

# خدمة الحشود: مصطلح جديد من منظور الهندسة الاجتماعية (بالتطبيق على المسجد الحرام)

سامي بن ياسين أحمد برهمين، أحمد محمد هلالى  
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

## Crowd Service: A new term from the perspective of social engineering (Applied to the Holy Mosque)

Sami.Y.Brhamen, Ahmad. M. Helaly  
The Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research,  
Umm Al-Qura University

### ملخص البحث (Abstract):

تضمنت رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م، وبرنامج التحول الوطني التوجه التالي: "تمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج والعمرة والزيارة بكل يسر وإثراء رحلتهم الدينية وتجربتهم الثقافية". ومن وسائل هذا التمكين: تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين، والارتقاء بمستوى جودة المعيشة في المدن التي يزورها ضيوف الرحمن، والارتقاء بجودة وكفاءة المرافق والخدمات والمنتجات، بالإضافة إلى تعزيز أمن وسلامة وصحة ضيوف الرحمن، للوصول إلى رفع نسبة رضاهم. وتتمثل الفكرة الكلاسيكية للتعامل مع الحشود (إدارة الحشود) في توجيهها لتحقيق سهولة الحركة والممرور، أو الحد من الزحام بدون النظر - بعناية - إلى الخدمات المقدمة لهذه الحشود وتحقيق راحتهم ورضاهم وإثراء تجربتهم، وتحاول هذه الورقة اقتراح ومناقشة مصطلح جديد هو "خدمة الحشود"، يهتم بمكونات ومتطلبات الحشود والمتعاملين معهم، والتفاعل والتواصل مع و بين الحشود ومقدمي الخدمة لهم، والمساعدة والدعم للحشود بتوفير المرافق والخدمات الملائمة - للمكان والزمان - التي يحتاج إليها الحشد ومقدمو الخدمة مما يؤدي إلى إثراء تجربة كل من ضيوف الرحمن ومقدمي الخدمات، ورفع مستوى الرضا لدى الطرفين. وتهدف الورقة إلى: ١- صك المصطلح الجديد - خدمة الحشود - من خلال تقديم إطار نظري وتعريف إجرائي. ٢- مناقشة أهم العوامل التي تؤثر على خدمة الحشود. ٣. تحديد الحاجات الأساسية للحشود من الخدمات وخاصة: الخدمات الاستهلاكية. خدمات العمل. الخدمات العامة.

The vision of the Kingdom of Saudi Arabia 2030 and the National Transition Program included the following: "To enable pilgrims to perform Hajj and Umrah and visit easily and enrich their religious journey and cultural experience." One of the means of this empowerment is to provide high quality services to pilgrims and visitor, to improve the quality of life in the cities visited by pilgrims, to improve the quality and efficiency of facilities, services and products, and to enhance the security, safety and health of pilgrims.

The classic idea of crowd management is to direct traffic, or to reduce congestion without looking carefully at the services offered to these crowds, to achieve their comfort, to satisfy them, and to enrich their experience. This paper attempts to propose and discuss a new term, , Is concerned with the components and requirements of the crowds and their customers, and the interaction and communication with and between the crowds and their service providers, and help and support the crowds to be provide with the appropriate facilities and services - the place and time - needed by the crowd and service providers, enriching the experience of both guests of the Lord and service providers, The level of satisfaction among the parties. The paper aims to: 1. Instrument of the new term - crowd service - by providing a

conceptual framework and procedural definition,2 Discuss the most important factors that affect crowd service 3. Determine the basic needs of the masses of services, especially: Consumer Services., Labor services.,Public services.

## المقدمة:

نحاول مناقشة مصطلح جديد هو: "خدمة الحشود" والذي يركز على الخدمات المقدمة للحشود خاصة حشود ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين ، تلك الحشود التي تختلف في تكوينها عن أي حشود أخرى في أماكن تجمعها وتوقيتاتها والهدف منها. ويتطلب تقديم خدمات للحشود معرفة خصائصهم وحصر احتياجاتهم للوقوف على الخدمات التي يجب أن تقدم إليهم للحد من معاناتهم خلال فترة الحشد، على أن يتم ذلك من منظور "الهندسة الاجتماعية" وهو تخصص في العلوم الاجتماعية يدرس الجهود المبذولة للتأثير على الموقف الشعبي والسلوك الاجتماعي على نطاق واسع، سواء من قبل الحكومة أو مجموعات خاصة. فالهندسة الاجتماعية هي نظام علمي يستند إلى البيانات ويستخدم لوضع تصميم مستدام لتحقيق الإدارة الذكية للموارد وفقاً لأعلى مستويات السعادة والراحة والرضا لأجل مجموعة من السكان (الحشود). وقبل أن ينخرط المرء في الهندسة الاجتماعية، يجب عليه أن يحصل على معلومات موثوق بها عن الحشد الذي يستهدفه في عمله وأن يكون لديه أدوات فعالة لتنفيذ الأعمال الهندسية. ومن هنا تأتي دراستنا الراهنة لتلقي الضوء على المصطلح الجديد "خدمة الحشود" والذي لأول مرة يلفت الانتباه إلى الخدمات التي يجب أن تقدم للعناصر المكونة للحشود من جهة ومقدمي الخدمة للحشود من جهة أخرى. وتستمد هذه الدراسة أهميتها من قوله تعالى: **وَإِذْ بَوَّأْنَا لِإِبْرَاهِيمَ مَكَانَ الْبَيْتِ أَنْ لَا تُشْرِكْ بِي شَيْئًا وَطَهِّرْ بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْقَائِمِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ (٢٦) (سورة الحج)، وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِلنَّاسِ وَأَمْنَا وَآتَجِدُوا مِنْ مَقَامِ إِبْرَاهِيمَ مُصَلًّى - وَعَهِدْنَا إِلَى إِبْرَاهِيمَ وَإِسْمَاعِيلَ أَنَّ طَهِّرَا بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْعَاكِفِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ ﴿١٢٥﴾ (سورة البقرة)**، حيث أشارت هاتين الآيتين الكريميتين إلى أهمية تطهير البيت وتجهيزه للطائفين والعاكفين والركع السجود، وتعتبر تهيئة السبيل من خلال خدمة الحشود من الحجاج والمعتمرين لتسهيل قيامهم بأداء مناسكهم واجباً دينياً لتيسير عليهم وتقديم ما يحتاجون إليه من خدمات أثناء احتشادهم.

وتضمنت رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م، وبرنامج التحول الوطني التوجه "بتمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج والعمرة والزارة بكل يسر وإثراء رحلتهم الدينية وتجربتهم الثقافية". ومن وسائل هذا التمكين: تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين، والارتقاء بمستوى جودة المعيشة في المدن التي يزورها ضيوف الرحمن، والارتقاء بجودة وكفاءة المرافق والخدمات والمنتجات، بالإضافة إلى تعزيز أمن وسلامة وصحة ضيوف الرحمن، للوصول إلى رفع نسبة رضاهم، وتمثل الفكرة الكلاسيكية للتعامل مع الحشود (إدارة الحشود) في توجيهها لتحقيق سهولة الحركة والمروء، أو الحد من الزحام بدون النظر - بعناية - إلى الخدمات المقدمة لهذه الحشود وتحقيق راحتهم ورضاهم وإثراء تجربتهم، وتحاول هذه الدراسة اقتراح ومناقشة مصطلح جديد هو "خدمة الحشود"، يهتم بمكونات ومتطلبات الحشود والمتعاملين معهم، والتفاعل والتواصل بين الحشود ومقدمي الخدمة لهم، والمساعدة والدعم للحشود بتوفير المرافق والخدمات الملائمة - للمكان والزمان - التي يحتاج إليها الحشد ومقدمو الخدمة مما يؤدي إلى إثراء تجربته كل من ضيوف الرحمن ومقدمي الخدمات، ورفع مستوى الرضا لدي الطرفين.

## أهداف البحث:

وتهدف الدراسة إلى:

١. صك المصطلح الجديد - خدمة الحشود Crowd Service - من خلال تقديم إطار نظري وتعريف إجرائي
٢. مناقشة أهم العوامل التي تؤثر على خدمة الحشود.
٣. تحديد الحاجات الأساسية للحشود من الخدمات.

ولتحقيق هذه الأهداف تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ماذا يعني مفهوم خدمة الحشود؟
٢. ما أهم العوامل التي تؤثر على خدمة الحشود؟
٣. ما أهم الخدمات الأساسية التي يحتاج إليها الحشود؟

## منهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة على منهج "إعادة تحليل البيانات" Secondary Analysis والذي يشير إلى إعادة تحليل بيانات جاهزة سبق جمعها بواسطة باحث آخر أو باحثين آخرين لتحقيق أهداف بحثية تختلف عن موضوع وأهداف الدراسة الجديدة التي ينوي الباحث توظيف منهج إعادة التحليل فيها<sup>(١)</sup>. وفي سبيل تحقيق أهدافها لجأت هذه الدراسة إلى تحليل العديد من الدراسات السابقة والمقالات العلمية والبيانات الجاهزة حول الخدمات والحشود.

## النتائج والمناقشة:

### الدراسات السابقة:

سوف تقوم الدراسة باستعراض الدراسات السابقة مقسمة إلى قسمين الأول دراسات تتعلق بالخدمات، والثاني دراسات تتعلق بالحشود، ومن خلال منهج إعادة التحليل سوف يتم تحليل كافة الدراسات كاملة للوصول إلى تحقيق أهداف الدراسة، أما ما سوف يتم استعراضه هنا هو ما يشير إلى ارتباطها بدراستنا الراهنة.

