

" تحليل الأنماط السلوكية لزوار مقبرة البقيع وانعكاساتها على تطوير البيئة العمرانية: دراسة ميدانية استكشافية "

اسم الباحث الرئيس

د. أحمد محمد احمد هلالي

أسماء الباحثين المشاركين

أ.د. طارق محمد العقلا د. محمد حمزة العباسي

١٤٤٨هـ (٢٠٢٦م)

قسم البحوث الإدارية والانسانية

المحتويات

الصفحة	الموضوع
٥	الملخص التنفيذي باللغة العربية
٧	الملخص التنفيذي باللغة الانجليزية
٩	المقدمة
٩	مشكلة الدراسة
١٠	أهمية الدراسة
١٠	أهداف الدراسة
١١	تساؤلات الدراسة
١١	منهجية الدراسة
١١	أدوات جمع البيانات
١١	مجتمع الدراسة
١١	إجراءات جمع البيانات
١٤	الدراسات السابقة
٢٠	تعقيب على الدراسات السابقة: تحديد الفجوة البحثية
٢١	النظريات العلمية المفسرة:
٢١	١. نظرية السلوك المخطط Theory of Planned Behavior
٢٣	٢. نظريات التعلم الاجتماعي Social Learning Theory
٢٤	٣. نظرية الدوافع السلوكية (Drive Theory)
٢٦	مفاهيم الدراسة
٢٦	- السياحة المظلمة (Dark Tourism)
٢٦	- سياحة الموت (Thana tourism)
٢٦	- وضع المقابر في السياحة

٢٧	تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:
٢٧	أولاً: تحليل البيانات الكمية (الاستبانة)
٢٨	١. السلوكيات العقائدية
٤٤	٢. السلوكيات الاجتماعية
٤٨	٣. السلوكيات التنظيمية
٥٧	٤. التفاعل مع البيئة والخدمات
٦٢	ثانياً: تحليل البيانات الكيفية / النوعية:
٦٥	ثالثاً: تحليل المقابلات الميدانية والشخصية مع المسؤولين
٦٦	توصيات الدراسة
٧٤	المبادرات المقترحة
٧٨	مراجع الدراسة
٨١	التوثيق المرئي

الملخص العربي

تهدف هذه الدراسة إلى رصد وتحليل الأنماط السلوكية لزائري مقبرة البقيع بالمدينة المنورة خلال عام ١٤٤٧هـ، في ضوء ما تشهده المقبرة من كثافة بشرية عالية وتنوع ثقافي وديني واسع بين الزائرين، وما يترتب على ذلك من تحديات تنظيمية وسلوكية وهندسية تؤثر في جودة تجربة الزائر، وسلامة الحركة، والمحافظة على قدسية المكان. وقد انطلقت الدراسة من وجود فجوة علمية تتمثل في محدودية الدراسات الميدانية المنهجية التي توثق السلوك الفعلي للزوار داخل المقبرة، وتربط بين الأنماط السلوكية ومتطلبات التخطيط العمراني وإدارة الحشود.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال الرصد الميداني المباشر باستخدام استمارات ملاحظة منظمة، شملت توثيق السلوكيات الدينية والاجتماعية والتنظيمية والسلوكيات المخالفة، إضافة إلى دراسة العلاقة بين السلوك الإنساني والبيئة المكانية والمعمارية للمقبرة. وتم تنفيذ الرصد خلال أوقات الزيارة الرسمية بعد صلاتي الفجر والعصر، وفي مواقع متعددة شملت المداخل، والساحات المحيطة، والمسارات الداخلية، والمناطق القديمة، والحديثة. كما تضمنت الدراسة مقابلات ميدانية مع القائمين على التنظيم والحراسة من القوة الخاصة لأمن الحج والعمرة، إلى جانب تحليل (١٠٠٠) استمارة ملاحظة ميدانية، منها (٢١٩) استجابة من المنظمين ورجال الأمن، و(٧٨١) استجابة من فرق الرصد الميداني.

أظهرت النتائج أن البيئة السلوكية داخل مقبرة البقيع تتسم عمومًا بارتفاع مستوى الاحترام والسكينة والخشوع لدى غالبية الزوار، خاصة من الجنسيات العربية والآسيوية الشرقية، إلا أن الدراسة كشفت في المقابل عن عدد من التحديات التنظيمية والسلوكية المتكررة، أبرزها: ضيق المسارات وتقاطعها مع مسارات الجنائز، وارتفاع الكثافة البشرية خلال أوقات الذروة، وانتشار التصوير واستخدام مكالمات الفيديو، إضافة إلى بعض الممارسات المخالفة ذات الطابع الاعتقادي أو الرمزي، مثل التبرك بالتراب، أو أداء طقوس غير مشروعة، أو دفن بعض المتعلقات الشخصية داخل المقبرة. كما أظهرت النتائج ضعف فاعلية منظومة الإرشاد الحالية بسبب محدودية اللوحات الإرشادية وصغر حجمها وعدم ملاءمة توزيعها المكاني، إلى جانب الحاجة إلى محتوى توعوي متعدد اللغات يتناسب مع التنوع الثقافي للزائرين.

وأكدت الدراسة وجود علاقة مباشرة بين بعض السلوكيات الميدانية والتكوين المعماري والتنظيمي للموقع، حيث تسهم الاختناقات المكانية وطول المسارات وضعف التوجيه البصري في زيادة التوقفات والتجمعات وتعطيل الحركة. كما تبين أن غياب الحلول الذكية لإدارة التدفقات البشرية يحد من كفاءة التنظيم الميداني ويزيد العبء على الجهات المشرفة.

وفي ضوء النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التطبيقية والعمرانية والتنظيمية، من أبرزها: تحديد الطاقة الاستيعابية المناسبة للمقبرة، وتطوير مسارات أحادية الاتجاه للدخول والخروج، وإنشاء نظام إلكتروني لتنظيم الزيارة، واستبدال اللوحات التقليدية بشاشات إلكترونية تفاعلية متعددة اللغات، وتعزيز التوعية

الشرعية قبل الزيارة وأثناءها، إضافة إلى زيادة أعداد المرشدين والمنظمين، وتفعيل الحلول الرقمية وتقنيات إدارة الحشود الذكية. كما أوصت الدراسة بإمكانية إنشاء جسر أو مسار علوي لتحسين انسيابية الحركة وتقليل الاختناقات، وربط التوعية السلوكية ببرامج إرشادية تبدأ من بلد الزائر قبل وصوله إلى المدينة المنورة. وتخلص الدراسة إلى أن تحسين تجربة الزائر في مقبرة البقيع يتطلب تبني نموذج متكامل يجمع بين الفهم السلوكي العميق، والتخطيط العمراني المرن، والإدارة الذكية للحشود، والتوعية الشرعية متعددة اللغات، بما يحقق التوازن بين الحفاظ على البعد الروحي والقدسية الدينية للمكان وبين متطلبات التنظيم والسلامة وجودة الخدمات، انسجاماً مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في الارتقاء بخدمات ضيوف الرحمن. حدود الدراسة: تقتصر هذه الدراسة على الرصد الميداني لسلوكيات زوّار مقبرة البقيع بالمدينة المنورة خلال فترات الزيارة الرسمية بعد صلاتي الفجر والعصر في عام ١٤٤٧هـ، باستخدام أداة الملاحظة المنظمة؛ ومن ثمّ فإنّ نتائجها وصفية استكشافية لا تُعمّم استدلالياً، وتُنحصر دلالتها في السياق المكاني والزمني للرصد، ولا تشمل قياساتٍ هندسيةٍ أو مكانيةً دقيقةً للطاقة الاستيعابية والحركة.

الكلمات المفتاحية: الأنماط السلوكية؛ زوّار مقبرة البقيع؛ الملاحظة الميدانية المنظمة؛ البيئة العمرانية؛ إدارة الحشود؛ المدينة المنورة؛ رؤية السعودية ٢٠٣٠.

Keywords: Behavioral patterns; Al-Baqi Cemetery visitors; structured field observation; urban environment; crowd management; Al-Madinah Al-Munawwarah; Saudi Vision 2030.

الملخص الإنجليزي

This study aims to monitor and analyze the behavioral patterns of visitors to Al-Baqi Cemetery in Al-Madinah Al-Munawwarah during the year 1447 AH, in light of the high visitor density and the wide cultural and religious diversity among visitors. These factors generate organizational, behavioral, and engineering challenges that affect the quality of the visitor experience, the safety and flow of movement, and the preservation of the sanctity of the site. The study emerged from a recognized scientific gap represented by the limited number of systematic field studies documenting the actual behaviors of visitors within the cemetery and linking these behavioral patterns to the requirements of urban planning and crowd management.

The study adopted a descriptive-analytical approach through direct field observation using structured observation forms. The observations included documenting religious, social, organizational, and inappropriate behaviors, in addition to examining the relationship between human behavior and the spatial and architectural environment of the cemetery. Field observations were conducted during official visiting hours after Fajr and Asr prayers at multiple locations, including entrances, surrounding courtyards, internal pathways, and both the old and new sections of the cemetery. The study also included field interviews with organizers and security personnel from the Special Forces for Hajj and Umrah Security, alongside the analysis of 1,000 field observation forms, including 219 responses from organizers and security staff and 781 responses from field observation teams.

The findings revealed that the behavioral environment within Al-Baqi Cemetery is generally characterized by a high level of respect, tranquility, and reverence among most visitors, particularly among Arab and East Asian nationalities. However, the study also identified several recurring organizational and behavioral challenges, most notably the narrow pathways and their intersection with funeral routes, high crowd density during peak times, and the widespread use of photography and video calls. In addition, some inappropriate practices with symbolic or doctrinal dimensions were observed, such as seeking blessings from the soil, performing unauthorized rituals, or burying personal belongings within the cemetery. The results further demonstrated the limited effectiveness of the current guidance system due to the insufficient number, small size, and

inadequate spatial distribution of directional signs, in addition to the need for multilingual awareness content suited to the cultural diversity of visitors.

The study confirmed a direct relationship between certain field behaviors and the architectural and organizational configuration of the site. Spatial bottlenecks, lengthy pathways, and weak visual guidance were found to contribute to increased stopping, crowd gathering, and movement obstruction. The absence of smart solutions for managing human flow was also found to reduce the efficiency of field organization and increase pressure on supervisory authorities.

In light of these findings, the study proposed a set of practical, urban, and organizational recommendations. The most prominent recommendations include determining an appropriate carrying capacity for the cemetery, developing one-way entry and exit pathways, establishing an electronic visitation management system, replacing traditional signage with multilingual interactive electronic screens, enhancing religious awareness before and during the visit, increasing the number of guides and organizers, and activating digital solutions and smart crowd-management technologies. The study also recommended the possible construction of a bridge or elevated pathway to improve movement flow and reduce congestion, as well as linking behavioral awareness programs to educational initiatives that begin in the visitor's home country before arrival in Al-Madinah Al-Munawwarah.

The study concludes that improving the visitor experience at Al-Baqi Cemetery requires adopting an integrated model that combines deep behavioral understanding, flexible urban planning, smart crowd management, and multilingual religious awareness. Such an approach would achieve a balance between preserving the spiritual and religious sanctity of the site and meeting the requirements of organization, safety, and service quality, in alignment with the objectives of Saudi Vision 2030 in enhancing services for the Guests of Alrahman.

مقدمة:

تُعد مقبرة البقيع بالمدينة المنورة من أبرز المواقع الدينية والتاريخية في العالم الإسلامي، وتشهد على مدار العام تدفقاً مستمراً من الزائرين من خلفيات ثقافية واجتماعية متعددة. ومع تزايد أعداد الزائرين وتنوع أنماط الزيارة، برزت الحاجة إلى دراسة علمية ترصد السلوكيات الفعلية للزائرين داخل الموقع ومحيطه، في ظل محدودية الدراسات الميدانية التي توثق هذه السلوكيات بصورة منهجية، وهو ما يمثل جوهر مشكلة هذه الدراسة. كما أن الحاجة ماسة إلى فهم عميق لكيفية تفاعل الزائرين مع البيئة المعمارية الحالية، وتحديد الفجوات والمشاكل الهندسية التي تؤثر على سلامتهم وراحتهم وتجربتهم العامة.

وتكمن أهمية الدراسة في إسهامها في توفير قاعدة بيانات سلوكية موثوقة تساعد الجهات المعنية على فهم أنماط الزيارة والتفاعل مع المكان، بما يدعم تطوير آليات التنظيم، وتعزيز الوعي بالسلوكيات المناسبة، وتحسين تجربة الزائر بما يتوافق مع قدسية الموقع، كما تساهم الدراسة في توفير أساس علمي متين لتطوير حلول عمرانية تستجيب لاحتياجات الزائرين وتحسن من تجربة الزائر للمقبرة، مع الحفاظ على هوية وروحانية المكان. وتهدف الدراسة بشكل رئيس إلى رصد وتحليل سلوكيات الزائرين لمقبرة البقيع خلال عام ١٤٤٧هـ، والتعرف على أنماطها السائدة والعوامل المؤثرة فيها، وترجمة هذه النتائج إلى توصيات عملية قابلة للتطبيق.

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال الرصد الميداني المباشر، باستخدام أداة الملاحظة المنظمة، مع تطبيقها في أوقات مختلفة من اليوم وخلال فترات متنوعة من العام لضمان شمولية النتائج. ويتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الوصفية لاستخلاص الأنماط السلوكية والمؤشرات العامة. كما تتضمن الدراسة تقييماً لكفاية المسارات والمساحات والخدمات، وتحليلاً للعلاقة بين التصميم الحالي والسلوكيات الملاحظة.

ومن المتوقع أن تسهم مخرجات الدراسة في تحديد السلوكيات الإيجابية والسلوكيات التي تحتاج إلى تعزيز أو تصحيح، وتقديم توصيات عملية داعمة للمنظومة التنظيمية والخدمية، بما يعزز كفاءة إدارة الموقع، ويرفع مستوى الالتزام بالتعليمات، ويسهم في تحسين جودة تجربة الزائرين مع الحفاظ على قدسية مقبرة البقيع. وتوفير خارطة طريق واضحة للجهات المسؤولة عن تطويرها، تجمع بين الفهم العميق للاحتياجات السلوكية والإنسانية للزوار وبين الحلول العمرانية والهندسية المستدامة والمتوافقة مع الهوية الثقافية والدينية للمكان.

مشكلة الدراسة:

تُعد مقبرة البقيع بالمدينة المنورة من أهم المواقع الدينية التي يقصدها الزائرون من مختلف الجنسيات والثقافات، ما ينتج عنه تنوع في أنماط السلوك والممارسات داخل الموقع ومحيطه. ومع هذا التنوع والتزايد المستمر في أعداد الزائرين، تبرز تحديات تنظيمية وسلوكية قد تؤثر في قدسية المكان، وسلامة الزائرين، وكفاءة الخدمات المقدمة.

ورغم الجهود التنظيمية المبذولة، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات الميدانية المنهجية التي ترصد السلوكيات الفعلية للزائرين، وتحدد أنماطها، وتكشف عن السلوكيات الإيجابية والسلوكيات التي تحتاج إلى تعزيز أو تصحيح، وذلك بالاستناد إلى بيانات واقعية حديثة. كما أن الدراسات السابقة لم تربط بشكل كافٍ بين

فهم هذه السلوكيات وتطوير الحلول الهندسية والعمرانية التي تدعمها وتسهل تطبيقها على أرض الواقع. وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى توثيق علمي وتحليل منهجي لسلوكيات زائري مقبرة البقيع خلال عام ١٤٤٧هـ، مع تطوير حلول هندسية ومعمارية تستجيب لهذه السلوكيات وتحسن من تجربة الزائر، بما يسهم في دعم اتخاذ القرار وتطوير المنظومة التنظيمية والخدمية.

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بدراسات السلوك الإنساني في الأماكن الدينية المقدسة، وتوفر نموذجًا تطبيقيًا لاستخدام منهج الملاحظة الميدانية في بيئات ذات خصوصية دينية وثقافية، مما يعزز من فرص الاستفادة منها في دراسات مستقبلية مشابهة. كما تساهم الدراسة في تطوير منهجية متكاملة تجمع بين البحث السلوكي والتصميم العمراني، مما يفتح آفاقًا جديدة في مجال الدراسات التطبيقية التي تربط بين العلوم الإنسانية والهندسية.

الأهمية التطبيقية

- تكمّن الأهمية التطبيقية للدراسة في توفير مؤشرات سلوكية واقعية يمكن الاستناد إليها من قبل الجهات المعنية بتنظيم وإدارة الموقع، مثل الجهات الخدمية والتنظيمية، بهدف:
- أ. تحسين آليات تنظيم حركة الزائرين من خلال تصميم مسارات محسّنة وأنظمة توجيه فعّالة.
 - ب. تعزيز السلوكيات الإيجابية المتوافقة مع قدسية المكان عبر توفير بيئة معمارية داعمة تسهل الممارسات الشرعية الصحيحة.
 - ج. الحد من السلوكيات المخالفة أو غير المرغوبة من خلال التصميم الذكي الذي يفصل بين مسارات الزيارة ومسارات الدفن، ويوفر عناصر إرشادية واضحة.
 - د. دعم برامج التوعية والإرشاد الموجهة للزائرين بدمج عناصر تقنية وتصميمية حديثة (مثل الشاشات التفاعلية والواقع المعزز) تسهل نقل المعلومات بطرق جذابة وفعّالة.

