

إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة)

عبدالعزیز بن عبدالرحمن بن عبدالعزیز آل سعود
الأستاذ المشارك بقسم إدارة الأعمال، بكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الملخص

ورد هذا البحث ليبين ما هو واقع إدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة على ضوء آراء من عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة، لمعرفة دورها التنظيمي في الحفاظ على أمن وسلامة الحجاج وحمايتهم من مخاطر الازدحام والاحتشاد في أثناء تأديتهم للمشاعر المقدسة في مواسم الحج والعمرة سنوياً في المملكة العربية السعودية. كما أتبع هذا البحث المنهجية الوصفية التحليلية لشرح وتوضيح ماهية إدارة الحشود والتجمعات البشرية في مواسم الحج والعمرة، وتوضيح بعض مفاهيم حول موضوع إدارة الحشود والتجمعات البشرية في المملكة العربية السعودية. يوجد العديد من التحديات التي تواجه عملية إدارة الحشود في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية. الأول، عند وصول الحجاج قد تتطلب إجراءات الدخول إلى الأراضي السعودية من بعض الحجاج الانتظار لساعات طويلة في مبنى الحجاج في المطار قبل أن يصلوا لمحل إقامتهم، مما يشكل عبئاً نفسياً وجسدياً على الحجاج. والثاني، بتسبب الازدحام الشديد للحجاج والذي يؤدي إلى مشكلات مثل فقدان بعضهم لأيام لا يمكن السيطرة عليها حيث أنها نتيجة للأعداد الكبيرة من الناس. الثالث، يتعلق بما شهدته مواسم الحج والعمرة حوادث منها "الحرائق" وأيضاً "التدافع" وقد قررت حكومة المملكة العربية السعودية بصرف الخيام الغير قابله للاشتعال للحجاج في مدينة منى في عام ١٩٩٧م. الرابع، يتعلق بمشكلات الجانب الصحي وإجراءاتها التي تطبق على الحجاج القادمون لأداء الحج أو العمرة. الخامس، هو هروب بعض الحجاج والبقاء داخل أراضي المملكة بصورة غير شرعية أو قانونية. وقد بين هذا

البحث من خلال الدراسة التي أجريت بأن إدارة الحشود البشرية في المملكة هي الأساس الذي تبني عليه الجهات المشرفة الخطط والبرامج التنفيذية.

الكلمات المفتاحية:

موسم الحج والعمرة، التجمعات البشرية في الحج والعمرة، إدارة الحشود البشرية في موسمي الحج والعمرة، وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، إدارة حشود الحجاج والمعتمرين في مواسم الحج والعمرة، دور إدارة الحشود البشرية التنظيمي في المملكة العربية السعودية

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

المقدمة

منذ أن منَّ الله تعالى على الدنيا وأهلها بنعمة الإسلام، وبعث بر سول الهدى خاتم أنبيائه سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام بهذا الدين القويم والنور المبين، وبعد بعثة النبي عليه الصلاة والسلام وانتقاله ليقيم عاصمة الدولة الإسلامية في المدينة المنورة، انتقلت أفئدة المسلمين إلى تلك المدينة وتوافدوا إليها أفواجا للدخول في دين الله وتعلم أمور دينهم، وعندما أمر الله بالحج إلى مكة المكرمة والبيت الحرام وشرع المناسك وحددها لإتمام فريضة الحج، بدأت وفود المسلمين حجاجا ومعتمرين التوافد لزيارة بيت الله الحرام في مواسم عرفات بمواسم الحج والعمرة، حيث تأتي جموع الحجاج كل عام لأداء مناسك الحج والعمرة تلبية لأمر الله تعالى وإكمالا لأركان الدين الإسلامي.

ومن هنا أتت أهمية مكة المكرمة والمدينة المنورة، وعظم المسؤولية والأمانة في الخدمات المقدمة لوفود الحجاج والمعتمرين والزائرين القادمين إليهما، فلم تعد تقتصر على تقديم الطعام والشراب لهم، فهناك خدمات الاستقبال والإسكان والتنقل بين المشاعر، وتوفير الخدمات الصحية وغيرها من الخدمات التي كانت ولا زالت تتزايد كما نوعا حتى اليوم، ومع الزيادة في أعداد المسلمين على مر التاريخ كانت تظهر الحاجة إلى تقديم خدمات جديدة تتناسب ومكانة الحرمين الشريفين والعناية بالحجاج القاصدين لهما، لا سيما في هذا العصر الذي توافرت فيه وسائل النقل سهولة وسرعة، نتج عنها زحام وتجمعات بشرية في كثير من أعمال الحج والعمرة ومناسكهما، مما جعل الحاجة قائمة إن لم

تكن ماسة لإدارة حشود الحجاج والتجمعات البشرية، فتلك الأعداد المتزايدة من الحجاج والمعتمرين جعلت التنظيم والتحكم بها أمراً تكتنفه متغيرات عديدة لاحتواء تلك الأعداد الكبيرة القادمة والمغادرة وتلبية احتياجاتها، مع تحمل مسؤولية نقل وإسكان وخدمة هذه الملايين من الحشود البشرية وفن إدارتها في وقت محدد مرتبط بظروف زمنية ومكانية يجب التقيد بها وعدم تأخيرها أو تجاوزها، مع العناية بتوفير كافة سبل الراحة ومتطلبات الأمن والسلامة التي تضمن راحة الحجاج والحفاظ على حياتهم مما قد ينجم من حالات ازدحام الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة.

وعليه، يسلط البحث الحالي الضوء بشكل أساسي على واقع إدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية من خلال استطلاع آراء عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة لبيان ما تقدمه الوزارة في المجالات الأمنية والصحية من خدمات وإرشادات للحجاج والمعتمرين والتي تعتبر من مهامها لضبط أمنهم ورعايتهم وتأمين الأمن والسلامة لهم للتقليل من آثار ومخاطر احتشاد جموع الحجاج والمعتمرين في كل عام.

مشكلة البحث

تتركز مشكلة البحث في دراسة واقع إدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة من وجهة نظر وآراء عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة، لمعرفة دورها التنظيمي في الحفاظ على أمن وسلامة الحجاج وحمايتهم من مخاطر الازدحام والاحتشاد في أثناء تأديتهم للمشاعر المقدسة في مواسم الحج والعمرة سنوياً في المملكة العربية السعودية.

تساؤلات البحث

١. ما أهمية إدارة الحشود البشرية في حفظ أمن وسلامة التجمعات البشرية بشكل عام وتجمعات الحجاج والمعتمرين بشكل خاص؟
٢. ما الدور الذي تقوم به وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية في إدارة حشود الحجاج والمعتمرين في مواسم الحج والعمرة؟
٣. ما هي أهم المشكلات التي تواجه عملية إدارة حشود الحجاج والمعتمرين من وجهة نظر العاملين في وزارة الحج والعمرة؟

أهداف البحث

يسعى البحث لتحقيق الأهداف التالية:

توضيح مفهوم إدارة الحشود والتجمعات البشرية بشكل عام، وبيان أهميته في مواسم الحج والعمرة.
التعرف على الدور الذي تقوم به وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية في إدارة حشود الحجاج والمعتمرين في مواسم الحج والعمرة.
التعرف على أهم المشكلات التي تواجه عملية إدارة حشود الحجاج والمعتمرين من وجهة نظر العاملين في وزارة الحج والعمرة.

منهجية البحث

اعتمد البحث المنهج الوصفي التحليلي لشرح وتوضيح بعض المفاهيم ذات الصلة بموضوع البحث الرئيسي وهو إدارة الحشود والتجمعات البشرية وتخصيص الحديث حول إدارتها في مواسم الحج والعمرة، من خلال استطلاع آراء عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة لدور إدارة الحشود البشرية التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.

مصطلحات البحث

• موسم الحج والعمرة: الحج هو قصد بيت الله الحرام في زمن مخصوص بنية أداء المناسك المفروضة، من طواف وسعي ووقوف بعرفة وغيرها، والحج ركن من أركان الإسلام.
أما العمرة: زيارة بيت الله الحرام على وجه الخصوص، وهو الذسك المعروف المتضمن للإحرام والتلبية، والطواف بالبيت، والسعي بين الصفا والمروة، والحلق أو التقصير، وهي مشروعة بالكتاب والسنة وإجماع الأمة، ويسن تكرارها بالسنة الواحدة. ولا تخلو مواسم الحج والعمرة من زيارة للمسجد النبوي الشريف والمدينة المنورة. ١

١ آل مسعود، بخيت بن سالم (٢٠١٢) ضغوط العمل المرافقة لمواسم الحج والعمرة وسبل مواجهتها من وجهة نظر أفراد إدارة الدفاع المدني في المدينة المنورة. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية. ص ١٠

- الحشود جمع (الحشد): في اللغة: يقال: عندي حشدٌ من الناس، أي جماعة، وهو في الأصل مصدرٌ. وَدَشَدُوا يَدْشِدُونَ بالكسر دَشَدًا: أي اجتمعوا؛ وكذلك اِحْتَدَّ شَدُوا وتَدَشَدُوا. وجاء فلانٌ حاشِداً ومُحْتَفِلاً مُحْتَشِداً، أي مستعداً متأهباً.^١

ويعني الحشد اصطلاحاً: مجموعة من الناس لها سلوك جماهيري وتتميز بأن أعضائها مختلفون في أجناسهم وأعمارهم ومهنتهم وطبقاتهم وأديانهم.

الدراسات السابقة

تجدد الإشارة إلى أن الباحث لم يتمكن من الحصول على أية دراسات عربية سابقة عنيت بمجال البحث، وتحديدًا في مجال إدارة الحشود والتجمعات البشرية، مما جعل الباحث يعرض بعض الدراسات الأجنبية التي تناولت هذا المجال الإداري المعاصر وبعض تطبيقاته في المناسبات والمواسم العامة ومنها موسم الحج والعمرة حيث اهتم بعض الباحثين الأجانب بتنظيم الحشود البشرية من الدجاج والمعتمرين كونها تعد أكبر التجمعات البشرية عالمياً، الأمر الذي جعل مواسم الحج والعمرة تحظى باهتمام الباحثين الأجانب للبحث في أساليب إدارتها وتنظيم الحشود والتجمعات البشرية في هذه المواسم، على أن الباحثين العرب لم يتناولوها بالصورة التي تستحقها ولم تأت المكتبة العربية بأي دراسة متخصصة في هذا المجال على حد علم الباحث.

١. تقرير منظمة الصحة العالمية (٢٠١١) بعنوان: التجمعات البشرية العالمية: الآثار والفرص بالنسبة إلى الأمن الصحي العالمي^٢

تناول التقرير دراسة حول الآثار التي تحدثها التجمعات والحشود البشرية على الصحة العامة في المناسبات الدولية والعالمية مثل دورات الألعاب الأولمبية، ومهرجانات الموسيقى والغناء، ومواسم الحج والعمرة، والتي قد تطلب كشفها وإدارتها فعالية وسرعة، كما تناول التقرير ما يترتب على هذه التجمعات من آثار على الموارد المتاحة والفرص الممكنة لتعزيز النظم الصحية.