### دراسات تتعلق بالخدمات:

- (١) خالد محمود علوي، خدمات الحج<sup>(٢)</sup>؛ استعرضت الدراسة الخدمات المقدمة في موسم الحج من الجهات الحكومية وغير الحكومية، وتطرق كذلك لدور مؤسسات الطوافة ومكاتب الأدلاء بالمدينة المنورة، ومكاتب الزمازمة وغيرها.
- (٢) عبدالله محمد عبدالرحمن، تقييم خدمات النقل لزوار المدينة المنورة: دراسة ميدانية<sup>(٣)</sup>؛ هدفت الدراسة إلى التعرف على آراء مستخدمي وسائل النقل بالمدينة المنورة ومستوى رضائهم عن تلك الخدمة.
- (٣) عبدالعزيز محمد ياروقندي وآخرون، الخدمات العامة في مزدلفة عام ١٤٠٩هـ<sup>(٤)</sup>؛ قامت هذه الدراسة برصد الخدمات العامة المقدمة في مشعر مزدلفة مثل: المراحيض العامة، وصنابير المياه وأماكن الوضوء أماكن بيع الأطعمة والمشروبات، وأماكن تجميع النفايات وطرق المشاة وأماكن مبيت الحجاج، وتوزيع الخدمات.
- (٤) سعد الدين أونال وآخرون، تقويم خدمات المؤسسة التجريبية الموحدة للأدلاء بالمدينة المنورة من وجهة نظر الحجاج<sup>(٥)</sup>؛ استهدفت الدراسة التعرف على واقع الخدمات التي تقدمها المؤسسة التجريبية الموحدة للأدلاء بالمدينة المنورة للحجاج، والتعرف على إيجابيات وسلبيات أداء الخدمة من وجهة نظر المستفيدين من الحجاج.
- (٥) عادل محمد أحمد بن ياسين وآخرون، المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات لحجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة ١٤٢٠هـ<sup>(٦)</sup>؛ حاولت هذه الدراسة وضع معايير للخدمات المقدمة للحجاج بتحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج لهذه الخدمات وتقييم مستواها ومقارنتها بالمستويات العالمية والإقليمية والمحلية للأنشطة المشابهة وهي: خدمات مؤسسات الطوافة، وخدمات مكاتب الزمازمة، وخدمات إسكان الحجاج.
- (٦) سليمان عبدالغني المالكي وآخرون، مكتب الوكلاء الموحد ودوره في تقديم الخدمات في استقبال الحجاج وتهيئة وسائل النقل المناسبة لنقلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو ترحيلهم لبلادهم ١٤٠٩هـ<sup>(٧)</sup>؛ تمثل هدف الدراسة في إبراز دور مكتب الوكلاء الموحد في تقديم الخدمات للحجاج والتي كلف بها من خلال القرارات الوزارية ومدى فعاليتها.

(١) نصر عاشور الشيباني، منهج إعادة تحليل البيانات في البحث الاجتماعي، المجلة الجامعية، مركز البحوث والدراسات العليا بجامعة الزاوية، ليبيا، العدد الثامن، ٢٠٠٦م، ص ٢٨٧

(٢) خالد محمود علوي، خدمات الحج، مجلة صوت الأمة، الهند، المجلد ٢٩، العدد ٦، يونيو ١٩٩٧م، ص: ٢٤ - ٣٥.

(٣) عبدالله محمد عبدالرحمن، تقييم خدمات النقل لزوار المدينة المنورة: دراسة ميدانية، الملتقى العلمي الخامس عشر لأبحاث الحج والعمرة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، ١٠ - ١١ شعبان ١٤٣٦هـ، ص: ٣٩ - ١٠١.

(٤) عبدالعزيز محمد ياروقندي وآخرون، الخدمات العامة في مزدلفة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٠٩هـ.

(٥) سعد الدين أونال وآخرون، تقويم خدمات المؤسسة التجريبية الموحدة للأدلاء بالمدينة المنورة من وجهة نظر الحجاج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٠هـ.

(٦) عادل محمد أحمد بن ياسين وآخرون، المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات لحجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة عام ١٤٢٠هـ.

(٧) سليمان عبدالغني المالكي وآخرون، مكتب الوكلاء الموحد ودوره في تقديم الخدمات في استقبال الحجاج وتهيئة وسائل النقل المناسبة لنقلهم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو ترحيلهم لبلادهم، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٠٩هـ.

٧) عبدالعزيز راشد السندي، أثر الخدمات المقدمة للحجاج في زيادة أعدادهم بعد دخول الملك عبدالعزيز مكة عام ١٣٤٣هـ<sup>(٨)</sup>. تناولت الدراسة لمحات من الخدمات التي تم توفيرها في مكة والمشاعر المقدسة وطرق الحج المارة في منطقة الحجاز في شتى المجالات، ثم أوضحت كيف كان لذلك أثره في التزايد المضطرد في أعداد الحج في السنوات الأولى من دخول الملك عبد العزيز رحمه الله مكة المكرمة.

٨) سامي بن ياسين أحمد برهمين وآخرون، بناء مقياس لخدمات مؤسسات حجاج الداخل : المرحلة الأولى دراسة الوضع الراهن. ١٤٢٠ / ١٤٢١هـ<sup>(٩)</sup>. تهدف هذه الدراسة إلى قياس أداء الخدمات والمرافق وطريقة معاملة مؤسسات حجاج الداخل لحجاجها، من خلال التعرف على المعايير الخاصة بقيادات المؤسسات، ومستوى الخدمات التي تلائم احتياجات الحجاج، تقديم صورة للأداء الأمثل للخدمات والمرافق والمعاملة التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل.

٩) سامي بن ياسين أحمد برهمين، منهجية لتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة<sup>(١٠)</sup> يناقش هذا البحث تخطيط وهندسة المرافق التي يستخدمها الحجاج والمعتمرون، وأهمية توافرها وتكامل وجودها المقدمة لهم وإدارة وتدبير كل ذلك، مع مراعاة كافة الموارد، والعوامل الملموسة وغير الملموسة ذات العلاقة مثل: الإنسان والمكان والزمان والتقنية والعمليات.

١٠) جمال رشيد الكحلوت، تنظيم خدمات المعتمرين و الزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمة ١٤٢٢هـ<sup>(١١)</sup>. تعددت وتنوعت أهداف تلك الدراسة بيد أن ما يعنينا هنا في دراستنا الراهنة هو واحد من أهدافها يتمثل في تقييم المعتمرين لعناصر الخدمات المقدمة إليهم، ومن خلال ذلك استفدنا معرفة الخدمات المقدمة إلى المعتمرين من خلال تقييمهم إليها.

١١) سلطان سعيد مقصود بخاري وآخرون، مؤسسات حجاج الداخل وما تقدمه من خدمات للحجاج السعوديين خلال موسم الحج، ١٤١٤هـ<sup>(١٢)</sup>. استهدفت هذه الدراسة العديد من الأهداف إلا أن ما يعنينا هو التعرف على نوعية الخدمات والمعاملة اللتان تتلاءم مع احتياجات المواطن السعودي عند أده لفريضة الحج.

١٢) عبدالله محمد فوده، خدمات الحج والعمرة والزيارة ١٤٢٧هـ<sup>(١٣)</sup>. جاءت أهداف هذه الدراسة في ثلاثة محاور هي: التعرف على البيانات والمعلومات عن الجهات الرئيسية التي تقدم خدمات للحجاج، والجهات الفرعية ومعلومات وبيانات عن الخدمات. وقامت الدراسة بحصر الخدمات فيما يلي: الخدمات الدينية، والإعلامية، والأمنية، والصحية، والإدارية، والبلدية، والتجارية، والنقل والتنقل، والسياحة، والإسكان، والثقافية، والخيرية.

١٣) محمود أحمد الجمل وآخرون، وضع مؤشرات لقياس مستوى خدمات الحج والعمرة والزيارة لموسم رمضان ١٤٣٦هـ<sup>(١٤)</sup>. من بين أهداف تلك الدراسة حصر الخدمات الخاصة بالحج وتصنيفها، حيث أُلقت الضوء على عدد كبير من الخدمات المقدمة للحجاج وبخاصة في المسجد الحرام.

١٤) خالد محمد البراق وآخرون، تقدير احتياج الحجاج الفعلي لبعض الخدمات الأساسية بالمشاعر المقدسة ١٤١٧هـ<sup>(١٥)</sup>. جاءت غاية هذه الدراسة في الرقي بمستوي الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من الحجاج من خلال تقييم مستوى الخدمات المقدمة، ومقارنتها بالمعدلات العالمية، وتحديد المعدلات الفعلية لاستخدام الحجاج للخدمات بالتركيز على خدمات دورات المياه، والهاتف، والبريد.

(٨) عبدالعزيز بن راشد السندي، أثر الخدمات المقدمة للحجاج في زيادة أعدادهم بعد دخول الملك عبدالعزيز مكة المكرمة عام ١٣٤٣هـ، الملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج

والعمرة والزيارة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، ١٥ - ١٦ شعبان ١٤٣٩هـ، ص: ٨٧ - ٩٤.

(٩) سامي بن ياسين أحمد برهمين وآخرون، بناء مقياس لخدمات مؤسسات حجاج الداخل : المرحلة الأولى دراسة الوضع الراهن، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة. ١٤٢٠ / ١٤٢١هـ.

(١٠) سامي بن ياسين أحمد برهمين، منهجية لتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة، الملتقى العلمي السادس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، ١٧ - ١٨ شعبان ١٤٣٧هـ، ص: ٣٨٩ - ٤٠٤.

(١١) جمال رشيد الكحلوت، تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة. ١٤٢٢هـ.

(١٢) سلطان سعيد مقصود بخاري وآخرون، مؤسسات حجاج الداخل وما تقدمه من خدمات للحجاج السعوديين خلال موسم الحج، ١٤١٤هـ.

