جامعة سوهاج

كلية التربية

المجلة التربوية

سيناريو مستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة

إعداد

د/ ريم بنت ثابت محمد بني زيد القحطاني

أستاذ الإدارة التربويه والتخطيط المشارك

قسم الإدارة التربويه والتخطيط – كلية التربيه

جامعة أم القرى بمكة المكرمة

المملكة العربية السعودية

تاريخ استلام البحث : ٢٥ نوفمبر ٢٠٢٢م – تاريخ قبول النشر: ٣ ديسمبر ٢٠٢٢م

DOI: 10.12816/EDUSOHAG.2023.

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى وضع سيناريو مقترح للتعرف على واقع جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، والكشف عن أبرز التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي)، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للحصول على البيانات، وقد تمثلت عينة الدراسة في (١٠١) من العاملين في وزارة الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود درجة كبيرة من جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، ووجود درجة متوسطة من التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: الكفاءة التشغيلية – التجمعات الحشدية – المشاعر المقدسة – الحج – العمرة – مكة المكرمة

A sustainable scenario to activate the operational efficiency of readiness to deal with crowd gatherings in the holy sites during the Hajj and Umrah seasons in Makkah Al-Mukarramah

ABSTACT

The current study aimed to developa proposed scenario to identify the reality of the readiness to deal with crowd gatherings in the holy sites during the Hajj and Umrah seasons in Makkah Al-Mukarramah, and to reveal the most important challenges facing the readiness to deal with crowd gatherings in the holy sites during the two seasons of Hajj and Umrah in Makkah Al-Mukarramah, and to identify statistically significant differences in estimates and responses The study sample members on the reality of the operational efficiency of the readiness to deal with crowd gatherings in the holy sites during the two seasons of Hajj and Umrah in Makkah Al-Mukarramah according to the variable (gender, educational qualification, years of experience, job position). As a data acquisition tool, the study sample consisted of (101) employees of the Ministry of Hajj and Umrah in the city of Makkah Al-Mukarramah in the Kingdom of Saudi Arabia. The study found a set of results, the most important of which are: the presence of a large degree of readiness to deal with crowd gatherings in the holy sites during the Hajj and Umrah seasons in Makkah Al-Mukarramah, and the presence of a medium degree of challenges facing the readiness of dealing with crowd gatherings in the holy sites during the Hajj and Umrah seasons in Makkah Al-Mukarramah, in addition to There are no statistically significant differences in the estimates and responses of the study sample members about the reality of the operational efficiency of the readiness to deal with crowd gatherings in the Holy Sites during the Hajj and Umrah seasons in Makkah Al-Mukarramah, according to the variables (gender, educational qualification, years of experience, job position).

Key words: Operational Efficiency - Crowd Gatherings - Holy Sites - Hajj - Umrah - Makkah

المقدمة

أصبحت صناعة الخدمات واحدة من أهم الصناعات على المستوى العالمي، وقد اهتمت الدول والحكومات عالميًا بتطوير جودة الخدمات التي تقدمها في مختلف القطاعات والمؤسسات الحكومية، وذلك من خلال السعي نحو الوصول إلى أفضل مستوى من الاستفادة من الموارد المادية والبشرية المتاحة وتوظيفها في تقديم أفضل مستوى من الخدمات، ومن هنا بدأ اهتمام الحكومات يتزايد لتحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة في مختلف قطاعاتها ومؤسساتها.

وتتمثل الكفاءة في مستوى المهارات والخبرات التي تمتلكها الموارد البشرية والتي يتم الاستفادة منها في بيئة العمل، والتي تسهم في تنفيذ الأعمال المختلفة بأفضل الطرق الممكنة سواءً على مستوى الوقت أو التكلفة، وبمعنى آخر فأن الكفاءة تمثل مجموعة المبادئ والقواعد الأساسية التي تحكم عمل محدد وتسهم في الوصول إلى النتائج المرجوة منه وفقًا لخطة العمل المحددة (بوعبدلي وأحمد، ٢٠١٦).

وتعد الكفاءة التشغيلية واحدة من أهم أنواع الكفاءة التي تتضمن تقديم مختلف الكيانات الإدارية لمستويات محددة من الخدمات العامة، وذلك من خلال استخدام أقل قدر ممكن من مواردها المالية، أو إنفاق قدر محدد من الموارد من أجل تقديم أفضل مستوى ممكن من الخدمات العامة، وغالبًا ما يتعين على الحكومات أن تعمل على استغلال مواردها المختلفة بصورة مثلى، وذلك من أجل تعزيز قدرتها على تحقيق أهدافها المختلفة، حيث أنه يقع على عاتق الحكومات العمل على تطوير البنية التحتية وتقديم مختلف الخدمات وخاصةً الأساسية منها بما يتناسب مع تحقيق المستوى المطلوب من الرفاهية للمواطنين في مختلف مجالات الحياة (Khalil & Adelabu, 2012).

وقد زادت أهمية العمل على تعزيز الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الحكومية المختلفة كنتيجة للعديد من العوامل التي أدت إلى زيادة التحديات التي واجهت هذه المؤسسات، وخاصةً في ظل الأزمات المختلفة التي أثرت على كفاءة عمل المؤسسات المختلفة ومستوى الخدمات التي تقدمها، الأمر الذي أدى إلى زيادة الاهتمام بتحقيق أعلى

مستوى من الكفاءة في الخدمات المختلفة التي يتم تقديمها بما يلبي الأهداف العامة من استثمار الموارد المختلفة والاستفادة منها (Authority, 2018).

وتهدف الكفاءة التشغيلية إلى الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها مختلف المؤسسات الحكومية وغيرها، وذلك نتيجةً للالتزام بمجموعة من المقاييس والمعايير والمواصفات التي تعزز جودة الخدمات المقدمة، ومن خلال الاستفادة من العوامل الفنية والتقنية الحديثة إضافةً إلى توظيف التصاميم الهندسية المميزة وعمليات التحسين المستمرة (خدام، ٢٠١٩).

ويواجه المجتمع الدولي في عصرنا الحالي العديد من التحديات المختلفة والمتغيرات السريعة التي نتجت عن ظواهر متعددة أهمها قيم ومبادئ العولمة، ونتيجةً لذلك فقد واجهت العديد من الدول التي تستضيف المناسبات المختلفة تحديات كبيرة نتيجةً لزيادة أعداد التجمعات الحشدية التي تتوافد إليها، الأمر الذي دفع هذه الدول للاهتمام بامتلاك استراتيجيات محددة تساعدها في إدارة التحديات المترتبة على هذه الظاهرة، وتسهم في زيادة كفاءتها في التحكم بهذه التجمعات والسيطرة عليها، خاصةً وأن هذه المناسبات تكتسب أهمية كبيرة على المستويات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية (الشمراني، ٢٠١٩).

ونظرًا للتزايد في أعداد التجمعات الحشدية وما يرافقها من مخاطر مختلفة، فقد ارتفع مستوى الاهتمام بالتجمعات الحشدية وخاصةً تلك التي يجتمع المشاركين فيها في أماكن مغلقة أو محددة جغرافيًا، ولذلك فقد زاد اهتمام الباحثين في مجال إدارة التجمعات الحشدية وخاصةً تلك التي تجتمع في الأحداث الرياضية أو الترفيهية أو الدينية، وهو ما أدى إلى ظهور العديد من الدراسات التي اهتمت بتقديم الدراسات الاستراتيجية التي تفيد المسؤولين في اتخاذ القرارات السليمة وتطبيق مختلف الإجراءات والأساليب والتقنيات الفعالة التي تحد من مخاطر التجمعات الحشدية (Johansson et al., 2012).

وتشكل أعداد الحجاج والمعتمرين التي تفد إلى أرض المملكة العربية السعودية سنويًا أحد أكبر التجمعات الحشدية التي تجتمع في مكان محدد جغرافيًا على المستوى العالمي، حيث يجتمع في المشاعر المقدسة سنويًا مئات الألوف من الحجاج والمعتمرين لتأدية أحد أركان الإسلام الخمسة، كما أن هذه التجمعات تتصف بالتنوع في الأجناس والأعراق والثقافات واللغات، وهو ما يعني امتلاكها لسلوكيات وعادات وأعراف متباينة، الأمر

الذي يظهر الحاجة إلى بذل جهود كبيرة من أجل الحفاظ على سلامة هذه التجمعات أثناء أدائهم للنسك المختلفة ومنع حدوث الأزمات خلالها (عبد الظاهر، ٢٠١٣).

وقد شهدت أعداد الحجاج والمعتمرين تزايدًا مستمرًا وخاصةً في العقود الأخيرة، حيث تستقبل المملكة العربية السعودية سنويًا نحو ثلاثة ملايين من حجاج بيت الله الحرام، ونتيجةً لهذه الأعداد الكبيرة والتزايد المستمر لأعداد الحجاج سنويًا؛ نتيجةً لعدد من العوامل أهمها زيادة التعداد السكاني في الدول الإسلامية وتطور وسائل النقل والمواصلات، فإن المملكة العربية السعودية تعمل وبصورة مستمرة على تحسين مستوى إدارتها لموسمي الحج والعمرة والخدمات التي تقدمها للحجاج والمعتمرين (قناوي، ٢٠١٩).

من خلال ما سبق، يتضح أن التجمعات الحشدية تعتبر أحد أهم الظواهر التي ينبغي دراستها وتسليط الضوء على أهمية إدارتها والتعامل معها بالأساليب والممارسات العلمية المناسبة للتغلب على الآثار السلبية التي قد تترتب عليها والتي قد تصل إلى حدوث أزمات قد يصعب التعامل مع نتائجها، ولكون المملكة العربية السعودية تستضيف وبصورة سنوية أعداد غفيرة من التجمعات الحشدية في موسمي الحج والعمرة، ونظرًا لما تتصف به هذه التجمعات من خصائص متباينة، فقد أدركت الباحثة أهمية إجراء دراسة تبحث في إمكانية الوصول إلى سيناريو مستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

مشكلة الدراسة

تبذل المملكة العربية السعودية جهودًا حثيثة من أجل إدارة مواسم الحج والعمرة وتنظيمها بأعلى درجات الكفاءة والفاعلية، وذلك لما لهذه الجهود من أهمية كبيرة على أوجه متعددة منها الدينية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية، إلا أن المملكة وعلى الرغم من اهتمامها الكبير بتنظيم التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين تواجه العديد من المعوقات التي تحد من كفاءتها وجهوزيتها في التعامل مع هذه التجمعات بالمشاعر المقدسة.

ونظرًا لمحدودية الموارد والطلب المتزايد على الخدمات المتنوعة فقد زاد الاهتمام بتحقيق أعلى مستويات الكفاءة في التعامل مع الموارد المتاحة، ونتيجةً للأزمات الاقتصادية المختلفة التي أثرت في دول العالم فقد بدأ الاهتمام بزيادة مستوى الكفاءة في الاستفادة من الموارد في تقديم الخدمات المختلفة. (Sant´ Ana et al., 2020).

وقد أشارت دراسة السلمي (٢٠١٧) إلى القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام تواجه العديد من المعوقات والتي من أهمها مخالفة بعض الحجاج والمعتمرين للأنظمة والقوانين، كما بينت حاجت هذه القوة لزيادة أعداد منتسبيها لمواكبة الخطط المستقبلية، واطلاعهم على أحدث التقنيات الخاصة بإدارة الحشود.

كما بينت دراسة القرني (٢٠٢٠) حاجة المملكة إلى الاستفادة من التقنيّات المتاحة، وتطويرها وتصميمها بما يتناسب مع حاجة ضيوف الرحمن وخاصةً فيما يتعلق بتطوير القدرة الاستيعابية للمشاعر المقدسة، بالإضافة إلى الحاجة إلى وجود مخطط شامل يهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة، ويراعي أعلى معايير الأمن والسلامة، وإعادة تأهيل البنية التحتيّة بالمشاعر المقدسة بما يسهم في تحسين التعامل مع الزيادة المستقبلية في أعداد الحجاج والمعتمرين.