الأهمية المؤسسية

تدعم نتائج الدراسة جهود تطوير المنظومة المتكاملة لخدمة الزائرين، وتسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحقيق التكامل بين الجوانب التنظيمية والتوعوية، بما ينعكس إيجابًا على تجربة الزائرين ويحافظ على الطابع الديني والروحي لمقبرة البقيع. كما تساهم الدراسة في توفير خارطة طريق واضحة للجهات المسؤولة عن تطوير مقبرة البقيع، تجمع بين فهم عميق للاحتياجات السلوكية والإنسانية للزوار وبين الحلول العمرانية والهندسية المستدامة والمتوافقة مع الهوية الثقافية والدينية للمكان.

أهداف الدراسة:

أولاً: الهدف الرئيسي

رصد وتحليل سلوكيات الزائرين لمقبرة البقيع بالمدينة المنورة خلال عام ١٤٤٧هـ، بهدف التعرف على أنماط السلوك السائدة، وتحديد العوامل المؤثرة فيها، وترجمة هذه الأنماط إلى حلول هندسية ومعمارية مبتكرة، وتقديم توصيات عملية تدعم تحسين تجربة الزائر وتنظيم الحركة بما يتوافق مع مستهدفات رؤية السعودية ٢٠٣٠ في خدمة ضيوف الرحمن.

ثانياً: الأهداف الفرعية

١. رصد السلوكيات الدينية والاجتماعية والتنظيمية والزوار المخالفة داخل الموقع.
٢. تحليل مستوى الالتزام بالتعليمات واللوائح الإرشادية واستجابة الزائرين للتوجيهات، وتقييم فعالية الأساليب الحالية في التوجيه، بما يساهم في تطوير نظام إرشادي متكامل يجمع بين العناصر المادية (اللافتات والعلامات) والعناصر الرقمية (الشاشات التفاعلية وتطبيقات الواقع المعزز) لتحسين استجابة الزائرين.
٣. قياس التفاعل مع البيئة المكانية ومستوى التنظيم والانضباط في أوقات الذروة.
٤. تقديم توصيات عملية للجهات المعنية (قوات أمن الحج والعمرة، أمانة منطقة المدينة المنورة، وزارة الحج والعمرة، هيئة تطوير المدينة) لتحسين تجربة الزائر وتعزيز إدارة الحشود الذكية.
٥. المساهمة في تطوير قاعدة بيانات سلوكية يمكن الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية وتحسين السياسات والخدمات المقدمة للزائرين.

تساؤلات الدراسة:

أولاً: التساؤل الرئيسي

كيف يمكن رصد وتحليل سلوكيات الزائرين لمقبرة البقيع بالمدينة المنورة خلال عام ١٤٤٧هـ بهدف تحسين تجربة الزائر وتنظيم الحركة، وترجمة هذه النتائج إلى حلول هندسية ومعمارية مبتكرة تسهل الزيارة وتحافظ على قدسية المكان؟

ثانياً: التساؤلات الفرعية

١. كيف يتفاعل الزائرون مع البيئة المكانية للمقبرة خلال أوقات الذروة؟
٢. ما السلوكيات المخالفة أو غير المرغوبة الأكثر شيوعاً التي قد تؤثر على التنظيم وسلامة الزائرين، وفي أي المواقع والأوقات تحدث بشكل أكثر، وكيف يمكن تصميم حلول معمارية وإدارية تقلل من هذه السلوكيات؟
٣. كيف يمكن استخدام نتائج الرصد السلوكي لدعم الجهات المعنية في تحسين تجربة الزائر وإدارة الحشود الذكية، وما الحلول الهندسية والعمرانية الأكثر فعالية وقابلية للتطبيق في السياق المكاني والديني للمقبرة؟

منهجية الدراسة:

المنهج المستخدم

تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث يتم رصد وتحليل سلوكيات الزائرين بشكل مباشر داخل مقبرة البقيع، بهدف التعرف على الأنماط السلوكية السائدة، ومدى الالتزام بالتعليمات، والتفاعل مع البيئة المكانية، واستنباط النتائج بشكل منهجي قائم على الملاحظة الواقعية. كما تتضمن الدراسة تقييماً معمارياً وهندسياً للبيئة الحالية، بما في ذلك تحليل كفاية المسارات والمساحات والخدمات، وتوثيق الفجوات بين الاحتياجات السلوكية والتصميم الحالي.

أدوات جمع البيانات

استمارة الملاحظة الميدانية:

١. تتضمن عناصر ملاحظة السلوكيات الدينية، والاجتماعية، والتنظيمية، والمخالفة.

٢. تُسجل الملاحظات خلال أوقات مختلفة من اليوم وأيام الأسبوع لضمان شمولية النتائج.
٣. تتضمن أيضاً ملاحظات حول التفاعل مع البيئة المعمارية الحالية، مثل استخدام المسارات، والمساحات المتاحة، والخدمات الموجودة.

الملاحظة المباشرة:

١. يتم الرصد دون تدخل في سلوك الزائرين.
٢. يراعى الحفاظ على قدسية المكان وسلوكيات الزائرين.
٣. يتم توثيق المواقع الجغرافية للسلوكيات المختلفة داخل المقبرة، مما يساعد في تحديد النقاط الحرجة التي تحتاج إلى تحسينات هندسية.

المقابلات الميدانية:

قام فريق الدراسة بإجراء عدد من المقابلات الميدانية مع القائمين على تنظيم الدخول والخروج من المقبرة من القوة الخاصة بأمن الحج والعمرة وعلى رأسهم سعادة العقيد: خالد الجهني وسعادة النقيب ناصر بن جزاء وفريق العمل معهم والمكلفين بحراسة المقبرة.

مجتمع الدراسة

يتم اختيار فترات زمنية محددة خلال العام ١٤٤٧هـ لتغطية التنوع في أعداد الزائرين وأوقات الذروة وذلك وفقاً للأوقات المسموح فيها بالدخول والتي حددتها الجهات المنظمة: لمدة (١٠٠) دقيقة بعد صلاة الفجر، و (٦٠) دقيقة بعد صلاة العصر من كل يوم. لا يتم استهداف أفراد بعينهم، بل يتم رصد جميع الزائرين المتواجدين خلال فترات الرصد بطريقة تقديرية منظمة لضمان شمولية الأنماط السلوكية.

تم تسجيل (١٠٠٠) استمارة منها (٢١٩) من قوات الأمن والمنظمين للدخول والخروج من المقبرة، و(٧٨١) استجابة من جامعي البيانات وقد تم اختيار مواقع رصد متعددة داخل المقبرة (المدخل، الساحات المحيطة، المسارات الداخلية، المناطق القديمة والحديثة) لضمان فهم شامل للتفاعل مع البيئة المعمارية المختلفة.

إجراءات جمع البيانات

١. تحديد مواقع الرصد داخل المقبرة (المدخل، الساحات المحيطة، المسارات الداخلية).
٢. استخدام استمارات الملاحظة لتسجيل السلوكيات بدقة وموضوعية.
٣. توثيق التوقيت والتاريخ وخصائص الزائرين بشكل تقديري.
٤. الحفاظ على السرية وعدم التدخل في السلوكيات الملاحظة.
٥. تصوير فوتوغرافي وتوثيق فيديو للمواقع والسلوكيات لتسهيل التحليل اللاحق والربط بين السلوك والبيئة المعمارية.

تحليل البيانات

١. يتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الوصفية الإحصائية لتحديد التكرارات والأنماط السلوكية.
٢. يتم تصنيف السلوكيات إلى فئات (دينية، اجتماعية، تنظيمية، مخالفة).
٣. استخراج مؤشرات قابلة للقياس تدعم توصيات عملية للجهات المعنية (قوات أمن الحج والعمرة، أمانة منطقة المدينة المنورة، وزارة الحج والعمرة، هيئة تطوير المدينة).

وحدة الملاحظة ومصادر البيانات

توضيحاً لطبيعة البيانات، فإن وحدة التحليل في هذه الدراسة هي "استمارة الملاحظة" التي يُعبأ كل نموذج منها بواسطة راصدٍ مدربٍ يوثق ما يرصده ميدانياً، وليست استبانة يجيب عنها الزائر؛ ومن ثم فإنَّ النَّسب الواردة في التحليل تمثل تكرارات ملاحظات الراصدين لمدى شيوع كل سلوك داخل الموقع، لا استجابات صادرة عن الزوار أنفسهم. وقد بلغ مجموع الاستمارات (١٠٠٠) استمارة، وُزعت على مصدرين للرصد هما: فرق الرصد الميداني البحثية (٧٨١ استمارة)، والمنظمون ورجال الأمن المكلفون بالدخول والخروج (٢١٩ استمارة)؛ وقد عوملت بيانات المصدرين بوصفها رصدًا ميدانيًا متكاملًا للظاهرة. وحيثما وردت في النص عبارات مثل "المشاركين" أو "الاستجابات" فالمقصود بها سجلات الراصدين، وقد جرى ضبط هذا المصطلح في التحرير النهائي توحيداً للدلالة وتغادياً للالتباس بين المُشارك (الزائر) والراصد (جامع البيانات).

التعريف الإجرائي لفئات مقياس الملاحظة

اعتمدت استمارة الملاحظة مقياساً تقديرياً رباعياً لتوصيف مدى تكرار ظهور السلوك خلال فترة الرصد الواحدة، وفق التعريفات الإجرائية الآتية: "لم تُلاحظ" وتعني عدم رصد السلوك إطلاقاً خلال الفترة؛ و"قليلة" وتعني رصد السلوك بصورة عارضة ومتباعدة لدى أفراد محددين؛ و"متكررة" وتعني رصد السلوك أكثر من مرة وبصورة منتظمة نسبياً لدى عدد من الزوار خلال الفترة؛ و"كثيرة" وتعني رصد السلوك بصورة واسعة ومتصلة لدى شريحة كبيرة من الزوار. وقد زُوّد الراصدون بدليل موجز يتضمّن هذه التعريفات أمثلةً تطبيقية لتوحيد فهمها قبل الرصد الميداني.

صدق أداة الملاحظة وثباتها واتفاق الراصدين

للتحقّق من صدق أداة الملاحظة عُرضت الاستمارة في صورتها الأولية على عدد من المحكّمين من ذوي الاختصاص في العلوم السلوكية والتخطيط العمراني؛ لإبداء الرأي في مدى وضوح العبارات وملاءمتها للسلوكيات المستهدفة وانتمائها إلى فئاتها (الصدق الظاهري وصدق المحتوى)، وعُدّت الأداة في ضوء ملاحظاتهم. أمّا ثبات الرصد فقد رُوِيَ في تحقيقه تدريب فريق الرصد تدريباً موحّداً على دليل الملاحظة وتعريفاتها الإجرائية، وإجراء رصدٍ تجريبيٍّ أوّلٍ قبل التطبيق الفعلي، مع تكليف أكثر من راصدٍ برصد المواقف نفسها في عيّنة من الفترات لقياس مدى اتفاق الراصدين على تصنيف السلوك ودرجته، بما يعزّز اتساق التطبيق ويقلّل أثر التقدير الذاتي. ويوصى مستقبلاً باحتساب معامل اتفاقٍ كمّيٍّ بين الراصدين (مثل معامل كبا) وتوثيقه عددياً لتعزيز موضوعية الأداة.

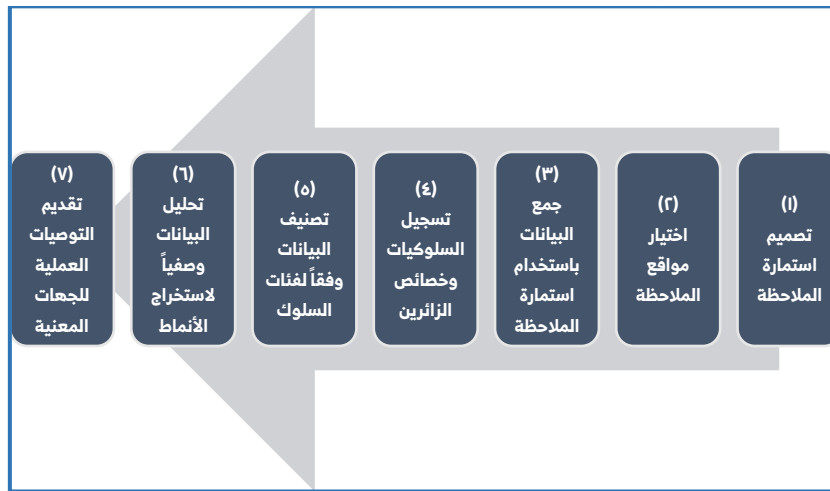
منهج ترميز الإجابات المفتوحة والمقابلات وتحليلها

اعتمد في تحليل بيانات السؤال المفتوح بالاستمارة (٦٧٨ ملاحظة مكتوبة) ومقابلات المسؤولين أسلوب التحليل الموضوعي (Thematic Analysis) القائم على الترميز الاستقرائي؛ إذ قُرئت النصوص قراءةً متأنيةً، ثم جُرّئت إلى وحدات معنى، ورُمّزت ترميزاً مفتوحاً، ثم جُمّعت الرموز المتقاربة في فئات وموضوعات كبرى (مثل: الممارسات الاعتقادية المخالفة، والتبرّك، ورفع الصوت، ومعوّقات الحركة، وقصور الإرشاد)، مع حساب تكرار كل فئة. وقد روجعت عملية الترميز من أكثر من باحثٍ لضبط اتساق التصنيف، واعتمدت التكرارات العددية الواردة في جدول التحليل الكيفي مؤشراً على وزن كل موضوع. ويجري عرض نتائج المقابلات بوصفها رأي المنظمين ورجال الأمن وخبرتهم الميدانية، تمييزاً لها عن الملاحظة المباشرة لسلوك الزوار.

المعايير الأخلاقية

١. مراعاة قدسية المكان واحترام الزائرين.
٢. عدم التفاعل أو التأثير على سلوك الزائرين أثناء الرصد.
٣. استخدام البيانات المجمعة لأغراض البحث فقط، مع ضمان الخصوصية.

منهجية دراسة سلوكيات الزائرين لمقبرة البقيع - ١٤٤٧هـ



الدراسات السابقة

تحليل سلوك الزوار في متحف اللوفر: دراسة باستخدام بيانات البلوتوث (١):

غالبًا ما تعاني المتاحف مما يسمى "الازدحام المفرط" (hyper-congestion)، حيث يتجاوز عدد الزوار سعة المساحة المادية للمتحف. هذا الأمر يمكن أن يؤدي إلى تدهور جودة تجربة الزائر بسبب انزعاجه من سلوكيات وحضور الزوار الآخرين. على الرغم من أنه يمكن التخفيف من هذا الوضع من خلال إدارة تدفق الزوار بين المساحات، إلا أن هناك حاجة لتحليل مفصل لحركة الزوار لفهم المشكلة وتطبيق الحل المناسب. وتتناول الدراسة التحركات المتسلسلة للزوار، والتخطيط المكاني، والعلاقة بينهما في متحف فني واسع النطاق (متحف اللوفر)، مما يمكننا من كشف بعض سمات سلوك الزائر والتأثير المكاني الذي يسلط الضوء على آلية اكتظاظ المتحف. ويكشف التحليل أن نمط الزيارة للزوار ذوي الإقامة القصيرة والطويلة ليس مختلفًا بشكل كبير كما كان متوقعًا. فيميل كلا النوعين من الزوار إلى زيارة عدد مماثل من المواقع الرئيسية في المتحف، بينما يميل الزوار ذوو الإقامة الأطول إلى القيام بذلك بشكل أكثر شمولاً. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسة أن بعض طرق استكشاف المتحف تظهر بشكل متكرر لكلا النوعين من الزوار، على الرغم من أنه قد يُتوقع من الزوار ذوي الإقامة الطويلة أن ينوعوا مساراتهم أكثر نظرًا للوقت الأكبر الذي يقضونه. نقترح أن تؤدي أوجه

(1) Yuji Yoshimura , Stanislav Sobolevsky , and Roberta Sinatra, An analysis of visitors' behavior in the Louvre Museum: A study using Bluetooth data , Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science, December (2014), Volume 41, Issue 6, pp : 1113 – 1131.

التشابه/الاختلاف هذه إلى توزيع غير متكافئ لكمية الزوار في مساحة المتحف. تزيد هذه النتائج من فهم السلوكيات غير المعروفة للزوار، وهو مفتاح لتحسين بيئة المتحف وتجربة الزيارة.

١. بحث متوسط النطاق (Mesoscopic) للحركة المتسلسلة للزوار في المتحف الفني

يرى كل من فالك وديركينج بأن "المشكلة الرئيسية في العديد من المتاحف هي الازدحام، وليس من السهل دائمًا السيطرة على الحشود". حيث أصبحت المتاحف ومعروضاتها، جنبًا إلى جنب مع هندستها المعمارية المذهلة، واحدة من أكثر الوجهات شعبية للتجربة السياحية، مما يؤدي إلى "الازدحام المفرط"، حيث يتجاوز عدد الزوار في كثير من الأحيان سعة المساحات. يظهر الازدحام في المتاحف، من ناحية، جاذبية وحيوية عالية، مما يؤدي إلى تأثير اقتصادي إيجابي. ومن ناحية أخرى، تنطوي الزيادة في كمية الزوار على آثار سلبية محتملة، مما يدهور جودة ظروف الزيارة وتجربتهم.