(١٣) عبدالله محمد فوده، خدمات الحج والعمرة والزيارة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة. ١٤٢٧هـ.

(١٤) محمود أحمد الجمل وآخرون، وضع مؤشرات لقياس مستوى خدمات الحج والعمرة والزيارة لموسم رمضان ١٤٣٦هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة. ١٤٣٦هـ.

(١٥) خالد محمد البراق وآخرون، تقدير احتياج الحجاج الفعلي لبعض الخدمات الأساسية بالمشاعر المقدسة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة. ١٤١٧هـ.

١٥) صالح بن علي أبو عرود وآخرون، خدمات الحج ووسائل تطويرها في الحرم المكي الشريف ومشعر منى، ١٤٢٢هـ<sup>(١٦)</sup>. حاولت هذه الدراسة تحقيق عدة أهداف منها: معرفة مدى توافر الخدمات في الحرم المكي ومشعر منى. وانتهت الدراسة إلى توجيه نحو الاهتمام بعدد من الخدمات منها: زيادة مواقع الصراف الآلي، إنشاء خزائن كافية لحفظ الأمتعة، وغيرها. دراسات تتعلق بالحشود:

١) عبدالله محمد عبدالرحمن، الأبعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود: دراسة ميدانية<sup>(١٧)</sup>: جاءت أهداف الدراسة لتركز على تحليل الأبعاد الاجتماعية والنفسية (السيكولوجية) لظاهرة الحشود في الحج، وتستخدم في ذلك العديد من النماذج والنظريات العلمية Scientific Theories، التي تحاول اختبارها على المستوى الواقعي للحد من مخاطر الحشود. وحرصت الدراسة على استطلاع آراء الحجاج من الناحية الميدانية.

٢) عبدالعزيز بن عبدالرحمن بن عبدالعزيز آل سعود، إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة<sup>(١٨)</sup>: توضيح مفهوم إدارة الحشود والتعرف على الدور الذي تقوم به وزارة الحج والعمرة في إدارة الحشود وأهم المشكلات التي تواجهها.

٣) بيبي زان Beibi Zhan وآخرون: تحليل الحشد<sup>(١٩)</sup>: تقدم هذه الورقة دراسة استقصائية عن تحليل الحشود والأساليب المستخدمة في ذلك وتناقش وجهات نظر من التخصصات البحثية الأخرى وكيف يمكن المساهمة في ابتكار نهج ورؤية متطورة لتحليل الحشود.

٤) جنلينج زهانج JINLING ZHANG و لي ليو LEI LYU : نحو نمذجة الحشود العاطفية<sup>(٢٠)</sup> يركز نموذج العاطفة على الحشود بأكملها، ويجسد الروابط النفسية بين المحتشدين مثل الشجرة وأطرافها، فالعناقيد عاطفياً حشود متجانسة في Emotion أشجار. ووفقاً لقيمة الحد الأقصى من عنصر العاطفة والمسافة النفسية، يتم تهيئة الحشود كأشجار مختلفة.

٥) نايف الرحيلي، العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية: الحج أنموذجاً<sup>(٢١)</sup>: يهدف البحث إلى "إيضاح العوامل المؤثرة في سلوك الحشود"، ويتفرع من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية: بيان مفهوم الحشود وإدارتها. توضيح سمات وأنواع مراحل تكوين الحشود. عرض النظريات المفسرة لسلوك الحشود

٦) بولي زهو Bolei Zhou وآخرون: قياس جموع الحشد<sup>(٢٢)</sup> تقترح هذه الورقة وصفاً للجماعية وحسابها الفعال للحشد والأفراد المكونين له. ويمكن استخدام تجميع الحشود المقترح لمقارنة أنظمة الحشد المختلفة لديها من خلال مجموعة واسعة من التطبيقات، والجديد أن يتم إصدار قاعدة بيانات الحركة الجماعية، والتي تتكون من ٤١٣ مقطع فيديو من ٦٢ مشهد مزدحم للجمهور.

٧) خليفة بن عبدالله السعد، موسم الحج ... تجربة فريدة في إدارة الحشود (تحقيق)<sup>(٢٣)</sup> جاء هذا التحقيق ليلقي الضوء على دور الجهات المعنية في تقديم خدمات للحجاج خلال رحلتهم منها وزارتا الدفاع والصحة والهلال الأحمر، وكذلك جهود الأمانات والبلديات في توفير البيئة الصحية الملائمة.

(١٦) صالح بن علي أبو عرود وآخرون، خدمات الحج ووسائل تطويرها في الحرم المكي الشريف ومشعر منى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٢هـ

(١٧) عبدالله محمد عبدالرحمن، الأبعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود: دراسة ميدانية، الملتقى العلمي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، ١٤ - ١٥ شعبان ١٤٢٨هـ، المدينة المنورة، ص: ٥٩ - ٧١.

(١٨) عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود، إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة، الملتقى العلمي السادس عشر لأبحاث الحج والعمرة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، ١٧ - ١٨ شعبان ١٤٢٧هـ، ص: ٧٠ - ١٠٨.

(١٩) Beibi Zhan, Dorothy N. Monekoso, Crowd analysis: a survey, Machine Vision and Applications (2008) 19:345-357  
JINLING ZHANG, LEI LYU, Toward Modeling Emotional Crowds, IEEE Access, Volume 6, 2018, pp: 55893 - 55906. (٢٠)

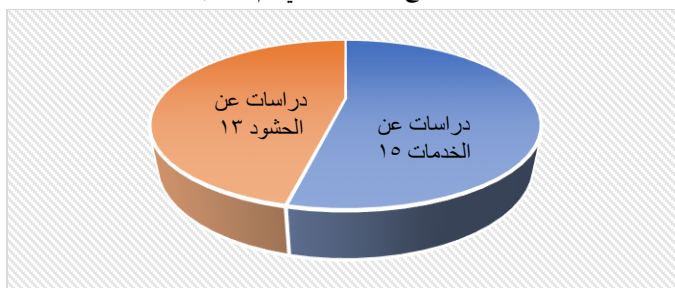
(٢١) نايف راشد داخل الرحيلي، العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية: الحج أنموذجاً، الملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، ١٥ - ١٦ شعبان ١٤٢٩هـ، ص: ٣٢٣ - ٣٤٥.

(٢٢) Bolei Zhou, Hepeng Zhang, Measuring Crowd Collectiveness, IEEE Transactions on Pattern Analysis and Machine Intelligence, VOL. 36, NO. 8, AUGUST 2014, pp 1586 - 1599.

(٢٣) خليفة بن عبدالله السعد وآخرون، موسم الحج : تجربة فريدة في إدارة الحشود، مجلة الأمن والحياة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المجلد ٣٧، العدد ٥٢٤، سبتمبر ٢٠١٧، ص: ٣٠ - ٤٥.

- ٨) فوزية عبدالكاظم العطية، دراسة في السلوك الحشدي<sup>(٢٤)</sup> هدفت هذه الدراسة إلى تحديد عوامل تكوين الحشود من خلال منظور تحليلي وتاريخي ونفسي، وانتهت إلى أن هناك ثلاثة عوامل تؤدي لتكوين وتشكيل الحشود: اقتصادية، واجتماعية، وعرضية.
- ٩) صالح بن عبدالله الدبل، الإدارة التنظيمية والأمنية للحشود في موسم الحج والعمرة<sup>(٢٥)</sup> هدفت هذه الورقة إلى تقديم رؤية لرفع مستوى الخدمات وتطرق الباحث إلى الجانب الإنشائي الهندسي الخاص بالمرافق.
- ١٠) سليم بن محمود البوسطة، دور التقنية الحديثة في إدارة الحشود بالحج<sup>(٢٦)</sup> استعرض الباحث التقنيات الحديثة في إدارة الحشود والمستخدم في المشاعر المقدسة مثل: كاميرات المراقبة التلفزيونية CCTV والرصد، وعد الحجاج في منطقة ومنشأة الجمرات، واستعرض كذلك المحاكاة والنمذجة بالحاسوب ونظم CPS.
- ١١) هاني النابلسي، نحو الأبعاد العلمية في إدارة الحشود الشاملة<sup>(٢٧)</sup> وضح الباحث أن إدارة الحشود تعني: التخطيط المنهجي والإشرافي لتوفير بيئة آمنة ومنظمة للتجمعات ذات الصبغة الكبيرة، والسيطرة عليها من أجل سلامة ورضا الحشود والموظفين، بما يحقق الانتشار السريع وتحقيق التدافع الأمن للحشد.
- ١٢) عبدالله بن محسن القحطاني، أهمية التواصل المباشر مع حشود الحجاج للحد من وقوع حوادث التدافع<sup>(٢٨)</sup> هدفت الورقة إلى طرح رؤية جديدة وشاملة للرصد الفوري لكثافة الحجاج ومنع ارتفاعها لمستويات خطيرة، من خلال ردة فعل جماعية من قبل الحجاج أنفسهم ووقف تحركهم أو تغيير اتجاههم باستخدام نظام مفتوح للتواصل المباشر معهم.
- ١٣) مطلق بن سعيد النيايي، معوقات إدارة الحشود وآلية معالجتها<sup>(٢٩)</sup> تناولت الورقة تعزيز قدرات الأجهزة والمؤسسات ذات الصلة بتنظيم إدارة الحشود، وبيان فاعلية إدارة الحشود في المشاعر والمعوقات التي تعوق إدارتها.