في حين أكدت نتائج دراسة العجمي (٢٠١٧) إلى أن زيادة أعداد التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة تؤدي إلى العديد من الأزمات الصحية للحجاج والمعتمرين، مما يشير إلى أهمية العمل على إيجاد سياسات وإجراءات تتناسب مع حجم التجمعات الحشدية، وقد أكدت الدراسة على حاجة الحكومة لتهيئة الإمكانيات المادية اللازمة للتعامل مع الأزمات الصحية. ووجود تسهيلات في إجراءات الطوارئ التي تقلل من الأضرار التي تسببها الأزمات الصحية.

وفي ضوء ما سبق، وفي ظل الجهود الحثيثة التي يتم بذلها في المملكة العربية السعودية بشكل عام، وفي وزارة الحج والعمرة بشكل خاص لتحقيق رؤية المملكة لعام ٢٠٣٠، وفي ظل ندرة في البحوث والدراسات السابقة التي تناولت الكفاءة التشغيلية لرفع جهوزية الجهات المعنية في المملكة للتعامل مع التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة في مكة المكرمة خلال موسمي الحج والعمرة، فإن الباحثة ترى أن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة على السؤال الرئيس التالي:

"ما السيناريو المستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة؟".

أسئلة الدراسة

يتفرع من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

١. ما واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة؟
٢. ما أبرز التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي)؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى:

١. التعرف على واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.
٢. الكشف عن أبرز التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.
٣. التعرف على الفروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي).

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في الجوانب التالية:

- الأهمية النظرية:

١. تكتسب الدراسة الحالية أهميتها من أهمية موضوع الحج وما يمثله من أهمية على المستوى الديني أو على مستوى الدنيوي، فكما أن الحج من الفرائض العظيمة في

الإسلام فإن له أهمية كبيرة على المستوى السياسي والاقتصادي للمملكة العربية السعودية.

٢. يتوافق موضوع الدراس الحالية مع الجهود المبذولة من مختلف مؤسسات المملكة العربية السعودية من أجل تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث أن من أهداف الرؤية زيادة عدد الحجاج والمعتمرين.

٣. ندرة الأبحاث والدراسات التي تناولت مفهوم الكفاءة التشغيلية ودورها في تعزيز جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية.

٤. توجيه أنظار الباحثين لتبني توجهات حديثة في دراساتهم وأبحاثهم العلمية ليسهموا في تطوير مجتمعاتهم بما يتوافق مع الرؤى والأهداف المستقبلية، وذلك بآليات ورؤى جديدة تسهم في معالجة جوانب القصور وتعزيز جوانب القوة والتميز.

– الأهمية التطبيقيه :

١. يؤمل من الدراسة الحالية التوصل إلى نتائج وتوصيات مهمة تسهم في تنبيه القائمين على إدارة مواسم الحج والعمرة بأهمية العمل على تعزيز الكفاءة التشغيلية في التعامل مع التجمعات الحشدية.

٢. يمكن للدراسة الحالية أن تسهم في النهوض بمستوى الأداء في الجهات الحكومية والمؤسسات المختلفة التي تشرف على إدارة مواسم الحج والعمرة.

٣. قد تسهم الدراسة الحالية في تزويد المسؤولين في وزارة الحج والعمرة بواقع جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة بمكة المكرمة في موسمي الحج والعمرة.

٤. يمكن للمسؤولين عن البرامج التطويرية في وزارة الحج والعمرة الاستفادة من الدراسة الحالية من خلال السيناريو المستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

حدود الدراسة :

ستقتصر الدراسة الحالية على الحدود التالية:

- **الحدود الموضوعية: تمثلت في تقديم سيناريو مستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.**
- **الحدود البشرية: ستقتصر الدراسة الحالية على مجموعة من العاملين تشمل عدد من مديري و موظفي وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.**
- **الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في مدينة مكة المكرمة.**
- **الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة الحالية في ١٤٤٣هـ / ٢٠٢٢م.**

مصطلحات الدراسة

تضمنت الدراسة الحالية على المصطلحات التالية:

- **السيناريو المستقبلي:**

يعرف السيناريو المستقبلي على أنه: "كتابة تفصيلية لسير الأحداث للوصول إلى مستقبل جيد ومرغوب فيه، وذلك من خلال توضيح كافة الخطوات المستقبلية وتحديد خصائصها حتى تصل إلى أفضل مستقبل ممكن، ولا تهدف السيناريوهات المستقبلية إلى التنبؤ بالمستقبل وإنما يقدم تصورًا للأحداث الممكنة في المستقبل" (الإكيابي وآخرون، ٢٠١٦، ٢٩٧).

وتعرفه الباحثة إجرائيًا بأنه:

"تحديد لمجموعة من الخطوات والإجراءات المستقبلية التي يمكن من خلالها الوصول إلى تحقيق أهداف محددة بدرجة عالية من الكفاءة في استثمار الموارد المتاحة لوزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية بما يعزز من جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة في مدينة مكة، والتي تطمح المملكة لزيادتها حسب رؤية ٢٠٣٠".م

- **الكفاءة التشغيلية:**

تعرف الكفاءة التشغيلية على أنها: "محصلة الكفاءة التقنية والاقتصادية، حيث تشير الكفاءة التقنية إلى الطريقة المثلى التي ترتبط من خلالها الموارد بالمخرجات بما يحقق أعلى مستوى ممكن من المخرجات، أما الكفاءة الاقتصادية فتتمثل في القدرة على التعامل مع كافة القيود والمتغيرات المحتمل وقوعها" (عبد مولاه، ٢٠١١، ٣).

وتعرفها الباحثة إجرائيًا بأنها: "توظيف مختلف الموارد المادية والبشرية المتاحة لوزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية بما يعزز من جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة في مدينة مكة، والتي تطمح المملكة لزيادتها حسب رؤية ٢٠٣٠" م.

- **التجمعات الحشدية:**

تعرف التجمعات الحشدية على أنها: "حدث منظم أو غير منظم بحيث يكون عدد الأشخاص المشاركين فيه كافيًا لإجهاد موارد التخطيط والاستجابة للمجتمع أو المدينة أو الدولة التي تستضيف هذا الحدث" (Rahman et al., 2017, 386).

وتعرف الباحثة التجمعات الحشدية على أنها: "الحجاج والمعتمرين المحليين والوافدين من دول العالم الإسلامي المختلفة الذين يؤدون النسك في المشاعر المقدسة في مكة المكرمة، والذي يترتب على وجودهم حالة من الاستنفار في الجهود المختلفة من أجل تأمين كافة الخدمات التي يحتاجونها وتوفير عوامل الأمن والسلامة لهم".

الإطار النظري

أولًا: الكفاءة التشغيلية مفهومها وأهميتها

تسعى الدول على مستوى العالم إلى الحفاظ على ما تمتلكه من موارد طبيعية واستدامتها بأطول فترة ممكنة من الزمن، ولذلك فقد اهتمت الدول والحكومات بترشيد استهلاكها للموارد من خلال التخطيط للتنمية المستدامة، وهو ما عزز التوجه نحو نشر مفهوم الكفاءة في مختلف الأنشطة والمشاريع التي تقوم الدول بتنفيذها.

وتتمثل الكفاءة في العلاقة الاقتصادية التي تربط بين الموارد المتاحة ومستوى النتائج التي تم تحقيقها من خلال استخدام هذه الموارد، وذلك من خلال رفع كمية المخرجات التي يتم الحصول عليها من كمية محددة من المدخلات، أو الحد من كمية المدخلات التي يتم استخدامها في الوصول إلى مستوى معين من المخرجات (بن ساحة، ٢٠١٣).

وتعني الكفاءة درجة العلاقة بين المخرجات والمدخلات من خلال الاستغلال الأمثل لكمية محددة من الموارد الداخلة في عملية الإنتاج (المدخلات Input) وتعظيم كمية الموارد الخارجة (المخرجات output) (جعدي وناصر، ٢٠١٣).

وتعتبر الكفاءة واحدة من أهم العناصر التي يتم من خلالها تقييم الأداء إلى جانب الفاعلية والإنتاجية، حيث تعبر الكفاءة عن مدى نجاح المنظمات والمؤسسات وحسن استخدامهم للموارد التي تدخل في عمليات الإنتاج من أجل تعظيم حجم المخرجات (حسين وعبد الحميد، ٢٠١٠).

كما تشير الكفاءة التشغيلية إلى أن الناتج الذي تحققه وحدة تنظيمية معينة يزيد عن مجموع المدخلات الداخلة في عملية الإنتاج في تلك الوحدة، ويتم استخدام الكفاءة التشغيلية بهدف المقارنة بين الوحدات التنظيمية المختلفة، وذلك من خلال قياس الانحراف في الأداء بين الوحدات المتشابهة من خلال قياس كفاءتها ومقارنته بالوحدة الأفضل (جاسم، ٢٠٢١).

وتعتبر الكفاءة التشغيلية بمثابة مقياس لكفاءة وقدرة العوامل الإنتاجية المختلفة على الوصول إلى أعلى إنتاجية ومن ذلك كفاءة الموارد البشرية وكفاءة الموقع وكفاءة المواد المساعدة وكفاءة الحسابات (النجار، ٢٠٠٧، ٤١).

وعلى الرغم من أن الكفاءة تعد واحدة من أبرز مشكلات الاقتصاد، إلا أن لها أهمية كبيرة، وتتضح أهمية الكفاءة في أنها الطريقة الأمثل لاستخدام الموارد، وبالتالي فهي الوسيلة التي يتم من خلالها الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة مع تعظيم العوائد إلى أعلى درجة ممكنة، والذي يتم من خلال المزج بين العناصر المختلفة للإنتاج من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من الإنتاج، وهو ما دفع الاقتصاديين إلى الاهتمام بتحقيق الكفاءة لكونها تحقق مبدأ الانتفاع بالموارد المختلفة بأقل تكلفة ممكنة (البطراني، ٢٠١٧).

وتعتبر الكفاءة التشغيلية أحد العناصر الأساسية للتقدم والنمو الاقتصادي، وتنعكس آثار الكفاءة التشغيلية على كل من المشروعات الفردية والمجتمع بصورة عامة، ويمكن توضيح أهمية الكفاءة التشغيلية من خلال ما يلي (علي، ٢٠١٧):

١. يعتبر التأخر في الاستفادة من الفنون الإنتاجية الحديثة والتقدم التقني أحد أهم أسباب التخلف، والذي يؤدي إلى تراجع الكفاءة التشغيلية في العمل.
٢. تمكن الكفاءة التشغيلية الإدارة في مختلف المؤسسات من التوفيق بين جميع الأطراف من عاملين وعملاء وجهات حكومية أو خاصة وغيرها.

٣. تحسين الكفاءة التشغيلية يعتبر من الوسائل المهمة التي يمكن من خلال الاعتماد عليها أن يتم الموازنة بين الصادرات والواردات وخاصةً في حالة وجود صعوبات في الحصول على التدفقات النقدية المناسبة.

وتتكون الكفاءة التشغيلية من (الأحمد، ٢٠٢٠):

١. الكفاءة الفنية (التقنية): تقوم هذه الكفاءة على مبدأ قياس الانحراف بين كل من المستوى الذي تم تحقيقه من الإنتاج والقدرة الحقيقية للإنتاج، وتعمل هذه الكفاءة على قياس قدرة المنشآت على الإنتاج بأفضل المستويات وذلك لأنه يتم استخدام أفضل المدخلات.