في العصر الذي تلعب فيه المتاحف دورًا مهمًا في الاستهلاك الثقافي الهائل والتجديد الحضري، يُتوقع منها تحقيق أهداف متناقضة ظاهريًا في نفس الوقت؛ زيادة كمية الزوار وتعزيز جودة تجربتهم من خلال تحقيق ظروف زيارة مريحة عبر إدارة تدفق الزوار، وتعتبر حركة الزوار وأنماط دورانهم موضوعًا مهمًا لأبحاث المتاحف. ومع ذلك، أجريت معظم هذه الدراسات في حالتين متطرفتين فقط للمتاحف الفنية:

(أ) أنماط الزيارة على النطاق الكلي (الماكرو) للتحقيق في التركيبة الديموغرافية الأساسية للزوار.

(ب) على النطاق الجزئي (الميكرو) للبحث في دورانهم داخل غرف عرض فردية.

أدى هذا البحث إلى نقص في التحليل التجريبي متوسط النطاق (mesoscopic) للزوار في المتاحف الفنية واسعة النطاق. وبتطبيق نظرية "بناء الجملة المكاني" (Space Syntax) نهجًا مختلفًا لتحليل تأثيرات التخطيط المكاني وتصميم المباني على تكوين حركة الزوار وسلوكهم. ومع ذلك، تعتمد كل هذه الدراسات على مجموعة بيانات محدودة مكانيًا وزمانيًا. وتحلل هذه الدراسة الحركة المتسلسلة للزوار، والتخطيط المكاني، والعلاقة بينهما لتوضيح السمات السلوكية في متحف اللوفر. بالتركيز على دوران الزوار من المدخل إلى المخرج كشبكة تنقل كاملة بدلاً من الحركة في غرف فردية معينة.

ويتم تحليل طريقة زيارة المعروضات عن طريق مدة الإقامة وترتيب تسلسل الزيارة. فقد يُعتقد أن مدة الإقامة هي العامل الرئيسي الذي يحدد عدد الأماكن التي تمت زيارتها وترتيب زيارتها؛ فكلما زاد الوقت المتاح لك، زادت الفرصة لديك. السؤال المطروح هو ما إذا كانت هذه الفرضية صحيحة بالفعل.

استخدمت الدراسة طريقة المراقبة المنهجية التي تعتمد على كشف القرب عبر البلوتوث (Bluetooth proximity detection)، مما جعل من الممكن إنتاج مجموعات بيانات واسعة النطاق تمثل الحركة المتسلسلة للزوار. في هذا العمل، واستكشف الأنماط العالمية لسلوكيات الزوار من خلال زيادة كمية البيانات، واقتصرت الدراسة على التعامل مع الوجود المادي للزوار في الأماكن. مما سلط الضوء على جودة ظروف الزيارة الناتجة عن الاكتظاظ، ليس فقط حول الأماكن التي توجد بها الأعمال الفنية الأيقونية، ولكن أيضًا في المساحات المحيطة بها.

٢. الحركة المتسلسلة للزائر وإطار التحليل:

سمحت الدراسة باستخدام مجموعات البيانات واسعة النطاق باكتشاف وتحليل الأنماط المتكررة بين الأنشطة البشرية. واقترحت تقنية لجمع البيانات تعتمد على البلوتوث في متحف فني واسع النطاق لتصنيف

سلوك الزوار حسب مساراتهم الأكثر استخداماً وعلاقتها بمدة الإقامة. بحيث اعتمد اكتشاف البلوتوث على المراقبة المنهجية للأجهزة المحمولة التي تم تفعيل البلوتوث فيها، مع الاستفادة من البصمة الرقمية التي يتركها الزوار دون وعي. وقد تمتع نهج كشف القرب عبر البلوتوث لتحليل سلوك الزوار في المتاحف بالعديد من المزايا. على عكس تتبع الهاتف المحمول الدقيق، فإن مقياس الكشف عبر البلوتوث أكثر دقة. بالإضافة إلى ذلك، لا يلزم التسجيل المسبق أو تجهيز أي أجهزة، مما يتيح مشاركة جماعية لجمع كمية هائلة من البيانات. كما أن ميزة البلوتوث غير التداخلية تزيل التحيز في البيانات. وتنجح هذه الطريقة داخل المباني حيث يكون اتصال GPS محدوداً.

ولقد مثل تحديد مدة إقامة الزائر في موقع معين؛ مؤشر لقياس مستوى اهتمامه بذلك المعرض، من خلال حساب وجوده فقط. نظراً لأن جميع التحليلات والتفسيرات للبيانات تتم ضمن إطار مكاني- زمني محدد، فإن هذا النهج له بعض القيود:

أولاً، مفهوم المسار المستخدم هنا يختلف عن ذلك المتاح عبر GPS، حيث يخبرنا مستشعر البلوتوث فقط بتسلسل الانتقالات بين العقد (مثل A-B-D).

ثانياً، لا يمكننا التعامل مباشرة مع العوامل الاستبطانية للزوار مثل التوقعات والرضا. ثالثاً وأخيراً، قد تحتوي العينة على تحيز محتمل حيث تتأثر بشرائح حاملي الأجهزة المحمولة وقراراتهم بتفعيل البلوتوث.

دراسة: المقابر الحضرية كمعالم ثقافية: نحو فهم موقف الزوار الأجانب في المقبرة الوطنية في بودابست ٢٠١٥م^(١):

هدفت الدراسة إلى إعادة وضع المقابر الحضرية ضمن العرض السياحي واستعراض قيمها كمنتجات سياحة ثقافية تثري تجربة الزوار. ورغم أن المقابر الحضرية، كنقاط التقاء طقسية بين الحياة والموت، أصبحت جزءاً لا يتجزأ من سياحة المدن، إلا أن الأدبيات السياحية المعاصرة تدرجها غالباً ضمن "السياحة السوداء" (Dark Tourism) أو "سياحة الموت" (Thana tourism)، متجاهلةً الإمكانات الغنية للتجارب التي توفرها كمقاصد ثقافية. وتصح الدراسة هذا المفهوم من خلال إثبات أن سياحة المقابر تمثل عرضاً ثقافياً رائعاً للسياح، توفر أنشطة ثقافية وبيئية، وبالتالي يمكن وضعها ضمن سياحة التراث والسياحة الثقافية. يستقصي البحث مواقف الزوار الأجانب في المقبرة الوطنية في بودابست.

ويركز البحث التجريبي في هذه الدراسة على مواقف الزوار الأجانب في المقبرة الوطنية في شارع فيومي (المعروفة أيضاً بمقبرة كيريبشي) في بودابست. وبسبب انخفاض معدل الزيارة، تم استخدام أسلوب البحث المختلط (استبيانات ومقابلات) لضمان جودة البيانات حيث شمل البحث الميداني عينة قوامها (٥٢) استبياناً مكتملاً، تبعثها (٥٢) مقابلة قصيرة، وتوصلت الدراسة إلى اعتبار الزوار المقابر معالم سياحية معقدة تمثل قيماً طبيعية وثقافية معاً، ولم تتطرق إجابات الزوار إلى أي إشارة إلى "الجوانب المظلمة" للمقابر. وبالرغم من ارتفاع معدل الرضا، إلا أن نقص الزوار يشير بوضوح إلى أن مقبرة بودابست لم تُقدر قيمتها بعد كمعلم حضري، كما

(1) Brigitta PÉCSEKa, CITY CEMETERIES AS CULTURAL ATTRACTIONS: TOWARDS AN UNDERSTANDING OF FOREIGN VISITORS' ATTITUDE AT THE NATIONAL GRAVEYARD IN BUDAPEST, THE CENTRAL EUROPEAN JOURNAL OF REGIONAL DEVELOPMENT AND TOURISM, Vol: 7, Issue 1 (2015), pp: 44 – 61.

أشارت النتائج إلى نقص مصادر المعلومات قبل الزيارة، وضعف التسويق، والحي غير المرغوب فيه المحيط بالمقبرة.

أثبتت النتائج أن الزوار يعتبرون المقبرة جزءاً من المشهد الثقافي للمدينة. وشملت الأسباب الرئيسية لزيارتهم الهروب من صخب المدينة والاستمتاع بالمناطق الطبيعية. كما مارسوا أنشطة ثقافية مثل التصوير الفوتوغرافي وزيارة أضرحة معينة، وكان المشي هو النشاط الأكثر تكراراً (٨٤٪)، يليه زيارة متحف الجنائز (٧٣٪) ثم زيارة الأضرحة الشهيرة والتصوير. أما عن الارتباطات الذهنية: فكانت الصفات العامة هي الأكثر ذكراً (ملهمة، رائعة، مذهلة)، ولم تكن هناك ارتباطات سلبية بالموت باستثناء كلمة "حزينة" التي ذكرها البعض، وعن الرضا كان الغالبية العظمى (٧٣٪) "راضين جداً" عن زيارتهم، وأكدوا أنهم سيوصون بها لأصدقائهم. وتمثلت عوامل الاستمتاع في "المناظر الطبيعية" و"الهواء النقي" على أعلى التقييمات كعوامل مساهمة في جودة الزيارة، حيث أكد الزوار أن المقابر منتجات سياحية تثرى المعرفة بالتاريخ الحديث. ومن المثير للاهتمام أن فئة الشباب (١٨-٢٤ عاماً) كانت الأكثر حضوراً.

وجاءت أهم المعوقات التي ذكرها الزوار: المناطق المحيطة غير المرغوب فيها (مثل الباعة الجائلين والمتسولين بالقرب من محطة السكة الحديد)، بالإضافة إلى نقص مصادر المعلومات قبل الزيارة وضعف الترويج السياحي داخل بودابست.

وأوصت الدراسة بضرورة إعادة تسويق المقابر كمنتجات سياحية ثقافية "بيضاء" بدلاً من إبقائها في ظل السياحة السوداء، واستغلال إمكاناتها كوجهات "سياحة بطيئة" (Slow Tourism) تسمح للزوار بالهدوء والتأمل بعيداً عن صخب المدينة^(١).

تطور أبحاث السياحة السوداء dark tourism وسياحة الموت thana tourism وعلاقتها بالسياحة التراثية ٢٠١٧م^(٢):

تُلقي الدراسة الضوء على الأبحاث الأكاديمية المتعلقة بالسياحة المظلمة وسياحة الموت خلال الفترة من ١٩٩٦ إلى ٢٠١٦، حيث قامت الدراسة بمراجعة تطور مفاهيم السياحة المظلمة وسياحة الموت، مع تسليط الضوء على أوجه التشابه والاختلاف بينهما من حيث: قضايا التعريف والنطاق، القضايا الأخلاقية المرتبطة بهذه الأشكال من السياحة، الأبعاد السياسية والأيدولوجية، طبيعة الطلب على أماكن الموت والمعاناة، إدارة هذه الأماكن، وطرق البحث المستخدمة. حيث أوضحت الدراسة أن السياحة المظلمة وسياحة الموت هما شكلان متميزان تماماً من السياحة، بل يبدو أن في نواحٍ كثيرة لا يختلفان كثيراً عن السياحة التراثية. ويتضح ذلك جلياً في النمو المطرد لمعدلات النشر العلمي في هذا المجال، لا سيما منذ عام ٢٠١١. إذ لم يعد هذا الموضوع حكراً على الدراسات السياحية، بل استقطب اهتمام الباحثين من تخصصات علمية متنوعة، فضلاً عن إدراجه كمحور ثابت ضمن المناهج الأكاديمية الجامعية. وعلاوة على ذلك، يحظى مفهوم 'السياحة

(1) Brigitta PÉCSEK, CITY CEMETERIES AS CULTURAL ATTRACTIONS: TOWARDS AN UNDERSTANDING OF FOREIGN VISITORS' ATTITUDE AT THE NATIONAL GRAVEYARD IN BUDAPEST, THE CENTRAL EUROPEAN JOURNAL OF REGIONAL DEVELOPMENT AND TOURISM, Vol: 7, Issue 1 (2015), pp: 44 – 61.

(2) Duncan Light, Progress in dark tourism and thana tourism research: An uneasy relationship with heritage tourism, Tourism Management, Vol: 61, (2017), pp: 275-301.

المظلمة' بحضور لافت خارج النطاق الأكاديمي؛ نظراً للاهتمام المتزايد الذي توليه وسائل الإعلام له، ممثلاً في التغطيات الصحفية والبرامج التلفزيونية المتواترة.

سياح الأماكن المظلمة: الممارسات، الدوافع، والرفاهية^(١).

يشير مفهوم السياحة المظلمة إلى زيارة الأماكن الحقيقية أو المعاد إنشاؤها المرتبطة بالموت أو المعاناة أو المآسي. حيث تزايد الاهتمام بهذا النوع من السياحة منذ تسعينيات القرن الماضي. حاولت الدراسة فهم الدوافع التي تدفع الناس لزيارة هذه المواقع وتحديد الخصائص الديموغرافية والنفسية لهؤلاء السياح، فقد تناولت الدراسة تعريف السياحة المظلمة: "السفر إلى مواقع مرتبطة بالموت والمعاناة. تشمل هذه المواقع أماكن مثل برج إيفل (بسبب حالات الانتحار)، أهرامات مصر (مقابر)، ومواقع الهجمات الإرهابية".

وتمثلت دوافع السياح: تشمل الخبرة التعليمية، الرغبة في الفهم، الاهتمام التاريخي، الفضول، البحث عن التجديد، وحتى الشعور بالذنب أو التقدير للضحايا.

وتمثل هدف هذه الدراسة في استكشاف ما إذا كانت معرفة مفهوم "السياحة المظلمة" (Dark Tourism) تؤثر على عوامل نفسية معينة مثل الاجترار (التفكير المتكرر) في الحزن، كراهية الذات، العدائية، الضعف النفسي، ورفاهية السائح. فقد أظهرت الدراسة التي شملت ٩٩٣ مشاركاً ما يلي:

١. النساء والمشاركون الأكثر تعليماً لديهم معرفة أكبر بالسياحة المظلمة.
٢. الأشخاص الذين يعرفون هذا المفهوم زاروا مواقع المآسي الإنسانية والكوارث الطبيعية، والمعسكرات، والسجون بشكل أكبر.

أظهر هؤلاء الأشخاص فضولاً أكبر وحاجة للتعليم والفهم ورؤية الأشياء المرعبة (المرضية). أوضحت النتائج أن الاجترار في الحزن والعدائية والضعف النفسي ترتبط بممارسات سياحية "أكثر ظلاماً". ومن حيث المنهجية والأدوات اعتمدت الدراسة على عدة مقاييس علمية تم ترجمتها وتكييفها للبيئة البرتغالية:

- أ. مقياس الاجترار في الحزن (RSS): لقياس الأفكار المتكررة حول الحزن.
 - ب. مقياس كراهية الذات (SHS): لتقييم مستويات التقييم الذاتي المدمر.
 - ج. مقياس العدائية (HSS): لقياس الأفكار والمشاعر المرتبطة بالسلوك العدائي.
 - د. مقياس الضعف النفسي (PVS): لتقييم الأنماط المعرفية غير التكيفية.
 - هـ. مقياس الرفاهية السياحية (TWS): لتقييم الرفاهية في وجهة سياحية معينة.
- وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج الرئيسية:

١. من الناحية الديموغرافية: بلغ متوسط عمر المشاركين ٣١ عاماً، وكان أغلبهم من الإناث.
٢. الممارسات: الممارسة الأكثر شيوعاً كانت زيارة المقابر، بينما كانت زيارة معسكرات الاعتقال هي الأقل (١٤٪).

٣. الفوارق: المشاركون الذين يعرفون مصطلح "السياحة المظلمة" كانوا أصغر سناً وأكثر تعليماً وزاروا مواقع مأساوية بشكل ملحوظ مقارنة بمن لا يعرفون المصطلح.

(1) José Magano, José A. Fraiz-Brea, and Ângela Leite, Dark Tourists: Profile, Practices, Motivations and Wellbeing, International Journal of Environmental Research and Public Health, September (2022)., pp: 1 – 20.

٤. الرفاهية: المثير للاهتمام أن الأشخاص الذين يزورون أماكن مأساوية سجلوا مستويات أعلى في "العدائية" وأيضاً في "الرفاهية السياحية".

وانتهت الدراسة إلى أن السمات النفسية السلبية (مثل العدائية والضعف النفسي) لا تمنع السائح من الشعور بالرفاهية عند زيارة الأماكن المظلمة، بل قد تكون هذه الزيارات وسيلة للفهم والتعلم وتحقيق نوع من التوازن النفسي.

السياحة المظلمة: تحليل العلاقة بين الدوافع، التجارب، والفوائد لزوار مقبرة ريكوليتا، الأرجنتين^(١).
تعد السياحة المظلمة (Dark Tourism) نوعاً من السياحة المتخصصة التي تشهد تطوراً متسارعاً. وتحدد الدراسات الأدبية المقابر كمواقع لهذه السياحة لارتباطها بأفكار الموت والحداد، مما قد يثير مشاعر غير سارة لدى السياح، وهي ميزة أساسية لهذا المفهوم. يهدف هذا البحث إلى تحليل العلاقة بين دوافع الزيارة، والتجارب المعاشة، والفوائد المحصلة من زيارة مقبرة ريكوليتا في بوينس آيرس. أثبتت النتائج أن دوافع الزيارة ترتبط بالبحث عن المعرفة، والترفيه، والأنشطة الاجتماعية مع العائلة والأصدقاء. وتوفر الزيارة لحظات من التأمل وتعزز التفكير في الحياة من خلال مشاعر الاسترخاء والسلام.