١ معجم الصحاح في اللغة. دار العلوم العربية. بيروت. ص ١٩٦

٢ منظمة الصحة العالمية. (٢٠١١) المجلس التنفيذي. تقرير بعنوان: التجمعات البشرية العالمية: الآثار والفرص بالنسبة إلى الأمن الصحي العالمي. الدورة الثلاثون بعد المائة. ٢٢ كانون أول / ديسمبر. EB130/17. البند ٦-٨ من جدول الأعمال المؤقت.

وصف التقرير المساهمة التي تقدمها منظمة الصحة العالمية في التخطيط والتأهب لمثل هذه الأحداث، بما في ذلك التدابير الاستباقية والوقائية، فضلا عن الآليات القائمة للاستجابة العالمية للفاشيات.

وقد خص التقرير مواسم الحج والعمرة والحشود والتجمعات البشرية فيها، حيث أوضح على ضوء البيانات المجمعة أنّ عدد الحجاج من الخارج الذين يفدون إلى المملكة العربية السعودية أثناء مواسم الحج قد ازداد بنسبة ٣٠٪ تقريبا بين عامي ١٩٩٦م - ٢٠٠٦م، وقدم نتائج دراسة استطلاعية أجراها باحثو المنظمة العالمية على بعض مستشفيات مكة المكرمة والمدينة المنورة والتي أوضحت بأنه أثناء مواسم الحج تكون الأمراض التنفسية هي السبب الأكثر شيوعا لدخول الحجاج المستشفيات (٥٧٪) وأن أهم تلك الأمراض هو الالتهاب الرئوي.

وعلى الرغم من اعتراف التقرير بمحدودية الجهود المبذولة والإمكانات المتاحة للتخطيط وإدارة المخاطر الصحية المترافقة مع الحشود والتجمعات البشرية، إلا أنه ذكر بأن المملكة العربية السعودية قد أولت اهتماما بالغاً بهذه المسألة حين استضافت مؤتمر مجلة Lancet الخاص بطب الحشود، والذي اعتبر خطوة مهمة أفضت إلى إعلان جدة لصحة التجمعات البشرية عام ٢٠١٠م.

٢. دراسة جامعة Leeds البريطانية - كلية التخطيط للأزمات والطوارئ (٢٠٠٩م) بعنوان: مفهوم سلوكيات الحشود: دليل استرشادي والدروس المستفادة من تجارب سابقة^٢

نفذت هذه الدراسة بدعم من مكتب رئاسة الوزراء البريطانية لكلية تخطيط الأزمات والطوارئ في جامعة ليدز البريطانية، هدفت إلى استعراض وتحديد الفجوات في البحوث القائمة والآداب النظرية والمعارف المتاحة حول مسألة الحشود وسلوكياتها في الحالات الاعتيادية وحالات الطوارئ والأزمات. كما قدمت الدراسة بعض المقترحات التي تسهم في المضي قدما في تطوير مجال إدارة الحشود البشرية لا سيما فيما يتعلق بالتخطيط والتنظيم للأحداث والمناسبات التي تفد إليها حشود كبيرة وواسعة والتي

١ مجلة Lancet: مجلة علمية محكمة تعنى بنشر البحوث التي تهتم بالقضايا الطبية والصحية على مستوى العالم، أسسها البروفيسور البريطاني توماس واكلي في لندن عام ١٨٢٣م، صدر العدد الاول منها في يوم ٥ أكتوبر ١٨٢٣م، تصدر المجلة على شكل أعداد إلكترونية ومطبوع ولها ستة أجزاء تم تخصيص كل جزء منها في مجال طبي محدد مثل: الأمراض المعدية، الغدد الصماء، السكري، أمراض السرطان والأورام، أمراض الكبد، وغيرها. المصدر: تصرف وترجمة الباحث من خلال الاطلاع على الموقع الرسمي للمجلة على شبكة الإنترنت: <http://www.thelancet.com/lancet-about>

٢ Emergency Planning College, Leeds University (2009) Understanding crowd behaviors: guidance and lessons identified. UK.

تقام على مدار أيام متتالية وعبر مواقع متعددة. ولقد اتبعت الدراسة منهج التحليل والوصف الواقعي، حيث قام الباحثون المشاركون في إعداد هذه الدراسة بحضور دورتين تدريبيتين حول إدارة الحشود في وقت الأزمات، واللذان كانتا إحدى الخطوات التي اتخذتها الحكومة البريطانية والمسؤولون في إطار الاستعدادات الخاصة بأولمبياد لندن، كما زار الباحثون نقطة شرطة في أحد الضواحي في العاصمة البريطانية وأجروا مقابلات مع المسؤولين فيها حول استعداداتهم وخططهم الموضوعية والاستراتيجيات المعدة لإدارة الحشود وتنظيمها وطرق التعامل مع حالات الطوارئ والأزمات التي قد تواجههم أوقات التجمع.

٢. دراسة Shafi et al. (٢٠٠٨م) بعنوان: الحج: دروس صحية من تجمعات الحجاج^١

عرضت هذه الدراسة بشكل خاص لانتشار الأمراض المعدية المرتبطة بالتجمعات البشرية، والتي أصبحت تشكل قضية خطيرة يجب دراستها والاهتمام بتبعاتها ووضع الحلول المناسبة لها.

تناولت الدراسة حالة خاصة ومتفردة للتجمعات البشرية هي مواسم الحج، التي تضم ما يزيد على ٢ مليون حاج سنياً يتوافدون من جميع أنحاء العالم لأداء فريضة الحج، وبينت الدراسة أن مواسم الحج تمثل تحديات هائلة لسلطات السعودية المشرفة على الحجاج في المواسم، حيث أشارت إلى البرامج السنوية التي أعدتها الحكومة السعودية التي يجري تحديثها سنوياً لإدارة الحشود الصحية لضمان أن جميع مناسك الحج تتم بسلام وأمان صحي دون أية حوادث تذكر.

ركزت الدراسة في هدفها على مسألة انتقال الأمراض التنفسية المعدية بين الحجاج ومنها سعال الحج الذي يعتبر الأكثر شيوعاً وانتشاراً بين الحجاج وتسببه مجموعة متنوعة من الفيروسات والبكتيريا، وقد أشارت الدراسة إلى إحصائية هامة لموسمي الحج لعامي ٢٠٠٠م و٢٠٠١م، حيث أشارت إلى ارتفاع أعداد الوفيات المصابين به من الحجاج في ذلكما الموسمين، والإجراءات التي قامت بها الحكومة السعودية بالتعاون مع الخبراء من المملكة المتحدة للحد من انتشار هذا المرض في المواسم التالية، مما نتج عنه اتباع سياسات صحية مشددة استطاعت تخفيض نسب الإصابة بهذا المرض بين الحجاج بكفاءة.

Shuja Shafi, Robert Booy, Elizabeth Haworth, Harunor Rashid, and Ziad A. Memish. (2008) Hajj: health lessons for mass gatherings. Journal of Infection and Public Health . 1:27-32.

أوصت الدراسة بضرورة تنسيق الجهود المحلية في السعودية مع الجهات والمنظمات الدولية لإنشاء مركز دولي للصحة العامة في مواسم الحج يتم من خلاله تبادل الخبرات وتقديم تصورات وسياسات متطورة تهدف إلى التدخل السريع والفعال للحد من انتشار أي من الأمراض المعدية أثناء موسم الحج ويسهم في حماية الحجاج وتوعيتهم حول الأمراض الطارئة التي قد تنتشر أثناء المواسم.

٤. دراسة Chin Pin et al. (٢٠١١م) بعنوان: تطبيق مبادئ نظرية TRIZ في إدارة الحشود^١

تناولت هذه الدراسة مسألة الزحام (الاكتظاظ) في الأماكن العامة مثل الحفلات الموسيقية والملاعب ومواقع الحج، والتي تسبب أحيانا إصابات أو خسائر في الأرواح البشرية، مما يتطلب مزيدا من الاهتمام بآليات الحفاظ على سلامة الحشود في هذه الأماكن، وقد أدت زيادة المباني والخدمات إلى زيادة مخاطر الزحام في هذه الأماكن وأصبحت تشكل مصدر قلق كبير.

أشارت الدراسة إلى أن جميع الأعمال والاستراتيجيات التي تم تطبيقها واستخدام أجهزة وأساليب خاصة لرصد وإدارة الحشود كان محدودا في تطبيقه وينقصه اتباع منهج علمي شامل ومنظم لغرض زيادة الكفاءة والسلامة في التجمعات البشرية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مبادئ النظرية الروسية TRIZ والتي يقصد بها نظرية الحلول المبتكرة لمشكلة، لمعرفة فيما إذا كان بالإمكان استخدام تطبيقاتها في عملية إدارة الحشود وتحسين واقع الحال للقضايا والمشاكل المصاحبة للتجمعات البشرية في الأماكن الحيوية، وقد تم تحديد بعض الصعوبات التي تواجه تطبيق هذه النظرية خاصة في حالات الزحام الشديد الذي يفوق التوقعات المحسوبة لأعداد الجموع البشرية.

١ Soo Chin Pin, Fazilah Haron, Siamak Sarmady, Abdullah Zawawi Talib, and Ahmed Tajudin Khader. (2011) Applying TRIZ principles in crowd management. Journal of Safety Sciences. 49(2): 286-291.

الفصل الثاني: الإطار النظري للبحث

المبحث الأول: مفهوم الحشود

- الحشد لغة:

جاء في القواميس والمعجم العربية تعريف لغوي محدد لكلمة الحشد، يذكر الباحث منها ما ورد في المعجم الوسيط، حيث عرف لفظ الحشد من الناس بأنه جماعة، والجمع حشود، والحشد من الأمكنة: الحشاد، وحشد القوم أو الجند حشوداً: اجتمعوا وخفوا في التعاون".^١

- الحشد اصطلاحاً:

لم تظهر معظم التعريفات التي جاءت بها أدبيات موضوع الحشود اتفاقاً على تعريف موحد لهذا المصطلح، فالتعريفات يتم صياغتها وفقاً للمعطيات الوصفية لحال التجمع والأسباب وراء هذا التجمع أو الروابط التي تربط بين الجموع المحتشدة.^٢

عرف Forsyth الحشد بأنه: تجمع مؤقت لمجموعة كبيرة من الأشخاص الذين يشتركون فيما بينهم بأداء مهمة محددة أو لديهم اهتمام في قضية محددة.^٣

بينما يرى Riecher بأن الحشد لا يكون حشداً إلا إذا اشترك المجتمعون بهوية اجتماعية محددة.^٤

ويضع الباحث تعريفاً إجرائياً لمفهوم الحشد، بأنه عبارة عن تجمع عدد كبير من الناس في مكان محدد لفترة زمنية محددة، بحيث يشترك هؤلاء الناس بالأهداف والسلوكيات.