شكل يوضح الدراسات التي تم تحليلها



##### ٥) مفاهيم الدراسة:

##### الخدمة والخدمات والمصطلحات وثيقة الصلة:

##### ١-الخدمات العامة: المفهوم والتعريف:

في منتصف القرن العشرين ظهر مفهوم الخدمات في إطار العمليات الإصلاحية التي يجب أن تهتم بها السياسات الحكومية، وذلك بهدف ارتفاع مستوى المعيشة وأسلوب الحياة، وأصبحت عملية تقديم الخدمات للمواطنين بعد ذلك ضمن السياسات والاستراتيجيات التنموية التي تهتم عموماً بتقديم الحاجات الأساسية Basic Needs، ومن هذا المنطلق، أصبحت الخدمات أو ما أطلق عليه بعد ذلك بقطاع الخدمات جزء من الهيكلة الاقتصادية للدولة.

(٢٤) فوزية عبدالكاظم العطية، دراسة في السلوك الحشدي، مجلة كلية الآداب جامعة بغداد، العدد ١٩٧٦، م، ص: ٣١٣ - ٣٣٥.

(٢٥) صالح بن عبدالله الدبل، الإدارة التنظيمية والأمنية للحشود في الحج والعمرة، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ١٤٣٧ / ٥ / ٢٨هـ.

(٢٦) سليم بن محمود البوسطة، دور التقنية الحديثة في إدارة الحشود بالحج، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.

(٢٧) هاني بن هاشم النابلسي، نحو الأبعاد العلمية في إدارة الحشود الشاملة، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.

(٢٨) عبدالله بن محسن القحطاني، أهمية التواصل المباشر مع حشود الحجاج للحد من وقوع حوادث التدافع، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.

(٢٩) مطلق بن سعيد النيايي، معوقات إدارة الحشود وآلية معالجتها، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.

مفهوم الخدمة: خضع مفهوم "الخدمة" لتفسيرات عديدة، فقد عرفتها جمعية التسويق الأمريكية بأنها "عبارة عن الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع، أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المبيعة"<sup>(٣٠)</sup>. ويلاحظ من هذا التعريف أنه لم يميز بصورة كافية بين السلعة والخدمة، فإن الخدمة قد تكون مرتبطة بالسلع المادية، أما جرونوس Gronroos فقد عرفها "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة، والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل"<sup>(٣١)</sup>. ويلاحظ من هذا التعريف أنه قد ركز على خصائص الخدمة من حيث كونها غير ملموسة، وهي موجبة لإشباع حاجات المستهلك. وحددها أستاتون Stanton بأنها "النشاطات غير الملموسة، والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل، والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة. أي: إن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية"<sup>(٣٢)</sup>. بالإضافة إلى ذلك، عرف كوتلر Kotler الخدمات على "أنها أي نشاط أو فائدة يمكن لأحد الأطراف أن يقدمها لطرف بمنتج مادي"<sup>(٣٣)</sup>. لقد أكد هذا التعريف على أهم خاصية للخدمة، وهي عدم ملموسيتها والتي تميزها عن السلع المادية، بالإضافة إلى عدم نقل الملكية للعميل.

المفهوم الاقتصادي للخدمة: حدد المعهد الوطني للإحصاء بفرنسا الخدمات "بأنها ذلك القطاع غير الإنتاجي ويمثل القطاع الثاني في هيكله البناء الاقتصادي، وذلك بعد القطاع الأول وهو القطاع الإنتاجي، والذي يتضمن كلاً من القطاع الصناعي والزراعي"<sup>(٣٤)</sup>. المفهوم القانوني للخدمة: عرفها الفقيه الفرنسي دوجي Dugait بأنه نشاط يجب أن يكفله وينظمه الحكام، على اعتبار أن الاضطلاع به لا غنى عنه لتحقيق التضامن الاجتماعي وتطوره، وإن كان لا يمكن تحقيقه على أكمل وجه إلا عن طريق تدخل السلطة العامة"<sup>(٣٥)</sup>.

المفهوم الاجتماعي للخدمة: المصطلح الدارج للخدمة وتعني بالإنجليزية Service، ويقصد بها المساعدة وتقييم ما يحتاجه الإنسان من خدمات تساعد على حل مشكلاته. أما ما يقصد بكلمة Social وهي اجتماعي، ويشمل الجانب الإنساني من المهنة أو العمل الاجتماعي مع الأفراد و الجماعات والمؤسسات التي تكون المجتمع عامةً.

الحشد والمصطلحات وثيقة الصلة: يزخر التراث الأدبي للحشود بالعديد من المصطلحات الدالة على الحشود واستخداماتها نستعرض فيما يلي أهم تلك المصطلحات والمفاهيم:

الحشد Crowd: حشد الناس: جمعهم، والجمع حُشودٌ، وتعني جماعة من الناس في مكان محدود نسبياً<sup>(٣٦)</sup>. ولقد عرف "Forsyth" الحشد Crowd بأنه: تجمع مؤقت لمجموعة كبيرة من الأشخاص الذين يشتركون فيما بينهم بأداء مهمة محددة أو لديهم اهتمام في قضية محددة، أما "Riecher" ف يرى أن الحشد لا يكون حشداً إلا إذا اشترك المجتمعون بهوية اجتماعية محددة. فالحشد هو تجمع عدد كبير من الناس في مكان محدد لفترة زمنية محددة، بحيث يشترك هؤلاء الناس في الأهداف والسلوكيات<sup>(٣٧)</sup>. وتتعدد تعريفات الحشد الاصطلاحي حسب وجهة نظر العلماء والباحثين ومنها على سبيل المثال.

١. تعريف ماكيفر Maciver: الحشد فيزيقياً هو مجموعة من الأفراد الذين يحتشدون بصورة مباشرة أو مؤقتة ويوجد بينهم نوع من الاتصال غير المنتظم<sup>(٣٨)</sup>.

إدارة الحشود Crowd management: هي عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف هي: التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والرقابة والتقييم<sup>(٣٩)</sup>.

(٣٠) المرجع نفسه، ص ٢١٣. وانظر أيضاً:

Buell, Marketing Management, A strategic Planning approach, MC Graw- Hill, 1985.

(٣١) هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، ٢٠٠٤، ص ١٧.

(٣٢) بشير عبدالعلاق، حميد عبد النبي الطائي، الخدمات: مدخل استراتيجي وظيفي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٩، ص ٣٧.

(٣٣) عصام الدين أحمد أبوعلفة، التسويق (المفاهيم - الاستراتيجيات) النظرية والتطبيق، جزء أول أساسي، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠٠٢، ص ٤٧٣.

(٣٤) عصماني سفيان، دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية، رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بوضياق، الجزائر، ٢٠٠٦، ص ٥.

(٣٥) انظر للمزيد من التفاصيل، عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، الإسكندرية، منشأة المعارف، ٢٠٠٤، ص ١٢٨.

(٣٦) المعجم الوسيط، دار العلم للملايين، بيروت، ص ٢٣٦.

(٣٧) عبدالعزيز بن عبدالرحمن بن عبدالعزيز آل سعود، مرجع سابق.

(٣٨) وردت هذه التعريفات في المرجع التالي:

Shelly,S, Navigation, Sociology Discussion com. Jan. Z, 2014.

(٣٩) نايف راشد داخل الرجيلي، مرجع سابق، ص ٣٣٣.

تحليل الحشد **Crowd analysis**: يتضمن تحليل الحشد تفسير البيانات المكتسبة لدراسة الحركة الطبيعية للمجموعات أو الأشياء. أو أجسام جماهير البشر، وهي تحليلات تتبع الحشود لمعرفة كيف ينتقل حشد معين وعندما يتغير نمط الحركة:

[١] يتم تنفيذ البيانات للتنبؤ بحركة الجماهير في المستقبل، وكثافة الحشود، والأحداث المحتملة مثل مسار الإخلاء.

[٢] يمكن أن تتراوح تطبيقات تحليل الحشود من محاكاة ألعاب الفيديو إلى الأمان والمراقبة<sup>(٤٠)</sup>.

**الكثافة والحشد Density & Crowd**: الكثافة مفهوم فيزيائي بينما الحشد مفهوم سيكولوجي، فالكثافة هي عدد الأشخاص في كل ميل مربع، وكذلك عدد الأفراد داخل الوحدات، بينما الحشد إحساس بالازدحام ويفقدان الحيز الكافي ينتج جزئياً عن الكثافة حيث تتحكم فيه محددات أخرى مثل تعود الفرد على الكثافة ودرجة الحرارة ومستوى الضوضاء والخلفية الثقافية للشخص وهل الأناس الآخرين أغراب أم معارف وغيرها من متغيرات<sup>(٤١)</sup>.

**سلوك الحشود Behavior of crowds**: هو أفعال وأعمال تقع من مجموعة من الأفراد المجتمعين، الذين قد يعرفون بعضهم بعضاً أو لا يعرفون، وتقع هذه الأفعال والأعمال في أماكن عامة، وفي الغالب يكون الأفراد أثناء التجمعات أكثر جرأة، وأكثر انفعالية، وأكثر قابلية للإيحاء وينعدم الإحساس بالمسؤولية لديهم، ويحرصون على تنفيذ ما يولفون به من أعمال دون تفكير في العواقب<sup>(٤٢)</sup>.  
**ديناميكيات الحشد Crowd dynamics**: هو دراسة كيف وأين تتكون الحشود وشكل تحركها فوق الكثافة الحرجة، واحتمالية اكتشاف الأشخاص وإصابتهم، بالإضافة إلى دراسة تحديد الطرق المستخدمة لضمان سلامة الحشود فيما يسمى "دليل زهرة الربيع" Primrose Guide الذي يحدد معايير اختيار أماكن الترفيه الموجودة والعلاقة بين تدفق الحشد والكثافة لاختيار الملاعب الرياضية وحفلات البوب والأحداث المماثلة<sup>(٤٣)</sup>.