٢. الكفاءة التخصصية: تعمل هذه الكفاءة على مبدأ العمل على تحديد المدخلات للمشاريع ذات المردود الأعلى، أي معرفة قدرة المنشأة على الاستفادة من مزيج من المدخلات من خلال اعتبار أسعار هذه المدخلات.

ثانيًا: التجمعات الحشدية وتعامل المملكة العربية السعودية معها في مواسم الحج والعمرة

أصبح التحكم بالتجمعات الحشدية أحد أهم المواضيع البحثية مؤخرًا، نظرًا للتطور المتسارع في مجالات متعددة، والتي أثرت وبصورة كبيرة في زيادة أحجام التجمعات الحشدية في المناسبات الدينية والرياضية والترفيهية المختلفة، وهو ما فرض ضرورة الاهتمام بدراسة هذه التجمعات والعمل على إيجاد الطرق والوسائل المناسبة للتحكم بها والسيطرة عليها لتجنب العواقب الوخيمة التي قد تترتب على إهمال إدارتها بالأساليب الصحيحة، وتعزيز القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة من خلال رفع جهوزية الجهات المعنية وزيادة كفاءتها في التعامل مع هذه التجمعات وإدارتها.

وقد أدت الزيادة العالمية في أعداد التجمعات الحشدية في مختلف الأحداث العالمية إلى حدوث حالات طوارئ ومجموعة كبيرة من العواقب غير المقصودة على كل من الحشود والمسؤولين عن إدارتها وتنظيمها، وهو ما دفع المسئولين عن الحشود إلى السعي نحو التغلب على هذه الظواهر من خلال العمل على تعزيز كفاءة العمليات الإدارية الخاصة بتنظيم هذه الحشود من أجل الحد من الخسائر المترتبة عليها والحفاظ على سلامة المشاركين في هذه التجمعات الحشدية، وخاصةً في حالة التجمعات غير المتجانسة مثل التجمعات الخاصة بالمناسبات الدينية (Taibah, 2015).

وقد فرضت الأعداد الضخمة والمتزايدة للتجمعات الحشدية في الشعائر المقدسة، على إدارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية الاهتمام بإدارة الحشود وإدارة الأزمات، وذلك في ظل تزايد أعداد المسلمين الذي تجاوز المليار نسمة والذين تتطلع نفوسهم شوقًا لزيادة أطهر بقاع الأرض وأداء الركن الخامس من أركان الإسلام، كما أن اتباع الفكر الإداري السليم يعد من أهم العوامل التي من شأنها أن تحفظ حياة الناس، وخاصةً في حالة التجمعات الحشدية الضخمة والمتدافعة أثناء أداء الشعائر لتحدث زحامًا شديدًا واضطراب مما قد يؤدي إلى حوادث خطيرة وإصابات كما حدث في مرات عديدة (أحمد، ٢٠٢١).

وتعتبر عملية مراقبة سير الحشود وخاصةً في الحج من أهم العمليات الخاصة بإدارة التجمعات الحشدية والسيطرة عليها، وذلك لما لهذه العملية من دور مهم في منع حدوث الزحام والحد من الأزمات التي قد تحدث نتيجةً لتحرك هذه الحشود من منطقة إلى أخرى، حيث وبسبب الزحام الشديد وقلة مستوى الكفاءة في إدارة التجمعات الحشدية تحدث العديد من الحوادث والتي قد تؤدي إلى وجود حالات وفيات، وهو الأمر الذي يتطلب تعزيز استخدام التقنيات الحديثة التي من شأنها أن تزيد من الكفاءة الكوادر المشرفة على إدارة وتنظيم مواسم الحج والعمرة (Almagbil, 2019).

ونتيجةً لكون التجمعات الحشدية الخاصة بالحجاج والمعتمرين تتميز بالتباين وعدم التجانس في الثقافات واللغات والعادات والتقاليد، فقد ظهرت الكثير من التحديات في تعامل المسؤولين عن إدارة وتنظيم الحج والعمرة مع هذه التجمعات، ومن هذه التحديات (Taibah, 2015):

١. صعوبة التواصل مع الحجاج والمعتمرين الذين ينتمون إلى ثقافات ولغات مختلفة وخاصةً في حالة التواصل مع الحجاج والمعتمرين المفقودين أو المرضى.
٢. يضاعف تزاحم الحجاج والمعتمرين من مخاطر المشكلات الصحية وانتقال العدوى بين الحجاج والمعتمرين، وخاصةً المخاطر الناشئة التي يمكن أن تتحول إلى أمراض وبائية معدية، علاوة على أن ازدحام الحج يفرض متطلبات بدنية وبيئية وصحية عالية، وهو ما يجبر القائمين على الحج على تحسين الإجراءات وكفاءتها باستمرار.
٣. ويؤدي غياب الكفاءة العالية في إدارة التجمعات الحشدية الضخمة كتلك الخاصة بالحج والعمرة إلى إضاعة الكثير من الوقت في الانتظار من أجل الإجراءات الروتينية

المختلفة، والتي يمكن التخلص منها من خلال زيادة الكفاءة التشغيلية للعمليات المختلفة المتعلقة بإدارة وتنظيم الحج والعمرة.

ويعتبر الحج المناسبة السنوية الأكثر تعقيدًا فيما يتعلق بإدارة التجمعات الحشدية، حيث تتم خلاله إدارة ما يقرب من أربعة ملايين حاج يقومون بالعبادات نفسها في نفس الوقت في فترة زمنية لا تتجاوز الشهر، وغالبًا ما يتجاوز أعداد الحجاج الحدود الخاصة بأماكن العبادة في المشاعر المقدسة، وهو ما يزيد من احتمالية حدوث تزاحم ينتج عنه اختناقات مرورية أثناء تنقل الحجاج من مكان إلى آخر، وهو ما قد يتنج عنه إصابات أو وفيات وقد شهدت العديد من الأماكن في المشاعر المقدسة حوادث نتجت عنها وفيات نتيجة لضعف كفاءة العمليات الإدارية التي كانت تنظم التجمعات الحشدية للحجاج (Naser et al., 2010; Mohandes, 2010).

وقد أشارت دراسة (Khozium et al., 2012) إلى أهمية توظيف التقنيات الحديثة في زيادة كفاءة الجهات المسؤولة عن إدارة الحج في التعامل مع التجمعات الحشدية وتنظيم ومراقبة حركتها من مكان إلى آخر، حيث اقترحت الدراسة استخدام نظام دعم القرار الذي يعتمد على الكاميرات الحرارية كأجهزة استشعار على طرق الوصول بين عرفات ومزدلفة، وذلك لمساعدة السلطات في مراقبة وإدارة الحجاج، يمكن لوحدة التحليل المرتبطة بهذه المستشعرات تقييم تدفق وكثافة الحشود في الوقت الفعلي، وتكمن أهمية هذا النظام في أنه يحذر السلطات المسؤولة من الحشود الكبيرة، مما يؤدي إلى تحسين آليات صنع القرار والسيطرة على الحشود.

وفي ظل الظروف التي يواجهها العالم في وقتنا الحالي فإن العمل على تطوير معايير الكفاءة التشغيلية في إدارة التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين هو أمر في غاية الأهمية، وخاصةً في ظل الظروف الصحية الاستثنائية التي نمر بها، وقد أطلقت وزارة الحج والعمرة في المملكة عددًا من تطبيقات الهواتف الذكية من أجل تنظيم التسجيل واستصدار التصاريح لأداء الحج والعمرة، وذلك وفقًا للطاقة الاستيعابية المعتمدة وبنا يتناسب مع الاجراءات الاحترازية والتنظيمية التي تهدف إلى توفير بيئة آمنة للحجاج والمعتمرين (الشريف، ٢٠٢١).

ونتيجةً للأعداد الكبيرة للتجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين، وطبيعة مناسك الحج والعمرة التي تتطلب تحرك هذه الحشود بين مواقع جغرافية محددة، فقد اهتمت المملكة بتوفير

مشاريع البنية التحتية ذات الجودة العالية التي من شأنها أن تيسر تأدية الحجاج والمعتمرين لمناسكهم، بالإضافة إلى تسهيل تقديم الخدمات المختلفة لهم، كما تسعة المملكة وبصورة مستمرة من أجل تحسين جودة المرافق الخاصة بالحج ومشاريع النية التحتية المختلفة، كما أن تنفيذ هذه المشاريع بجودة عالية يسهم في تحقيق التنمية المستدامة للمملكة بما يتوافق مع وثيقة التحول الوطني ٢٠٢٠ ورؤية المملكة ٢٠٣٠ (الطحطوح والفحل، ٢٠٢٠).

ولا يتوفق نجاح الجهود التي تبذلها المملكة في تقديم الخدمات المختلفة للحجاج والمعتمرين على توفير الخدمات والمرافق، بل إن الأمر يتطلب العمل على زيادة كفاءة مختلف الأجهزة والجهات المسؤولة عن تقديم هذه الخدمات، والعمل على تنسيق الجهود وتوحيدها من أجل زيادة كفاءة وفاعلية الخدمات التي يتم تقديمها للحجاج والمعتمرين، والوقوف على المستجدات والاحتياجات المتنوعة والمتجددة للحجاج والمعتمرين، والتعرف على مختلف المشكلات والتحديات التي تواجههم، والعمل على توفير الحلول المناسبة لهذه المشكلات بصورة علمية مدروسة تحقق للحجاج والمعتمرين ما يسعون إليه من تأدية شعيرتهم بسهولة (عيد، ٢٠١٩).

تشهد مختلف قطاعات وزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية تطورًا نوعيًا وكميًا في

مختلف الأصعدة ومن بينها نجاحاتها المتميزة في إدارة الحشود البشرية أمنيًا وصحيًا وتنظيميًا في مواسم الحج والعمرة خصوصًا، وان المملكة في تعاملها مع هذه الحشود والتجمعات البشرية القادمة إليها، إنما تتعامل مع ثقافات وحضارات وجنسيات مختلفة من دول متقدمة ونامية، كما أن اهتمام الأمن العام لا يقتصر على تأهيل العنصر البشري فقط لملاحقة التطورات والمستجدات الأمنية، وإنما يتعدى لكل ما يسهم في التطوير والتحديث المستمر في مختلف المجالات وفي مقدمتها مجالات البحوث العلمية والأكاديمية (اليوسف، ٢٠١٦).

وترى الباحثة أن للمملكة العربية السعودية تجربة فريدة في التعامل مع التجمعات الحشدية وإدارتها، إلا أن جهود الجهات المختلفة المهنية بإدارة وتنظيم التجمعات الحشدية في الحج والعمرة لا زالت بحاجة إلى تطوير من خلال رؤية مستقبلية تتناسب مع رؤية

المملكة ٢٠٣٠ في زيادة أعداد الحجاج والمعتمرين، وأن الجهود المبذولة لازالت بحاجة إلى زيادة كفاءتها التشغيلية لتعزيز جهوزيتها للتعامل مع الأعداد المتزايدة من الحجاج.