السمات المحددة للحشود:

هناك بعض الخصائص التي يجب توافرها ليوصف التجمع البشري بالحشد، وهي كالتالي:^٥

١ المعجم الوسيط، دار العلم للملايين: بيروت، ص ٢٣٦

٢ Challenger, R., Clegg, C. W., and Robinson, M. A. (2009). Understanding crowd behaviors. Multi-volume report for the UK Government's Cabinet Office. London: Cabinet Office.

٣ FORSYTH, D. R. (2006). Group Dynamics. Wadsworth Publishing

٤ Reicher, S. (2001). The psychology of crowd dynamics. In M.A. Hogg and R.S. Tindale (Eds.), Blackwell handbook of social psychology: Group processes (pp. 182–208). Oxford: Blackwell

Emergency planning college, Leeds university. Ibid. p. 43

الحجم: يجب ان يكون هناك تجمع عدد كبير من الأشخاص يزيد على العشرين شخصا.

الكثافة: ينبغي أن يتواجد أعضاء الحشد في مكان معين في بقعة جغرافية واحدة، مع وجود توزيع متكافئ لكثافة التجمع.

الوقت (الفترة الزمنية): يتعين على أعضاء الحشد التواجد في المكان المحدد في فترة زمنية معينة مقاسة لتنفيذ مهمة أو هدف واحد مشترك بينهم.

الروح الجماعية: ينبغي على أعضاء الحشد التشارك في الهوية الاجتماعية والأهداف والمصالح وأن يتصرفوا بطريقة موحدة متماسكة.

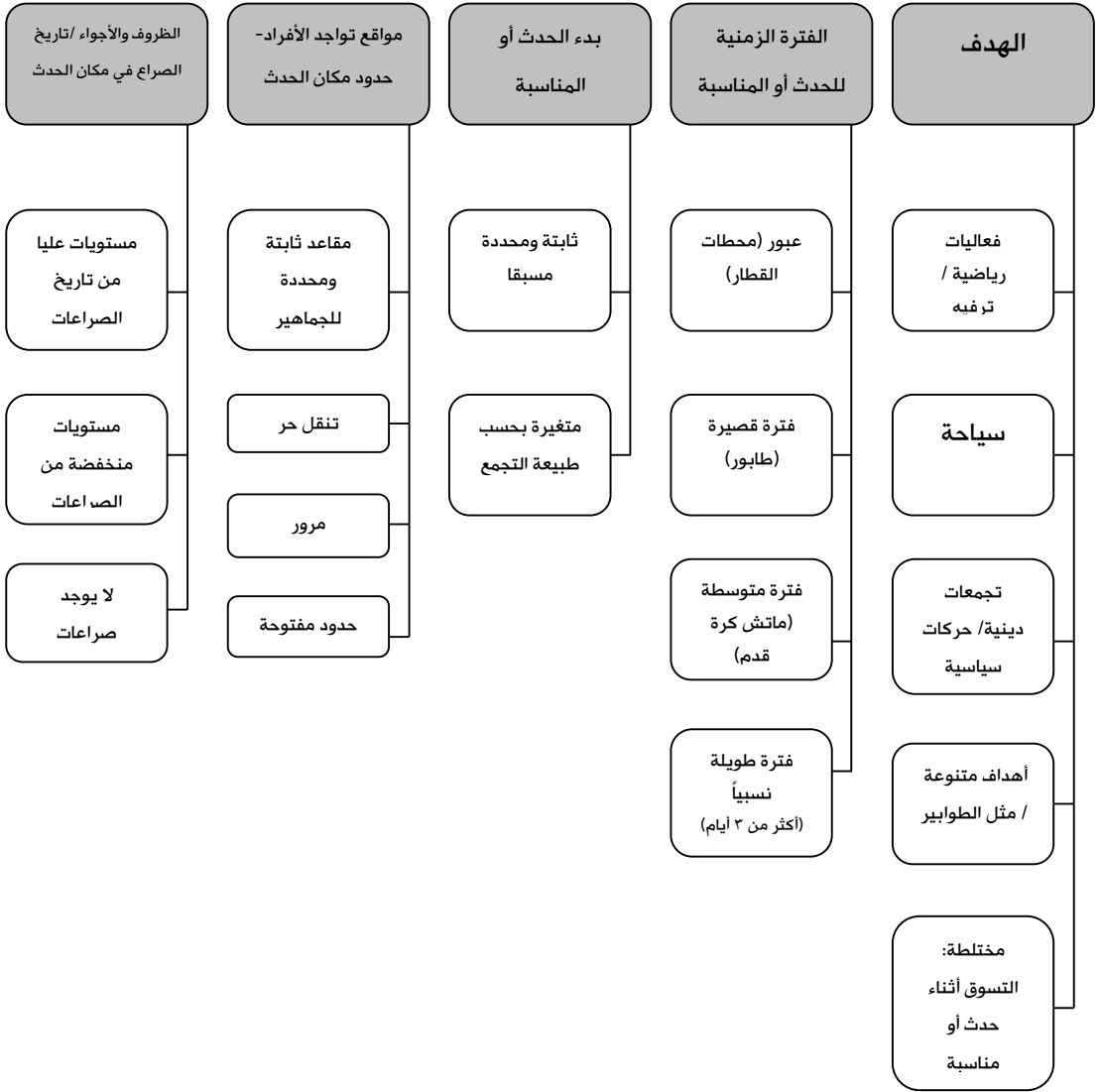
الجدية والترابط: يجب على الأفراد أن يكونوا قادرين على العمل على نحو متماسك اجتماعيا، حتى وإن اختلفت الجهات التي جاءوا منها أو الظروف التي يعيشها كل منهم.

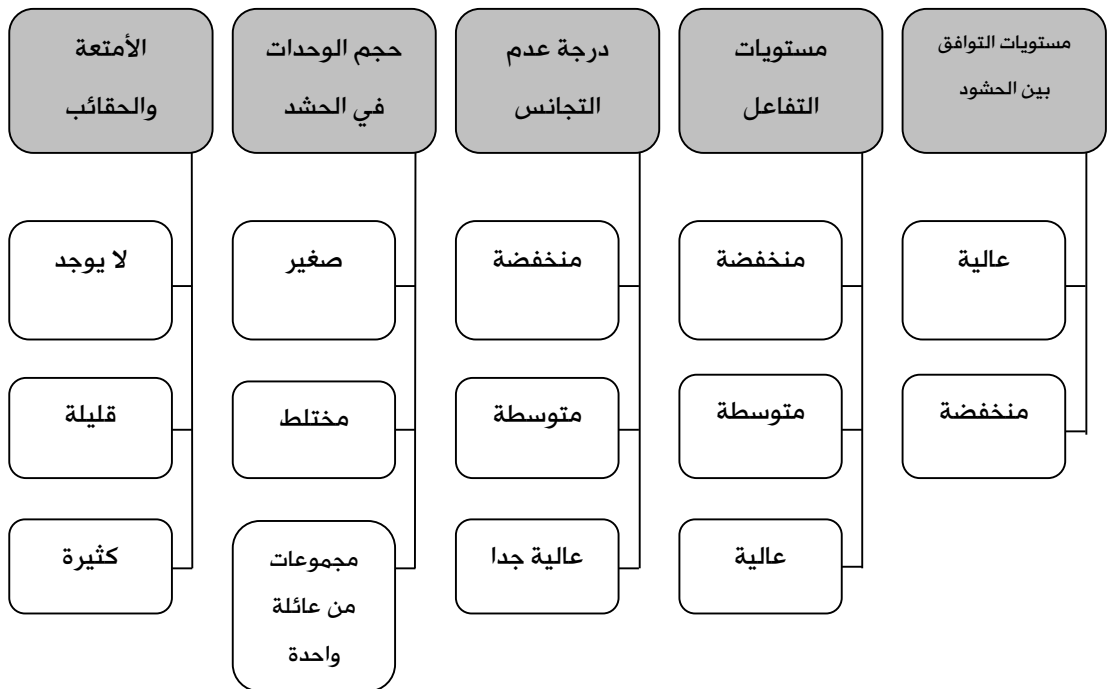
تصنيف الحشود:

يمكن استخدام واحد من الأبعاد التالية لتصنيف الأنواع المختلفة من الحشود:

- الهدف من الحشد.
- فترة الاحتشاد أو التجمع.
- بدء وقت مناسبة أو حدث الاحتشاد.
- مواقع الأفراد وحدود مكان الحدث أو المناسبة.
- الظروف والأجواء المحيطة بالحدث أو المناسبة، ومستويات الصراع مع الخلفية التاريخية للصراعات في مكان الحدث.
- مستويات التوافق بين الحشود، بمعنى إلى أي مدى يشترك الحشد بالإحساس بالترابط الاجتماعي.
- مستويات التفاعل بين أعضاء الحشد من جهة وبين أعضاء الحشد والمجموعات الأخرى المتواجدة في مكان الحدث.
- مدى عدم التجانس بين أعضاء الحشد.
- حجم الوحدات المجتمعة ضمن الحشد
- كمية الأمتعة والحقائب. ^١

والمخطط التالي (شكل رقم ٢-١) يوضح تفصيلاً لكل من الأبعاد العشرة السابقة.





شكل رقم (١-٢) تفسير الأبعاد العشرة لتصنيف أنواع الحشود (من إعداد الباحث بالاستعانة بمرجع جامعة ليدز البريطانية)

أنواع الحشود

لا يوجد نوع واحد من الحشود، بل هناك أنواع مختلفة يرجع الاختلاف فيها إلى ماهية الحشد وطبيعته والخصائص التي تميز كل نوع من هذه الأنواع بالإضافة إلى السلوكيات الخاصة بكل نوع.

وعلى الرغم من قلة الدراسات التي تناولت وصفا لأنواع الحشود، إلا أن Berlonghi قدم تصنيفا متميزا لأنواع الحشود تضمن خمسة أنواع رئيسة يمكن إيجازها بالشكل التالي:^١

١. الحشود المشاهدة (Spectator crowd): حشد يشاهد حدثا ويحضر إلى مكان محدد لمتابعته أو مراقبة اكتشافه في موقعه.

Berlonghi, Alexander E. (1995) Understanding and planning for different spectator crowds. Safety Science. 18(4): 239- ١

٢. الحشود المنظمة أو الموجهة (demonstrator crowd): حشد من الأشخاص بقيادة زعيم يعترف به هؤلاء الأشخاص وينظم الحشد على شكل مسيرة أو تظاهر أو اعتصام.

٣. الحشود الكثيفة أو المزدحمة (dense or suffocating crowd): حشود تتجمع بحيث تبدأ حركتهم بالتباطؤ تدريجياً نتيجة للازدحام المفرط وقد تصل في بعض الأحيان إلى التدافع وحدث بعض الإصابات وحالات الاختناق.

٤. الحشود العنيفة (violent crowd): الحشود المهاجمة أو التي تثير الرعب وتهدد الأمن وتقوم بأعمال تخريبية أو إرهابية دون مراعاة للقانون أو حقوق الآخرين.