**طب الحشود Medicine of crowds**: هو فرع من فروع الطب يتولى استكشاف الآثار والمخاطر الصحية للحشود والتجمعات الجماهيرية ووضع الاستراتيجيات التي تسهم بشكل إيجابي في تقديم خدمات صحية فعالة أثناء هذه الأحداث ويرى البعض في جامعة كولومبيا البريطانية أن طب الحشود هو الملاذ الآمن لرعاية ما قبل اللجوء للمستشفى في طب الطوارئ<sup>(٤٤)</sup>. ويتراوح نطاقه ما بين الرعاية الطبية في مكان الحدث بتوجيه الموارد لمنطقة معينة لفترة محددة إلى تقديم الرعاية الطبية والموارد لحدث على مدى فترة زمنية طويلة بحيث يشمل إقامة مستشفيات ميدانية مؤقتة وتحويل مرافق ثابتة في المواقع<sup>(٤٥)</sup>.

**سيكولوجية الحشود The psychology of crowds**: أو علم نفس الحشود وهو فرع من فروع علم النفس الاجتماعي يهتم بدراسة الحالة النفسية التي تحرك الأفراد وتتحكم في سلوكهم أثناء تواجدهم في الحشود، وقد تناول جوستاف لوبون أحد علماء الاجتماع الفرنسيين في القرن التاسع عشر دور (الدعاية) والشعارات الحماسية (بغض النظر عن كونها عقلانية أم لا) في تكوين الرأي العام وإثارة الجماهير وحفزهم على المشاركة في الحشود، كما قام سكينز وميللر وتارد وغيرهما من علماء الاجتماع بدراسة ظاهرة «الحشد» في محاولة لفهم آليات عملها وطرق هيمنتها على سلوك الأفراد، وربما يعد أهم ما توصل إليه هؤلاء العلماء وغيرهم من نتائج هو أن الفرد عندما يدخل ضمن الحشد فإنه يفقد القدرة على السيطرة والتحكم في أفعاله بصورة كبيرة، فيجد نفسه مضطراً للتصرف كما يتصرف الآخرون دون وعي بأبعاد ونتائج أفعاله<sup>(٤٦)</sup>.

**محاكاة الحشود Crowd simulation**: هي عملية محاكاة لحركة عدد كبير من الكائنات أو الشخصيات. عادة ما تستخدم لخلق مشاهد افتراضية في الإعلام المرئي مثل الأفلام وألعاب الفيديو، وتستخدم أيضاً في التدريب على الأزمات، العمارة والتخطيط

(٤٠) Jacques, Julio, "Crowd Analysis Using Computer Vision Techniques", "IEEE Signal Processing Magazine", September 2010.

(٤١) زايد الحارثي، الحشود البشرية والسلوك الاجتماعي، ندوة الإعلام في الحج، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٦هـ، ص ٧ - ٨.

(٤٢) نايف راشد داخل الرحيلي، مرجع سابق، ص ٣٣٣.

(٤٣) G. Keith Still, Crowd Dynamics, A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Mathematics, University of Warwick, Department of Mathematics, August 2000, p:17.

(٤٤)

Arbon P: Mass gathering medicine: A review of the evidence and future directions for research. Prehosp Didast Med 2007;22(2):131-135 -

(٤٥) Review the mass gathering management plan at the graduation ceremony of students at the King Fahd Security College, Conference Paper - Nidaa Bajow January 2012, p409

(٤٦) غوستاف لوبون، سيكولوجية الجماهير، ترجمة وتقديم هاشم صالح، دار الساقي، لبنان، ١٩٩١، الفصل المقدمة والفصل الأول.



الحضري، وفي محاكاة عمليات الإخلاء<sup>(٤٧)</sup>. وتستخدم هذه التقنية عادة في رسومات الحاسوب الثلاثية الأبعاد والأفلام. وتأخذ محاكاة الحشود للسلوك البشري والتفاعل بعين الاعتبار محاكاة السلوك الجماعي: وهو طريقة لإنشاء التصوير السينمائي الظاهري حيث تقدم محاكاة الحشود مزايا كونها فعالة من ناحية التكلفة وكذلك السماح للسيطرة الكاملة على كل شخصية في المشهد<sup>(٤٨)</sup>.  
**روح الحشود The spirit of crowds**: ويصف لوبون روح الحشود بقوله: أياً تكن نوعية الأفراد الذين يشكلونه وأياً يكن نمط حياتهم متشابهاً أو مختلفاً، وكذلك اهتماماتهم ومزاجهم أو ذكاؤهم فإن مجرد تحولهم إلى جمهور يزودهم بنوع من الروح الجماعية، وهذه الروح تجعلهم يحسون ويفكرون ويتحركون بطريقة مختلفة تماماً عن الطريقة التي كان سيحس بها ويفكر ويتحرك كل فرد منهم لو كان معزولاً. كما أن بعض الأفكار والعواطف لا تنبثق أو لا تتحول إلى فعل إلا لدى الأفراد المنضمين في صفوف الجماهير. وفي حالة الذوبان هذه يحدث تلاشي الشخصية الواعية وهيمنة الشخصية اللاواعية، وهكذا لا يعود الفرد هو نفسه، وإنما يصبح عبارة عن إنسان مسلوب إرادته وغير قادر على أن تقوده<sup>(٤٩)</sup>.

#### ٦) النظريات العلمية المفسرة لخدمة الحشود:

##### ١) نظرية الشعور أو الضمير الجمعي "إميل دوركايم":

ويمكن أن نعرض فيما يلي بعض الملاحظات تظهر إسهامات دور كايم ويمكن الاستفادة منها في دراسة ظاهرة الحشود Crowd Phenomena<sup>(٥٠)</sup>: ركز "دور كايم" على تصور المجتمع بوصفه ضميراً جمعياً، أو نوع من الشعور الجمعي Collective Consciousness، الذي له وجود مستقل، ويمارس نوعاً من القهر والإجبار على الأفراد باعتبارهم أعضاء في هذا المجتمع وينتمون إليه. وإذا كان تصور "دوركايم" يرى الحشد نوعاً من الشعور الجمعي ينطبق عليه ما ينطبق على المجتمع ككائن عضوي، الأمر الذي يجعلنا نفكر في وجود احتياجات لهذا الحشد أو التجمع يجب تلبيتها مثل الكائن العضوي أو المجتمع ككل، ومن ثم برزت فكرة خدمة الحشود لتلبية تلك الاحتياجات.

##### ٢) نظرية المعايير الطارئة Emergent Norms Theory:

جاءت هذه النظرية في تحليلات كل من رالف تيرنر R. Turner، ولويس كيلايون L. Killion في كتابهما بعنوان السلوك الجماعي Collective Behavior، كما عالج نيل سملسر N. Semleser في كتابه عن نظرية السلوك الجماعي، فالحشود في بداية نشأتها أو انحلالها لديها روابط اجتماعية – ونفسية قليلة جداً ولكن ما تلبس أن تتكون الحشود، تُظهر مجموعة من الأفراد القيايين أو ما يطلق عليهم حسب تصورات هذه النظرية Key Members، الذين يهتمون بأدوارهم بالحشود واقتراح مجموعة من الأفعال الملائمة والمنظمة لسلوك جميع الأفراد الآخرين الذين ما يلبثون أن يتبعوا هذه الأفعال أو الأوامر أو الاقتراحات، كما يتبع هذه القيادات حسب النظرية مجموعة من الجزاءات التي تعد بمثابة القواعد المعيارية الجديدة لسلوك الحشد<sup>(٥١)</sup>.  
 وعلى الأغلبية من أعضاء الحشد أو الجمهور أن يقوموا بعملية الامتثال Conformity للمعايير الجديدة الطارئة التي يتم طرحها من خلال آراء الأعضاء القيايين. ولقد أجريت عدد من الدراسات التي ترتبط بعملية الامتثال للأعضاء القيايين وإلى المعايير الطارئة أكدت نتائجها على وجود نوع من عملية ظاهرة الحشود والامتثال للمعايير الطارئة وهذا ما ظهر في دراسات كل من شريف Sherif وآشن Asch على سبيل المثال<sup>(٥٢)</sup>.

(٤٧) Thalmann, Daniel (2016). "Crowd Simulation". Encyclopedia of Computer Graphics and Games. pp. 1–8. doi:10.1007/978-3-319-08234-9\_69-1. ISBN 978-3-319-08234-9

(٤٨) وحدة التعليم الإلكتروني، المحاكاة والواقع الافتراضي بين الحلم والحقيقة، العدد الثاني، ١ أغسطس ٢٠٠٩، متاح على شبكة المعلومات الدولية: <http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&task=show&id=204&sessionID>

(٤٩) Borch, C., The Exclusion of The Crowd, The Destiny of Sociological Figure of The Irrational, European Journal of Social Theory, (1) pp: 83 – 102.

- توجد ترجمة لهذا الكتاب بالعربية والذي يطلق عليه سيكولوجية الجماهير أو الحشد

- جوستاف لوبون، سيكولوجية الجماهير، ترجمه هاشم صالح، لندن: دار الساق، ١٩٩٠م.

(٥٠) اعتمدنا في كتابة هذا على مرجعنا التالي:

- عبدالله محمد عبدالرحمن، نظرية علم الاجتماع، الرياض: دار المنتهي للنشر، ٢٠١٦م، ص ٢١٣ : ٢٢٢.

(٥١) أنظر لمزيد من التفاصيل:

- Forsyth, R., Hand book of Psychology, N.J:2012.

(٥٢) Wikipedia, The Free Encyclopedia, Crowd Psychology.