ولقد عرفت الدراسة السياحة المظلمة بأنها فعل السفر إلى أماكن مرتبطة بالموت والمعاناة والأحداث المروعة. واشتملت أنواع المواقع: مواقع القتل الجماعي، ساحات المعارك، المقابر، الأضرحة، والمنازل السابقة للمشاهير المتوفين. حيث صنف الباحثون المقابر كأماكن للسياحة المظلمة، تُستخدم الآن لدراسة الطبيعة والتاريخ المحلي، وقد تم تحويل بعضها إلى أماكن تجارية توفر الترفيه إلى جانب الاحترام للموتى. وتمثلت الدوافع والتجارب والفوائد فيما يلي:

الدوافع: تشمل "الرؤية للتصديق"، التعلم والفهم، زيارة المعالم السياحية الشهيرة، وتجربة التراث العاطفي. كما وجد البحث أن الدوافع في مقبرة ريكوليتا ترتبط بالتعلم والاجتماع بالآخرين.

التجارب: لا تقتصر التجربة على الجوانب السطحية، بل يمكن أن تكون عميقة وذات مغزى، وتختلف بناءً على خلفية الزائر الثقافية وارتباطه بالموقع.

الفوائد: تشمل الفوائد النفسية والاجتماعية مثل تحسين الرفاهية، وتعزيز الروابط الأسرية، والتعلم التاريخي. وفي سياق المقابر، يحصل السياح على فوائد تعليمية وتأملية وجمالية من خلال تأمل العمارة الجنائزية.

منهجية الدراسة وموقعها:

موقع الدراسة: مقبرة ريكوليتا في بوينس آيرس، وهي تضم شخصيات بارزة مثل "إيفا بيرون" وتعكس الأنماط الفنية لعصور مختلفة.

العينة: شملت الدراسة ٤٥٠ مستجيباً ممن زاروا المقبرة.

النتائج الديموغرافية: شكلت النساء ٧٣,٨٪ من المشاركين، وكانت الفئة العمرية الأكبر هي (٢٩-١٩ سنة) بنسبة ٣٧,٣٪. ومعظم المشاركين من الأرجنتين (٨٩,١٪).

وتمثلت الاستنتاجات والتوصيات فيما يلي:

(1) Pereira, T.; Pereira, M. L.; Limberger, P. F., Dark tourism: analysis of the relationship between motivations, experiences, and benefits of visitors at Recoleta Cemetery, Argentina. Re-vista Brasileira de Pesquisa EM Turismo, São Paulo, (2022), Vol 16, pp: 2022 – 2493.

الاستنتاج النظري: يساهم هذا البحث في أدبيات السياحة المظلمة من خلال تقديم نموذج جديد يربط بين الدوافع والتجارب والفوائد في سياق المقابر.

التجربة الحسية: أثبتت الدراسة أن الزوار يشعرون بالاسترخاء والسلام بدلاً من الخوف، رغم أن الموقع يندرج تحت السياحة المظلمة.

توصيات عملية: يُقترح على مديري المقابر توفير مرشدين سياحيين، واستخدام تقنيات مثل رموز "QR Code" لتوفير المعلومات التاريخية، وتحويل المقابر إلى مساحات حضرية خضراء تعزز التجربة السياحية.

تعقيب على الدراسات السابقة: تحديد الفجوة البحثية:

تُظهر الدراسات السابقة تبايناً واضحاً في معالجة موضوع السلوك المكاني للزوار؛ إذ ركزت بعض الدراسات على تحليل الحركة المكانية داخل المتاحف والفراغات الثقافية باستخدام بيانات رقمية وتقنيات تتبع متقدمة مثل البلوتوث، كما في دراسة متحف اللوفر، والتي اهتمت بتوصيف أنماط الحركة، ومسارات التنقل، وتوزيع الكثافة داخل الفراغات العمرانية، بهدف فهم ظاهرة الازدحام وتحسين إدارة التدفق المكاني.

في المقابل، تناولت دراسات أخرى سياقات المقابر وسياحة الموت من منظور اجتماعي ونفسي، مثل دراسات مقبرة ريكوليتا ومقبرة بودابست، حيث ركزت على دوافع الزوار، ومستويات الرضا، والتجربة الشعورية والمعرفية، والفوائد المتحققة من الزيارة، لكنها لم تتعمق في تحليل الحركة الفعلية داخل الموقع أو ربطها بالخصائص العمرانية والتصميم المكاني.

وعليه، يمكن ملاحظة أن الأدبيات السابقة انقسمت إلى مسارين رئيسيين:

- مسار يهتم **بالسلوك الحركي المكاني وإدارة التدفق** دون تحليل البعد الإنساني والتجريبي للزيارة .
- ومسار يهتم **بالدوافع والتجربة والرضا** دون دراسة دقيقة للأنماط المكانية الفعلية أو علاقتها بالبيئة العمرانية .

الفجوة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في **ندرة الدراسات التي تربط بين تحليل الأنماط السلوكية الفعلية لزوار المقابر وبين خصائص البيئة العمرانية وانعكاساتها التخطيطية**، خصوصاً في المواقع ذات الحساسية الدينية والتاريخية مثل مقبرة البقيع.

كما تبرز عدة فجوات فرعية، من أهمها:

- غياب الدراسات الميدانية المباشرة التي ترصد حركة الزوار داخل مقبرة البقيع بشكل منهجي .
- نقص في دمج التحليل السلوكي المكاني مع التحليل العمراني للفراغات (Spatial-Behavioral Integration).
- ضعف تناول تأثير الخصوصية الدينية للمكان على تشكيل أنماط الحركة والتجمع .
- قلة الدراسات التي تقدم مخرجات تطبيقية تخدم تطوير البيئة العمرانية وإدارة الكثافة الزائرية في المواقع المقدسة .

وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لسد هذا الفراغ البحثي من خلال تحليل الأنماط السلوكية لزوار مقبرة البقيع ميدانياً، وربطها بالخصائص العمرانية للموقع، بهدف تقديم رؤى تخطيطية تساهم في تحسين تنظيم الحركة، وتعزيز كفاءة الفراغات، وتحقيق توازن بين استيعاب الزوار والحفاظ على البعد الروحي والديني للمكان.

النظريات العلمية المفسرة:

نظرية السلوك المخطط (Theory of Planned Behavior)

تُعدّ نظرية السلوك المخطط (Theory of Planned Behavior) امتداداً لنظرية الفعل المبرر، وقد طُرحت لتفسير كيفية تشكّل السلوك الإنساني استناداً إلى نية الفرد، التي تُعدّ المحدد المباشر للسلوك^(١)، وتبرز **نظرية السلوك المخطط** التي طوّرها Icek Ajzen بوصفها أحد النماذج التفسيرية الرائدة في علم النفس الاجتماعي، حيث تفترض أن السلوك الإنساني ليس عشوائياً، بل تحكمه نية سلوكية تتشكل نتيجة تفاعل ثلاث متغيرات رئيسية: الاتجاه نحو السلوك، والمعايير الذاتية، والتحكم السلوكي المدرك^(٢). وتكمن أهمية هذه النظرية في قدرتها على تفسير السلوك والتنبؤ به، فضلاً عن إتاحة إطار عملي لتصميم تدخلات تستهدف تغييره. وعليه، يهدف هذا البحث إلى توظيف نظرية السلوك المخطط في تحليل سلوك زوّار مقبرة البقيع، واستكشاف آليات عملية تساهم في تعديله بما يعزز الالتزام بالآداب الشرعية والضوابط التنظيمية، من خلال التركيز على العوامل النفسية والاجتماعية المؤثرة في هذا السياق.

أولاً: مكونات النظرية

١. الاتجاه نحو السلوك (Attitude Toward Behavior)

يشير إلى تقييم الفرد للسلوك من حيث كونه إيجابياً أو سلبياً، ويتشكل من :

- المعتقدات السلوكية حول نتائج الفعل
- تقييم هذه النتائج من حيث الأهمية أو الرغبة

٢. المعايير الذاتية (Subjective Norms)

تعبّر عن الضغوط الاجتماعية المدركة، أي تصوّر الفرد لتوقعات الآخرين المهمين بالنسبة له، وتتضمن :

- المعتقدات المعيارية (توقعات الآخرين)
- الدافعية للامتثال لهذه التوقعات

٣. التحكم السلوكي المدرك (Perceived Behavioral Control)

يشير إلى مدى إدراك الفرد لقدرته على أداء السلوك، ويتأثر بـ :

- توفر الموارد (الوقت، المعرفة، الإمكانيات)
- العوائق المحتملة
- الثقة بالقدرة على التنفيذ^(٣)

تطبيق نظرية السلوك المخطط على سلوك زوّار مقبرة البقيع

أولاً: تحديد السلوك المستهدف

يشمل السلوك المراد تعديله عدداً من الممارسات، مثل:

- رفع الصوت والتجمهر
- بعض الممارسات المخالفة للضوابط الشرعية

(1) Martin Fishbein & Icek Ajzen, *Predicting and Changing Behavior*, 2010.

(2) Icek Ajzen, *The Theory of Planned Behavior*, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 1991.

(3) Icek Ajzen, *Perceived Behavioral Control...*, Journal of Applied Social Psychology, 2002.

- عدم الالتزام بالتعليمات التنظيمية
- السلوكيات غير اللائقة داخل المقبرة

ثانيًا: توظيف مكونات النظرية في التعديل السلوكي تعديل الاتجاه نحو السلوك

يهدف إلى بناء قناعات إيجابية تجاه السلوك الصحيح، وذلك من خلال:

- تقديم رسائل توعوية تربط الالتزام بالقيم الدينية
- توضيح الآثار الإيجابية للسلوك المنضبط
- تصحيح المفاهيم الخاطئة المرتبطة ببعض الممارسات

تعزير المعايير الذاتية

يركّز على تفعيل التأثير الاجتماعي الإيجابي عبر:

- إبراز التزام غالبية الزوّار بالسلوك الصحيح
- توظيف المرشدين كنماذج سلوكية
- استخدام رسائل جماعية تعزز الشعور بالمسؤولية المشتركة

تنمية التحكم السلوكي المدرك

يستهدف تسهيل الالتزام بالسلوك المرغوب من خلال:

- تحسين التنظيم المكاني (المسارات، أماكن الوقوف)
- توفير إرشادات واضحة ومتعددة اللغات
- تقليل الازدحام وتيسير الحركة
- تقديم دعم إرشادي مباشر للزوّار

ثالثًا: بناء النية السلوكية

يؤدي التكامل بين:

- الاتجاه الإيجابي
- الضغط الاجتماعي الداعم
- الشعور بالقدرة على الالتزام

إلى تكوين نية سلوكية قوية تعزز احتمال صدور السلوك المرغوب.

رابعًا: تحويل النية إلى سلوك فعلي

يتطلب ذلك:

- التذكير المستمر (لوحات، رسائل صوتية)
- المتابعة الميدانية اللطيفة
- تعزيز القدوة السلوكية داخل الموقع

يتضح من العرض السابق أن توظيف نظرية السلوك المخطط يمثل مدخلًا علميًا فعالاً لفهم سلوك زوّار مقبرة البقيع والعمل على تعديله بصورة منهجية. إذ تؤكد النظرية أن السلوك الإنساني نتاج تفاعل معقد بين الاتجاهات الفردية، والضغوط الاجتماعية، ومستوى إدراك القدرة على التحكم في السلوك، ومن خلال استثمار

هذه الأبعاد، يمكن تصميم تدخلات توعوية وتنظيمية تساهم في تعزيز السلوكيات الإيجابية والحد من الممارسات غير المرغوبة، عبر بناء قنوات سليمة لدى الزوّار، وتفعيل الدور الاجتماعي في توجيه السلوك، وتهيئة بيئة تنظيمية داعمة.

كما يبرز هذا الطرح أهمية التكامل بين القيم الدينية والتطبيقات العلمية الحديثة في معالجة الظواهر السلوكية، بما يحقق التوازن بين الحفاظ على قدسية المكان وتحسين تجربة الزائر. وعليه، فإن تبني هذه المقاربة يساهم في رفع مستوى الوعي والانضباط السلوكي، ويعزز من تحقيق المقاصد التربوية والدينية لزيارة المقابر، بما ينعكس إيجاباً على الفرد والمجتمع.

نظرية التعلم الاجتماعي (Social Learning Theory)

تُعد نظرية التعلم الاجتماعي من أبرز الأطر النظرية في علم النفس التربوي والاجتماعي، وقد طوّرها ألبرت باندورا في سبعينيات القرن العشرين. تنطلق النظرية من افتراض أساسي مفاده أن التعلم لا يقتصر على الخبرة المباشرة، بل يحدث أيضاً من خلال ملاحظة سلوك الآخرين ونتائج هذا السلوك، ضمن تفاعل متبادل بين العوامل الشخصية والسلوكية والبيئية. (Bandura, 1977)

المفاهيم الأساسية في النظرية

١. **التعلم بالملاحظة: (Observational Learning)** يحدث التعلم عبر مشاهدة سلوك الآخرين وما يترتب عليه من نتائج، مما يساهم في اكتساب أنماط سلوكية جديدة دون تجربة مباشرة .
٢. **النمذجة: (Modeling)** يميل الأفراد إلى تقليد سلوك النماذج التي يرونها ذات مكانة أو تأثير، مثل الوالدين أو المعلمين أو الشخصيات المؤثرة .
٣. **التعزيز: (Reinforcement)** يشمل التعزيز المباشر (مكافأة السلوك) وغير المباشر (ملاحظة مكافأة الآخرين)، وكلاهما يزيد من احتمال تكرار السلوك .
٤. **التقوية الذاتية: (Self-Reinforcement)** يشير إلى قدرة الفرد على تعزيز سلوكه ذاتياً من خلال الشعور بالرضا أو تحقيق أهداف شخصية .
٥. **التنظيم الذاتي: (Self-Regulation)** يتضمن قدرة الفرد على مراقبة سلوكه وتعديله وفقاً لمعايير داخلية وخارجية .

تطبيقات النظرية في تعديل السلوك

يمكن توظيف نظرية التعلم الاجتماعي في توجيه سلوك الأفراد في السياقات العامة، مثل تنظيم سلوك زوار المقابر، من خلال:

- **النمذجة:** تقديم نماذج سلوكية إيجابية عبر مرشدين أو مواد مرئية تُظهر السلوكيات المرغوبة .
 - **الملاحظة:** إتاحة الفرصة للزوار لمشاهدة ممارسات صحيحة في بيئة منظمة .
 - **التعزيز:** استخدام أساليب تشجيعية مباشرة وغير مباشرة لتعزيز السلوك الإيجابي .
 - **التنظيم الذاتي:** تزويد الأفراد بإرشادات تساعد على مراقبة سلوكهم وتصحيحه .
- وتساهم هذه الآليات مجتمعة في بناء دورة تعلم سلوكي تبدأ بالملاحظة وتنتهي بالتنظيم الذاتي، مما يعزز استدامة السلوك المرغوب.

تطبيق نظرية التعزيز على سلوك زوّار مقبرة البقيع

تُعدّ نظرية التعزيز من أبرز النظريات في علم النفس السلوكي، وقد ارتبطت بأعمال B. F. Skinner، حيث تفترض أن السلوك الإنساني يتحدد تبعاً لنتائجه؛ فالسلوك الذي يعقبه تعزيز إيجابي يميل إلى التكرار، في حين أن السلوك الذي يعقبه عقاب أو إهمال يتناقص ظهوره. (Skinner, 1953) كما يوضح سكينر أن التعلم يحدث من خلال نتائج السلوك وليس من خلال الدوافع الداخلية فقط. (Skinner, 1938)

وتشمل أنماط التعزيز: التعزيز الإيجابي (تقديم مثير مرغوب)، والتعزيز السلبي (إزالة مثير غير مرغوب)، إضافة إلى العقاب بنوعيه الإيجابي والسلبي، بهدف تقليل السلوك غير المرغوب. (Skinner, 1953) ويُعدّ مبدأ "قانون الأثر" الذي قدّمه Edward Thorndike أساساً مبكراً لهذا التصور، حيث أكد أن السلوكيات التي تتبعها نتائج مرضية تزداد احتمالية تكرارها. (Thorndike, 1911)

وفي ضوء هذه النظرية، يمكن تفسير سلوك زوّار مقبرة البقيع بوصفه نتاجاً لعمليات تعزيز متعددة. فالسلوكيات الدينية مثل الدعاء والالتزام بالوقار تتعزز إيجابياً من خلال ما تولّده من مشاعر الطمأنينة والرضا الروحي، إضافة إلى الاعتقاد بالحصول على الثواب، مما يزيد من احتمالية تكرارها. (James, 1902) كما يفسر هذا السلوك أيضاً من خلال الدوافع الدينية التي ترتبط بالمعنى الشخصي والتجربة الروحية. (Allport, 1950)

كما يظهر التعزيز السلبي في سعي الزائر إلى تخفيف مشاعر القلق أو الخوف المرتبطين بالموت، حيث تسهم الزيارة في تقليل هذه الحالات الانفعالية غير المرغوبة، مما يعزز تكرار السلوك مستقبلاً. (Pargament, 1997).