الدراسات السابقة

١. دراسة القرني (٢٠٢٠) بعنوان: "منظور مستقبلي لتحقيق أمن الحجاج والمعتمرين وفقا لرؤية ٢٠٣٠ بالمملكة العربيّة السعودية". هدفت الدراسة إلى الوصول لمنظور مستقبليّ لتحقيق أمن الحجاج والمعتمرين وفقًا لرؤية (٢٠٣٠م). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقد تم استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في (١٥) خبيرًا في مجال خدمات الحج والعمرة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: الحاجة إلى استكمال التقنيّات المتاحة، وتطويرها وتصميمها بما يتناسب مع حاجة ضيوف الرحمن، وتحقيق الرؤية (٢٠٣٠م)، والطاقة الاستيعابيّة للمشاعر المقدسة خاصة بمشعر منى وصحن الطواف غير كافية لاستيعاب الأعداد المستهدفة لتحقيق الرؤية (٢٠٣٠م) للوصول إلى (٥) مليون حاج، و(٣٠) مليون معتمر بحلول عام (١٤٥٢هـ)، الحاجة إلى وجود مخطط شامل، يحدد المخاطر المحتملة، ويراعي أعلى معايير الأمن والسلامة، وإعادة تأهيل البنية التحتيّة بالمشاعر المقدسة، وبالتالي يؤدي ذلك لتعزيز أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين، ويسهم في زيادة أعداد الحجاج والمعتمرين مستقبلًا، والتنظيم الجيّد والإحصائيّات الدقيقة للحجاج والمعتمرين، وتصنيفاتهم وقياس أداء مستوى الخدمات المقدمة ومدى كفاءتها وتحقيقها لأهداف الرؤية.

٢. دراسة عيد (٢٠١٩) بعنوان: "نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمة التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات". هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور المهني والوظيفي لمؤسسات الطوافة والخدمات التي تقدمها للحجاج وأهم المشكلات التي تواجه هذه المؤسسات على المستوى الإداري والتنظيمي والمهني. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للحصول على البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في (٣٠٠) مفردةً من العاملين في مؤسسات الطوافة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تقدم مؤسسات الطوافة العديد من الخدمات للحجاج والمعتمرين في مختلف

المجالات بدايةً من استقبال الحجاج مرورًا بتنقلاتهم وإرشادهم وانتهاءً بمغادرة الحجاج للمشاعر المقدسة، وتواجه مؤسسات الطوافة العديد من الصعوبات أثناء تقديمهم للخدمات للحجاج والمعتمرين نتيجةً للإجراءات التي تتطلبها العمليات المختلفة، بالإضافة إلى وجود بعض الصعوبات في الجوانب التوعوية والإرشادية نظرًا للاختلاف في اللغات والثقافات.

٣. دراسة السلمي (٢٠١٧) بعنوان: "دور القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام في حفظ أمن الحجاج والمعتمرين". هدفت الدراسة إلى معرفة دور القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام من الناحية التنظيمية من وجهة نظر العاملين، واستنتاج المعوقات التي تعترض عمل القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام من وجهة نظر العاملين، والتوصل الى الحلول المقترحة من وجهة نظر العاملين لمعالجة المعوقات التي تعترض عمل القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام من وجهة نظر العاملين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي والاستبانة كأداة لجمع البيانات. وتمثلت عينة الدراسة في (٣٦٠) من منسوبي القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: من أهم أدوار القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام من الناحية الإنسانية الاشراف على المكتب الخاص بالمفقودات، وتهيئة المكان المناسب لاستقبال التائهين وإرشادهم، ومن أهم المعوقات التي تواجه منسوبي القوة مخالفة بعض الحجاج والمعتمرين للأنظمة كافتراش الممرات أو حمل أمتعة زائدة او خلافه، وإن الحلول المقترحة لمعالجة المعوقات من وجهة نظر العاملين تتمثل في زيادة عدد منسوبي القوة لمواكبة الخطط المستقبلية، واطلاعهم على احدث التقنيات لإدارة الحشود.

٤. دراسة العجمي (٢٠١٧) بعنوان: "دور إدارة الأزمات الصحية في مواسم الحج". هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب الأزمات الصحية التي تؤثر على الصحة العامة للحجاج أثناء مواسم الحج، والتعرف على نظام الإدارة المتبع لمواجهة الأزمات الصحية من وجهة نظر العاملين في وحدة إدارة الأزمات الصحية، وتحديد الفرص والمهددات (المعوقات) في أداء إدارة الأزمات الصحية أثناء مواسم الحج. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في (٢٤٣) فردًا من العاملين في وحدة إدارة الأزمات الصحية في مواسم الحج للمشاعر

المقدسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: من أسباب الأزمات الصحية تجاهل الحجاج للتحذيرات المتعلقة بالصحة العامة وزيادة أعداد الحشود في أماكن محددة، لمواجهة الأزمات الصحية يتم تشكيل فرق عمل لحل الأزمات الصحية المحتمل وقوعها ووضع تعليمات واضحة تحدد إجراءات التعامل مع الأزمات الصحية وتوفير الدعم المناسب للفريق الصحي الذي يقوم بالتشخيص والتخطيط، أبرز الفرص في أداء إدارة الأزمات الصحية هي: تهيئة الحكومة الإمكانيات المادية اللازمة للتعامل مع الأزمات الصحية، ووجود تسهيلات في إجراءات الطوارئ التي تقلل من الأضرار التي تسببها الأزمات الصحية، المهددات أو المعوقات في أداء إدارة الأزمات الصحية هي: قلة الوعي الصحي لدى بعض القادمين للحج، زيادة أنواع الأوبئة المستحدثة.

التعليق على الدراسات السابقة

أولًا: أوجه الاتفاق:

- **من حيث المنهج:**

ستتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي وهو ما اتفق مع جميع الدراسات السابقة.

- **من حيث الأداة:**

ستستخدم الدراسة الحالية الاستبانة كأداة للحصول على البيانات وهو ما توافق مع دراسة عيد (٢٠١٩) والسلمي (٢٠١٧) والعجمي (٢٠١٧).

ثانيًا: أوجه الاختلاف:

- **من حيث المنهج:**

اختلفت الدراسة الحالية من حيث المنهج مع دراسة السلمي (٢٠١٧) التي استخدمت كل من المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي.

- **من حيث الأداة:**

اختلفت الدراسة الحالية من حيث الأداة مع دراسة القرني (٢٠٢٠) التي استخدمت المقابلة كأداة للحصول على البيانات.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة

١. تحديد مشكلة الدراسة وبلورتها.

٢. إثراء الإطار النظري.

٣. تحديد المنهج المناسب للدراسة واختيار أداة الدراسة.
٤. اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة.

أوجه تميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

١. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها الأولى من نوعها التي بحثت في تفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.
٢. تقدم الدراسة الحالية سيناريو مستدام لتفعيل يتوافق مع أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهج الدراسة

يعبر منهج البحث عن الطريقة التي يتبعها الباحثون من أجل الوصول في النهاية إلى النتائج الخاصة بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم المستخدم لحل مشكلة البحث، إضافة إلى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية، كما أن هناك مناهج عديدة تستخدم في البحث العلمي حيث يستخدم كل منهج من هذه المناهج حسب الظاهرة التي يتم دراستها وقد يتم استخدام أكثر من منهج لدراسة نفس الظاهرة (الخياط، ٢٠١١)، وقد استخدمت الدراسة الحالية

اسلوب صناعة السيناريو وهو متاح بشكل كبير فى علم الدراسات المستقبلية ؛ والذي يعرف على أنه:

بأنها "مجموعة من الدراسات التي تهدف إلى تحديد اتجاهات الأحداث، وتحليل مختلف المتغيرات التي يمكن أن تؤثر في إيجاد هذه الاتجاهات أو حركة مسارها"، ومن ناحية طريقة حلها للمشكلات بأنها "مجموعة الدراسات التي تكشف عن المشكلات الحالية، أو التي بات من المحتمل أن تظهر في المستقبل، وتتنبأ بالأولويات التي يمكن أن تحددها كحلول لمواجهة هذه المشكلات والتحديات.(فهمي ،١٩٩٧م).

مجتمع

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في وزارة الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة

اقتصرت عينة الدراسة على (١٠١) من العاملين في وزارة الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية. والجدول رقم (١) التالي يبين خصائص أفراد العينة حسب بياناتهم الشخصية.

جدول (١)
توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	59	58.4
	أنثى	42	41.6
سنوات الخبرة	٥ سنوات أو أقل	14	13.9
	من ٥- ١٠ سنوات	47	46.5
	أكثر من ١٠ سنوات	40	39.6
المؤهل العلمي	دبلوم	2	2.0
	بكالوريوس	20	19.8
	ماجستير	44	43.6
	دكتوراة	35	34.7
المنصب الوظيفي	موظف	43	42.6
	رئيس قسم	30	29.7
	مدير دائرة	28	27.7
الإجمالي		101	100.0

يتضح من خلال جدول رقم (١) السابق أن ٥٨.٤% من أفراد العينة ذكور، و٤١.٦% إناث، ٤٦.٥% من أفراد العينة لديهم سنوات خبرة من (٥ إلى ١٠) سنة، ٣٩.٦% لديهم سنوات خبرة أكثر من (١٠) سنة، و١٣.٩% لديهم سنوات خبرة (٥) سنوات أو أقل.

ومن حيث توزيعهم حسب المؤهل العلمي، ٤٣.٦% لديهم مؤهل ماجستير، ٣٤.٧% لديهم مؤهل دكتوراه، ١٩.٨% لديهم مؤهل بكالوريوس، و٢% لديهم مؤهل دبلوم. أما من حيث توزيعهم حسب المنصب الوظيفي، ٢٩.٧% رؤساء أقسام، ٢٧.٧% مدراء دوائر، و٤٢.٦% موظفين.

أداة الدراسة

في ضوء أهداف الدراسة وأسئلتها فإن الأداة المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة هي الاستبانة، وقد تكونت الاستبانة من قسمين:

- **القسم الأول: ويشتمل على البيانات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وذلك حسب متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمنصب الوظيفي).**
- **القسم الثاني: ويتضمن محاور الدراسة وهي:**

- **المحور الأول: واقع جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.**
- **المحور الثاني: التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.**

صدق أداة الدراسة

١. الصدق الظاهري

تم استخدام أسلوب الصدق الظاهري، بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبانة وملاءمتها لأغراض البحث، وذلك من خلال عرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من الأساتذة المختصين لإبداء الرأي فيما يتعلق في مدى مناسبة الفقرات وانتمائها لمحاور الاستبانة، وإدخال التعديلات اللازمة سواء بالحذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة. حيث قدم السادة المحكمين العديد من التعديلات الجوهرية على أداة الدراسة، واستجابت الباحثة لهذه التعديلات، وقام بإعادة صياغة الاستبانة في ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمين، حتى أخذت الاستبانة شكلها النهائي.

ب. صدق الاتساق الداخلي

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وعليه فقد تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية التي تنتمي إليه، وذلك عبر عينة استطلاعية بحجم (٣٠) من العاملين في وزارة الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية، والجدول رقم (٢) التالي يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

جدول (٢)
صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

المحور الأول			المحور الثاني		
م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	م	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.437*	0.016	1	.568**	0.001
2	.438*	0.016	2	.487**	0.006
3	.633**	0.000	3	.530**	0.003
4	.643**	0.000	4	.461*	0.010
5	.500**	0.005	5	.644**	0.000
6	.584**	0.001	6	.555**	0.001
7	.655**	0.000	7	.459*	0.011
8	.642**	0.000	8	.721**	0.000
9	.542**	0.002	9	.449*	0.013
10	.500**	0.005	10	.388*	0.034
11	.485**	0.007			
12	.407*	0.025			
13	.553**	0.002			
14	.441*	0.015			
15	.537**	0.002			
16	.629**	0.000			
17	.518**	0.003			
18	.573**	0.001			

** دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠١.

يتضح من الجدول رقم (٢) أن جميع فقرات أداة الدراسة ترتبط ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠.٠٥ بالدرجة الكلية لمحاورها، حيث تراوحت معاملات الارتباط لهذه الفقرات بين ٠.٣٨٨ و٠.٧٢١ ويشير ذلك لوجود صدق اتساق داخلي في فقرات أداة الدراسة، مما يدعم صحة البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة بهذا الشأن.