٥. الحشود الهاربة (escaping crowd): حشود تقوم بمحاولة للهروب من خطر حقيقي أو موقف مهدد للحياة، وينتج عنها حالات من الهلع والتدافع بين الأشخاص.

وفي هذا المقام، يمكن للباحث أن يضيف نوعين آخرين من أنواع الحشود هما الحشود الدينية والحشود السياسية، فأما الحشود الدينية فهي تلك التي يتجمع فيها الناس لأداء شعيرة دينية أو طقوس دينية معينة مثل مواسم الحج والعمرة، وأما الحشود السياسية فهي تلك التي يتجمع فيها الناس للتعبير عن رأي عام حول قضية أو مسألة سياسية تهم الدولة، مثل حشود الانتخابات وحشود وداع أو استقبال رئيس الدولة أو جنازة كبار زعماء الدولة ورجالها، فهذا النوعان من الضروري أن يتم إضافتهما إلى الأنواع الخمسة التي ذكرها Berlonghi ، حيث إن كلا من الحشود الدينية والحشود السياسية تشكل تحدياً كبيراً للجهات المشرفة على إدارة الحشود في أي دولة، ويجب التركيز بالجهود المبذولة في إدارتها والسيطرة عليها منعا لأي حالات ارتباك أو شغب أو إخلال بأمن وسلامة الدولة والمواطنين، سواء كان الإخلال من الناحية السياسية أو الصحية.

وبناء على ما تقدم، تظهر أهمية تصنيف وتحديد أنواع الحشود المتواجدة أو التي ستتوافد لحضور فعالية أو حدث أو مناسبة، لتفادي ما قد ينجم من مخاطر وحوادث قد تكبد الدولة خسائر فادحة في الأموال والأرواح إذا لم يتم اتخاذ التدابير الوقائية والإجراءات الإدارية التنظيمية للحشود، مما يستدعي ضرورة وجود نظام إدارة الحشود المتطور الذي يضع في اعتباره المستجدات والظروف والأحوال المرافقة لكل نوع من أنواع الحشود، وقبل التطرق لمفهوم إدارة الحشود ، يستعرض الباحث فيما يلي أمثلة لبعض الكوارث التي أودت بحياة الكثيرين جراء سوء تنظيم الحشود، والتي تم اختيارها من

مختلف الفعاليات التي تمت خلال العقود الأخيرة الماضية والتي وان اختلفت في ظروفها فهي تشترك في سوء التنظيم وقلة الوعي لدى المسؤولين بأهمية إدارة الحشود البشرية بكفاءة وفاعلية وأن يتم بناء كل الخطط والبرامج الخاصة بإدارة الحشود على أسس سليمة واستراتيجيات فعالة.

شواهد تاريخية على كوارث وحوادث سوء إدارة الحشود

١. حادثة تدافع الحشود الرياضية أثناء خروجهم من استاد في اليونان: في عام ١٩٨١م، قتل ما يزيد على ٢٤ مشجعا لكرة القدم في ستاد أثينا باليونان أثناء محاولة خروج المشجعين الذين حضروا المباراة وكان عددهم يقدر بحوالي ٤٥ ألف مشجع، ممن حاولوا مغادرة الاستاد قبل انتهاء المباراة، حيث تفاجأ المشجعون الذين كانوا في المقصورة بأن بوابات الخروج مغلقة، مما أدى إلى تدافع المشجعين من الصفوف الخلفية مع الصفوف الأمامية ونجم عن هذا التدافع سقوط عدد من القتلى والجرحى.

٢. حادثة مقتل حجاج بيت الله الحرام عام ١٩٩٠م: في هذا العام، قتل حوالي ٤٢٦ هـ — حاجا سحقا تحت الأقدام في موسم الحج الذي شمل ٢ مليون حاج، في مكة المكرمة، حيث وقع حادث تدافع كبير بين الحجاج في نفق طوله ٥٠٠ متر يربط بين مكة المكرمة ومنى، وقد تبين أن السبب الرئيس الذي أدى إلى وفاة هؤلاء الحجاج هو سقوط أحدهم أثناء انتقاله عبر النفق مما أحدث إرباكا وعرقلة لحركة الحجاج، فتسبب ذلك في تدافعهم العشوائي ومقتل هذا العدد الكبير من الحجاج.^١

وخلاصة لما تم تقديمه من حالات الحوادث بين الحشود على اختلاف أهدافها وأماكنها، بأن عملية إدارة وتنظيم التجمعات وتهيئة أماكن تلك التجمعات ونشر الوعي الكافي بين الحشود لم تكن بالقدر اللازم أو المناسب الذي كان من الممكن أن يكفل سلامة المحتشدين وأن يجعل هذه الفعاليات والأحداث تمر بسلام دون إصابات أو نهايات مأساوية.

١ John J. Fruin. (1993) The causes and prevention of crowd disasters. (Originally presented at the First International Conference on Engineering for Crowd Safety, London, England, March 1993.

المبحث الثاني: إدارة الحشود

مفهوم إدارة الحشود

يمكن تعريف إدارة الحشود على أنها التقنيات المستخدمة لإدارة التجمعات البشرية العامة بشكل قانوني، قبل وأثناء وبعد الحدث، ويمكن تحقيق ذلك من خلال التنسيق بين الجهات المختصة والقائمين على تنظيم الحدث أو المناسبة، مع ضرورة الأخذ بالاعتبار رصد أعداد الحشود والاستفادة من التجارب الماضية في تطوير العملية الإدارية للحشود.^١

كما تعرف إدارة الحشود ببساطة بأنها عملية التخطيط والإشراف المنهجي المنظم لمجموعات الحشود في مواسم أو أحداث عامة في الدولة، حيث تشمل إدارة الحشود تقييم المساحة المعدة لاستقبال الحشود في موسم أو حدث معين قبل انطلاقه، والقيام ببعض الإجراءات والخطوات اللازمة مثل تقييم المستويات المتوقعة لإشغال تلك المساحة من قبل التجمعات البشرية التي ستتوافد على المكان لحضور الحدث، وتجهيز المكان بكافة تسهيلات الدخول والخروج، وإعداد وتجهيز بعض الإجراءات مثل التذاكر وتوقع الأنشطة والفعاليات والسلوكيات التي سيقوم بها الحشود أثناء تجمعهم في هذا المكان.^٢

تجدر الإشارة إلى أن هناك الكثير من الدراسات قد خلطت بين مفهومي إدارة الحشود وضبط الحشود، لكن الواقع يكشف عن وجود اختلاف جوهري بين هذين المفهومين، فمفهوم ضبط الحشود يقصد به منع أو تحديد بعض السلوكيات التي تصدر عن الحشد أثناء تجمعهم في مكان الحدث، وقد تكون عملية السيطرة على الحشود جزءاً من إدارة الحشود، وتحدث كرد فعل على مشكلة تواجه الحشود وقت الحدث، وتشمل تدابير خاصة من بينها استخدام القوة أو الاعتقال أو التعامل السريع مع حالات طارئة تظهر بين المحتشدين مثل الإصابات وانتقال الأمراض المعدية.

ويمكن للباحث أن يضع تعريفاً إجرائياً لإدارة الحشود: بأنها عبارة عن الإجراءات والسياسات والخطط الموضوعية للتنفيذ قبل وأثناء وبعد انتهاء حدث معين بشكل يضمن سلامة الحشود والحفاظ على حالة

١ Okland Police Policy. (2006). OPD Crowd Management/ Crowd Control Policy. P. 3

٢ Wertheimer, P. (1988) Crowd Management- Report of the Task Force on Crowd Control and Safety. City of Cincinnati. P. 17

من الاستقرار والأمن في مكان الحدث والحد من وقوع إصابات أو ظهور ما قد يهدد أمن وسلامة الحشود والدولة كالأضرار المعدية أو أعمال الشغب والقتل وغيرها.

المبحث الثالث: إدارة الحشود في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية: الإمكانيات والتحديات

الإمكانيات والاستعدادات لإدارة الحشود في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية

إن التجمع البشري الفريد من نوعه الذي تشهده الأماكن المقدسة في موسم الحج يفرض ويستحق أن يلقى العناية الفائقة والاهتمام الكبير لتحقيق الأمن والأمان لضيوف الله من الحجاج والمعتمرين في كل عام، والتعامل مع الحشود البشرية الهائلة المتواجدة في مكان واحد يضيق عن استيعابهم وفي وقت محدد، وينتمون إلى خلفيات حضارية واجتماعية مختلفة، يظل تحدياً فريداً ومتجدداً لا يوجد له مثيل على مستوى العالم بأسره مما يستوجب تخصيص الموارد الهائلة واستنفار الإمكانيات والجهود الفنية والبشرية لتوفير أقصى درجات الضمان لسلامة الحجاج وأمنهم^١.

وعلى الرغم من الاستعدادات الكبيرة التي تبذلها الدولة من مختلف القطاعات والمرافق الحكومية لإدارة وإنجاح موسم الحج في كل عام؛ فإن بعض الأحداث السلبية التي تقع أثناء الحج كالازدحام الشديد، والحرائق، والسيول، وانتشار الأمراض المعدية، وظاهرة الافتراش، والتسول والسرقات والتدافع وغيرها لا تزال تشغل اهتمام الجهات المسؤولة عن تنظيم مواسم الحج، ولا يمكن تجنبها بسبب الكثافة العددية للحجاج، واختلاف سلوكياتهم، وتفاوت وعيهم وثقافتهم ولغاتهم، ووجودهم خلال مدة زمنية محدودة في بقعة جغرافية صغيرة لتأدية مناسكهم الدينية.

وبناء على ذلك، فقد أولت الحكومة السعودية الاهتمام بتخصيص المهام للعديد من الجهات والهيئات التابعة لها أو التي تشرف عليها، فكانت جهود تنظيم المواسم وإدارة الحشود البشرية موزعة على تلك الجهات، لتتمكن من إنجاز المهام المناطة بها على أكمل وجه وتقليل الأعباء التي قد تقع على كاهل العاملين فيما لو تمت عملية الإدارة تلك من قبل جهة تنظيمية بمفردها.