وتلعب البيئة الاجتماعية والدينية دوراً مهماً في تدعيم هذه السلوكيات عبر ما توفره من تعزيزات رمزية، كالتقبل الاجتماعي والامتثال للمعايير الدينية. كما يمكن تفسير بعض أنماط السلوك من خلال التعلم بالملاحظة، حيث يتأثر الأفراد بسلوك الآخرين في السياق ذاته، وهو ما تناوله Albert Bandura في نظرية التعلم الاجتماعي. (Bandura, 1977)، كما يسهم التعزيز المتقطع - الناتج عن تفاوت الخبرة الشعورية من زيارة لأخرى - في ترسيخ السلوك والمحافظة عليه على المدى الطويل. (Skinner, 1953) وعليه، يمكن فهم سلوك الزوّار باعتباره حصيلة تفاعل بين الخبرة الفردية وأنماط التعزيز المختلفة ضمن سياق ثقافي وديني منظم.

نظرية الدوافع السلوكية (Drive Theory)

تُعدّ نظرية الدوافع السلوكية من النظريات الأساسية في علم النفس السلوكي، والتي تُعنى بتفسير السلوك الإنساني بوصفه ناتجاً عن حالات داخلية تُعرف بـ "الدوافع". وتنطلق هذه النظرية من افتراض أن الأفراد يسعون بشكل مستمر إلى خفض حالة التوتر أو عدم الاتزان الناشئة عن نقص في تلبية حاجات معينة، سواء كانت فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية، وقد أسهم عدد من علماء السلوك، ومن أبرزهم كلارك هال، في تطوير هذه النظرية، حيث افترض أن الدافع يمثل حالة داخلية تنشأ نتيجة الحرمان من حاجة معينة، وأن السلوك يظهر بوصفه استجابة تهدف إلى تقليل هذا الدافع وتحقيق حالة من الاتزان.

تطبيق النظرية في توجيه سلوك زوار مقبرة البقيع

يمكن توظيف نظرية الدوافع السلوكية في فهم وتوجيه سلوكيات زوار مقبرة البقيع من خلال تحليل الدوافع الداخلية التي تحكم سلوك الزائر، والعمل على توجيهها نحو أنماط سلوكية إيجابية ومنضبطة.

أولاً: تحديد دوافع الزوار

يمكن تصنيف دوافع الزوار إلى ما يلي:

- **الدوافع الدينية:** مثل الرغبة في الالتزام بالسنة، وطلب الأجر والثواب، وأداء الزيارة بشكل صحيح شرعاً .
- **الدوافع الاجتماعية:** مثل الامتثال للتوقعات الاجتماعية والالتزام بالسلوكيات السائدة بين الزوار .
- **الدوافع النفسية:** مثل السعي إلى الشعور بالهدوء النفسي، وتقليل التوتر، وتجنب الإحراج أو الفوضى .

ثانياً: توجيه السلوك من خلال الدوافع

يمكن استثمار هذه الدوافع في تعزيز السلوكيات المرغوبة على النحو الآتي:

- **استثمار الدوافع الدينية:** من خلال تذكير الزوار بالآداب الشرعية للزيارة، وإبراز الأجر المترتب على الالتزام بالسلوك الهادئ والمنضبط .
- **استثمار الدوافع الاجتماعية:** عبر تعزيز النماذج السلوكية الإيجابية، وإظهار أن السلوك المنضبط هو السلوك السائد بين غالبية الزوار .
- **استثمار الدوافع النفسية:** من خلال تحسين تنظيم المكان وتوفير بيئة مريحة تقلل من التوتر وتدعم السلوك الهادئ والمنظم .

ثالثاً: دور التعزيز السلوكي

تؤكد النظرية أن السلوكيات التي تؤدي إلى خفض الدافع وتحقيق الراحة النفسية أو الدينية تميل إلى التكرار. وعليه، فإن دعم السلوكيات الإيجابية من خلال التوجيه، والتنظيم، والتعزيز الإيجابي يسهم في ترسيخها واستمرارها.

ووفقاً لنظرية الدوافع السلوكية، يمكن فهم سلوك زوار مقبرة البقيع من خلال تحليل دوافعهم الدينية والاجتماعية والنفسية، ثم توظيف هذه الدوافع في تصميم بيئة تنظيمية وتوجيهية تسهم في تعزيز السلوكيات الإيجابية. ويؤدي ذلك إلى ترسيخ أنماط سلوكية مستدامة من خلال مبدأ خفض الدافع وتحقيق التعزيز الإيجابي للسلوك المرغوب.

نظرية الضبط الاجتماعي (Social Control Theory)

تنطلق نظرية الضبط الاجتماعي، التي يُعدّ هيرشي (Hirschi) من أبرز روادها، من أنّ التزام الأفراد بالسلوك المقبول يتعزّز بقوة روابطهم بالجماعة وقيمها ومعاييرها، وأنّ المعايير الدينية والاجتماعية السائدة تمارس ضبطاً غير رسميٍّ يوجّه السلوك داخل الفضاءات الجماعية. وقد وُظّفت هذه النظرية في الدراسة الحالية لتفسير ميل غالبية زوار مقبرة البقيع إلى الالتزام بالوقار والهدوء واحترام قدسية المكان، بوصفه استجابةً للضبط الاجتماعي والديني الضمني داخل الموقع، كما تُسهم في تفسير انتقال بعض الممارسات الجماعية المتكرّرة عبر المحاكاة والتأثر بالمحيط. وقد أُدرجت هذه النظرية ضمن الإطار النظري للدراسة توثيقاً للمفهوم المستخدم في تفسير النتائج.

نظرية الإدراك البيئي (Environmental Perception)

تُعنى نظرية الإدراك البيئي بدراسة الكيفية التي يدرك بها الأفراد البيئة المحيطة بهم ويستجيبون لها سلوكياً، وتؤكد أنّ خصائص المكان المادية والرمزية تؤثر في إدراك الفرد وتوجّه سلوكه؛ فالبيئات ذات الرمزية الدينية أو التاريخية العالية تستدعي استجاباتٍ من الوقار والخشوع والانضباط. وقد استند إليها في الدراسة

لتفسير أثر قدسية مقبرة البقيع وطابعها الروحي في تشكيل سلوك الزوار ورفع مستوى الاحترام، وكذلك في تفسير العلاقة بين التكوين المكاني للموقع (المسارات والاختناقات والتوجيه البصري) وأنماط الحركة والتوقف والتجمع. وأُدرجت هنا توثيقاً للإطار المفسر المعتمد في مناقشة النتائج.

مفاهيم الدراسة:

السياحة المظلمة (Dark Tourism): تُستخدم عادةً كمصطلح مطلق لأي شكل من أشكال السياحة المرتبطة بالموت، أو المعاناة، أو الفظائع، أو المآسي، أو الجرائم.

سياحة الموت (Thana tourism): مفهوم أكثر تحديداً يتعلق بممارسات السفر القديمة المدفوعة برغبة محددة في مواجهة الموت (سواء كان رمزياً أو حقيقياً). وهذه السياحة لا يمكن فصلها عن "السياحة التراثية"، حيث إن الكثير من النقاشات حول أماكن الموت والمعاناة تشبه النقاشات داخل دراسات التراث^(١).

وضع المقابر في السياحة: تُعرف المقبرة لغوياً بأنها مكان لدفن الموتى. وفي الأدبيات السياحية، ترتبط بـ "السياحة السوداء"، والتي تُعرف بأنها "استهلاك مواقع الموت والكوارث الحقيقية". وضع العالم "ستون" (Stone) مقياساً طيفياً للمناطق المظلمة، حيث تقع المقابر في الطرف الأكثر "ظلمة" لأنها مرتبطة بالموت وتوفر معلومات تاريخية وتعليمية.

ومع ذلك، هناك ما هو أكثر من الظلام في المقابر؛ فقد تم إدراج ٥٥ مقبرة ضمن قائمة التراث العالمي لليونسكو حتى عام ٢٠١٤. وتؤكد "جمعية المقابر المهمة في أوروبا" (ASCE) أن المقابر هي تراث ملموس وغير ملموس يشهد على التاريخ المحلي والهوية الثقافية والدينية للمجتمع^(٢).

(1) Duncan Light, Progress in dark tourism and thana tourism research: An uneasy relationship with heritage tourism, Tourism Management, Vol 61, (2017), pp: 275-301.

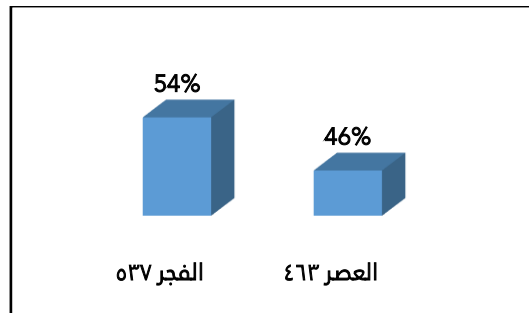
(2) Brigitta PÉCSEK, CITY CEMETERIES AS CULTURAL ATTRACTIONS: TOWARDS AN UNDERSTANDING OF FOREIGN VISITORS' ATTITUDE AT THE NATIONAL GRAVEYARD IN BUDAPEST, THE CENTRAL EUROPEAN JOURNAL OF REGIONAL DEVELOPMENT AND TOURISM, Vol: 7, Issue 1 (2015), pp: 44 – 61.

تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

أولاً: تحليل البيانات الكمية:

تُعرض النتائج الكمية الآتية بوصفها مؤشرات وصفية استكشافية (تكرارات ونسب مئوية) تصف مدى شيوع كل سلوك كما رصده فريق الملاحظة، ولا تنطوي على دلالة سببية أو على تعميم إحصائي استدلالي إلى مجتمع الزوّار كافةً. وعليه فإنّ العبارات التفسيرية الواردة في مناقشة كل سلوك تمثل قراءة تحليلية محتملة في ضوء الأطر النظرية، لا علاقةً مؤكّدةً بين متغيّرات؛ ويوصى مستقبلاً بدعم هذه القراءة باختبارات فروقٍ ومقارناتٍ حسب الوقت والموقع ومصدر الرصد، وبفواصل ثقةٍ وتحليل ارتباطٍ بين السلوك والكثافة، تعزيزاً لقوة الاستدلال.

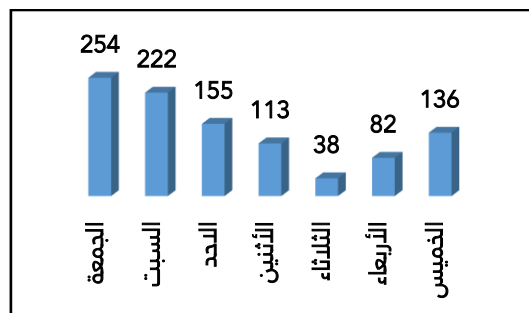
١- وقت الملاحظة



شكل (١) وقت إجراء الملاحظة

قام الفريق البحثي بإجراء الملاحظات في الأوقات المحددة سلفاً للزيارة وجاءت الملاحظات المسجلة خلال فترة ما بعد صلاة الفجر (٥٣٧) بنسبة ٥٤٪، بينما بعد صلاة العصر (٤٦٣) بنسبة ٤٦٪، ونستنتج من ذلك أن تسجيل الملاحظات جاء في الأوقات المتنوعة المسموح بها.

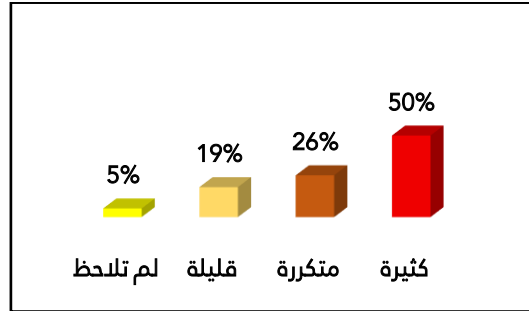
٢- اليوم



شكل (٢) أيام إجراء الملاحظة

تشير النتائج إلى أن عملية تسجيل الملاحظات تمت خلال كل أيام الأسبوع

السلوكيات العقائدية ٣- احترام قدسية المكان



شكل (٣) احترام قدسية المكان

تشير نتائج استجابات المشاركين حول احترام قدسية المكان داخل مقبرة البقيع إلى مستوى مرتفع من الالتزام؛ إذ أفاد ٥٪ فقط بعدم ملاحظتهم لذلك، و١٩٪ بأنه قليل، مقابل ٢٦٪ وصفوه بالمتكرر و٥٠٪ بالكثير. وبذلك يرى ٧٦٪ من المشاركين أن احترام قدسية المكان متحقق بدرجة جيدة إلى عالية، في حين يرى ٢٤٪ أنه محدود أو غير ملحوظ.

يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء نظرية الضبط الاجتماعي، التي توضح أن السلوك داخل الأماكن ذات الطابع الديني يتأثر بالقيم الدينية والمعايير الاجتماعية السائدة، مما يعزز الالتزام بسلوكيات الاحترام والوقار. كما تفسر نظرية الإدراك البيئي هذه النتائج من خلال تأثير رمزية المكان وقديسيته في تشكيل استجابات الأفراد السلوكية، حيث يسهم الإحساس الروحي المرتبط بالبيئة في رفع مستوى الاحترام والانضباط السلوكي.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة تحليل سلوك الزوار في متحف اللوفر (٢٠١٤م)، التي أكدت أن طبيعة المكان وتنظيم الحركة داخله تؤثر بشكل مباشر في سلوك الزوار وأنماط تفاعلهم، خاصة في البيئات التي تشهد كثافة بشرية مرتفعة. فقد أوضحت الدراسة أن الازدحام المفرط قد يؤثر سلباً في جودة التجربة والسلوك العام، في حين تعكس نتائج الدراسة الحالية في البقيع قدرة الطابع الديني والروحاني للموقع على الحفاظ على مستوى مرتفع من الاحترام والانضباط رغم كثافة الزوار. كما تنسجم النتائج مع دراسة المقابر الحضرية كمعالم ثقافية في بودابست (٢٠١٥م)، التي بينت أن الزوار ينظرون إلى المقابر بوصفها فضاءات ثقافية وروحانية توفر الهدوء والتأمل بعيداً عن صخب المدينة، حيث ارتبطت الزيارة بمشاعر الإلهام والسكينة والاحترام. ويتشابه ذلك مع ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية من حضور واضح لسلوك احترام قدسية المكان داخل البقيع، باعتباره موقعاً دينياً وتراثياً يحمل قيمة رمزية عالية لدى الزوار.

كذلك تتوافق النتائج مع الأدبيات المتعلقة بـ السياحة المظلمة وسياحة الموت، والتي تشير إلى أن زيارة المواقع المرتبطة بالموت أو الذاكرة التاريخية لا ترتبط بالضرورة بالجوانب السلبية أو المثيرة

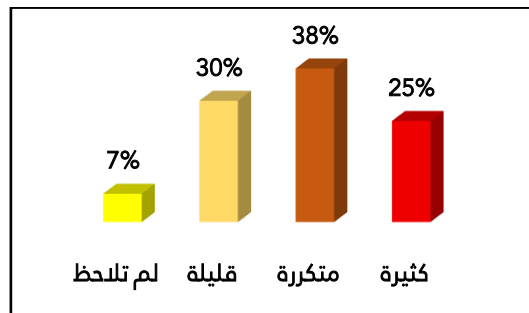
للخوف، بل قد تمثل تجربة معرفية وروحانية وتأملية. فقد أوضحت الدراسات أن الزوار يسعون غالباً إلى الفهم والتأمل واكتساب الخبرة التاريخية والثقافية، وهو ما يفسر ارتفاع مستويات الاحترام والسلوك الوقور داخل المقابر ذات البعد الديني والتاريخي.

وتدعم نتائج دراسة زوار الأماكن المظلمة ما توصلت إليه الدراسة الحالية؛ إذ أظهرت أن زيارة المقابر تُعد من أكثر ممارسات السياحة المظلمة شيوعاً، وأن هذه الزيارات ترتبط بالرغبة في التعلم والتأمل وتحقيق نوع من التوازن النفسي والرفاهية الروحية. ويبدو أن هذا البعد التأملي حاضر بوضوح لدى زوار البقيع، حيث ينعكس في سلوكيات الاحترام والالتزام بقدسية المكان.

كما تتقاطع النتائج مع دراسة مقبرة ريكوليتا، التي أكدت أن زيارة المقابر تحقق فوائد نفسية وثقافية وتأملية للزوار، وتعزز مشاعر السلام والاسترخاء والتفكير في الحياة. ويمكن ملاحظة تشابه هذه الأبعاد مع طبيعة التجربة داخل البقيع، حيث تسهم القيمة الدينية والتاريخية للموقع في تعزيز السلوك الهادئ والمحترم لدى غالبية الزوار.

وبشكل عام، تعكس النتائج أن احترام قدسية المكان داخل مقبرة البقيع يُعد سلوكاً حاضراً بوضوح لدى غالبية المشاركين، وهو ما يتفق مع العديد من الدراسات التي تؤكد تأثير البعد الروحي والثقافي والتنظيمي للمواقع التراثية والدينية في تشكيل سلوك الزوار وتعزيز مشاعر الاحترام والتأمل والانضباط السلوكي.