بالإضافة إلى ذلك، تعكس إسهامات نيل سملسر في نظرية عن السلوك الجماعي<sup>(٥٣)</sup>، والتي جاءت من خلال تحليله لكتابات عالم الاجتماع الأمريكي T.Parsons، ومحاولته لاختيار مقاييس تحليلية أخرى للفعل الاجتماعي Social Action، والتي يمكن الاستفادة منها في نظرية المعايير الطارئة، فعندما يتم تأسيس المعايير الجديدة للحشد يكون الامتثال خاصة وقاعدة عامة لجميع الأعضاء، وهذا يتم من خلال ما يمكن أن يطلق عليه حركة المعايير الموجهة Norms-Oriented Movement. ومن ثم، فإن سملسر سعى لاكتشاف مقاييس جديدة عند دراسة سلوك الحشود وذلك في إطار تحليله لنظرية الفعل الاجتماعي عند بارسونز، (واستناداً لهذه النظرية فإن خدمة الحشود تعد من المعايير الجديدة أو الطارئة على الحشود وتليتها تسهل من عمل القادة الاجتماعيين فيها ويسهل كذلك من عملية إدارتها، كذلك تدعم قيم الامتثال لدى أعضائها).

### ٣) نظرية الهوية الاجتماعية Social Identity Theory:

تعطي نظرية الهوية الاجتماعية أهمية لدور القيادة Leadership Role ووظيفتها في الحشود والجماعات الاجتماعية أكثر من الأفراد العاديين. سواء من لهم صفة العضوية وغير العضوية. فالأفراد القاديون يكون أكثر اهتماماً بتطبيق معايير وسلوكيات وقيم الجماعة أكثر من غيرهم، ولديهم مجموعة من السمات والخصائص الشخصية والاجتماعية التي تؤهلهم وتجعلهم أكثر قبولاً اجتماعياً، بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا القبول الاجتماعي، يعد من أهم السمات للقيادة التي عن طريقها يمكن قبول سلطات أو نفوذ القيادة بسهولة والتي تعتمد على شخصية الفرد القيادي أكثر من المواقف ذاتها<sup>(٥٤)</sup>، ونشير هنا إلى اعتبار أن القائمين على إدارة الحشود من مقدمي الخدمات لديهم نفس الهوية الاجتماعية التي ينتمي إليها أعضاء الحشود، مما يجعلنا نتوجه إلى تلك الفئة للتعرف على أهم احتياجاتها للوقوف على الخدمات التي تقدم إليهم وتدخل ضمن نطاق خدمة الحشود باعتبارهم من مكوناتها.

### ٤) سوسولوجيا الحشود: وتحليل الأبعاد الاجتماعية والبيئية والمكانية (الحياة المتربوليتانية) " جورج سيمل "

ناقش سيمل سلوك الحشود من منظور تحليل الأبعاد الاجتماعية والبيئية والمكانية حيث اهتم بتحليل الحياة المتربوليتانية Metropolitan Life وتأثيرها على الحشود من حيث تكوينها وسلوكها ولاسيما أن الأفراد الذين يعيشون في المدن يكون لديهم رغبة أكبر في التغيير، ولديهم نظام عصبي Nervous System مختلف عن سكان القرى حيث لديهم اتجاه عصبي Blasé Trend للحكم على الأشياء، وهذا ما ناقشه سيمل في فكرة الاقتراح Suggestion، وفكرة القدرة على التعايش الاجتماعي Sociability تلك الأفكار التي استخدمها سيمل من المذهب الحيوي Vitalism أيضاً، وهذا ما جعل سيمل يعقد مقارنة شاملة بين سلوك الحشد لدى الفرد وبين سلوك الحشد للمتربوليتين أي الأفراد الذين يعيشون في المدن، ولاسيما أن الآخرين لديهم قدرات وطبيعة عقلية وفكرية أكثر تعقيداً مما لدى القرويين وهذا ما جعل سيمل، يناقش قضايا مثل تأثير البعد الحضري Urban Dimension على سلوك الحشود. وتقودنا تلك النظرية إلى ضرورة الأخذ في الاعتبار عند تحديد خدمات الحشود من خلال احتياجاتهم أن نفرق بين تكوين الحشود من أهل المدن وأهل القرى ممن تختلف احتياجاتهم باختلاف المناطق الأصلية لهم ومن ثم تختلف الخدمات التي يحتاجونها أثناء تكوين الحشد.

### ٥) نموذج التوازن للاستجابات البشرية للحشود An Equilibrium Model of Human Response To Crowding:

يعرض هذا النموذج أحد علماء النفس الاجتماعي الأمريكيين هو دانيال ستوكس D. Stokls، وذلك ضمن اهتماماته المتعددة بدراسة الحشود، حيث يوضح العلاقة المتبادلة بين الفرد في الحشود والبيئة المحيطة به باعتبارها من أهم الوحدات الأساسية التي يمكن من خلالها دراسة ظاهرة الحشود كظاهرة اجتماعية، كما تسهم البيئة المكانية في عمليات فهم وإدراك أفراد الحشود التي يتم تقسيمها إلى قسمين وهما<sup>(٥٥)</sup>: أولاً: الخصائص الفيزيائية الاجتماعية. ثانياً: الخصائص والسمات الفردية. يتضمن القسم الأول:

١. عدداً من المتغيرات الفيزيائية أو المكانية التي ترتبط بالمكان أو ما يعرف بالحيز المكاني ومنها على سبيل المثال (الضوضاء، درجة الحرارة، الفترة الزمنية خلال فترة الحشد)

(٥٣) Smelser, N, Theory of Collective Behavior, N.Y: Free Press, 1962.

(٥٤) Manstead, A. & H., Mirs, Blackweel Encyclopedia of Social Psychology, Oxford: Black Weel, 1996, pp:152 – 156.

(٥٥) Stokols, R., "Asocial – Psychological Models of Human Crowding Phenomena, Ald, Journal, March, 1972, p.67.

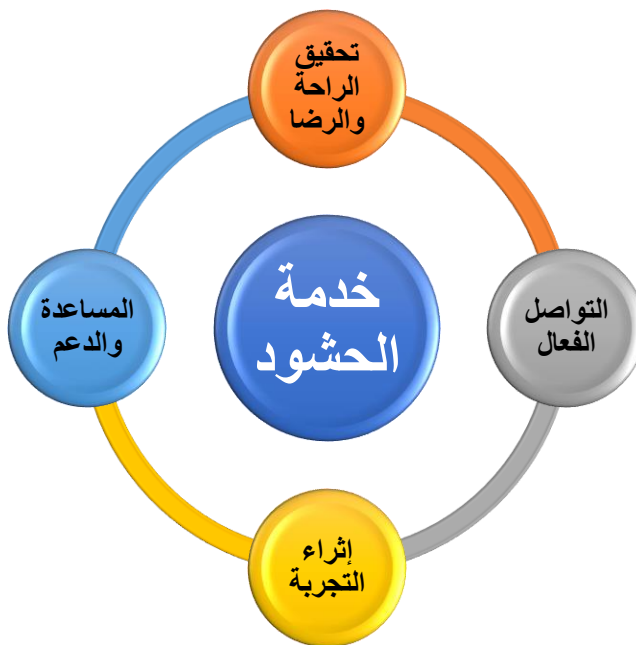
٢. متغيرات البيئة الاجتماعية Social Environment وتشمل حضور الآخرين من الأفراد مثل (تخصيص المكان، تقسيم العمل، حجم الجماعة)

أما القسم الثاني ويمثل: (السمات الفردية) والتي تتضمن حالات الإيثار ويشمل ذلك الشعور بالجوع، والعلاقات الشخصية، علاوة على مجموعة المهارات الفردية ومستويات الخبرة ونمط الشخصية الفردية مثل الذكاء، والقوة الجسمانية، ومستوى الرشاقة، كما يتضمن الخصائص الشخصية (مستوى الضبط الداخلى (النفسي) والخارجي، والقدرة على إدراك الأمور الخارجية، علاوة على ذلك، فإن هذا النموذج (التوازن) في دراسة الحشود يمكن أن يطبق في المواقف التي يوجد بها قيود مكانية Spatial Restriction. (وتسهل هذه النظرية إسهاماً بارزاً في تحديد العوامل المؤثرة في الحشود، وكذلك الاحتياجات التي يجب توفير خدمات لها أثناء الحشد).

الخلاصة:

أولاً: مصطلح خدمة الحشود:

- حزمة الأنشطة والمنافع والمساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كجوهر ومعها حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها.



ثانياً: العوامل المؤثرة في خدمة الحشود:

عوامل تتعلق بالحشد: حجمه - مكان تجمعه - خط سير الحشد (نقطة الانطلاق والنهاية) - صفات المحتشدين وتشمل:

| العامل      |  |
|-------------|--|
| الديموغرافي | الفئات العمرية للمحتشدين - النوع - مستوى التعليم - المراقبين -   |
| الاجتماعي   | وعي الحشود - ثقافة المحتشدين - الأعراف والتقاليد الموروثة لفئات المحتشدين - القادة الاجتماعيين - أخلاقيات الحشود - الأفكار الجماعية التي تحدث تحت تأثير اللحظة - |
| الاقتصادي   | مستوى الدخل - الاستعداد للإنفاق -  |
| الديني      | المذاهب التي ينتمي إليها المحتشدون - الأفكار الدينية -   |
| النفسي      | الانفعالات وسرعتها - عواطف الجماهير - تعصب الحشود - خيال الحشود  |

عوامل تتعلق بمهارات مقدمي الخدمة للحشود: الصبر والإصغاء - التواصل الفعال - سرعة الاستجابة - معرفة تفاصيل مهمته - استخدام اللغة الإيجابية - الحفاظ على الشخصية المبتهجة الهادئة - حُسن إدارة الوقت - القدرة على قراءة المحتشدين - التركيز الموجه نحو الهدف - القدرة على التعامل مع المفاجآت - القدرة على الإقناع - الاستعداد للتعلم<sup>(٥٦)</sup>.

عوامل تتعلق بخصائص الخدمة: سعر الخدمة - الثقة في تقديم الخدمة - التجهيزات والتسهيلات المقدمة للحشود - تحقيق رضا وراحة الحشود.