١ الخليوي، سعد عبد الله (٢٠٠٧) إدارة الحشود في مواسم الحج. مجلة تقنية البناء. العدد الثالث عشر. ص ٧٦-٧٨

يأتي في مقدمة الجهات المنظمة لإدارة الحشود في مواسم الحج معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، الذي تم تأسيسه عام ١٣٩٥ هـ / ١٩٧٥ م، والذي يتولى دراسة كل ما له علاقة بإدارة الأزمات والحشود في الحج، وتنمية وتطوير مجالات البحوث العلمية، ووضع التصورات، والمقترحات، والخطط والحلول التي تعنى بإدارة شؤون الحج والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة بشكل عام وتقديم تقنيات حديثة وفعالة لها من خلال التعامل مع موسم الحج بأسلوب إدارة الأزمات الأمر الذي أحدث نقلة نوعية في التعامل مع موسم الحج، فعلى سبيل المثال تم العناية بوسائل الإيواء الآمنة بالمشاعر المقدسة كإقامة الخيام غير القابلة للاشتعال، وتوفير أقصى درجات السلامة للحجيج من المخاطر الحقيقية والمحتملة^١. أما على مستوى إدارة الحشود ميدانياً، فإن الدراسات البحثية أوصت بتحويل حركة المشاة (الحجاج) من عشوائية غير منظمة يصعب السيطرة عليها إلى نموذج حركي يمكن قياس مدخلاته ومخرجاته ومدى فاعليته وضبط أي بداية قد تكون بؤر زحام كثيف والعمل على إنهائها بيسر وسهولة. ومن خلال دراسة خصائص سلوك الجمهور (الحجاج) استطاع المعهد التوصل لحلول مناسبة لرصد الحشود وإدارتها، ومن ثم تسليم تلك النتائج لمتخذي قرار بناء الخطط المستقبلية، مما يساعد على ميكنة إدارة موسم الحج». وقد أثبتت التطبيقات في مواسم الحج الماضية أهمية استخدام المنهج العلمي والإفادة من الخبرات المحلية والعالمية في وضع الخطط والتصميم والإدارة والتنفيذ^٢.

أما عن دور الإدارة العامة للدفاع المدني في المشاركة في إدارة مواسم الحج، فقد بلغ عدد قوات الدفاع المدني المشاركة في الحج في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة في العام ١٤٣٢ هـ ٢١٩٠٠ ضابط وفرد و ٥٩٠٠ آلية ومعدة متعددة الاستخدامات، بالإضافة إلى ١٩ طائرة من أسطول الطيران الأمني المجهزة بأحدث التقنيات للعمل على مدار الساعة وفي جميع الظروف المناخية.

وقد قامت إدارة الدفاع المدني بوضع خطة هدفت إلى اتخاذ كافة التدابير المناسبة لحماية الحجاج والمواطنين وتوفير السلامة لهم من كافة أخطار الحوادث والكوارث وحماية الممتلكات العامة والخاصة، وذلك باتباع أفضل السبل الإدارية بالتنسيق مع جميع الجهات المعنية بتنفيذ التدابير لمواجهة ما قد يحدث من طوارئ في جميع مناسك الحج في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة. حيث تضمنت الخطة

١ سروجي، عبد العزيز وآخرون. (٥١٤٣٤) إدارة الحج... إدارة الأزمات. مجلة التنمية الإدارية. العدد ١٠٩. تصدر عن إدارة العلاقات العامة والإعلام بمعهد الإدارة العامة. السعودية.

٢ سروجي، عبد العزيز وآخرون. المرجع السابق نفسه.

الموضوعة لإدارة الحج أكثر من ١٢ افتراضاً للأخطار المحتملة في الحج تم استشرافها من خلال أعمال الرصد وتحليل المخاطر والأزمات خلال مواسم الحج السابقة، إضافة إلى أي حالات أخرى تتطلب تطبيق تدابير الدفاع المدني والتي تتلخص في الاستعداد لمواجهة المخاطر المحتملة، واتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية منها، وتهيئة كل الإمكانيات والمستلزمات الضرورية والتنسيق مع الجهات الحكومية وغير الحكومية المشاركة لمواجهة ما قد ينجم عنها من أضرار من خلال أكثر من ٤٥٠ مركزاً للدفاع المدني في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة والمدينة المنورة، مجهزة بكافة معدات الإنقاذ والسلامة والإسعاف والإطفاء والإنقاذ المائي، إضافة إلى الوحدات المتخصصة في التعامل مع المواد الخطرة وقوات المهمات الخاصة وطيران الدفاع المدني، وتستوعب جميع المشروعات الجديدة في العاصمة المقدسة والمشاعر، مثل قطار المشاعر والذي يعمل بكامل طاقته اعتباراً من موسم حج عام ١٤٣٤هـ.^١

وقد استفادت إدارة الدفاع المدني من تقنيات المعلومات الحديثة في أعمال الدفاع المدني لعل من أهمها نظام GIS (نظام المعلومات الجغرافي) والذي يقوم على بناء قواعد معلوماتية جغرافية مكانية وربطها بالمعلومات البيانية للعديد من المعالم الرئيسية والمنشآت الحيوية والسكانية، ويتم تطبيق هذا النظام في أعمال الدفاع المدني في مجالات عدة، منها على سبيل المثال لا الحصر تحديد المواقع المهمة والحيوية، إضافة لتحديد أقرب الطرق للوصول إلى مواقع الحادث بأسرع ما يمكن، وتحديد مواقع تجمعات الأمطار وجريان السيول والأودية، وغيرها من المجالات التخطيطية التي تساعد في بناء خطط وقائية^٢، كما يساعد على إعداد خريطة لتحليل المخاطر المحتملة والمناطق التي قد تشملها في حال تطورها وفي نفس الخريطة يمكن عمل سلسلة للإجراءات العملية، كمواقع الإسناد والإيواء ونطاق الخطر وأبراج الجوال الممكن استخدامها لبث الرسائل التحذيرية، ويتمتع النظام بمرونة كبيرة تتيح لقيادات الدفاع المدني وضع السياسة اللازمة للنظام وإجراءات تطبيقها على أرض الواقع وتوافقه مع العديد من البرامج والأنظمة الأخرى وتوافقه مع نظام تتبع المركبات ونظام تحديد موقع المتصل مع تقديم إحصائيات متعددة تخدم المسؤولين في شتى المجالات، وله الأثر الأكبر في تحديد أداء الفرق الميدانية من خلال تدوين جميع الحوادث التي تحدث في المراكز، كما تمت الاستفادة منه

١ سروجي، عبد العزيز وآخرون. مرجع سابق.

٢ مقتطفات من لقاء صحفي مع مدير الدفاع المدني الفريق سعد بن عبد الله التويجري لجريدة عكاظ السعودية. الثلاثاء ١٨ ذو القعدة ١٤٣١هـ الموافق ٢٦ أكتوبر ٢٠١٠م السنة الثانية والخمسون العدد 16131. ص ١٤-١٥

في تحديد مواقع المنشآت، حيث بإمكان أي مواطن الاستغناء عن الوصف التقليدي عند الإبلاغ عن أي حالة طارئة، والاستدلال على الموقع.^١

وتجدر الإشارة إلى أن جميع المنشآت السكنية والاستثمارية تخضع لمنظومة الإشراف الوقائي من بداية فكرة إنشاء المشروع، حيث ترسل المكاتب الهندسية موقع وتصاميم المشاريع الميدانية للدفاع المدني وتتم إجازة الموقع من حيث مناسبته لنوع المنشأة، وتجرى دراسة المخططات والتأكد من مطابقتها للوائح السلامة وإعطاء المالك التعليمات بمتطلبات السلامة أثناء الإنشاء بما يتناسب مع المنشأة والطاقة الاستيعابية والمتابعة حتى يكون خاضعا للإشراف الوقائي وجاهزا ليصرح له، وهذه الاشتراطات تهدف بالأساس إلى حماية الأرواح ولما لها من آثار جانبية في الوقاية من الحريق، وهناك إجراءات حازمة يتم تنفيذها بالتعاون مع قوات الدفاع المدني بالحج وكافة الجهات الأمنية الأخرى، حيث يمنع دخول الغاز إلى المشاعر المقدسة، وتنفذ جولات تفتيشية داخل الخيام للتأكد من خلوها من الغاز وضبط المخالفين ومصادرة مواقد الغاز إضافة لتطبيق الغرامات المالية ويمكن استخدام البدائل الأخرى، أما ما يخص مشعر عرفات في ظل انتشار الخيام التقليدية فقد راعت خطط الحج منذ عام ١٤٣٢ هـ اتخاذ كافة التدابير الوقائية من خلال قيادة متخصصة تتولى التنسيق مع مؤسسات الطوافة للتأكد من توفر اشتراطات السلامة اللازمة للوقاية من مخاطر الحريق، إضافة إلى الاستعداد التام لأعمال الإخلاء والإيواء في حالة حدوث أي طارئ.^٢

مما تقدم، يخلص الباحث بأن عناصر إدارة الحشود البشرية الثلاثة قد بنت عليها المملكة العربية السعودية انطلاقاتها وتوجهاتها في إدارة وتنظيم مواسم الحج والعمرة، وقد راعت كل المبادئ والمتطلبات اللازمة لإنجاح إدارة الحشود، مما جعل التجربة السعودية ترى إلى مستوى العالمية وتسترعي انتباه العديد من الدول لتبني السياسات والاستراتيجيات التي اتبعتها الحكومة السعودية في تنظيم وإدارة حشود الحجاج.

١ لقاء صحفي مع مدير عام الدفاع المدني. مرجع سابق. ص ١٥

٢ لقاء صحفي مع مدير عام الدفاع المدني. مرجع سابق. ص ١٤

في الجزء المتبقي من هذا الفصل، ينبغي التطرق إلى أهم التحديات التي تواجه السلطات السعودية والمسؤولين في إدارة الحشود، وذلك لتغطية الجوانب الأساسية لموضوع البحث الحالي تمهيدا للإجابة على تساؤلات البحث في الفصل التالي.

التحديات التي تواجه عملية إدارة الحشود في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية ينبغي الإشارة بداية إلى أن هذه التحديات لا تقتصر فقط على القائمين على إدارة الحشود، وإنما يواجهها أيضا الحجاج خلال تأديتهم لمناسك الحج والتي ينبغي التعامل معها وإيجاد حلول فاعلة للتغلب عليها.

التحدي الأول: عند وصول الحجاج، قد تتطلب إجراءات الدخول إلى الأراضي السعودية من بعض الحجاج الانتظار لساعات طويلة في مبنى الحجاج في المطار قبل أن يصلوا إلى محال إقامتهم، مما يشكل عبئا نفسيا وجسديا على الحجاج^١.

التحدي الثاني: يتسبب الاكتظاظ والازدحام الشديد بالحجاج بتبعات لا يمكن السيطرة عليها بشكل كامل، حيث تكثر في أماكن الاكتظاظ والازدحام حالات فقدان الحجاج لمدة أيام أو أسابيع، وقد يتطور الأمر ويزداد سوءا حين يفقد هؤلاء الحجاج إلى الأبد، عمليا تبدو عملية حصر وتجميع الحجاج في مجموعاتهم صعبة في هذه الظروف، إضافة إلى أن معظم الحجاج لا يتذكرون مكان إقامتهم وبالتالي لا يمكنهم العودة إليها بمفردهم. وفي محاولة جاهدة من المطوفين والمنظمين لضبط عملية حصر وتعريف هويات الحجاج كل في مجموعته، فقد تم اتباع إجراء تقليدي يتمثل في قيام المطوف أو المنظم بإعطاء كل حاج أسورة يضعها على معصمه مدون عليها رقمه واسم الحملة أو المجموعة المرافقة له، على أن هذه المعلومات ليست كافية ولا يمكن للشرطة الوصول إلى مكان إقامة الحاج المفقود أو الذي ضل سبيله بسهولة، علاوة على أن بعض الحجاج لا يتكلمون اللغة المحلية العربية، مما يجعل عملية الاستدلال على عناوينهم ومجموعاتهم صعبة، وهذا ما يزيد من فرص فقدانهم^٢.