٤- الدعاء بصوت مرتفع



شكل (٤) الدعاء بصوت مرتفع

تشير نتائج استجابات المشاركين حول ظاهرة الدعاء بصوت مرتفع داخل مقبرة البقيع إلى أن هذه الممارسة تُلاحظ بدرجات متفاوتة بين الزوار؛ إذ أفاد ٧٪ بعدم ملاحظتهم لها، و٣٠٪ بأنها قليلة، مقابل ٣٨٪ وصفوها بالمتكررة و٢٥٪ بالكثيرة. وبذلك يرى ٦٣٪ من المشاركين أن الدعاء بصوت مرتفع يُعد سلوكاً متكرراً أو شائعاً نسبياً داخل الموقع، في حين يرى ٣٨٪ أنه محدود أو غير ملحوظ. يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء نظرية الضبط الاجتماعي، التي تشير إلى أن السلوك في الأماكن الدينية يتأثر بالثقافة الدينية السائدة والتفاعل الجماعي بين الزوار؛ حيث قد يميل بعض الأفراد إلى رفع الصوت بالدعاء باعتباره تعبيراً عن التأثير الروحي أو المشاركة الجماعية في الممارسات التعبدية.

وفي المقابل، قد يرى آخرون أن خفض الصوت يمثل سلوكاً أكثر انسجاماً مع الوقار والهدوء المرتبطين بقدسية المكان.

كما يمكن تفسير النتائج من خلال نظرية الإدراك البيئي، التي تؤكد أن الخصائص الروحية والرمزية للمكان تؤثر في أنماط السلوك الإنساني داخله؛ فالأماكن ذات الطابع الديني قد تدفع الزوار إلى التعبير العاطفي والانفعالي بصورة أكبر، خاصة في لحظات الدعاء والتأمل، مما يفسر ارتفاع نسبة ملاحظة الدعاء بصوت مرتفع لدى غالبية المشاركين.

وتتفق هذه النتائج جزئياً مع دراسة تحليل سلوك الزوار في متحف اللوفر (٢٠١٤م)، التي أوضحت أن كثافة الزوار وطبيعة الحركة داخل المواقع العامة تؤثر في أنماط السلوك والتفاعل الاجتماعي. فكما يؤدي الازدحام في المتاحف إلى تغيرات سلوكية مرتبطة بالحركة والتواصل، فإن الكثافة البشرية داخل البقيع قد تسهم في زيادة السلوكيات الجماعية ومنها الدعاء بصوت مرتفع، خصوصاً في أوقات الذروة.

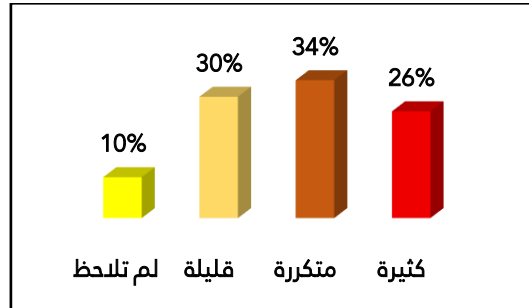
كما تنسجم النتائج مع دراسة المقابر الحضرية في بودابست (٢٠١٥م)، التي بينت أن المقابر تمثل فضاءات للتأمل والتعبير الروحي، حيث يسعى الزوار إلى ممارسة أنشطة ذات طابع وجداني وثقافي داخل المكان. إلا أن الدراسة الحالية تُظهر بُعداً دينياً أكثر وضوحاً، يتمثل في الممارسات الدعائية الجماعية التي ترتبط بطبيعة البقيع كموقع ديني مقدس.

كذلك تتوافق النتائج مع أدبيات السياحة المظلمة وسياحة الموت، التي تؤكد أن زيارة المواقع المرتبطة بالموت والذاكرة الدينية أو التاريخية تثير استجابات عاطفية وروحية متنوعة لدى الزوار، تشمل التأمل، الدعاء، واستحضار المعاني الوجدانية. وقد أشارت الدراسات إلى أن هذه المواقع لا تختزل في الحزن أو الصمت فقط، بل قد تشهد أنماطاً من التعبير الديني والعاطفي تختلف باختلاف الخلفيات الثقافية والدينية للزوار.

كما تتقاطع النتائج مع دراسة مقبرة ريكوليتا، التي أوضحت أن زيارة المقابر ترتبط بمشاعر التأمل والسلام الداخلي والتفاعل الوجداني مع المكان، وهو ما قد يفسر لجوء بعض الزوار إلى الدعاء بصوت مسموع بوصفه وسيلة للتعبير الروحي والتفاعل العاطفي مع قدسية الموقع.

وبشكل عام، تعكس النتائج أن الدعاء بصوت مرتفع داخل مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات الملحوظة لدى نسبة معتبرة من الزوار، وهو ما يرتبط بالطابع الديني والوجداني للمكان، مع أهمية تعزيز التوعية بالسلوكيات التي تسهم في الحفاظ على الهدوء والسكينة والاحترام العام داخل الموقع.

٥- الدعاء الجماعي



شكل (٥) الدعاء الجماعي

تشير نتائج استجابات المشاركين حول سلوك الدعاء الجماعي داخل مقبرة البقيع إلى أن هذه الممارسة تُلاحظ بدرجات متفاوتة بين الزوار؛ إذ أفاد ١٠٪ بعدم ملاحظتهم لها، و٣٠٪ بأنها قليلة، مقابل ٣٤٪ وصفوها بالمتكررة و٢٦٪ بالكثيرة. وبذلك يرى ٦٠٪ من المشاركين أن الدعاء الجماعي يُمارس بدرجة متوسطة إلى مرتفعة داخل الموقع، في حين يرى ٤٠٪ أنه محدود أو غير ملحوظ.

يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء نظرية الضبط الاجتماعي، التي تؤكد أن السلوكيات الجماعية في الأماكن الدينية تتشكل من خلال التأثير المتبادل بين الأفراد والمعايير الاجتماعية والدينية السائدة؛ حيث يميل الزوار إلى تبني الممارسات الجماعية عندما تكون مرتبطة بالشعور بالمشاركة الروحية والانتماء الجمعي. ومن هذا المنطلق، قد يُنظر إلى الدعاء الجماعي بوصفه سلوكًا يعكس التفاعل الاجتماعي والوجداني داخل البيئة الدينية.

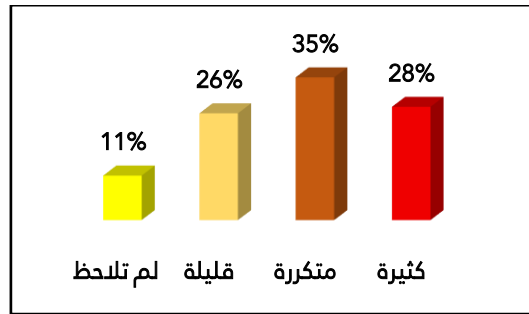
كما تفسر نظرية الإدراك البيئي هذه النتائج من خلال تأثير البيئة الروحية للمكان في تشكيل الاستجابات السلوكية والعاطفية للزوار، إذ تسهم قدسية الموقع وأجوائه التأملية في تعزيز الممارسات التعبدية الجماعية، خاصة لدى المجموعات التي تزور المكان ضمن رحلات دينية منظمة أو جماعات متقاربة ثقافيًا.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة تحليل سلوك الزوار في متحف اللوفر (٢٠١٤م)، التي أوضحت أن الحركة الجماعية داخل المواقع ذات الكثافة المرتفعة تؤدي إلى تكرار أنماط سلوكية متشابهة بين الزوار. فكما أظهرت الدراسة وجود مسارات متكررة ومتشابهة للزوار رغم اختلاف مدة الزيارة، فإن الدعاء الجماعي في البقيع يمكن فهمه باعتباره سلوكًا جماعيًا يتكرر بفعل التأثير الاجتماعي والتنظيم غير المباشر للحشود داخل المكان.

كما تنسجم النتائج مع دراسة المقابر الحضرية في بودابست (٢٠١٥م)، التي أكدت أن المقابر تُعد فضاءات للتأمل والتفاعل الروحي والثقافي، حيث يمارس الزوار أنشطة ذات طابع وجداني واجتماعي. إلا أن الدراسة الحالية تكشف حضورًا أكبر للممارسات الدينية الجماعية بحكم الطبيعة الإسلامية والرمزية الدينية الخاصة للبقيع، مقارنة بالمقابر ذات الطابع الثقافي أو السياحي العام.

كذلك تتوافق النتائج مع أدبيات السياحة المظلمة وسياحة الموت، التي تشير إلى أن زيارة المواقع المرتبطة بالموت أو الذاكرة الدينية قد ترتبط بممارسات جماعية تعكس مشاعر التأمل والارتباط الروحي والبحث عن المعنى. وقد أوضحت هذه الدراسات أن الزوار لا يقتصرون على المشاهدة الصامتة، بل يمارسون أنشطة وجدانية وروحية تتأثر بخلفياتهم الثقافية والدينية. كما تتقاطع النتائج مع دراسة مقبرة ريكوليتا، التي أشارت إلى أن المقابر توفر تجارب اجتماعية وتأملية تعزز الروابط بين الزوار وتدعم الشعور بالسلام الداخلي والتفكير في الحياة. ويمكن ملاحظة أن الدعاء الجماعي داخل البقيع يمثل أحد أشكال التفاعل الجماعي المرتبط بالتجربة الروحية للمكان. وبشكل عام، تعكس النتائج أن الدعاء الجماعي داخل مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات الملحوظة لدى نسبة كبيرة من الزوار، ويرتبط بالطابع الروحي والاجتماعي للموقع، مع أهمية تعزيز التوعية بالسلوكيات التي تحافظ على الهدوء والتنظيم واحترام قدسية المكان بما ينسجم مع الطابع التعبدى للموقع.

٦- قراءه القرآن الكريم بصوت مرتفع



شكل (٦) قرأه القرآن بصوت مرتفع

تشير نتائج استجابات المشاركين حول سلوك قراءة القرآن الكريم بصوت مرتفع داخل مقبرة البقيع إلى أن هذه الممارسة تُلاحظ بدرجات متفاوتة؛ إذ أفاد ١١٪ بعدم ملاحظتهم لها، و٢٦٪ بأنها قليلة، مقابل ٣٥٪ وصفوها بالمتكررة و٢٨٪ بالكثيرة. وبذلك يرى ٦٣٪ من المشاركين أن قراءة القرآن بصوت مرتفع تُعد سلوكاً حاضراً بدرجة متوسطة إلى مرتفعة داخل الموقع، في حين يرى ٣٧٪ أنها محدودة أو غير ملحوظة.

يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء نظرية الضبط الاجتماعي، التي تشير إلى أن السلوكيات الدينية داخل الأماكن المقدسة تتأثر بالقيم والمعايير الاجتماعية السائدة؛ حيث يميل الأفراد إلى ممارسة الطقوس والشعائر التي يرونها مرتبطة بالتقرب الروحي وإظهار التدين، خاصة في المواقع ذات الرمزية الدينية العالية. ومن ثم، قد تُمارس قراءة القرآن بصوت مرتفع باعتبارها تعبيراً عن الخشوع أو المشاركة الروحية الجماعية.

كما تفسر نظرية الإدراك البيئي هذه النتائج من خلال تأثير البيئة الروحية للمكان في تحفيز السلوك التعبدى والانفعالي؛ فالأجواء الدينية والرمزية التاريخية للبقيع قد تدفع بعض الزوار إلى التفاعل الوجداني بصورة أكثر وضوحاً من خلال التلاوة الجهرية أو التعبير الصوتي عن الشعائر الدينية. وتتفق هذه النتائج جزئياً مع دراسة تحليل سلوك الزوار في متحف اللوفر (٢٠١٤م)، التي أوضحت أن طبيعة المكان وكثافة الزوار تؤدي إلى تكرار أنماط سلوكية جماعية داخل المواقع العامة. فكما كشفت الدراسة عن مسارات وأنماط حركة متشابهة بين الزوار، فإن تكرار قراءة القرآن بصوت مرتفع داخل البقيع يمكن فهمه بوصفه أحد السلوكيات الجماعية المتأثرة بالبيئة الاجتماعية والدينية للمكان.

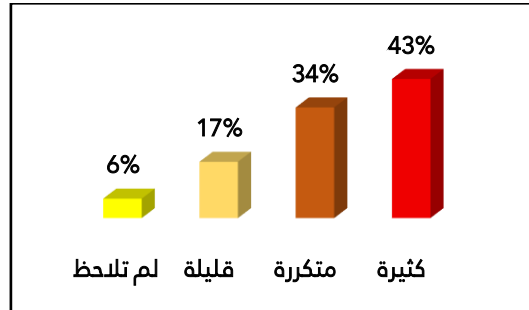
كما تنسجم النتائج مع دراسة المقابر الحضرية في بودابست (٢٠١٥م)، التي أكدت أن المقابر تمثل فضاءات للتأمل والممارسات الروحية والثقافية، حيث يلجأ الزوار إلى أنشطة وجدانية تعبر عن ارتباطهم بالمكان. غير أن الدراسة الحالية تُبرز بوضوح البعد التعبدى الإسلامى داخل البقيع، والذي يظهر في ممارسات دينية مباشرة مثل قراءة القرآن والدعاء الجماعي.

كذلك تتوافق النتائج مع أدبيات السياحة المظلمة وسياحة الموت، التي تشير إلى أن زيارة المواقع المرتبطة بالموت والذاكرة الدينية قد تتضمن ممارسات روحية وشعائرية تسهم في تعزيز التأمل والارتباط المعنوي بالمكان. وقد أوضحت الدراسات أن هذه المواقع لا ترتبط فقط بالحزن، بل تمثل فضاءات للتفكير الروحي والتعبير الديني والثقافي.

كما تتقاطع النتائج مع دراسة مقبرة ريكوليتا، التي أشارت إلى أن المقابر توفر تجارب تأملية وروحية تعزز الشعور بالسكينة والتفكير في الحياة والموت. ويمكن ملاحظة أن قراءة القرآن بصوت مرتفع داخل البقيع تمثل أحد أشكال التفاعل الروحي مع المكان، خاصة لدى الزوار الذين يسعون إلى تعميق تجربتهم الدينية والوجدانية.

وبشكل عام، تعكس النتائج أن قراءة القرآن الكريم بصوت مرتفع داخل مقبرة البقيع تُعد من السلوكيات الملحوظة لدى نسبة كبيرة من الزوار، وترتبط بالطابع الروحي والديني للموقع، مع أهمية تعزيز التوعية بالسلوكيات التي تسهم في الحفاظ على الهدوء والسكينة واحترام قدسية المكان بما يحقق التوازن بين الممارسة التعبدية والراحة العامة للزوار.

٧- الوقوف باتجاه القبور بخشوع زائد لطلب البركة



شكل (٧) الوقوف باتجاه القبور بخشوع زائد لطلب البركة

تشير نتائج استجابات المشاركين حول سلوك الوقوف باتجاه القبور بخشوع زائد لطلب البركة داخل مقبرة البقيع إلى أن هذه الممارسة تُلاحظ بدرجات مرتفعة نسبياً؛ إذ أفاد ٦٪ فقط بعدم ملاحظتهم لها، و١٧٪ بأنها قليلة، مقابل ٣٤٪ وصفوها بالمتكررة و٤٣٪ بالكثيرة. وبذلك يرى ٧٧٪ من المشاركين أن هذا السلوك حاضر بدرجة متوسطة إلى مرتفعة داخل الموقع، في حين يرى ٢٣٪ أنه محدود أو غير ملحوظ.

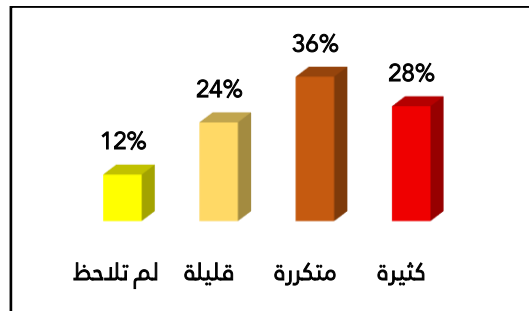
يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء نظرية الضبط الاجتماعي، التي توضح أن السلوكيات الدينية داخل الأماكن المقدسة تتأثر بالثقافة الدينية السائدة والتفاعل الاجتماعي بين الزوار؛ إذ قد يتبنى بعض الأفراد ممارسات مرتبطة بالتقديس أو التبرك نتيجة التأثير بالمحيط الاجتماعي أو بالممارسات الجماعية المتكررة داخل الموقع، خاصة في البيئات التي تتمتع برمزية دينية عالية. كما تفسر نظرية الإدراك البيئي هذه النتائج من خلال تأثير البيئة الروحية والرمزية للمكان في تشكيل الاستجابات الوجدانية والسلوكية للزوار؛ فالمكان المرتبط بالشخصيات التاريخية والدينية قد يولد لدى بعض الأفراد شعوراً قوياً بالرهبة والخشوع، ينعكس في ممارسات سلوكية تتجاوز حدود الزيارة الاعتيادية إلى سلوكيات ذات طابع وجداني وروحي عميق.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة تحليل سلوك الزوار في متحف اللوفر (٢٠١٤م)، التي أكدت أن خصائص المكان وطبيعة الحركة الجماعية داخله تؤثر في تشكيل أنماط سلوكية متكررة بين الزوار. فكما ساهمت البيئة المكانية في توجيه سلوك الزوار داخل المتحف، فإن البيئة الروحية للبقيع تسهم في تعزيز بعض السلوكيات التعبدية أو الرمزية التي يلاحظها الزوار بصورة متكررة.