ثبات أداة الدراسة

هناك العديد من الطرق التي يمكن من خلالها قياس ثبات أداة الدراسة وذلك للتأكد من مدى صلاحية هذه الأداة لقياس ما وضعت لقياسيه، وفي هذه الدراسة تم استخدام كل من طريقة ألفا–كرونباخ Cronbach's Alpha وطريقة التجزئة النصفية Split _Half لحساب الثبات في البيانات، وذلك عبر عينة استطلاعية بحجم (٣٠) من العاملين في وزارة

الحج والعمرة في مدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية، والجدول رقم (٣) يبين ثبات أداة الدراسة بكلا الطريقتين.

جدول (٣)
ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفاكرونباخ وطريقة التجزئة النصفية

المحور	الثبات بطريقة الفا كرونباخ		الثبات بطريقة التجزئة النصفية	
	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل ارتباط بيرسون	معامل جيتمان للتجزئة النصفية
المحور الأول	18	0.852	0.625	0.768
المحور الثاني	10	0.710	0.629	0.771
الاستبانة ككل	28	0.717	0.511	0.676

يتضح من الجدول رقم (٣) أن قيمة ألفاكرونباخ لجميع فقرات استبانة " سيناريو مستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة" بلغت (٠.٧١٧) ويشير ذلك لوجود ثبات مرتفع في بيانات الدراسة، كما وبلغت قيمة معامل جيتمان للتجزئة النصفية لجميع فقرات الاستبانة (٠.٦٧٦) ويشير ذلك لوجود ثبات مرتفع في بيانات الدراسة، مما يدعم صحة البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة بهذا الشأن.

تصحيح أداة الدراسة

تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، حيث تُعطى فيه الإجابات أوزان رقمية تمثل درجة الإجابة على الفقرة، كما هو موضح بالجدول رقم (٤) التالي:

جدول (٤)
تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

الإجابة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

يتضح من الجدول رقم (٤) أن الفقرة التي تكون الإجابة عليها بـ" أوافق بشدة" تأخذ الدرجة (٥) بينما الفقرة التي تكون الإجابة عليها بـ" لا أوافق بشدة" تعطى الدرجة (١)، بينما تتراوح باقي الإجابات في هذا المدى الذي يتراوح بين (١–٥) درجات، ويتم الاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي لكل فقرة من الفقرات في تحديد مستوى نتيجة كل فقرة، وهو ما يعبر عن موقف أفراد عينة الدراسة من هذه الفقرات، حيث أنه كلما كانت قيمة المتوسط أكبر من

المتوسط الحيادي المعبر عنه بالقيمة (٣) يدل ذلك على وجود موافقة أكبر على فقرات الدراسة ويدل ذلك على الموقف الإيجابي تجاه فقرات الدراسة، بينما اذا كانت قيمة المتوسط تساوي أو تقل عن القيمة (٣) يدل ذلك على وجود مستوى أكبر من عدم موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات الدراسة ويدل ذلك على الموقف السلبي أو الضعيف تجاه فقرات الدراسة.

المحك المعتمد في الدراسة

حيث إنه قد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في إعداد أداة الدراسة فقد تبنت الدراسة المحك الموضح بالجدول رقم (٥) للحكم على اتجاه كل فقرة عند استخدام مقياس ليكرت الخماسي وذلك بالاعتماد بشكل أساسي على قيمة الوسط الحسابي والوزن النسبي لتحديد مستوى الموافقة على فقرات الدراسة. حيث تم حساب طول الفترة للوسط الحسابي عن طريق قسمة المدى على عدد مستويات الإجابات المراد التصيف إليها، علماً أن المدى عبارة عن القيمة القصوى في المقياس الخماسي مطروحاً منها القيمة الدنيا (٥–١=٤)، وبالتالي فإن طول الفترة للوسط الحسابي تساوي (٤÷٥ = ٠.٨) وبذلك تم الحصول على أطول الفترات للوسط الحسابي، ومن خلالها سيتم تحديد نتيجة كل فقرة من فقرات الدراسة بشكل نهائي.

جدول (٥)
المحك المعتمد في الدراسة.

درجة الموافقة	طول الخلية	الوزن النسبي المقابل له
قليلة جداً	أقل من ١.٨٠	أقل من ٣٦%
قليلة	١.٨٠ إلى ٢.٥٩	٣٦% إلى ٥١.٩%
متوسطة	٢.٦٠ إلى ٣.٣٩	٥٢% إلى ٦٧.٩%
كبيرة	٣.٤٠ إلى ٤.١٩	٦٨% إلى ٨٣.٩%
كبيرة جداً	أكبر من ٤.٢٠	أكبر من ٨٤%

وهذا يعطي دلالة إحصائية على أن المتوسطات التي تقل عن (١.٨٠) تدل على موافقة بدرجة قليلة جداً، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (١.٨٠ –٢.٥٩) فهي تدل على موافقة بدرجة قليلة، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (٢.٦٦ –٣.٣٩) فهي تدل على موافقة بدرجة متوسطة، والمتوسطات التي تتراوح بين (٣.٤٠ –٤.١٩) تدل على موافقة بدرجة كبيرة، أما المتوسطات التي تزيد عن (٤.٢٠) تدل على موافقة بدرجة كبيرة جداً.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات

تم الاعتماد بشكل أساسي على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS v.28) في إدخال بيانات الدراسة وتحليلها، مع الاستعانة بالأساليب الإحصائية اللازمة، لتحقيق أهداف الدراسة وكانت هذه الأساليب على النحو التالي:

- **التكرارات والنسبة المئوية (Frequencies & Percent): وذلك للتعرف على خصائص أفراد العينة حسب البيانات الشخصية.**
- **المتوسط الحسابي (Mean): للتعرف على مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد العينة على فقرات الدراسة.**
- **الانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل فقرة عن وسطها الحسابي، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.**
- **معامل ألفاكرونباخ (Cronbach's Alpha)، وطريقة التجزئة النصفية (Split Half_): لقياس الثبات في البيانات.**
- **معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الدراسة.**
- **اختبار (One Sample T-test): لتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات أفراد العينة عن المتوسط الحيادي لكل فقرة من فقرات الاستبيان، والدرجة الكلية لكل محور.**
- **اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-Test): للتحقق من وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.**
- **اختبار تحليل التباين (One-way ANOVA): للتحقق من وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، والمنصب الوظيفي.**

الإجابة عن أسئلة الدراسة

التساؤل الأول: ما واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة؟

للإجابة عن هذا التساؤل، تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات المحور الأول " واقع جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة"، كما تم التحقق من مساواة متوسطات الإجابات على الفقرات؛ للقيمة (٣) التي تعبر عن الدرجة الحيادية باستخدام اختبار (One Sample T-Test)، والجدول رقم (٦) يوضح نتائج التحليل.

جدول (٦)
تحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الأول.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة	الترتيب
1	تحتوي المشاعر المقدسة بمكة المكرمة على المرافق الكافية التي تسهل حركة التجمعات الحشدية.	4.42	0.62	88.3%	22.92	0.00	كبيرة جداً	1
2	تتضمن المشاعر المقدسة كافة الخدمات الأساسية التي تحتاجها التجمعات الحشدية.	4.36	0.59	87.1%	22.99	0.00	كبيرة جداً	2
3	يتم الاعتماد على التقنيات الحديثة في تسجيل ومتابعة التجمعات الحشدية الوافدة إلى المشاعر المقدسة بمكة المكرمة.	4.34	0.59	86.7%	22.85	0.00	كبيرة جداً	3
4	تتوفر التقنيات الحديثة المناسبة لمتابعة مرور التجمعات الحشدية في الطرق أثناء تأدية المناسك.	4.29	0.62	85.7%	20.80	0.00	كبيرة جداً	5
5	تتضمن الطرق لافتات إرشادية واضحة تسهل حركة التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة	4.34	0.59	86.7%	22.85	0.00	كبيرة جداً	3

	بمكة المكرمة.							
6	يتم استخدام عدة لغات في كتابة الإرشادات الخاصة بتوجيه التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة بمكة المكرمة.	4.13	0.50	82.6%	22.54	0.00	كبيرة	8
7	تخضع الإجراءات الإدارية المختلفة لعمليات مراجعة وتطوير مستمرة بهدف تسريعها.	4.17	0.55	83.4%	21.39	0.00	كبيرة	6
8	تسهم إجراءات تعزيز جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية في رفع التكلفة التشغيلية للحج.	4.05	0.54	81.0%	19.67	0.00	كبيرة	17
9	يتم الحصول على مستوى جيد من البيانات حول الحجاج والمعتمرين وتسجيلها وتصنيفها بهدف استعمالها عند الحاجة.	4.07	0.55	81.4%	19.45	0.00	كبيرة	14
10	يمكن الحصول على كافة البيانات الخاصة بالحجاج والمعتمرين بسهولة.	4.10	0.54	82.0%	20.51	0.00	كبيرة	10
11	يتناسب مستوى أداء العمليات مع طبيعة التنظيم الإداري لإدارة الحج والعمرة.	4.08	0.66	81.6%	16.47	0.00	كبيرة	12
12	تتوافر خدمات صحية كاملة للتعامل مع الحالات المرضية للحجاج والمعتمرين أثناء تواجدهم بالمشاعر المقدسة بمدينة مكة.	4.15	0.54	83.0%	21.52	0.00	كبيرة	7
13	تمتلك وزارة الحج والعمرة خطة واضحة للتعامل مع التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة بمكة المكرمة في موسمي الحج والعمرة.	4.09	0.51	81.8%	21.38	0.00	كبيرة	11
14	تمتلك وزارة الحج والعمرة خطة واضحة	4.11	0.47	82.2%	23.87	0.00	كبيرة	9

	لإدارة الأزمات الناتجة عن تواجد أو حركة التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة بمكة المكرمة في موسمي الحج والعمرة.							
15	تتم مراجعة الخطط الخاصة بإدارة التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة بمكة المكرمة في موسمي الحج والعمرة وتطويرها باستمرار.	4.08	0.59	81.6%	18.24	0.00	كبيرة	12
16	يتم العمل على إجراء الصيانة الدورية للمرافق المختلفة في مواعيدها المحددة.	4.06	0.51	81.2%	21.02	0.00	كبيرة	15
17	يتم التأكد من جهوزية الخدمات وفحصها بشكل دقيق قبل موسم الحج أو العمرة لتهيئتها لخدمة التجمعات الحشدية.	4.04	0.56	80.8%	18.52	0.00	كبيرة	18
18	تمتلك وزارة الحج والعمرة الموارد البشرية والمادية المناسبة لإدارة وتنظيم التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة بمدينة مكة المكرمة في موسمي الحج والعمرة.	4.06	0.51	81.2%	21.02	0.00	كبيرة	15
	المحور ككل	4.16	0.28	83.2%	42.05	0.00	كبيرة	

قيمة "ت" عند درجات حرية ١٠٠ ومستوى دلالة ٠.٠٥ تساوي ١.٩٨

تراوحت متوسطات استجابات أفراد العينة على جميع فقرات المحور الأول " واقع جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة" بين (٤.٠٤ من ٥) كحد أدني، وبوزن نسبي ٨٠.٨%، ودرجة موافقة "كبيرة" للفقرة التي تنص على " يتم التأكد من جهوزية الخدمات وفحصها بشكل دقيق قبل موسم الحج أو العمرة لتهيئتها لخدمة التجمعات الحشدية "، إلى (٤.٤٢ من ٥) كحد أعلى، وبوزن نسبي ٨٨.٣%، ودرجة موافقة "كبيرة جداً" للفقرة التي تنص على " تحتوي المشاعر المقدسة بمكة المكرمة على المرافق الكافية التي تسهل حركة التجمعات الحشدية".