Muhammad Omer (2006), Pilgrim Management System, Information Sciences and Engineering Extension Studies 2 ١

Project Report, University of Canberra.

Ibid. . p 5 ٢

التحدي الثالث: خلال العقد الماضي، شهدت مواسم الحج الكثير من حوادث الحريق والتدافع الأمر الذي أودى بحياة آلاف الحجاج، ومن أخطر الحوادث التي وقعت كان حادث الحرائق الهائل الذي اندلع في خيام الحجاج في مدينة منى عام ١٩٩٧م، والذي قررت بعده الحكومة السعودية بتزويد الحجاج في مدينة منى بخيام غير قابلة للاشتعال، في محاولة لمنع حدوث الحرائق وتكرار مثل هذه الحادثة التي أودت بحياة الحجاج في ذلك العام، على أن المسألة الأهم تبقى في عدم التزام بعض الحجاج بلبس أسورة التعريف بهم أثناء طوافهم وأدائهم مناسك الحج، ففي هذه الحالات، لو نشب حريق أو فقد بعض الحجاج خلال عملية الإخلاء والإطفاء، ممن لا يضعون تلك الإسورة في معاصمهم فإن عملية التعرف عليهم أو الاستدلال على عنوان الحملة المرافقة لهم يبدو صعبا للغاية إن لم يكن في كثير من الأحيان مستحيلا.

التحدي الرابع: وصولا إلى الوقت الحاضر، لم يتم تحديد أي معيار صحي يفرض على الراغبين في الحج، والإجراءات الصحية فقط، تكتفي ببعض المتطلبات البسيطة مثل أخذ بعض اللقاحات ضد أمراض معينة، حتى إن الحجاج من كبار السن الذين يعانون من أمراض بكتيرية يسمح لهم بالحج وأداء الفريضة دون أي حظر أو منع، لكن في المقابل يجب أن تكون هناك خطط موضوعة ومطبقة بشكل جدي وسريع للسيطرة والمتابعة لمثل تلك الحالات منعا لانتشارها أو انتقالها من حج إلى آخر.

التحدي الخامس: في كل عام، يقرر بعض الحجاج عدم العودة إلى أوطانهم ويفضلون البقاء في الأراضي المقدسة بطريقة غير شرعية، وقد يلجأ بعضهم إلى الدخول بطريقة غير قانونية أيضا إلى البلدان المجاورة للسعودية، مما يشكل تحديا كبيرا أمام وزارة الداخلية السعودية ويستدعي ضرورة أخذ التدابير اللازمة للحد من تلك الظاهرة.^١

1 Mohammad Yamin (2006), Wireless Systems to Manage Large Congregations, Proceedings of Keynote Addresses, Tutorials and Invited Lectures, Proceedings of 2nd International Conference on Wireless Communications and Sensor Networks, Dec 17-19, 2006, Indian Institute of Information Technology, Allahabad.

الفصل الثالث: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

تمهيد:

يتناول الباحث في هذا الفصل عرضاً للناتج التي توصلت إليها الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها وفروضها :

أولاً : النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول، والذي ينص على " ما مستوى الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية ؟" للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمحاو وفقرات محاور الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية بشكل عام مرتبة تنازلياً .

- على مستوى الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية :

الجدول (١-٣) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لمحاو الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية بشكل عام مرتبة تنازلياً

رقم المحور في المقياس	المحور	عدد فقرات المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
١	أهمية إدارة الحشود البشرية	٧	٤.٢١٢	٠.٤٨٢	١	مرتفع جداً
٢	التحديات التي تواجه إدارة الحشود	٧	٤.٠٦١	٠.٥٩٤	٢	مرتفع
	الدرجة الكلية	١٤	٤.١٣٧	٠.٤٧٥		مرتفع

يلاحظ من الجدول (١-٣) أن مستوى الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية بشكل عام كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٤.١٣٧) بانحراف معياري مقداره (٠.٤٧٥)، وجاءت محاور الدور التنظيمي لإدارة

الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية متراوحه بين المستوى المرتفع جدا والمرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٤.٠٦١ - ٤.٢١٢)، وجاء في المرتبة الأولى المحور " أهمية إدارة الحشود البشرية " بمستوى مرتفع جدا، بمتوسط حسابي مقداره (٤.٢١٢) بانحراف معياري مقداره (٠.٤٨٢)، وجاء في المرتبة الثانية المحور " التحديات التي تواجه إدارة الحشود " بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي مقداره (٤.٠٦١) بانحراف معياري مقداره (٠.٥٩٤).

• على مستوى فقرات الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية:

أ- محور أهمية إدارة الحشود البشرية:

الجدول (٣-٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفقرات محور أهمية إدارة الحشود البشرية بشكل عام مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
٧	يتم التنسيق بين الوزارة وأجهزة الدولة الأخرى لإعداد الخطط الخاصة بإدارة حشود الحجاج والمعتمرين	4.680	0.566	1	مرتفع جدا
٥	الرصد المستمر من قبل المشرفين على تنظيم مواسم الحج والعمرة لسلوك الحشود يعتبر أداة أساسية لفعالية إدارة الحشود	4.608	0.602	2	مرتفع جدا
١	لدى الوزارة خطط وتدابير استباقية ووقائية لمواسم الحج والعمرة تتغير سنويا تبعا للمستجدات الصحية والأمنية في العالم	4.439	0.643	3	مرتفع جدا
٣	تدرك إدارات الوزارة أهمية تثقيف العاملين بإدارة الحشود البشرية من خلال عمل دورات وورش عمل	4.354	0.746	4	مرتفع جدا
٤	أدت زيادة المباني والمرافق التي تقدم الخدمات إلى زيادة مخاطر الزحام والاحتفاظ في مواسم الحج والعمرة	3.907	1.006	5	مرتفع

مرتفع	6	0.984	3.796	إدارة المخاطر الصحية المترافقة مع حشود الحجاج والمعتمرين لا زالت محدودة في إنجازاتها مقارنة مع المخاطر الصحية المتزايدة	٢
مرتفع	7	1.132	3.701	بعض الأحداث السلبية لا تزال تحدث دون حل أثناء مواسم الحج كالازدحام الشديد، والحرائق، والسيول، وانتشار الأمراض المعدية، وظاهرة الافتراش، والتسول والسرقات والتدافع	٦
مرتفع جدا		0.482	4.212	الدرجة الكلية	

يلاحظ من الجدول (٢-٣) أنّ مستوى الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في موسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية على محور أهمية إدارة الحشود البشرية بشكل عام كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٤.٢١٢) بانحراف معياري مقداره (٠.٤٨٢)، وجاءت جميع فقرات محور أهمية إدارة الحشود البشرية متراوحه بين المستوى المرتفع جدا والمرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (٣.٧٠١ - ٤.٦٨٠)، وجاء في المرتبة الأولى الفقرة " يتم التنسيق بين الوزارة وأجهزة الدولة الأخرى لإعداد الخطط الخاصة بإدارة حشود الحجاج والمعتمرين " بمستوى مرتفع جدا، بمتوسط حسابي مقداره (٤.٦٨٠) بانحراف معياري مقداره (٠.٥٦٦)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة " الرصد المستمر من قبل المشرفين على تنظيم موسم الحج والعمرة لسلوك الحشود يعتبر أداة أساسية لفعالية إدارة الحشود " بمستوى مرتفع جدا، بمتوسط حسابي مقداره (٤.٦٠٨) بانحراف معياري مقداره (٠.٦٠٢)، وجاء في المرتبة السابعة والأخيرة الفقرة " بعض الأحداث السلبية لا تزال تحدث دون حل أثناء مواسم الحج كالازدحام الشديد، والحرائق، والسيول، وانتشار الأمراض المعدية، وظاهرة الافتراش، والتسول والسرقات والتدافع " بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي مقداره (٣.٧٠١)، بانحراف معياري مقداره (١.١٣٢) .

ب- محور التحديات التي تواجه إدارة الحشود :

الجدول (٣-٣) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لفقرات محور التحديات التي تواجه إدارة الحشود بشكل عام مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة في المقياس	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
٨	لا يقتصر إنجاح إدارة الحشود على المسؤولين ولكنها مسئولية مشتركة بين المسؤولين والحجاج أيضا	4.773	0.465	١	مرتفع جدا
١٤	ضعف المهارات اللغوية للغات الأخرى غير العربية للمتعاملين مع الحجاج والمعتمرين	4.237	0.917	٢	مرتفع جدا
١٠	فقدان بعض الحجاج وعدم استدلالهم على عناوينهم بسبب عدم معرفتهم باللغة المحلية العربية	4.175	0.760	٣	مرتفع جدا
١٢	ضغوط العمل المرهق الذي يتعرض له العاملون والمشرفون على مواسم الحج والعمرة لا يقابله أي نوع من المكافآت أو الحوافز يرضي العاملين وظيفيا	3.959	1.243	٤	مرتفع جدا
٩	تأخير الحجاج عند المنافذ البرية والجوية بسبب إجراءات التأكد من صحة التأشيرات	3.928	1.018	٥	مرتفع
١١	صعوبة السيطرة بشكل مناسب على مسألة بقاء بعض الحجاج بعد انتهاء موسم الحج وعدم عودتهم إلى أوطانهم بطريقة غير شرعية	3.825	0.897	٦	مرتفع
١٣	قلة الوسائل التوعوية المطروحة بغير اللغة المحلية الموجهة للحجاج	3.531	1.316	٧	مرتفع
					الدرجة الكلية
		4.061	0.594		مرتفع

يلاحظ من الجدول (٣-٣) أن مستوى الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية على محور التحديات التي تواجه إدارة الحشود بشكل عام كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٤.٠٦١) بانحراف معياري مقداره

(٠.٥٩٤)، وجاءت جميع فقرات محور التحديات التي تواجه إدارة الحشود متراوحة بين المستوى المرتفع جدا والمرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (٣.٥٣١ - ٤.٧٧٣)، وجاء في المرتبة الأولى الفقرة " لا يقتصر إنجاح إدارة الحشود على المسؤولين ولكنها مسئولية مشتركة بين المسؤولين والحجاج أيضا " بمستوى مرتفع جدا، بمتوسط حسابي مقداره (٤.٧٧٣) بانحراف معياري مقداره (٠.٤٦٥)، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة " ضعف المهارات اللغوية للغات الأخرى غير العربية للمتعاملين مع الحجاج والمعتمرين " بمستوى مرتفع جدا، بمتوسط حسابي مقداره (٤.٢٣٧) بانحراف معياري مقداره (٠.٩١٧)، وجاء في المرتبة السابعة والأخيرة الفقرة " قلة الوسائل التوعوية المطروحة بغير اللغة المحلية الموجهة للحجاج " بمستوى مرتفع، بمتوسط حسابي مقداره (٣.٥٣١)، بانحراف معياري مقداره (١.٣١٦) .