كما تنسجم النتائج مع دراسة المقابر الحضرية في بودابست (٢٠١٥م)، التي أوضحت أن المقابر ليست مجرد أماكن للدفن، بل فضاءات ثقافية وروحية يرتبط بها الزوار وجدانياً، حيث يسعون إلى التأمل والشعور بالسكينة والارتباط الرمزي بالمكان. إلا أن الدراسة الحالية تكشف عن حضور ممارسات ذات طابع ديني وشعائري أكثر وضوحاً، ترتبط بطبيعة البقيع كموقع إسلامي مقدس.

كذلك تتوافق النتائج مع أدبيات السياحة المظلمة وسياحة الموت، التي تشير إلى أن زيارة المواقع المرتبطة بالموت والرموز الدينية قد تولد استجابات عاطفية وروحية عميقة لدى الزوار، تشمل التأمل، والتقديس، والبحث عن المعنى الروحي. وقد أكدت الدراسات أن هذه المواقع تُنتج أنماطاً متنوعة من السلوك تتأثر بالخلفيات الثقافية والدينية للزوار. كما تتقاطع النتائج مع دراسة مقبرة ريكوليتا، التي بينت أن المقابر توفر تجارب وجدانية وتأملية تعزز الشعور بالسلام والتفكير في الحياة والموت، وأن الزوار قد يطورون ارتباطاً عاطفياً ورمزياً بالمكان. ويمكن ملاحظة أن الوقوف بخشوع زائد باتجاه القبور داخل البقيع يعكس أحد أشكال هذا التفاعل الروحي والوجداني مع الموقع. وبشكل عام، تعكس النتائج أن سلوك الوقوف باتجاه القبور بخشوع زائد لطلب البركة داخل مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات الملحوظة لدى غالبية المشاركين، وهو ما يرتبط بقوة التأثير الروحي والرمزي للموقع، مع أهمية تعزيز التوعية الدينية والإرشادية بالسلوكيات المناسبة التي تحافظ على قدسية المكان وتنسجم مع الضوابط الشرعية وآداب الزيارة.

٨- البكاء والتأثر العاطفي



شكل (٨) البكاء والتأثر العاطفي

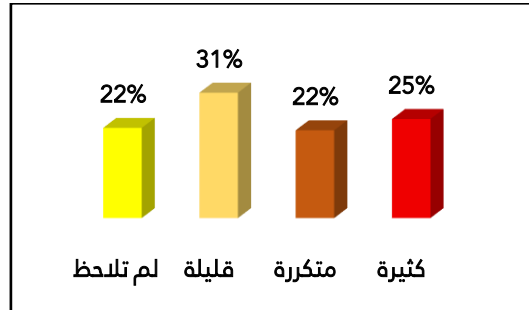
تشير نتائج استجابات المشاركين حول سلوك البكاء والتأثر العاطفي داخل مقبرة البقيع إلى أن هذه الظاهرة تُلاحظ بدرجات متفاوتة بين الزوار؛ إذ أفاد ١٢٪ بعدم ملاحظتهم لها، و٢٤٪ بأنها قليلة، مقابل ٣٦٪ وصفوها بالمتكررة و٢٨٪ بالكثيرة. وبذلك يرى ٦٤٪ من المشاركين أن البكاء والتأثر العاطفي يُعدان من السلوكيات المتكررة أو الواضحة داخل الموقع، في حين يرى ٣٦٪ أنها محدودة أو غير ملحوظة.

يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء نظرية الضبط الاجتماعي، التي تشير إلى أن المشاعر والسلوكيات داخل الأماكن الدينية تتأثر بالسياق الاجتماعي والثقافي المحيط؛ حيث يتفاعل الأفراد مع الأجواء الروحية والممارسات الجماعية بصورة وجدانية، مما قد يعزز ظهور التعبيرات العاطفية مثل البكاء والخشوع والتأثر النفسي، خاصة في المواقع ذات الرمزية الدينية العالية.

كما تفسر نظرية الإدراك البيئي هذه النتائج من خلال تأثير البيئة الروحية للمكان في إثارة الانفعالات والمشاعر الإنسانية؛ فالمواقع المرتبطة بالموت والرموز الدينية والتاريخية تخلق حالة من التأمل واستحضار المعاني الروحية والوجدانية، الأمر الذي ينعكس في صور متعددة من التأثير العاطفي لدى الزوار.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة تحليل سلوك الزوار في متحف اللوفر (٢٠١٤م)، التي أكدت أن طبيعة المكان وتنظيم الحركة داخله يؤثران في استجابات الزوار وتجاربهم الشعورية. فعلى الرغم من اختلاف السياق بين المتحف والمقبرة، إلا أن الدراستين تؤكدان أن الخصائص المكانية والرمزية للموقع تلعب دوراً مهماً في تشكيل سلوك الزوار واستجاباتهم النفسية. كما تنسجم النتائج مع دراسة المقابر الحضرية في بودابست (٢٠١٥م)، التي أوضحت أن المقابر تُعد فضاءات للتأمل والهدوء والهروب من صخب الحياة اليومية، حيث عبّر الزوار عن مشاعر الإلهام والسكينة والتأثر الوجداني أثناء الزيارة. ويتشابه ذلك مع نتائج الدراسة الحالية التي تُظهر أن زيارة البقيع ترتبط بمستوى مرتفع من التأثير العاطفي نتيجة القيمة الدينية والتاريخية للموقع. كذلك تتوافق النتائج مع أدبيات السياحة المظلمة وسياحة الموت، التي تشير إلى أن زيارة الأماكن المرتبطة بالموت والذاكرة التاريخية قد تثير استجابات وجدانية عميقة تشمل الحزن، التأمل، التعاطف، واستحضار المعاني الإنسانية والروحية. وقد أوضحت الدراسات أن هذه المشاعر لا تُعد بالضرورة سلبية، بل قد تسهم في تحقيق نوع من التوازن النفسي والتأمل الذاتي. كما تتقاطع النتائج مع دراسة مقبرة ريكوليتا، التي أكدت أن زيارة المقابر توفر تجارب وجدانية وتأملية تعزز الشعور بالسلام الداخلي والتفكير في الحياة والموت، وأن الزوار غالباً ما يختبرون مشاعر عاطفية عميقة أثناء الزيارة. ويبدو أن هذه الأبعاد حاضرة بوضوح في تجربة زوار البقيع، حيث يرتبط المكان بقيمة دينية وروحية كبيرة تعزز مشاعر التأثر والبكاء لدى العديد من الزوار. وبشكل عام، تعكس النتائج أن البكاء والتأثر العاطفي داخل مقبرة البقيع يُعدان من السلوكيات الملحوظة لدى غالبية الزوار، ويرتبطان بالطابع الروحي والرمزي للموقع، مما يؤكد أهمية البعد الوجداني في تجربة الزيارة، مع ضرورة المحافظة على أجواء الهدوء والسكينة بما ينسجم مع قدسية المكان وآداب الزيارة.

٩- أخذ تراب من المقبرة



شكل (٩) اخذ تراب من المقبرة

تشير نتائج استجابات المشاركين حول سلوك أخذ التراب من مقبرة البقيع إلى تباين ملحوظ في درجة ملاحظة هذه الممارسة؛ إذ أفاد ٢٢٪ بعدم ملاحظتهم لها، و٣١٪ بأنها قليلة، مقابل ٢٢٪ وصفوها بالمتكررة و٢٥٪ بالكثيرة. وبذلك يرى ٤٧٪ من المشاركين أن أخذ التراب من المقبرة يُعد سلوكاً متكرراً أو حاضراً بدرجة ملحوظة، في حين يرى ٥٣٪ أنه محدود أو غير ملحوظ.

يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء نظرية الضبط الاجتماعي، التي توضح أن بعض السلوكيات داخل المواقع الدينية قد تنتقل وتترسخ من خلال التقليد الاجتماعي والتأثر بالممارسات الجماعية؛ إذ قد يلجأ بعض الزوار إلى أخذ التراب بدافع الاعتقاد بخصوصية المكان أو التبرك به، خاصة عندما يلاحظون ممارسات مشابهة من الآخرين داخل البيئة نفسها.

كما تفسر نظرية الإدراك البيئي هذه النتائج من خلال تأثير الرمزية الدينية والتاريخية للمكان في تشكيل استجابات الأفراد وسلوكياتهم؛ فالمواقع ذات القيمة الروحية العالية قد تدفع بعض الزوار إلى التفاعل المادي مع المكان من خلال الاحتفاظ بجزء رمزي منه، كوسيلة للتعبير عن الارتباط الوجداني أو الروحي بالموقع.

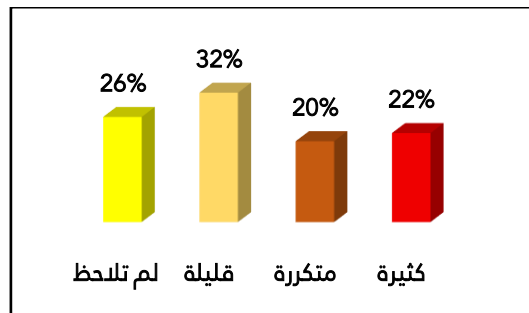
وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة تحليل سلوك الزوار في متحف اللوفر (٢٠١٤م)، التي أوضحت أن خصائص المكان وأنماط الحركة الجماعية تؤدي إلى تكرار بعض السلوكيات بين الزوار، خاصة في المواقع ذات الكثافة العالية. فكما كشفت الدراسة عن أنماط متكررة في سلوك الزوار داخل المتحف، يمكن فهم أخذ التراب من المقبرة باعتباره سلوكاً يتأثر بالمشاهدة والتقليد الاجتماعي داخل البيئة المكانية نفسها.

كما تنسجم النتائج مع دراسة المقابر الحضرية في بودابست (٢٠١٥م)، التي أكدت أن الزوار ينظرون إلى المقابر بوصفها فضاءات ذات قيمة ثقافية وروحية، ويرتبطون بها وجدانياً من خلال ممارسات التأمل والتفاعل الرمزي مع المكان. إلا أن الدراسة الحالية تكشف عن ممارسات أكثر ارتباطاً بالرمزية الدينية المباشرة، مثل أخذ التراب، نتيجة خصوصية البقيع ومكانته الروحية لدى الزوار.

كذلك تتوافق النتائج مع أدبيات السياحة المظلمة وسياحة الموت، التي تشير إلى أن المواقع المرتبطة بالموت والرموز التاريخية والدينية تثير أنماطاً متنوعة من السلوك العاطفي والرمزي، حيث يسعى بعض الزوار إلى بناء علاقة مادية أو معنوية مع المكان تعكس شعورهم بالتقدير أو التأثير الروحي.

كما تتقاطع النتائج مع دراسة مقبرة ريكوليتا، التي أوضحت أن المقابر توفر تجارب وجدانية وتأملية عميقة، وأن الزوار قد يطورون ارتباطاً رمزياً بالمكان من خلال التفاعل مع عناصره المادية والمعمارية. ويمكن النظر إلى أخذ التراب من البقيع بوصفه أحد أشكال هذا الارتباط الرمزي لدى بعض الزوار. وبشكل عام، تعكس النتائج أن سلوك أخذ التراب من مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات الملحوظة بدرجة متوسطة داخل الموقع، ويرتبط بالتأثير الروحي والرمزي للمكان لدى بعض الزوار، مع أهمية تعزيز التوعية والإرشاد للحفاظ على قدسية الموقع والالتزام بالسلوكيات المناسبة التي تنسجم مع آداب الزيارة واحترام المكان.

١٠- أخذ حصوات صغيرة من المقبرة



شكل (١٠) أخذ حصوات صغيرة من مقبرة

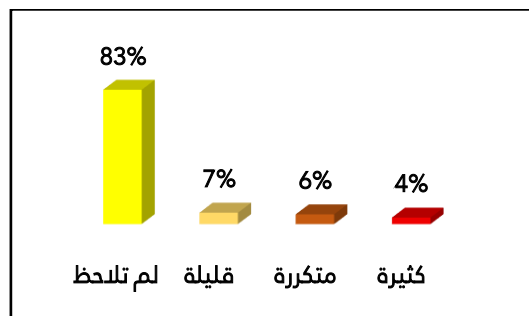
تشير البيانات إلى أن سلوك أخذ حصوات صغيرة من مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات الملحوظة نسبياً؛ إذ أفاد (٧٤٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (٢٦٪) لم يلاحظوه، وقد جاءت فئة "قليلة" في المرتبة الأولى بنسبة (٣٢٪)، تلتها "كثيرة" بنسبة (٢٢٪)، ثم "متكررة" بنسبة (٢٠٪). ويعكس ذلك انتشار الممارسة بصورة محدودة إلى متوسطة بين الزوار.

وتتفق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي أوضحت أن المواقع الدينية والتراثية ذات الرمزية العالية قد تشهد ممارسات مرتبطة بالارتباط الوجداني أو المعتقدات الشعبية، حيث يسعى بعض الزوار إلى الاحتفاظ بعناصر مادية من المكان بوصفها رموزاً ذات دلالة روحية. كما تشير الدراسات السلوكية إلى أن البيئات المزدحمة تسهم في انتقال بعض الأنماط السلوكية بالملاحظة والتقليد بين الزوار.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بوجود اتجاهات إيجابية لدى بعض الأفراد نحو الاحتفاظ بالحصوات، إلى جانب تأثير المعايير الاجتماعية المدركة، خاصة عند مشاهدة

الآخرين يمارسون السلوك ذاته. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن السلوك ينتقل من خلال الملاحظة والمحاكاة داخل الجماعات الزائرة، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن الشعور بالرضا النفسي أو الارتباط الرمزي بالمكان قد يسهم في استمرار هذه الممارسة. وتبرز النتائج أهمية تعزيز التوعية الشرعية والتنظيمية، وتفعيل الإرشاد الميداني، وتصحيح المفاهيم المرتبطة بالممارسات غير المنظمة، بما يسهم في الحفاظ على قدسية المقبرة وتعزيز السلوك الإيجابي لدى الزوار.

II- دفن الأظافر



شكل (II) دفن الأظافر

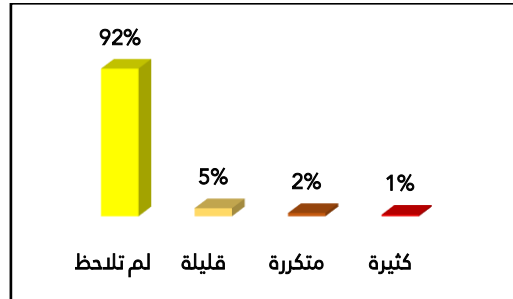
تشير البيانات إلى أن سلوك دفن الأظافر في مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات منخفضة الانتشار؛ إذ أفاد (٨٣٪) من المشاركين بعدم ملاحظته، مقابل (١٧٪) لاحظوا وجوده بدرجات متفاوتة، توزعت بين "قليلة" بنسبة (٧٪)، و"متكررة" بنسبة (٦٪)، و"كثيرة" بنسبة (٤٪). ويعكس ذلك محدودية هذه الممارسة بين الزوار مقارنة بسلوكيات أخرى.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن بعض الممارسات داخل المواقع الدينية ترتبط بمعتقدات شعبية أو تصورات رمزية ذات طابع فردي، إلا أن انخفاض انتشارها يدل على ضعف قبولها اجتماعياً وعدم تحولها إلى سلوك جماعي واسع. كما تشير الدراسات السلوكية إلى أن محدودية مشاهدة السلوك تقلل من انتقاله بالملاحظة والتقليد داخل الجماعات.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير انخفاض هذا السلوك بضعف الاتجاهات المؤيدة له، وانخفاض تأثير المعايير الاجتماعية الداعمة، إضافة إلى إدراك كثير من الزوار لعدم ارتباطه بالزيارة المشروعة. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن قلة النماذج السلوكية المشاهدة تقلل من احتمالية اكتساب السلوك أو تكراره. أما نظرية التعزيز فتشير إلى أن غياب التعزيز الاجتماعي أو النفسي الواضح يسهم في انخفاض استمرارية هذه الممارسة.

وتبرز النتائج أهمية استمرار التوعية الشرعية والإرشاد الميداني للحفاظ على انخفاض هذه السلوكيات، وتعزيز الوعي بالآداب الشرعية والتنظيمية المرتبطة بزيارة المقبرة.

١٢- دفن الصور



شكل (١٢) دفن الصور

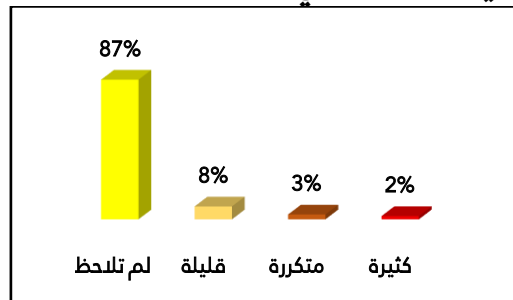
تشير البيانات إلى أن سلوك دفن الصور في مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات النادرة جدًا؛ إذ أفاد (٩٢٪) من المشاركين بعدم ملاحظته، مقابل (٨٪) فقط لاحظوا وجوده بدرجات متفاوتة، جاءت أغلبها ضمن فئة "قليلة" بنسبة (٥٪). ويعكس ذلك محدودية انتشار هذا السلوك وضعف حضوره بين الزوار.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن بعض الممارسات المرتبطة بالمواقع الدينية قد تنشأ من معتقدات فردية أو تصورات رمزية محدودة، إلا أن ضعف انتشارها يدل على انخفاض قبولها الاجتماعي وعدم تحولها إلى نمط سلوكي شائع. كما أن قلة مشاهدة هذا السلوك داخل البيئة الجماعية تحد من انتقاله عبر الملاحظة والتقليد.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير انخفاض هذه الممارسة بضعف الاتجاهات المؤيدة لها، وغياب المعايير الاجتماعية الداعمة، إضافة إلى إدراك غالبية الزوار لعدم ملاءمتها أو مشروعيتها. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن محدودية النماذج السلوكية المشاهدة تقلل من احتمالية اكتساب السلوك وانتشاره. وتشير نظرية التعزيز إلى أن غياب التعزيز النفسي أو الاجتماعي المرتبط بهذه الممارسة يسهم في بقائها ضمن نطاق محدود.