عوامل تتعلق بمكان الحشد: البيئة الفيزيائية لمكان تجمع الحشد.

ثالثاً: مثال خدمة الحشود (المسجد الحرام نموذجاً):

#### ١) خدمات خاصة بالحشود:

| اسم الخدمة                | وصف الخدمة  |
|---------------------------|---|
| خدمة إرشاد السائرين       | تتيح هذه الخدمة للزائر طلب فتوى عن الأمور الشرعية   |
| خدمة إرشاد التائبين       | تتيح هذه الخدمة إرشاد التائبين من الحشود بالمسجد لتبيان كيفية الخروج والدخول  |
| خدمة الاستعلامات          | تتيح هذه الخدمة استعلام الحشود عن أماكن إقامتهم وكيفية الوصول إليها، وكذلك أماكن التجمعات، والأسواق وغيرها  |
| خدمة التطويق              | تتيح هذه الخدمة للزائر طلب مطوف لإرشاده وشرح نسك الطواف أو نسك العمرة وغيره.  |
| الاعتكاف                  | تتيح هذه الخدمة كل الخدمات والتسهيلات للمعتكفين في المسجد الحرام من دخولهم وخروجهم وتخصيص مواقع مناسبة وتوفير خزائن خاصة لأمتعتهم، وأيضاً استقبال الاقتراحات والشكاوى                           |
| خدمة البلاغات             | تتيح هذه الخدمة للزائر من تقديم بلاغ للرئاسة في أي إشكالية تحصل له سواء كانت عامة في أحد ساحات الحرم أو داخله أو كانت الكترونية في أحد الخدمات المقدمة له.                                      |
| توفير وسائل النقل العام   | توفير وسائل النقل العام حول الحرم   |
| خدمه المفقودات (اللقطة)   | توفير أماكن لتسليم اللقطة في الحرم تنفيذاً للحكم فيها   |
| خدمات التوعية             | تشمل توعية الحشود بالمسجد الحرام وساحاته بمختلف أنواع التوعية: الصحية - الإرشادية - الشرعية - الأمنية - الثقافية والسياحية - السلوكية   |
| خدمة الإسعافات الأولية    | الإسعافات الأولية للمحتاجين إليها من أعضاء الحشود   |
| خدمة تقديم المقترحات      | تتيح للزوار تقديم مقترحات لتحسين العمل والخدمات المقدمة بالمسجد الحرام  |
| خدمة حفظ الأمتعة          | وتشمل توفير خزائن لحفظ الأمتعة مختلفة الأحجام والأنواع وأن تكون إما بصورة مجانية أو بأسعار مخفضة.   |
| خدمة شحن المحمول          | زيادة أعداد شواحن التليفون المحمول وأجهزة الاتصال وتوزيعها في أماكن مختلفة مثلما توجد في المطارات لتسهيل التواصل الفعال.  |
| خدمة توافر حاويات للقمامة | تتيح هذه الخدمة توفير حاويات للقمامة وتوزيعها في كافة أماكن المسجد وساحاته لتحقيق قدر أكبر من تجميع النفايات والنظافة   |
| خدمة رعاية الأطفال        | زيادة أعداد دور الرعاية للأطفال بالحرم حتى يتم إيداع الأطفال فيها لحين الانتهاء من أداء الشعائر (توجد واحده فقط) وكذلك يتم احتاحتها للعاملين ومقدمي الخدمة الذين لا يوجد عائل مؤتمن على أطفالهم |
| خدمات الصرف الآلي         | زيادة عدد أماكن الصرف الآلية وتنوعها وانتشارها بالحرم وساحاته لمنع التكدس أمام المنافح حالياً   |
| خدمة نقاط استبدال العملة  | فتح نقاط جديدة لاستبدال العملة للحد من ظاهرة التكدس أمام الأماكن الحالية  |

#### ٢) خدمات خاصة لمقدمي الخدمة:

| اسم الخدمة                    | وصف الخدمة  |
|-------------------------------|---|
| خدمة التطويق الموسمي          | تتيح هذه الخدمة للمسعوديين التقديم للعمل في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الفترات الموسمية وهي موسم العمرة وموسم رمضان وموسم الحج. |
| خدمة التدريب والتعليم المستمر | تقديم دورات لتدريب العاملين الدائمين والمتطوعين ورفع كفاءتهم لتلبية احتياجات الحشود ورفع مستوى رضائهم على الخدمات المقدمة إليهم                           |
| خدمة راحة مقدم الخدمة         | وتتيح عقد لقاءات دورية مع مقدمي الخدمات بالحرم للاستماع إلى شكاوهم وتذليل العقبات أمام قيامهم بواجبهم المقدس  |

(٥٦) يتصرف من الباحثين : متاح على شبكة المعلومات الدولية : <https://academy.hsoub.com>

## أبرز التوصيات:

ناقشت هذه الورقة مصطلح خدمة الحشود الذي يهدف إلى التعامل مع الحشود المسالمة بعناية ولطف لمساعدتهم لتحقيق الأهداف التي احتشدوا من أجلها وإثراء تجربتهم ومد قنوات التواصل معهم قبل وأثناء وبعد الاحتشاد. وإن كان مصطلح إدارة الحشود (الشهير) يُعنى في الأساس بتحركات الحشود والتعامل معهم بحذر وتخوفاً وتحوطاً من وقوع حوادث تخل بالأمن والسلامة العامة. فإن مصطلح "خدمة الحشود" يُعنى بتمكين الحشود من تحقيق أهدافهم بسير وسهولة والتعامل معهم ومع من يقدمون الخدمة لهم بعناية فائقة وتهيئة الفرصة لإحداث تفاعل اجتماعي مفيد وبناء. وتوصي الورقة بعمل المزيد من الدراسات في هذا المجال المهم.

## الأشكال والجداول:

| المصطلح                                   | المفهوم - التعريف   | خدمة الحشود  |
|---|---|--|
| الحشد Crowd                               | حشد الناس: جمعهم، والجمع حشودٌ، وتعني جماعة من الناس في مكان محدود نسبياً   | حزمة الأنشطة والمنافع  |
| إدارة الحشود Crowd management             | هي عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف إدارية أساسية هي: التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والرقابة والتقييم   | المساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها. |
| تحليل الحشد Crowd analysis                | يتضمن تحليل الحشد تفسير البيانات المكتسبة لدراسة الحركة الطبيعية للمجموعات أو الأشياء. أو أجسام جماهير البشر، وهي تحليلات لتتبع الحشود لمعرفة كيف يتنقل حشد معين وعندما يتغير نمط الحركة: [١] يتم تنفيذ البيانات للتنبؤ بحركة الجماهير في المستقبل، وكثافة الحشود، والأحداث المحتملة مثل مسار الإخلاء. [٢] يمكن أن تتراوح تطبيقات تحليل الحشود من محاكاة ألعاب الفيديو إلى الأمان والمراقبة | احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها.   |
| الكثافة والحشد Density & Crowd            | الكثافة مفهوم فيزيائي بينما الحشد مفهوم سيكولوجي، فالكثافة هي عدد الأشخاص في كل ميل مربع، وكذلك عدد الأفراد داخل الوحدات، بينما الحشد إحساس بالأزدحام ويفقدان الحيز الكافي لينتج جزئياً عن الكثافة حيث تتحكم فيه محددات أخرى مثل تعود الفرد على الكثافة ودرجة الحرارة ومستوي الضوضاء والخلفية الثقافية للشخص وهل الناس الآخرين أغراب أم معارف وغيرها من متغيرات                             | المساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها. |
| سلوك الحشود Behavior of crowds            | هو أفعال وأعمال تقع من مجموعة من الأفراد المجتمعين، الذين قد يعرفون بعضهم بعضاً أو لا يعرفون، وتقع هذه الأفعال والأعمال في أماكن عامة   | المساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها. |
| ديناميكيات الحشد Crowd dynamics           | هو دراسة كيف وأين تتكون الحشود وشكل تحركها فوق الكثافة الحرجة، واحتمالية اكتظاظ الأشخاص وإصابتهم، بالإضافة إلى دراسة تحديد الطرق المستخدمة لضمان سلامة الحشود   | المساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها. |
| طب الحشود Medicine of crowds              | هو فرع من فروع الطب يتولى استكشاف الآثار والمخاطر الصحية للحشود والتجمعات الجماهيرية ووضع الاستراتيجيات التي تسهم بشكل إيجابي في تقديم خدمات صحية فعالة أثناء هذه الأحداث   | المساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها. |
| سيكولوجية الحشود The psychology of crowds | أو علم نفس الحشود وهو فرع من فروع علم النفس الاجتماعي يهتم بدراسة الحالة النفسية التي تحرك الأفراد وتتحكم في سلوكهم أثناء تواجدهم في الحشود   | المساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها. |
| محاكاة الحشود Crowd simulation            | هي عملية محاكاة لحركة عدد كبير من الكائنات أو الشخصيات. عادة ما تستخدم لخلق مشاهد افتراضية في الإعلام المرئي مثل الأفلام ولألعاب فيديو، وتستخدم أيضاً في التدريب على الأزمات، العمارة والتخطيط الحضري، وفي محاكاة عمليات الإخلاء  | المساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها. |
| روح الحشود The spirit of crowds           | يصف لوبون روح الحشود بقوله: أيّا تكن نوعية الأفراد الذين يشكلونه وأيّا يكن نمط حياتهم متشابهاً أو مختلفاً، وكذلك اهتمامهم ومزاجهم أو ذكاهم فإن مجرد تحويلهم إلى جمهور يزودهم بنوع من الروح الجماعية، وهذه الروح تجعلهم يحسون ويفكرون ويتحركون بطريقة مختلفة تماماً عن الطريقة التي كان سيحس بها ويفكر ويتحرك كل فرد منهم لو كان معزولاً   | المساعدات الأساسية والإضافية الموجهة لإشباع احتياجات الحشود وتحقيق التواصل الفعال، ومساعدتهم ودعمهم، وإثراء تجربتهم من خلال الاستفادة من كافة الموارد المتاحة، فالخدمة هنا تقدم كـجوهـر ومعه حالات الرضا والسعادة التي تحيط بها. |

## المراجع:

### أولاً: المراجع العربية:

- (١) المعجم الوسيط، دار العلم للملايين، بيروت.
- (٢) بشير عبدالعلاق، حميد عبد النبي الطائي، الخدمات: مدخل استراتيجي وظيفي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ١٩٩٩.
- (٣) جمال رشيد الكحلوت، تنظيم خدمات المعتمرين والزوار من وجهة نظر المعتمرين ومقدمي الخدمة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٢هـ.
- (٤) جوستاف لوبون، سيكولوجية الجماهير، ترجمه هاشم صالح، لندن: دار الساقي، ١٩٩٠م.
- (٥) خالد محمد البراق وآخرون، تقدير احتياج الحجاج الفعلي لبعض الخدمات الأساسية بالمشاعر المقدسة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٧هـ.