ثانياً : النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني، والذي ينص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغيرات (المنصب الوظيفي، الدورات التطويرية التي التحقت بها، عدد سنوات الخدمة، الإدارة / القسم الذي تعمل به في الوزارة) ؟

١. النتائج المتعلقة بالإجابة عن الفرض الأول، والذي ينص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغير المنصب الوظيفي " ؟

للتعرف على ما إذا كانت الفروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير المنصب الوظيفي تم حساب متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية، واستخدم اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق بين المجموعات، والجدولين (٣-٤، ٣-٥) يوضحان ذلك .

الجدول (٤-٣) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وحجم العينة للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير المنصب الوظيفي

الكلية	فني	ميداني	إشرافي	إداري	المجال	
94	6	12	30	46	حجم العينة	
4.203	4.143	4.250	4.240	4.175	المتوسط الحسابي	أهمية إدارة الحشود البشرية
0.477	0.313	0.476	0.448	0.522	الانحراف المعياري	
4.038	3.667	3.893	4.148	4.053	المتوسط الحسابي	التحديات التي تواجه إدارة الحشود
0.589	0.074	0.787	0.486	0.618	الانحراف المعياري	
4.120	3.905	4.071	4.194	4.114	المتوسط الحسابي	الكلية
0.470	0.179	0.590	0.407	0.501	الانحراف المعياري	

يلاحظ من الجدول (٤-٣) أن الفروق بين المتوسطات الحسابية للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير المنصب الوظيفي هي فروق ظاهرية، ولمعرفة لمن تؤول الفروق تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (٥-٣) يوضح ذلك.

الجدول (٣-٥) : تحليل التباين الأحادي للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير المنصب الوظيفي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.910	0.179	0.042	3	0.126	بين المجموعات	أهمية إدارة الحشود البشرية
		0.234	90	21.070	داخل المجموعات	
			93	21.196	المجموع	
0.245	1.410	0.484	3	1.451	بين المجموعات	التحديات التي تواجه إدارة الحشود
		0.343	90	30.854	داخل المجموعات	
			93	32.304	المجموع	
0.552	0.703	0.157	3	0.471	بين المجموعات	الكلي
		0.223	90	20.091	داخل المجموعات	
			93	20.562	المجموع	

يتضح من نتائج الجدول (٣-٥) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha = 0.05$ فاقل) في متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير المنصب الوظيفي.

٢. النتائج المتعلقة بالإجابة عن الفرض الثاني، والذي ينص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغير الدورات التطويرية التي التحقت بها " ؟

للتعرف على ما إذا كانت الفروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الدورات التطويرية التي التحقت بها تم حساب متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية، واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق بين المجموعات، والجدولين (٦-٣، ٧-٣) يوضحان ذلك .

الجدول (٦-٣) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وحجم العينة للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير الدورات التطويرية التي التحقت بها

المجال	تدريب ميداني	تدريب معرفي	تدريب تكنولوجي	تدريب فني	تدريب رياضي ولباقة بدنية	الكلي	
حجم العينة	24	39	15	9	5	92	
أهمية إدارة الحشود البشرية	المتوسط الحسابي	4.240	4.264	4.362	3.968	4.057	4.233
	الانحراف المعياري	0.603	0.452	0.362	0.370	0.480	0.481
التحديات التي تواجه إدارة الحشود	المتوسط الحسابي	3.905	4.179	4.143	3.770	4.429	4.075
	الانحراف المعياري	0.697	0.555	0.551	0.332	0.647	0.596
الكلي	المتوسط الحسابي	4.072	4.222	4.252	3.869	4.243	4.154
	الانحراف المعياري	0.606	0.448	0.352	0.217	0.502	0.474

يلاحظ من الجدول (٦-٣) أن الفروق بين المتوسطات الحسابية للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير

الدورات التطويرية التي التحقت بها هي فروق ظاهرية، ولمعرفة لمن تؤول الفروق تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (٧-٣) يوضح ذلك.

الجدول (٧-٣) : تحليل التباين الأحادي للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغير الدورات التطويرية التي التحقت بها

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
أهمية إدارة الحشود البشرية	بين المجموعات	1.073	4	0.268	1.168	0.331
	داخل المجموعات	19.982	87	0.230		
	المجموع	21.055	91			
التحديات التي تواجه إدارة الحشود	بين المجموعات	2.651	4	0.663	1.943	0.110
	داخل المجموعات	29.670	87	0.341		
	المجموع	32.321	91			
الكلي	بين المجموعات	1.252	4	0.313	1.419	0.234
	داخل المجموعات	19.188	87	0.221		
	المجموع	20.440	91			

يتضح من نتائج الجدول (٧-٣) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha = 0.05$ فاقل في متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغير الدورات التطويرية التي التحقت بها.

٣. النتائج المتعلقة بالإجابة عن الفرض الثالث، والذي ينص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة " ؟

للتعرف على ما إذا كانت الفروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير عدد سنوات الخدمة تم حساب متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية، واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق بين المجموعات، والجدولان (٣-٨، ٣-٩) يوضحان ذلك .

الجدول (٣-٨) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وحجم العينة للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير عدد سنوات الخدمة

المجال	اقل من ٥ سنوات	٥ - اقل من ١٠ سنة	١٠ - اقل من ١٥ سنة	١٥ - اقل من ٢٠ سنة	٢٠ من سنة فأكثر	الكلية
حجم العينة	15	13	15	17	37	97
أهمية إدارة الحشود البشرية	المتوسط الحسابي	4.257	4.429	3.905	4.128	4.219
	الانحراف المعياري	0.477	0.396	0.588	0.448	0.480
التحديات التي تواجه إدارة الحشود	المتوسط الحسابي	4.248	4.253	3.948	3.987	4.060
	الانحراف المعياري	0.499	0.516	0.718	0.542	0.597
الكلية	المتوسط الحسابي	4.252	4.341	3.926	4.057	4.140
	الانحراف المعياري	0.360	0.422	0.562	0.448	0.477

يلاحظ من الجدول (٣-٨) أن الفروق بين المتوسطات الحسابية للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير عدد

سنوات الخدمة هي فروق ظاهرية، ولمعرفة لمن تؤول الفروق تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (٩-٣) يوضح ذلك.

الجدول (٩-٣) : تحليل التباين الأحادي للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجال
0.028	2.864	0.612	4	2.449	بين المجموعات	أهمية إدارة الحشود البشرية
		0.214	92	19.670	داخل المجموعات	
			96	22.119	المجموع	
0.405	1.013	0.360	4	1.441	بين المجموعات	التحديات التي تواجه إدارة الحشود
		0.356	92	32.727	داخل المجموعات	
			96	34.168	المجموع	
0.153	1.719	0.379	4	1.515	بين المجموعات	الكلي
		0.220	92	20.282	داخل المجموعات	
			96	21.797	المجموع	

يتضح من نتائج الجدول (٩-٣) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha = 0.05)$ فاقل في متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة لمحور (التحديات التي تواجه إدارة الحشود، والكلي).

بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $(\alpha = 0.05)$ فاقل في متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة لمحور (أهمية إدارة الحشود البشرية)، ولمعرفة لمن تؤول الفروق تم إجراء المقارنات البعدية اقل فرق جوهري (LCD) والجدول (١٠-٣) يوضح ذلك.

الجدول (٣-١٠) : المقارنات البعدية اقل فرق جوهري (LCD) للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى اتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير عدد سنوات الخدمة لمحور (أهمية إدارة الحشود البشرية)

فئة المتغير		اقل من ٥ سنوات	٥ - اقل من ١٠ سنوات	١٠ - اقل من ١٥ سنة	١٥ - اقل من ٢٠ سنة	من ٢٠ سنة فأكثر
اقل من ٥ سنوات	الفرق بين متوسطين		-٠.١٧١	*٠.٣٥٢	٠.١٢٩	-٠.٠٤٢
	مستوى الدلالة		٠.٣٣٠	٠.٠٤٠	٠.٤٣٣	٠.٧٧٠
٥ - اقل من ١٠ سنوات	الفرق بين متوسطين			*٠.٥٢٤	٠.٣٠٠	٠.١٣٠
	مستوى الدلالة			٠.٠٠٤	٠.٠٨١	٠.٣٨٦
١٠ - اقل من ١٥ سنة	الفرق بين متوسطين				-٠.٢٢٣	*-٠.٣٩٤
	مستوى الدلالة				٠.١٧٦	٠.٠٠٧
١٥ - اقل من ٢٠ سنة	الفرق بين متوسطين					-٠.١٧١
	مستوى الدلالة					٠.٢١١

يتضح من نتائج الجدول (٣-١٠) انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند ($\alpha = 0.05$) فأقل بين متوسط من عدد سنوات خدمتهم ١٠ - اقل من ١٥ سنة من جهة ومن عدد سنوات خدمتهم (اقل من ٥ سنوات، ٥ - اقل من ١٠ سنوات، من ١٠ سنوات، من ٢٠ سنة فأكثر) من جهة أخرى لصالح الذين عدد سنوات خدمتهم (١٠ - اقل من ١٥ سنة).

٤. النتائج المتعلقة بالإجابة عن الفرض الرابع، والذي ينص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تعزى لمتغير الإدارة / القسم الذي تعمل به في الوزارة " ؟

للتعرف على ما إذا كانت الفروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الإدارة / القسم الذي تعمل به في الوزارة تم حساب متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية، واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لفحص دلالة الفروق بين المجموعات، والجدولين (٣-١١، ٣-١٢) يوضحان ذلك .

الجدول (٣-١١) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وحجم العينة للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير الإدارة / القسم الذي تعمل به في الوزارة

الكلية		التحديات التي تواجه إدارة الحشود		أهمية إدارة الحشود البشرية		المجال	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	فئة المتغير
0.335	4.049	0.465	3.866	0.280	4.232	16	التفويج
0.395	4.250	0.474	4.245	0.424	4.255	14	مؤسسة طرفي حجاج الدول العربية
0.494	4.051	0.755	3.898	0.427	4.204	7	عضو مجلس الإدارة
0.463	3.905	0.652	3.869	0.437	3.940	12	المؤسسة الأهلية
0.442	4.016	0.515	3.878	0.532	4.154	17	الشؤون الميدانية والإدارية
0.360	4.167	0.247	4.143	0.541	4.190	3	مشرف إسكان
0.395	3.941	0.553	3.872	0.309	4.009	4	مؤسسة طواف
0.748	3.964	0.925	3.964	0.723	3.964	8	الإشراف والمتابعة
0.101	4.643	0.404	4.714	0.202	4.571	2	قطاع المراكز
0.455	4.061	0.589	3.976	0.460	4.146	83	الكلية

يلاحظ من الجدول (٣-١١) أن الفروق بين المتوسطات الحسابية للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير الإدارة / القسم الذي تعمل به في الوزارة هي فروق ظاهرية، ولمعرفة لمن تؤول الفروق تم إجراء تحليل التباين الأحادي والجدول (٣-١٢) يوضح ذلك.