هذا وبلغ متوسط إجابات أفراد العينة على محور " واقع جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة" ككل (٤.١٦ من ٥) وبوزن نسبي ٨٣.٢%، ودرجة موافقة "كبيرة". وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات على هذا المحور للقيمة (٣) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، كانت قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (٤٢.٠٥) وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور وبالتالي نستنتج وجود درجة كبيرة من جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى المستوى العالي من الجهود التي تبذلها وزارة الحج والعمرة والقائمين عليها في سبيل توفير الظروف والوسائل المناسبة للتعامل مع التجمعات الحشدية الضخمة التي المشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، خاصةً وأن مثل هذه التجمعات وما تتصف به من خصائص ديناميكية تشكل أحد أهم التحديات لوزارة الحج والعمرة التي لا تدخر جهدًا لتقديم أفضل الخدمات لها، وإدارتها بالصورة المثالية التي تمنع وقوع أي أخطاء يمكن أن تتسبب بكوارث لا يحمد عقباها، بالإضافة إلى أن المرافق الكافية التي تحتوي عليها المشاعر المقدسة في مدينة مكة المكرمة والتي تلعب دورًا مهمًا في تسهيل حركة التجمعات الحشدية الأمر الذي يزيد من مستوى الجهوزية للتعامل مع التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة بمدينة مكة المكرمة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة عيد (٢٠١٩) أشارت إلى جهوزية مؤسسات خدمة الحجاج والمعتمرين في المشاعر المقدسة، والجودة العالية التي تتميز بها الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات للحجاج والمعتمرين طوال فترة مكوثهم في المشاعر المقدسة، كما تتفق مع نتائج دراسة السلمي (٢٠١٧) التي أشارت إلى أهمية الدور الذي تمارسه القوة الخاصة بأمن المسجد الحرام في متابعة الحجاج والمعتمرين واستقبال التائهين منهم وإرشادهم، بالإضافة إلى دورها في الحد من المخالفات التي يرتكبها بعض الحجاج والمعتمرين والتي قد تؤثر في سلامة سير التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة، كما تتفق مع نتائج دراسة العجمي (٢٠١٧) التي أشارت إلى أنه يتم تشكيل لجان للتعامل مع الأزمات الصحية المحتمل وقوعها ووضع تعليمات واضحة تحدد إجراءات التعامل مع الأزمات الصحية وتوفير الدعم المناسب للفريق

الصحي الذي يقوم بالتشخيص والتخطيط، كما تهيئ الحكومة الإمكانيات المادية اللازمة للتعامل مع الأزمات الصحية، ووجود تسهيلات في إجراءات الطوارئ والتي تسهم في التقليل من الأضرار التي تسببها الأزمات الصحية في مواسم الحج والعمرة.

التساؤل الثاني: ما أبرز التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة؟

للإجابة عن هذا التساؤل، تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل فقرة من فقرات المحور الثاني " التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة"، كما تم التحقق من مساواة متوسطات الإجابات على الفقرات؛ للقيمة (٣) التي تعبر عن الدرجة الحيادية باستخدام اختبار (One Sample T-Test)، والجدول رقم (٧) يوضح نتائج التحليل.

جدول (٧)
تحليل النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني.

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة (Sig)	مستوى الموافقة	الترتيب
1	يوجد ضعف في قدرة الموارد البشرية في التعامل مع التقنيات الحديثة الخاصة بإدارة وتنظيم التجمعات الحشدية.	2.65	0.83	53.1%	4.20	0.00	متوسطة	8
2	المخالفات التي يرتكبها الحجاج والمعتمرين تؤثر في كفاءة جهوزية الطواقم للتعامل مع التجمعات الحشدية.	3.08	0.81	61.6%	0.98	0.33	متوسطة	1
3	تواجه وزارة الحج والعمرة قلة في أعداد الطواقم الخاصة بتوجيه وإرشاد التجمعات الحشدية.	2.61	0.68	52.3%	5.73	0.00	متوسطة	9
4	يوجد قصور في مهارات التخطيط للتعامل مع التجمعات الحشدية.	2.50	0.58	50.1%	8.63	0.00	قليلة	10
5	الموارد المادية التي يتم تخصيصها لا تتناسب	2.70	0.71	54.1%	4.18	0.00	متوسطة	7

	مع حجم الأعمال المخطط لتنفيذها للتعامل مع التجمعات الحشدية.							
6	أعداد الحجاج والمعتمرين الفعلية تزيد عن الأعداد المخطط لها.	3.02	0.76	60.4%	0.26	0.79	متوسطة	4
7	الميزانية التي يتم رصدها لتعزيز جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية مناسبة ولكن يتم إدارتها بأسلوب خاطئ.	2.89	0.73	57.8%	1.49	0.14	متوسطة	6
8	العاملين في وزارة الحج والعمرة بحاجة إلى تدريبات خاصة بأساليب التعامل مع التجمعات الحشدية.	3.07	0.84	61.4%	0.83	0.41	متوسطة	2
9	تنوع لغات الحجاج وثقافتهم يؤثر في كفاءة التعامل مع التجمعات الحشدية.	3.02	0.73	60.4%	0.27	0.79	متوسطة	4
10	تدفق البيانات بين الجهات المختلفة يعيق سرعة التعامل مع الحوادث واتخاذ القرارات في الوقت المناسب.	3.04	0.60	60.8%	0.66	0.51	متوسطة	3
المحور ككل		2.86	0.43	57.2%	3.29	0.00	متوسطة	

قيمة "ت" عند درجات حرية ١٠٠ ومستوى دلالة ٠.٠٥ تساوي ١.٩٨

تراوحت متوسطات استجابات أفراد العينة على جميع فقرات المحور الثاني " التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة" بين (٢.٥ من ٥) كحد أدني، وبوزن نسبي ٥٠.١%، ودرجة موافقة "قليلة" للفقرة التي تنص على " يوجد قصور في مهارات التخطيط للتعامل مع التجمعات الحشدية"، إلى (٣.٠٨ من ٥) كحد أعلى، وبوزن نسبي ٦١.٦%، ودرجة موافقة "متوسطة" للفقرة التي تنص على " المخالفات التي يرتكبها الحجاج والمعتمرين تؤثر في كفاءة جهوزية الطواقم للتعامل مع التجمعات الحشدية".

هذا وبلغ متوسط إجابات أفراد العينة على محور "التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة"

ككل (٢.٨٦ من ٥) وبوزن نسبي ٥٧.٢%، ودرجة موافقة "متوسطة". وللتحقق من مساواة متوسط الإجابات على هذا المحور للقيمة (٣) التي تعبر عن الدرجة الحيادية، كانت قيمة اختبار "ت" المحسوبة تساوي (٣.٢٩) وهي أكبر من قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة ٠.٠٥، ويشير ذلك إلى الموقف الإيجابي لأفراد العينة تجاه هذا المحور وبالتالي نستنتج وجود درجة متوسطة من التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن طبيعة الحشود الخاصة بالحجاج والمعتمرين، والتي تتكدس في زمان ومكان محددين، بالإضافة إلى تحرك هذه الحشود بين أماكن مختلفة يشكل العديد من التحديات أمام جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية في المشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة، بالإضافة إلى ارتكاب الكثير من الحجاج والمعتمرين لمخالفات تؤثر بصورة سلبية على مستوى جهوزية التعامل مع هذه الحشود الهائلة، وقد يرجع السبب في وجود تحديات تعيق مستوى جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية إلى الاختلاف الثقافي بين الحجاج والمعتمرين، حيث أن الاختلاف في اللغة والثقافة للحجاج والمعتمرين يعتبر من أبرز التحديات التي تواجه التعامل مع حشود الحجاج والمعتمرين حيث أن بعض الحجاج والمعتمرين قد لا يستطيع فهم اللافتات الإرشادية التي يتم وضعها من أجل تنظيم حركة الحشود وإدارتها بصورة جيدة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة القرني (٢٠٢٠) التي أشارت إلى أن الطاقة الاستيعابيّة للمشاعر المقدسة خاصة بمشعر منى وصحن الطواف غير كافية لاستيعاب الأعداد المستهدفة لتحقيق الرؤية (٢٠٣٠م)، كما أشارت إلى الحاجة إلى وجود مخطط شامل، يحدد المخاطر المحتملة، ويراعي أعلى معايير الأمن والسلامة، وإعادة تأهيل البنية التحتيّة بالمشاعر المقدسة. كما تتفق مع نتائج دراسة عيد (٢٠١٩) التي أشارت إلى أن مؤسسات الطوافة تواجه العديد من الصعوبات أثناء تقديمهم للخدمات للحجاج والمعتمرين نتيجةً للإجراءات التي تتطلبها العمليات المختلفة، بالإضافة إلى وجود بعض الصعوبات في الجوانب التوعوية والإرشادية نظرًا للاختلاف في اللغات والثقافات. كما تتفق مع نتائج دراسة السلمي (٢٠١٧) التي أشارت إلى وجود بعض الصعوبات التي تعيق أداء القوة الخاصة بأمن المسجد الحرام ومنها مخالفة بعض الحجاج والمعتمرين للأنظمة كافتراش الممرات أو حمل أمتعة زائدة وغيرها من المخالفات. كما تتفق

مع نتائج دراسة العجمي (٢٠١٧) التي أشارت إلى أن أبرز المهددات أو المعوقات في أداء إدارة الأزمات الصحية للتجمعات الحشدية: قلة الوعي الصحي لدى بعض القادمين للحج والعمرة، وزيادة أنواع الأوبئة المستحدثة.

التساؤل الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي)؟

للإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثة بصياغة واختبار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين، فكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٨) التالي.

جدول (٨)

نتيجة اختبار الفروق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	القيمة الاحتمالية
ذكر	59	3.67	.217	1.334	.185
أنثى	42	3.73	.198		

قيمة "ت" عند درجات حرية ١٠٠ ومستوى دلالة ٠.٠٥ تساوي ١.٩٨

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول (٨) أن متوسط استجابات الذكور بلغ (٣.٦٧ من ٥)، وبلغ متوسط استجابات الإناث (٣.٧٣ من ٥)، ولمعرفة دلالة الفرق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير الجنس، كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار "t" أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٠٥، وبالتالي نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع

الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير الجنس.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلا أن الطواقم العاملة في وزارة الحج العمرة في المملكة العربية السعودية تؤدي المهام المنوطة بها، وعلى اطلاع كامل بالمستجدات الفنية والإدارية التي تتعلق بوظائفهم، وبالتالي فإن متغير الجنس لا يؤثر على رؤية أفراد عينة الدراسة من موظفي وزارة الحج والعمرة لواقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

الفرضية الثانية: يوجد فروق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، فكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (٩) التالي.

جدول (٩)

نتيجة اختبار الفروق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
٥ سنوات أو أقل	14	3.76	.189	.826	.441
من ٥ إلى ١٠ سنوات	47	3.67	.181		
أكثر من ١٠ سنة	40	3.70	.247		

قيمة "ف" عند درجات حرية (٢-٩٨) ومستوى دلالة ٠.٠٥ تساوي ٣.٠٨٩

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول (٩) أن متوسط استجابات أفراد العينة الذين لديهم سنوات خبرة (٥) سنوات أو أقل بلغ (٣.٧٦ من ٥)، ومتوسط استجابات أفراد العينة الذين لديهم سنوات خبرة من (٥ – ١٠ سنوات) بلغ (٣.٦٧ من ٥)، بينما بلغ متوسط استجابات أفراد العينة الذين لديهم سنوات خبرة أكثر من (١٠) سنوات (٣.٧٠ من ٥)، ولمعرفة دلالة الفرق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة، كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار "F" أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥، وبالتالي نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات

واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى امتلاك وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية لنظام إداري متميز يسهم في نشر المعلومات بين العاملين في الوزارة مما يسهم في إدراك مختلف العاملين لطبيعة الأهداف التي تسعى الوزارة إلى إنجازها بالإضافة إلى ما تقوم الوزارة بتحقيقه من أهداف ومنجزات في مختلف المجالات.