- (٦) خالد محمود علوي، خدمات الحج، مجلة صوت الأمة، الهند، المجلد ٢٩، العدد ٦، يونيو ١٩٩٧م.
- (٧) خليفة عبدالله السعد وآخرون، موسم الحج : تجربة فريدة في إدارة الحشود، مجلة الأمن والحياة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المجلد ٣٧، العدد ٥٢٤، سبتمبر ٢٠١٧م.
- (٨) زايد الحارثي، الحشود البشرية والسلوك الاجتماعي، ندوة الاعلام في الحج، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٦هـ.
- (٩) سامي بن ياسين أحمد برهمين ، منهجية لتطوير وتجويد مرافق وخدمات الحج والعمرة، الملتقى العلمي السادس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزياره، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، ١٧ - ١٨ شعبان ١٤٣٧هـ.
- (١٠) سامي بن ياسين أحمد برهمين وآخرون، بناء مقياس لخدمات مؤسسات حجاج الداخل : المرحلة الأولى دراسة الوضع الراهن، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٠ / ١٤٢١هـ.
- (١١) سعد الدين أنوال وآخرون، تقويم خدمات المؤسسة التجريبية الموحدة للأداء بالمدينة المنورة من وجهة نظر الحجاج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٠هـ.
- (١٢) سلطان سعيد مقصود بخاري وآخرون، مؤسسات حجاج الداخل وما تقدمه من خدمات للحجاج السعوديين خلال موسم الحج، ١٤١٤هـ.
- (١٣) سليم بن محمود البوسطة، دور التقنية الحديثة في إدارة الحشود بالحج، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.
- (١٤) سليمان عبدالغني المالكي وآخرون، مكتب الوكلاء الموحد ودوره في تقديم الخدمات في استقبال الحجاج وتهيئة وسائل النقل المناسبة لتفليم إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة أو تحليهم لبلادهم، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٠٩هـ.
- (١٥) صالح بن عبدالله الدبل، الإدارة التنظيمية والأمنية للحشود في الحج والعمرة، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.
- (١٦) صالح بن علي أبو عرود وآخرون، خدمات الحج ووسائل تطورها في الحرم المكي الشريف ومشعر مني، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٢هـ.
- (١٧) عادل محمد أحمد بن ياسين وآخرون، المعدلات الفعلية لاستخدام بعض الخدمات لحجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة عام ١٤٢٠هـ.
- (١٨) عبدالعزيز بن راشد السندي، أثر الخدمات المقدمة للحجاج في زيادة أعدادهم بعد دخول الملك عبدالعزيز مكة المكرمة عام ١٣٤٣هـ، الملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزياره، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، ١٥ - ١٦ شعبان ١٤٣٩هـ.
- (١٩) عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود، إدارة الحشود والتجمعات البشرية ودورها التنظيمي في مواسم الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في وزارة الحج والعمرة، الملتقى العلمي السادس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزياره، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، ١٧ - ١٨ شعبان ١٤٣٧هـ.
- (٢٠) عبدالعزيز محمد ياروقندي وآخرون، الخدمات العامة في مزدلفة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٠٩هـ.
- (٢١) عبدالله بن محسن الفحطاني، أهمية التواصل المباشر مع حشود الحجاج للحد من وقوع حوادث التدافع، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.
- (٢٢) عبدالله محمد عبدالرحمن ، نظرة علم الاجتماع، الرياض: دارالمنتي للنشر، ٢٠١٦م.
- (٢٣) عبدالله محمد عبدالرحمن، الأبعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود: دراسة ميدانية، الملتقى العلمي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزياره، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة ، جامعة أم القرى، ١٤ - ١٥ شعبان ١٤٣٨هـ، المدينة المنورة.
- (٢٤) عبدالله محمد عبدالرحمن، تقييم خدمات النقل لزوار المدينة المنورة: دراسة ميدانية، الملتقى العلمي الخامس عشر لأبحاث الحج والعمرة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة والزياره، ٩ - ١٠ شعبان ١٤٣٦هـ.
- (٢٥) عبدالله محمد فوده، خدمات الحج والعمرة والزياره، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٧هـ.
- (٢٦) عدنان عمرو، مبادئ القانون الإداري، الإسكندرية، منشأة المعارف، ٢٠٠٤م.

- (٢٧) عصام الدين أحمد أبوعلفة، التسويق (المفاهيم الاستراتيجية والنظرية والتطبيق)، جزء أول أساسي، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠٠٢م.
- (٢٨) عصماني سفيان، دور التسويق في قطاع الخدمات الصحية، رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد بو ضياق، الجزائر، ٢٠٠٦م.
- (٢٩) غوستاف لوبون، سيكولوجية الجماهير، ترجمة وتقديم هاشم صالح، دار الساق، لبنان، ١٩٩١، الفصل المقدمة والفصل الأول.
- (٣٠) فوزية عبدالكاظم العطية، دراسة في السلوك الحشدي، مجلة كلية الآداب جامعة بغداد، العدد ١٩٩، ١٩٧٦م.
- (٣١) محمود أحمد الجمل وآخرون، وضع مؤشرات لقياس مستوى خدمات الحج والعمرة والزيارة لموسم رمضان ١٤٣٦هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٣٦هـ.
- (٣٢) مطلق بن سعيد الذيابي، معوقات إدارة الحشود وأليه معالجاتها، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.
- (٣٣) نايف راشد داخل الرحيلي، العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية: الحج أنموذجاً، الملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، ١٥ - ١٦ شعبان ١٤٣٩هـ.
- (٣٤) نصر عاشر الشيباني، منهج إعادة تحليل البيانات في البحث الاجتماعي، المجلة الجامعة، مركز البحوث والدراسات العليا بجامعة الزاوية، ليبيا، العدد الثامن، ٢٠٠٦م.
- (٣٥) هاني بن هاشم النابلسي، نحو الأبعاد العلمية في إدارة الحشود الشاملة، الندوة التخصصية السادسة: إدارة الحشود البشرية في المشاعر المقدسة، كلية الملك فهد الأمنية، ٢٨ / ٥ / ١٤٣٧هـ.
- (٣٦) هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، داروائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، ٢٠٠٤م.
- (٣٧) وحدة التعليم الإلكتروني، المحاكاة والواقع الافتراضي بين الحلم والحقيقة، العدد الثاني، ١ أغسطس ٢٠٠٩، متاح على شبكة المعلومات الدولية: <http://emag.mans.edu.eg/index.php?page=news&task=show&id=204&sessionID>

#### ثانياً : المراجع الأجنبية:

- 1) Arbon P: Mass gathering medicine: A review of the evidence and future directions for research. Prehosp Didast Med 2007.
- 2) Beibei Zhan , Dorothy N. Monekosso, Crowd analysis: a survey, Machine Vision and Applications (2008).
- 3) Bolei Zhou, Hepeng Zhang, Measuring Crowd Collectiveness, IEEE Transactions on Pattern Analysis and Machine Intelligence, VOL. 36, NO. 8, AUGUST 2014.
- 4) Borch, C. , The Exclusion of The Crowd , The Destiny of Sociological Figure of The Irrational, European Journal of Social Theory .
- 5) Forsyth, R., Hand book of Psychology, NJ:2012.
- 6) G. Keith Still, Crowd Dynamics, A thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Mathematics, University of Warwick, Department of Mathematics, August 2000.
- 7) Jacques, Julio, "Crowd Analysis Using Computer Vision Techniques", "IEEE Signal Processing Magazine", September 2010.
- 8) JINLING ZHANG, LEI LYU, Toward Modeling Emotional Crowds, IEEE Access, Volume 6, 2018.
- 9) Manstead, A, & H., Mirs , Blackweel Encyclopedia of Social Psychology, Oxford: Black Weel, 1996.
- 10) Nidaa Bajow .Review the mass gathering management plan at the graduation ceremony of students at the King Fahd Security College, Conference Paper · January 2012.
- 11) Shelly,S, Novigation, Sociology Discussion com. Jan. Z, 2014
- 12) Smelser, N, Theory of Collective Behavior, N.Y: Free Press, 1962.
- 13) Stokols, R., "Asocial – Psychological Models of Human Crowding Phenomena, Ald, Journal, March, 1972.
- 14) *Thalmann, Daniel (2016). "Crowd Simulation". Encyclopedia of Computer Graphics and Games. pp. 1–8. doi:10.1007/978-3-319-08234-9\_69-1. ISBN 978-3-319-08234-9*
- 15) Wikipedia, The Free Encyclopedia, Crowd Psychology.