الجدول (٣-١٢) : تحليل التباين الأحادي للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير الإدارة / القسم الذي تعمل به في الوزارة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
أهمية إدارة الحشود البشرية	بين المجموعات	1.524	8	0.191	0.892	0.528
	داخل المجموعات	15.807	74	0.214		
	المجموع	17.331	82			
التحديات التي تواجه إدارة الحشود	بين المجموعات	2.765	8	0.346	0.996	0.447
	داخل المجموعات	25.687	74	0.347		
	المجموع	28.452	82			
الكلية	بين المجموعات	1.673	8	0.209	1.011	0.436
	داخل المجموعات	15.315	74	0.207		
	المجموع	16.988	82			

يتضح من نتائج الجدول (٣-١٢) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند $\alpha = 0.05$ (فاقل) في متوسطات الأداء للدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية تبعا لمتغير الإدارة / القسم الذي تعمل به في الوزارة.

الفصل الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

٤-١ الاستنتاجات

١. بينت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات عينة أفراد الدراسة أن مستوى الدور التنظيمي لإدارة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة ومدى إتباعه في وزارة الحج في المملكة العربية السعودية بشكل عام كان مرتفعا.

٢. بينت النتائج وجود التنسيق بين الوزارة وأجهزة الدولة الأخرى لإعداد الخطط الخاصة بإدارة حشود الحجاج والمعتمرين.

٣. عكست نتائج الدراسة أنّ الوزارة لديها خطط وتدابير استباقية ووقائية لمواسم الحج والعمرة تتغير سنويا تبعا للمستجدات الصحية والأمنية في العالم.

٤. بينت النتائج أنّ الوزارة تولي أهمية كبيرة لتثقيف العاملين بإدارة الحشود البشرية من خلال عمل دورات وورش عمل.

٥. بعض الأحداث السلبية لا تزال تحدث دون حل أثناء مواسم الحج كالازدحام الشديد، والحرائق، والسيول، وانتشار الأمراض المعدية، وظاهرة الافتراش، والتسول والسراقات والتدافع.

٦. بينت نتائج الدراسة أنّ أهم التحديات التي تواجه إدارة الحشود في مواسم الحج والعمرة تتمثل في: ضعف المهارات اللغوية للغات الأخرى غير العربية للمتعاملين مع الحجاج والمعتمرين، فقدان بعض الحجاج وعدم استدلالهم على عناوينهم بسبب عدم معرفتهم باللغة المحلية العربية، ضغوط العمل المرهق الذي يتعرض له العاملون والمشرفون على مواسم الحج والعمرة لا يقابله أي نوع من المكافآت أو الحوافز يرضي العاملين وظيفيا، صعوبة السيطرة بشكل مناسب على مسألة بقاء بعض الحجاج بعد انتهاء مواسم الحج وعدم عودتهم إلى أوطانهم بطريقة غير شرعية، قلة الوسائل التوعوية المطروحة بغير اللغة المحلية العربية الموجهة للحجاج.

٤-٢ التوصيات

إنّ هذه الإجابات تقود إلى القول بأنّ إدارة الحشود البشرية في المملكة العربية السعودية خلال مواسم الحج والعمرة أصبحت تشكل القاعدة الرئيسية التي تبني عليها الجهات المشرفة خططها وبرامجها، وهي تسعى بكل ما أتاها الله من جهد وما من عليها من نعمة أن تسخر كل الإمكانيات في تذليل الصعاب والتغلب على العقبات التي تواجه مواسم الحج والعمرة لتحقيق الأمن والسلامة للحجاج والمعتمرين وضمان أدائهم مناسك الحج دون أضرار ومخاطر.

على ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج في هذا البحث، يوصي الباحث ببعض المقترحات التي قد تساهم في تحسين أداء إدارة الحشود البشرية وتعزيز مفهومها وأبعادها بشكل يجعل مواسم الحج والعمرة أكثر أمناً وسلامة في ظل رعاية وعناية الله عز وجل:

١. تكثيف البحوث والدراسات المتعلقة بالمشكلات التي تواجه الحجاج والإدارات المشرفة على مواسم الحج والعمرة بشكل متخصص ، بحيث يكون الاعتماد على البحث العلمي منطلقاً لتحسين واقع العملية الإدارية لحشود الحجاج، وأن يركز الباحثون من المجتمع السعودي تحديداً على الجوانب الأمنية والصحية في مناقشاتهم وبحوثهم لتقديم حلول وأفكار جديدة ترفد العملية الإدارية بالسياسات والاستراتيجيات المحدثة التي تساهم في تحقيق الهدف من إدارة الحشود والمتمثل في حفظ الأمن والسلامة للحجاج والدولة أثناء مواسم الحج والعمرة.
٢. إعداد برامج تدريبية وتطويرية لقدرات ومهارات العاملين على الإشراف والتحضير لاستقبال الحشود كل عام، بحيث تغطي كافة الجوانب الأمنية وكيفية التعامل مع الحالات الطارئة والإسعافات الأولية، وتثقيفهم حول تقاليد وعادات الحجاج الذين يتوافدون من مختلف أنحاء العالم وذلك من أجل تعزيز مهارات التواصل بين العاملين والحجاج.
٣. متابعة المستجدات المرضية التي قد تظهر في العالم قبل موسم الحج، والبحث عن طرق وقائية وتدبير وإجراءات مشددة لمنع وصول تلك المستجدات إلى مكان الحج في السعودية.
٤. الاهتمام بنشر الإرشادات والتنبيهات بين الحجاج بمختلف اللغات وعدم الاكتفاء فقط باللغة العربية والانجليزية واللغات الآسيوية الشائعة، وفي حال تعذر النشر عن طريق اللغات يمكن أن يتم تصميم لوحات إرشادية وتحذيرية باستخدام رموز مفهومة يسهل على كل الحجاج فهمها وتفسير دلالاتها.
٥. لتفادي مخاطر الاكتظاظ غير المتوقع أثناء أداء المناسك ، يوصي الباحث بتطبيق النظام الرقمي الفعلي لحساب أعداد الحجاج في الحشود، والذي تمت الإشارة إليه في دراسة Prabakaran et al (٢٠١١).

المصادر العربية

١. آل مسعود، بخيت بن سالم (٢٠١٢) ضغوط العمل المرافقة لمواسم الحج والعمرة وسبل مواجهتها من وجهة نظر أفراد إدارة الدفاع المدني في المدينة المنورة. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية.
٢. الخليوي، سعد عبد الله (٢٠٠٧) إدارة الحشود في مواسم الحج. مجلة تقنية البناء. العدد الثالث عشر. الخليوي، سعد عبد الله (٢٠٠٧) إدارة الحشود في مواسم الحج. مجلة تقنية البناء. العدد الثالث عشر.
٣. سروجي، عبد العزيز وآخرون. (١٤٣٤هـ) إدارة الحج... إدارة الأزمات. مجلة التنمية الإدارية . العدد ١٠٩. تصدر عن إدارة العلاقات العامة والإعلام بمعهد الإدارة العامة. السعودية.
٤. لقاء صحفي مع مدير الدفاع المدني الفريق سعد بن عبد الله التويجري لجريدة عكاظ السعودية. الثلاثاء ١٨ ذو القعدة ١٤٣١ هـ الموافق ٢٦ أكتوبر ٢٠١٠ م السنة الثانية والخمسون العدد 16131 .
٥. منظمة الصحة العالمية. (٢٠١١) المجلس التنفيذي. تقرير بعنوان: التجمعات البشرية العالمية : الآثار والفرص بالنسبة إلى الأمن الصحي العالمي. الدورة الثلاثون بعد المائة. ٢٢ كانون أول / ديسمبر. EB130/17 . البند ٦-٨ من جدول الأعمال المؤقت.
٦. معجم الصحاح في اللغة. دار العلوم العربية. بيروت.
٧. المعجم الوسيط. دار العلم للملايين: بيروت.

المصادر الأجنبية:

1. Berlonghi, Alexander E. (1995) Understanding and planning for different spectator crowds. Safety Science. 18(4): 239-247
2. Challenger, R., Clegg, C. W., and Robinson, M. A. (2009). Understanding crowd behaviors. Multi-volume report for the UK Government's Cabinet Office. London: Cabinet Office.
3. Dunne, Laurence R. (1945) Report on an Inquiry into the Accident at Bethnal Green Tube Station Shelter on the 3rd. March, 1943. Min. Home Security
4. Emergency Planning College, Leeds University (2009) Understanding crowd behaviors: guidance and lessons identified. UK.
5. FORSYTH, D. R. (2006). Group Dynamics. Wadsworth Publishing

6. Goldaber, Irving. (1983) Stop Violence Before it Begins. Auditorium News.
7. John J. Fruin. (1993) The causes and prevention of crowd disasters. (Originally presented at the First International Conference on Engineering for Crowd Safety, London, England, March 1993,
8. Lathrop, James . (1991) Life Safety Code Handbook. Nat. Fire Protection Assoc.
9. Muhammad Omer (2006), Pilgrim Management System, Information Sciences and Engineering Extension Studies 2 Project Report, University of Canberra.
10. Mohammad Yamin (2006), Wireless Systems to Manage Large Congregations, Proceedings of Keynote Addresses, Tutorials and Invited Lectures, Proceedings of 2nd International Conference on Wireless Communications and Sensor Networks, Dec 17-19, 2006, Indian Institute of Information Technology, Allahabad.
11. Okland Police Policy.(2006). OPD Crowd Management/ Crowd Control Policy.
12. Prabakaran V, Arthanariee A.M and Sivakumar M. (2011) Crowd safety: a real time system for counting people. INTERNATIONAL JOURNAL OF INNOVATIVE TECHNOLOGY & CREATIVE ENGINEERING. 1(1): 6-12
13. Pozner, Vladimir. (1990) Parting With Illusions. Atlantic Monthly Press.
14. Reicher, S. (2001). The psychology of crowd dynamics. In M.A. Hogg and R.S. Tindale (Eds.), Blackwell handbook of social psychology: Group processes .Oxford: Blackwell
15. Shuja Shafi, Robert Booy, Elizabeth Haworth, Harunor Rashid, and Ziad A. Memish. (2008) Hajj: health lessons for mass gatherings. Journal of Infection and Public Health . 1:27-32.
16. Soo Chin Pin, Fazilah Haron, Siamak Sarmady, Abdullah Zawawi Talib, and Ahmed Tajudin Khader. (2011) Applying TRIZ principles in crowd management. Journal of Safety Sciences. 49(2): 286-291
17. Wertheimer, P. (1988) Crowd Management- Report of the Task Force on Crowd Control and Safety. City of Cincinnati. USA.