الفرضية الثالثة: يوجد فروق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المؤهل العلمي.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، فكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (١٠) التالي.

جدول (١٠)

نتيجة اختبار الفروق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
دبلوم	2	3.86	.000	2.489	.065
بكالوريوس	20	3.60	.182		
ماجستير	44	3.70	.191		
دكتوراة	35	3.74	.237		

قيمة "ف" عند درجات حرية (٣-٩٧) ومستوى دلالة ٠.٠٥ تساوي ٢.٦٩٨

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول (١٠) أن متوسط استجابات أفراد العينة الذين لديهم مؤهل دبلوم بلغ (٣.٨٦ من ٥)، ومتوسط استجابات أفراد العينة الذين لديهم مؤهل بكالوريوس بلغ (٣.٦ من ٥)، بينما بلغ متوسط استجابات أفراد العينة الذين لديهم مؤهل ماجستير (٣.٧٠ من ٥)، وبلغ متوسط استجابات أفراد العينة الذين لديهم مؤهل دكتوراه (٣.٧٤ من ٥)، ولمعرفة دلالة الفرق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المؤهل العلمي، كانت القيمة الاحتمالية المرافقة

لاختبار "F" أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥، وبالتالي نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المؤهل العلمي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن طبيعة متابعة العاملين في وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية للمستجدات في الوزارة والمشاريع الخاصة بالمشاعر المقدسة ترتبط بطبيعة المهام التي يؤديها العاملون في الوزارة وطبيعة الوظائف التي يشغلونها، وبالتالي فإن المؤهل العلمي لا يؤثر على مستوى إدراك العاملين واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

الفرضية الرابعة: يوجد فروق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المنصب الوظيفي.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي "ANOVA"، فكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (١١) التالي.

جدول (١١)

نتيجة اختبار الفروق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المنصب الوظيفي.

المنصب الوظيفي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
موظف	43	3.73	.190	1.626	.202
رئيس قسم	30	3.64	.200		
مدير دائرة	28	3.70	.244		

قيمة "ف" عند درجات حرية (٢-٩٨) ومستوى دلالة ٠.٠٥ تساوي ٣.٠٨٩

يتبين من النتائج الموضحة بالجدول (١١) أن متوسط استجابات الموظفين بلغ (٣.٧٣ من ٥)، وبلغ متوسط استجابات رؤساء الأقسام (٣.٦٤ من ٥)، بينما بلغ متوسط استجابات مدراء الدوائر (٣.٧٠ من ٥)، ولمعرفة دلالة الفرق في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المنصب الوظيفي، كانت القيمة الاحتمالية المرافقة لاختبار "F" أكبر من مستوى الدلالة ٠.٠٥، وبالتالي نستنتج عدم

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المنصب الوظيفي.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن اختلاف المنصب الوظيفي للعاملين في الوزارة يترتب عليه اختلاف في المهام التي يؤديها العاملون بحسب منصبهم الوظيفي، وبالتالي فإن التسلسل الهرمي الإداري في الوزارة يترتب عليه اشتراك العاملين من مناصب وظيفية مختلفة في أداء المهام ومتابعة المشاريع المتعلقة بالمشاعر المقدسة التي تنفذها أو تشرف عليها وزارة الحج والعمرة في المملكة، وبالتالي لا يوجد فروق بين العاملين بحسب منصبهم الوظيفي.

السيناريو المستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

مقدمة

يشهد عصرنا الحالي العديد من التطورات في مجال إدارة الحشود والسيطرة عليها، وخاصةً في ظل تنامي ظاهرة المناسبات الثقافية والدينية والرياضية التي يشارك فيها حشود هائلة، فالسيطرة على الحشود وتنظيمها وإدارتها بفاعلية أصبحت أحد المتطلبات للمجتمعات التي تشهد مثل هذه المناسبات، خاصةً وأن العديد من المناسبات التي تتضمن حشودًا هائلة تعرضت لحوادث أدت إلى إصابة أعداد من المشاركين فيها كما أودت بحياة الآخرين، ويمثل موسمي الحج والعمرة أحد أهم المناسبات الدينية على مستوى العالم، والتي يشارك فيها الملايين من مختلف الجنسيات والأعراق والثقافات، كما تظهر العديد من التحديات التي تؤثر في مستوى جهوزية حكومة المملكة العربية السعودية ووزارة الحج والعمرة على وجه الخصوص للتعامل مع التجمعات الحشدية في موسمي الحج والعمرة، وهو ما أثبتته الإجابة على السؤال الثاني للدراسة الحالية، وفي ظل التطورات التي تشهدها المملكة وجهود مختلف المؤسسات فيها من أجل تطبيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ بأعلى درجات الكفاءة والفعالية، وقد تضمنت الرؤية أهدافًا خاصة بزيادة أعداد الحجاج والمعتمرين، ومن هنا تظهر أهمية وضع سيناريو مستدام لتعزيز جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، وذلك من أجل الوصول إلى أفضل

مستوى من الأداء لوزارة الحج والعمرة في المملكة والمؤسسات التابعة لها في إدارة التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين وتنظيمها بما يتوافق مع تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠، ونستعرض فيما يلي تفاصيل السيناريو المستدام المقترح لتعزيز جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

الهدف العام للسيناريو المستدام المقترح

تفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

مكونات السيناريو المستدام المقترح

يتكون السيناريو المستدام المقترح من العناصر التالية:

أولًا: أهداف السيناريو المستدام المقترح:

تم وضع الأهداف العامة الخاصة بالسيناريو المستدام والتي تتمثل فيما يلي:

١. المساهمة في رفع مستوى معايير كفاءة وزارة الحج والعمرة وتفعيلها للتعامل مع التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين بالمشاعر المقدسة في مدينة مكة المكرمة.
٢. تطوير قدرة العاملين في وزارة الحج والعمرة فيما يتعلق بإدارة المخاطر بالمشاعر المقدسة في مدينة مكة المكرمة أثناء موسمي الحج والعمرة.
٣. تحسين مستوى الإجراءات التي يتم اتخاذها فيما يتعلق بالحفاظ على الصحة العامة للتجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين بالمشاعر المقدسة في مدينة مكة المكرمة.
٤. المساهمة في تطوير جودة البنية التحتية للمشاعر المقدسة في مدينة مكة المكرمة.

ثانيًا: المبادئ التي يرتكز عليها السيناريو المستدام المقترح:

١. مبدأ التكامل: ويقصد بالتكامل في السيناريو الحالي وجود علاقة تكاملية بين مختلف الجهود التي تبذلها وزارة الحج والعمرة في سبيل تفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، حيث ينبغي أن تشمل هذه الجهود مختلف المجالات المرتبطة في إدارة وتنظيم التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين وبصورة متوازنة إلى حد كبير، بحيث لا يطغى أحد هذه المجالات على الأخرى، فتتكامل جميع المجالات مع بعضها البعض ويتم التأكيد عليها جميعًا مكملة لبعضها البعض.

٢. مبدأ الاستدامة: يتناول هذا المبدأ العلاقة بين المجالات التي تسعى وزارة الحج والعمرة إلى تنميتها بما يتضمن تفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، حيث تضمن الاستدامة الحفاظ على الوارد التي يتم توظيفها في مختلف المشاريع التي تهدف إلى تحقيق الكفاءة في التعامل مع التجمعات الحشدية وإدارتها، وبما يكسبها الاتجاهات والقيم المطلوبة التي تتناسب مع رؤية المملكة ٢٠٣٠ وأهدافها، كما يضمن هذا المبدأ تحقيق الكفاءة في استثمار الموارد المخصصة للوزارة في تحسين مستوى أداء العاملين في وزارة الحج والعمرة في الجوانب الفنية والإدارية، والمشاريع والمبادرات الخاصة بالحفاظ على الصحة العامة، بالإضافة إلى مشاريع تطوير البنية التحتية.

٣. مبدأ التتابع: يقصد بهذا المبدأ الاستفادة من الخبرات المتراكمة لوزارة الحج والعمرة في إدارة التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين والدروس المستفادة من المشاريع والإجراءات التي تم تنفيذها في السابق، وتوظيف مخرجات هذه الخبرات في التخطيط للمشاريع المستقبلية وإدارة مواسم الحج والعمرة اللاحقة.

ثالثًا: منطلقات السيناريو المستدام المقترح:

في ضوء الأهداف العامة الخاصة بالسيناريو الحالي، يمكن تحديد منطلقات هذا السيناريو كما يلي:

١. العمل على تنمية قدرات العاملين في وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بالوصول إلى الجهوزية المناسبة للتعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.

٢. جعل السيناريو المقترح مرنًا وقابل للتعديل بصفة مستمرة من أجل أن يتوافق مع التطورات التي تشهدها مواسم الحج والعمرة في المملكة وأهداف رؤية المملكة المتعلقة بتنظيم مواسم الحج والعمرة.

رابعًا: آليات تنفيذ السيناريو المستدام المقترح:

١. **يفضل أن يشمل تطبيق السيناريو المستدام المقترح كافة المجالات المتعلقة بتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، ومن بينها تنمية قدرات الموارد البشرية لوزارة الحج والعمرة، والمشاريع الخاصة بالحفاظ على الصحة العامة، ومشاريع تطوير البنية التحتية للمشاعر المقدسة في مدينة مكة المكرمة.**

٢. **التنسيق بين وزارة الحج والعمرة ومختلف الجهات الحكومية والخاصة التي تسهم في إدارة موسمي الحج والعمرة، مع مراعاة العمل على تعزيز قنوات الاتصال الفعالة بين الوزارة وهذه المؤسسات بما يضمن الوصول إلى أعلى مستويات الجهوزية والكفاءة في التعامل مع التجمعات الحشدية.**

خامسًا: متطلبات السيناريو المستدام المقترح:

من خلال الدراسة الميدانية، تم ملاحظة وجود بعض التحديات التي تعيق مستوى تحقيق جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة، والتي تؤثر وبصورة واضحة في إدارة وزارة الحج والعمرة لموسمي الحج والعمرة، ولذلك فإن متطلبات السيناريو المستدام المقترح في هذه الدراسة تتمثل في زيادة مستوى الدعم والتمويل التي تقدمها حكومة المملكة لوزارة الحج والعمرة لتنفيذ المشاريع الخاصة بتعزيز الكفاءة التشغيلية في التعامل مع التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين في المشاعر المقدسة بمدينة مكة المكرمة.

سادسًا: مقترحات التطبيق الفعال للسيناريو المستدام:

١. **عقد مؤتمرات علمية تهتم بالآليات والتقنيات الخاصة بالتعامل مع التجمعات الحشدية بصورة دورية ومنتظمة، وإثراء هذه المؤتمرات بالبحوث ونشر توصياتها، والعمل على توظيفها في تحسين مستوى إدارة وزارة الحج والعمرة لموسمي الحج والعمرة في المملكة.**

٢. **متابعة المؤتمرات العالمية والبحوث المنشورة التي تتعلق بالتعامل مع التجمعات الحشدية وزيادة الكفاءة التشغيلية للمؤسسات التي تتعامل مع هذه التجمعات.**

٣. تعزيز قنوات الاتصال بين وزارة الحج والمراكز البحثية العالمية في مختلف دول العالم المتقدمة التي تهتم بالتعامل مع التجمعات الحشدية، وخاصةً تلك التي تشهد تجمعات حشدية من ثقافات متنوعة.
٤. إقامة برامج تدريبية خاصة بالعاملين في وزارة الحج والعمرة والمؤسسات المشاركة معها في التعامل مع التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين.
٥. تطوير مستوى الفحوصات التي تتم على البنية التحتية في المشاعر المقدسة بمدينة مكة وبصورة دورية، والعمل على تحسين مستوى التخطيط والتنفيذ لمشاريع البنية التحتية الجديدة والمستقبلية.
٦. متابعة المنظمات الصحية والاستفادة من توصياتها وتعليماتها فيما يتعلق بالتعامل مع التجمعات الحشدية وذلك في سبيل الحفاظ على الصحة العامة للحجاج والمعتمرين.

ملخص النتائج:

١. وجود درجة كبيرة من جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.
٢. وجود درجة متوسطة من التحديات التي تواجه جهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة.
٣. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير الجنس.
٤. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.
٥. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المؤهل العلمي.

٦. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات واستجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة تبعًا لمتغير المنصب الوظيفي.

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج وقيام الباجثه بوضع سيناريو مقترح للدراسه وفي ضوء مقترحات التطبيق الفعال للسيناريو المستدام تم إضافة ما يلي :

١. ضرورة إجراء المتابعة المستمرة من قبل القائمين على وزارة الحج والعمرة لمستوى جهوزية الوزارة وكوادرها والمؤسسات المشاركة معها للتعامل مع التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين في المشاعر المقدسة بمدينة مكة.
٢. ضرورة نشر التوعية من خلال مكاتب الحج والعمرة والمؤسسات المختلفة للحجاج والمعتمرين بأهمية الامتثال للقوانين والتعليمات والإرشادات التي تقدمها وزارة الحج والعمرة في سبيل الوصول إلى أعلى مستويات التنظيم في موسمي الحج والعمرة والحد من فرض وقوع الحوادث.
٣. ضرورة التنسيق مع الوزارات والمؤسسات التي تتشارك مع وزارة الحج والعمرة في إدارة موسمي الحج والعمرة للوصول إلى أعلى درجة من الكفاءة التشغيلية للتعامل مع التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين.
٤. ضرورة العمل على تحقيق أعلى مستوى من الاستفادة من التقنيات والأدوات التكنولوجية في تنظيم تحركات الحجاج والمعتمرين وانتقالهم بين الأماكن المختلفة في المشاعر المقدسة بمدينة مكة المكرمة من أجل تنظيم التجمعات الحشدية في موسمي الحج والعمرة بصورة مثالية.

الخاتمة

تعتبر إدارة التجمعات الحشدية واحدة الظواهر المهمة في عصرنا الحالي، وخاصةً في ظل التنوع في المناسبات التي تتضمن تجمعات حشدية هائلة، ويعتبر الحج واحدً من أهم المناسبات وأكثرها تعقيدًا فيما يتعلق بطبيعة وخصائص المشاركين فيه، حيث تجتمع في مواسم الحج جموعًا متباينة من حيث الثقافة واللغة والجنسية والعرق، وبالتالي فقد برزت أهمية دراسة الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة وتقديم سيناريو مستدام لتفعيل هذه الكفاءة، وقد ظهرت من خلال التجمعات الحشدية للحجاج والمعتمرين من قبل وزارة الحج والعمرة في المشاعر المقدسة بمدينة مكة، والية التعامل لادارة هذه الحشود .

المراجع

أولًا: المراجع العربية:

الأحمد، ديالا. (٢٠٢٠). *أثر المحددات المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك التجارية الأردنية* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة آل البيت.

أحمد، رهاف. (٢٠٢١). إدارة الأزمات وأهميتها في الحج والعمرة. *مجلة إدارة الأعمال*، ١ (١)، ٢٨–٤٣.

الإكيابي، مفيدة، سعداوي، محمد، وبدوي، جورج. (٢٠١٦). السيناريو والتصميم المستقبلي التفاعلي. *مجلة بحوث التربية النوعية*، ١ (٤٣)، ٢٩٢–٣١٠.

البطراني، رنا. (٢٠١٧). الكفاءة التشغيلية للقطاع المصرفي المصري: دراسة تطبيقية خلال الفترة (٢٠١٠–٢٠١٤). *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، ٣١ (١)، ١–٣٢.

بن ساحة، علي. (٢٠١٣). قياس الكفاءة المصرفية للبنوك الخاصة الجزائرية في ظل التحرير المالي. *مجلة الواحات للبحوث والدراسات*، ٦ (١)، ٩٣–١٠٣.

بوعبدلي، أحلام، وأحمد، عمان. (٢٠١٦). قياس درجة الكفاءة التشغيلية ودورها في إدارة مخاطر السيولة في البنوك التجارية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات DEA. *مجلة رؤى اقتصادية*، ١ (١١)، ٣١٣–٣٢٨.

جاسم، ماجد. (٢٠٢١). قياس الكفاءة التشغيلية وفاعلية تسليم الخدمة إلى الزبائن باستخدام تقنية DEA دراسة مقارنة لشركات الاتصالات العاملة في العراق. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، ١ (١٢٧)، ٩٢–١٠٣.

جعدي، شريفة، وناصر، سليمان. (٢٠١٣). قياس الكفاءة التشغيلية لبعض البنوك العاملة بالجزائر: دراسة تطبيقية خلال الفترة ٢٠٠٦ – ٢٠١٠. *مجلة الباحث*، ١ (١٢)، ١٥٩–١٦٤.

حسين، محمود، وعبد الحميد، مظهر. (٢٠١٠). قياس كفاءة أداء المؤسسات التعليمية باستخدام تحليل البيانات التطويقي: دراسة حالة جامعة تكريت. *مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية*، ٦ (١٧)، ١٦٠–١٧٥.

خدام، يوسف. (٢٠١٩). *أثر التقارير القطاعية على كفاءة الأنشطة التشغيلية ودعم القدرة التنافسية: دراسة ميدانية على بنك النيلين* [رسالة دكتوراه غير منشورة]. جامعة النيلين.

الخياط، ماجد. (٢٠١١). *أساليب البحث العلمي*. دار الراية للنشر والتوزيع.

السلمي، سلطان. (٢١٧). *دور القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام في حفظ أمن الحجاج والمعتمرين* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

الشريف، حنين. (٢٠٢١). دراسة درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا. *مجلة كلية التربية، ٣٧* (٧)، ٣٥٦–٣٨١.

الشمراني، أحمد. (٢٠١٩). فاعلية التخطيط الاستراتيجي في إدارة الشغب الرياضي: دراسة مسحية على جماهير كرة القدم في جدة. *مجلة إدارة المخاطر والأزمات، ١* (٤)، ٦٤–٧٩.

الطحطوح، عمر، والفحل، حسام. (٢٠٢٠). أهمية تنفيذ وإدارة مشاريع ومرافق الحج والعمرة على التنمية المستدامة في المملكة العربية السعودية مع التركيز على محافظة ينبع: دراسة استشرافية حسب وثيقة التحول الوطني 2020 ورؤية ٢٠٣٠. *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، ٧* (٢)، ١٢٩–١٤٩.

عبد الظاهر، وجدي. (٢٠١٣). اعتماد الحجاج والمعتمرين على الوسائل التكنولوجية للاتصال كمصدر للحصول على المعلومات الارشادية والتوعوية خلال الازمات. *المجلة المصرية لبحوث الرأي العام، ١٢* (١)، ٣٤٩–٤٢٠.

عبد مولاه، وليد. (٢٠١١). كفاءة البنوك العربية. *جسر التنمية، ١٠* (١٠٤)، ٢–١٣.

العجمي، محمد. (٢٠١٧). *دور إدارة الأزمات الصحية في مواسم الحج* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

العساف، صالح محمد (٢٠١٢). *المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية*، ط٢. دار الزهراء.

علي، محمد. (٢٠١٧). *دور المراجعة القضائية في الكفاءة التشغيلية في البنوك التجارية: دراسة ميدانية على بنك أم درمان الوطني* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة أم درمان الإسلامية.

عيد، عادل. (٢٠١٩). نحو مؤشرات تخطيطية لزيادة كفاءة منظومة الخدمة التي تقدمها مؤسسات الطوافة لحجاج بيت الله الحرام في إطار ما يعرف بعصر صناعة الخدمات. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، ١٢* (١)، ١–٧٨.

القرني، شائح. (٢٠٢٠). *منظور مستقبلي لتحقيق أمن الحجاج والمعتمرين وفقا لرؤية ٢٠٣٠ بالمملكة العربيّة السعودية* [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

قناوي، عزت. (٢٠١٩). تحليل الآثار الاقتصادية للسياحة الدينية (الحج والعمرة) على الاقتصاد السعودي خلال الفترة (١٩٩٠–٢٠١٧). *مجلة كلية السياسة والاقتصاد، ٣* (٢)، ١٥١–١٩٩.

المحمودي، محمد. (٢٠١٩). *مناهج البحث العلمي*. مكتبة الوسيط للنشر والتوزيع.

محمد سيف الدين فهمي (١٩٩٧): التخطيط التعليمي أسسه أساليبه مشكلاته، الطبعة السادسة، مكتبة الأنجلة المصرية، القاهرة، ص ٢٠٣.

النجار، فريد. (٢٠٠٧). *إدارة الجودة الشاملة والإنتاجية والتخطيط الاستراتيجي للتميز والريادة والتفوق*. الدار الجامعية.

اليوسف، عبد الله. (٢٠١٦). إدارة الحشود. *مجلة الأمن والحياة*، ٣٦ (٤١٢)، ٨٨–٩٣.

ثانيًا: المراجع الأجنبية:

Almagbil, A. (2019). Detecting and Estimating the Levels of Crowd Density from UAV Imagery. Dirasat, Human and Social Sciences, 46(1).

Authority, R. (2018). *IMPROVING PUBLIC SERVICE DELIVERY AND EFFICIENCY* [Doctoral dissertation]. ADDIS ABABA UNIVERSITY.

Johansson, A., Batty, M., Hayashi, K., Al Bar, O., Marcozzi, D., & Memish, Z. A. (2012). Crowd and environmental management during mass gatherings. *The Lancet infectious diseases*, *12*(2), 150-156.

Khalil, S., & Adelabu, S. A. (2012). Model for efficient service delivery in public service. *Journal of Public Administration and Governance*, *2*(3), 85-95.

Khozium, M. O., Abuarafah, A. G., & AbdRabou, E. (2012). A proposed computer-based system architecture for crowd management of pilgrims using thermography. *Life Science Journal*, *9*(2), 377-383.

Mohandes, M. (2010). A case study of an RFID-based system for pilgrims' identification and tracking. Sustainable radio frequency identification solutions, 87-104.

Naser, M., Rafie, M., Budiarto, R., & Alsalihy, W. A. H. A. (2010). Security considerations in embedding RFID in'hajj'system. *European Journal of Scientific Research*, *42*(1), 133-138.

Rahman, J., Thu, M., Arshad, N., & Van der Putten, M. (2017). Mass gatherings and public health: case studies from the Hajj to Mecca. *Annals of global health*, *83*(2), 386-393.

Sant´ Ana, T. D., Lopes, A. V., Miranda, R. F. D. A., Bermejo, P. H. D. S., & Demo, G. (2020). Scientific research on the efficiency of public expenditures: how and where is it going. International Journal of Public Administration, 43(11), 926-936.

Taibah, H. (2015). *Investigating communication and warning channels to enhance crowd management strategies: a study of Hajj pilgrims in Saudi Arabia*. University of North Texas.