وتؤكد النتائج أهمية استمرار التوعية الشرعية والتنظيمية بما يسهم في المحافظة على انخفاض هذه السلوكيات، وتعزيز السلوك المنضبط الذي يراعي قدسية المقبرة وآداب الزيارة.

١٣- دفن بقايا الحبل السري للأطفال حديثي الولادة



شكل (١٣) دفن بقايا الحبل السري للأطفال حديثي الولادة

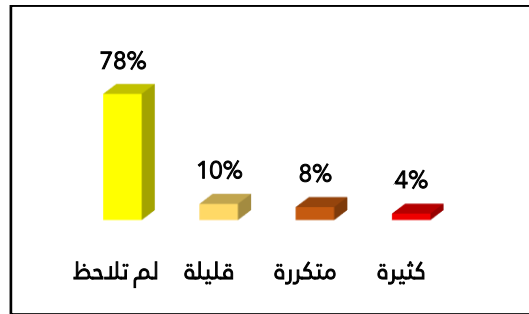
تشير البيانات إلى أن سلوك دفن بقايا الحبل السري للأطفال حديثي الولادة في مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات منخفضة الانتشار جداً؛ إذ أفاد (٨٧٪) من المشاركين بعدم ملاحظته، مقابل (١٣٪) لاحظوه بدرجات متفاوتة، كانت أغلبها ضمن فئة "قليلة" بنسبة (٨٪). ويعكس ذلك محدودية هذه الممارسة وعدم شيوعها بين الزوار.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن بعض الممارسات ذات الطابع الرمزي أو المرتبطة بالمعتقدات الشعبية قد تظهر بشكل فردي داخل المواقع الدينية، إلا أن انخفاض تكرارها يدل على ضعف انتشارها وعدم تحولها إلى سلوك جماعي. كما أن ندرة ملاحظتها تقلل من فرص انتقالها عبر التعلم بالملاحظة داخل البيئة الزائرة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا الانخفاض بضعف الاتجاهات المؤيدة للسلوك، وغياب المعايير الاجتماعية الداعمة له، إضافة إلى إدراك الزوار لعدم وجود مبررات تنظيمية أو شرعية واضحة لممارسته. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن قلة النماذج السلوكية تقلل من احتمالية اكتساب السلوك أو تقليده. وتشير نظرية التعزيز إلى أن غياب التعزيز الاجتماعي أو النفسي الواضح يسهم في بقاء هذه الممارسة ضمن نطاق محدود جداً.

وتبرز النتائج أهمية تعزيز التوعية والإرشاد الميداني لضمان استمرار انخفاض هذه الممارسات، وترسيخ السلوكيات المنضبطة داخل المقبرة بما يحافظ على قدسيته وتنظيم الزيارة.

١٤- دفن أوراق عليها أدعية وتوسل



شكل (١٤) دفن أوراق عليها أدعية وتوسل

تشير البيانات إلى أن سلوك دفن أوراق تحتوي على أدعية وتوسل في مقبرة البقيع يُعد منخفض الانتشار نسبياً؛ إذ أفاد (٧٨٪) من المشاركين بعدم ملاحظته، مقابل (٢٢٪) لاحظوه بدرجات متفاوتة، توزعت بين "قليلة" (١٠٪)، و"متكررة" (٨٪)، و"كثيرة" (٤٪). ويعكس ذلك أن هذه الممارسة لا تزال محدودة داخل السياق الميداني للمقبرة.

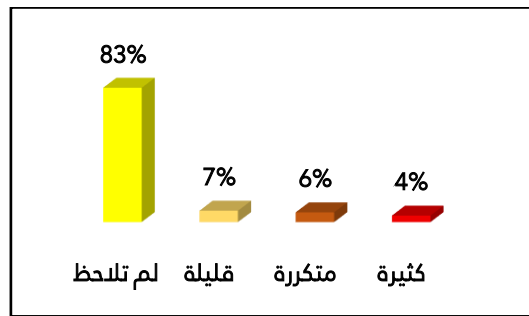
وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن بعض السلوكيات الرمزية في المواقع الدينية تنشأ من اجتهادات فردية أو معتقدات شعبية، لكنها لا تتحول إلى أنماط جماعية إلا في حال

توفر دعم اجتماعي وتكرار ميداني واضح. كما أن انخفاض تكرار السلوك يحد من انتشاره عبر الملاحظة والتقليد داخل الجماعات الزائرة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بوجود اتجاهات فردية محدودة نحو ممارسته، مع ضعف المعايير الاجتماعية المؤيدة له، إضافة إلى إدراك غالبية الزوار لعدم شيوعه أو عدم مشروعيته. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن قلة النماذج السلوكية تقلل من اكتساب السلوك وانتشاره، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن غياب التعزيز الاجتماعي أو النفسي المستقر يحد من استمرارية هذه الممارسة.

وتؤكد النتائج أهمية استمرار التوعية والإرشاد الميداني لضبط الممارسات الفردية داخل المقبرة، بما يعزز الالتزام بالآداب الشرعية والتنظيمية ويحافظ على قدسية المكان.

١٥- دفن الشعر



شكل (١٥) دفن الشعر

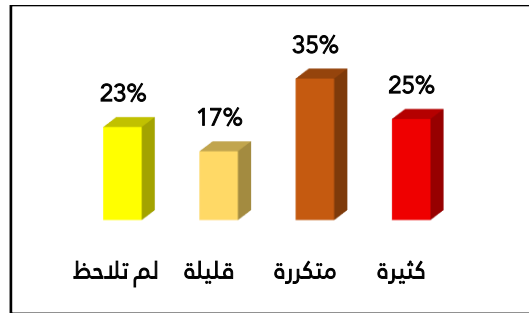
تشير البيانات إلى أن سلوك دفن الشعر في مقبرة البقيع يُعد منخفض الانتشار؛ إذ أفاد (٨٣٪) من المشاركين بعدم ملاحظته، مقابل (١٧٪) لاحظوه بدرجات متفاوتة، توزعت بين "قليلة" (٧٪)، و"متكررة" (٦٪)، و"كثيرة" (٤٪). ويعكس ذلك أن هذه الممارسة محدودة وغير شائعة داخل السياق الميداني للمقبرة.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن بعض السلوكيات ذات الطابع الرمزي في المواقع الدينية قد تظهر على نحو فردي نتيجة معتقدات شخصية أو تصورات شعبية، لكنها لا تنتشر على نطاق واسع ما لم تتوافر لها معايير اجتماعية داعمة أو تكرار ميداني ملحوظ. كما أن ضعف المشاهدة المباشرة يقلل من احتمالية انتقالها عبر التعلم بالملاحظة داخل الجماعات الزائرة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير انخفاض هذا السلوك بضعف الاتجاهات المؤيدة له، وغياب المعايير الاجتماعية الداعمة، إضافة إلى ارتفاع إدراك الزوار لعدم شيوعه أو عدم وجود مبررات تنظيمية له. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن محدودية النماذج السلوكية تقلل من اكتساب السلوك أو تقليده، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن غياب التعزيز الاجتماعي أو النفسي المستمر يسهم في بقاء هذه الممارسة ضمن نطاق محدود.

وتؤكد النتائج أهمية تعزيز التوعية والإرشاد الميداني لضبط الممارسات الفردية، بما يسهم في الحفاظ على قدسية المقبرة وتنظيم سلوك الزوار وفق الآداب الشرعية والتنظيمية.

١٦- القراءة من كتب معينة بصوت مرتفع



شكل (١٦) القراءة من كتب معينة بصوت مرتفع

تشير البيانات إلى أن سلوك القراءة من كتب معينة بصوت مرتفع في مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات مرتفعة الانتشار نسبياً؛ إذ أفاد (٧٧٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (٢٣٪) لم يلاحظوه. وتصدرت فئة "متكررة" بنسبة (٣٥٪)، تلتها "كثيرة" بنسبة (٢٥٪)، ثم "قليلة" بنسبة (١٧٪)، مما يعكس حضوراً سلوكياً واضحاً داخل البيئة الميدانية.

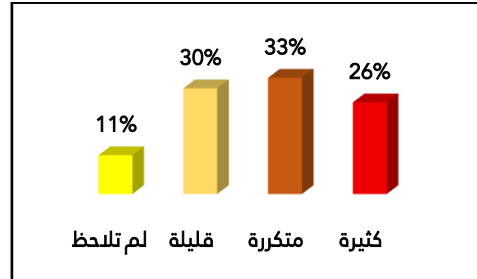
وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن السلوكيات ذات الطابع التعبدي أو الرمزي في المواقع الدينية قد تزداد في البيئات الجماعية ذات القدسية العالية، حيث يتعزز الأداء العلني للشعائر أو الممارسات الدينية عبر التأثير الاجتماعي والتفاعل الجمعي. كما أن طبيعة المكان قد تعزز الميل إلى التعبير العلني عن الممارسة الدينية باعتبارها جزءاً من التجربة الروحية.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بوجود اتجاهات إيجابية قوية نحو ممارسته، إلى جانب تأثير المعايير الاجتماعية الداعمة داخل البيئة الدينية، وارتفاع الإدراك بالقدرة على الأداء دون عوائق تنظيمية. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن تكرار مشاهدة الآخرين يؤدي إلى تعزيز السلوك يعزز احتمالية تقليده. وتشير نظرية التعزيز إلى أن الشعور بالراحة الروحية أو القبول الاجتماعي قد يسهم في استمرار هذا السلوك وتكراره.

وتؤكد النتائج أهمية تنظيم هذا النوع من الممارسات عبر الإرشاد الميداني والتوجيه السلوكي، بما يضمن ضبط الأداء داخل المقبرة بما يتوافق مع الآداب الشرعية والتنظيمية ويحافظ على قدسية المكان.

السلوكيات الاجتماعية

١٧- التحدث مع المرافقين بأصوات مرتفعة



شكل (١٧) التحدث مع المرافقين بأصوات مرتفعة

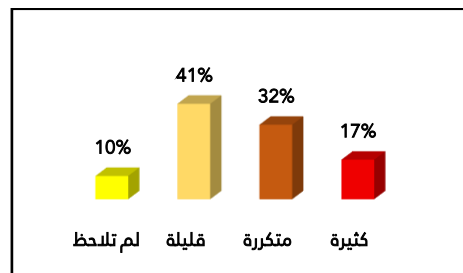
تشير البيانات إلى أن سلوك التحدث مع المرافقين بأصوات مرتفعة في مقبرة البقيع يُعد من السلوكيات مرتفعة الانتشار؛ إذ أفاد (٨٩٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (١١٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "متكررة" (٣٣٪)، و"كثيرة" (٢٦٪)، و"قليلة" (٣٠٪)، مما يعكس حضوراً سلوكياً واضحاً مرتبطاً بطبيعة التفاعل الاجتماعي داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن الازدحام في المواقع الدينية والتراثية يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضوضاء السلوكية نتيجة التفاعل الجماعي وتداخل الحشود، حيث تنخفض معايير ضبط السلوكي غير الرسمي في البيئات المكتظة. كما أن الطابع الاجتماعي للزيارة يعزز من التواصل اللفظي بين المرافقين، حتى في السياقات التي تتطلب هدوءاً نسبياً.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بوجود اتجاهات محايدة أو ضعيفة تجاه خفض الصوت، مع تأثير محدود للمعايير الاجتماعية الضابطة في ظل غياب التذكير المستمر، إضافة إلى ارتفاع إدراك سهولة ممارسة السلوك دون عوائق. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن التفاعل داخل الجماعة يعزز تقليد أنماط التواصل السائدة، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن عدم وجود ردع مباشر يجعل السلوك يستمر ويتكرر.

وتؤكد النتائج أهمية تعزيز الإرشاد الميداني ورفع مستوى الوعي السلوكي داخل المقبرة، بما يساهم في خفض الضوضاء وتحقيق بيئة أكثر اتساقاً مع قدسية المكان وآداب الزيارة.

١٨- تبادل معلومات دينية



شكل (١٨) تبادل معلومات دينية

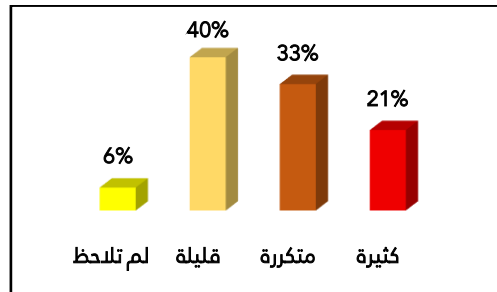
تشير البيانات إلى أن سلوك تبادل الزوار للمعلومات الدينية في مقبرة البقيع يُعد سلوكاً شائعاً نسبياً؛ إذ أفاد (٩٠٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (١٠٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٤١٪)، و"متكررة" (٣٢٪)، و"كثيرة" (١٧٪)، مما يعكس حضوراً واضحاً للتفاعل المعرفي والديني بين الزوار.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن المواقع الدينية ذات الطابع الجماعي تمثل بيئة خصبة لتبادل المعرفة والخبرات الدينية، حيث يتحول الوجود المكاني المشترك إلى مساحة للتفاعل الثقافي والديني غير الرسمي. كما أن طبيعة الزيارة الروحية تعزز الميل إلى النقاش والتذكير بالمعلومات الدينية والأحكام المرتبطة بالمكان.

وفي ضوء نظرية التعلم الاجتماعي، يمكن تفسير هذا السلوك بوصفه ناتجاً عن التعلم بالملاحظة والتفاعل المباشر، حيث يسهم تبادل المعرفة بين الزوار في تعزيز المعرفة الدينية بشكل غير رسمي. كما تشير نظرية السلوك المخطط إلى أن وجود اتجاهات إيجابية نحو التعلم الديني، إلى جانب دعم المعايير الاجتماعية داخل البيئة الدينية، يعزز من شيوع هذا السلوك. وتوضح نظرية التعزيز أن التفاعل الإيجابي وتلقي الاستحسان الاجتماعي قد يدعم استمرار هذه الممارسات الحوارية.

وتشير النتائج إلى أن هذا السلوك يمثل جانباً إيجابياً في تجربة الزيارة، ما يستدعي دعمه وتوجيهه بشكل منظم عبر الإرشاد الديني الموثوق لتعزيز الفهم الصحيح وضبط المحتوى المتبادل بين الزوار.

١٩- إرشاد الزائرين لبعضهم البعض



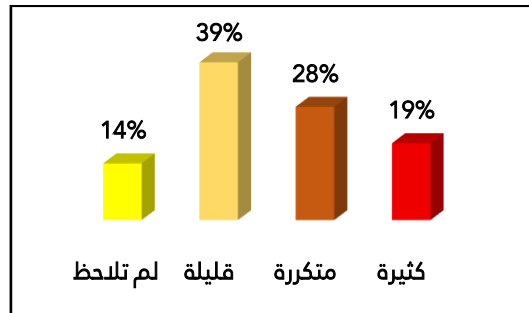
شكل (١٩) إرشاد الزائرين لبعضهم البعض

تشير البيانات إلى أن سلوك إرشاد الزائرين لبعضهم البعض في مقبرة البقيع يُعد سلوكاً شائعاً نسبياً؛ إذ أفاد (٩٤٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (٦٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٤٠٪)، و"متكررة" (٣٣٪)، و"كثيرة" (٢١٪)، مما يعكس ارتفاع مستوى التفاعل الإرشادي بين الزوار داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن البيئات الدينية ذات الكثافة البشرية العالية تشهد عادةً أشكالاً من الإرشاد غير الرسمي بين الزوار، خاصة في ظل الحاجة إلى التوجيه المكاني أو الشرعي أثناء الزيارة. كما أن الطابع الروحي للمكان يعزز من السلوكيات التعاونية القائمة على المساعدة والتوجيه.

وفي ضوء نظرية التعلم الاجتماعي، يمكن تفسير هذا السلوك بوصفه نتيجة مباشرة للملاحظة والتفاعل الاجتماعي، حيث يقوم الأفراد بدور النماذج السلوكية لبعضهم البعض داخل السياق الميداني. كما تشير نظرية السلوك المخطط إلى أن الاتجاهات الإيجابية نحو مساعدة الآخرين، إلى جانب دعم المعايير الاجتماعية، تسهم في تعزيز هذا السلوك. وتوضح نظرية التعزيز أن الحصول على القبول الاجتماعي والشعور بالرضا الناتج عن تقديم المساعدة يدعم استمرار هذا السلوك. وتبرز النتائج أن هذا النمط يمثل جانباً إيجابياً في تجربة الزيارة، ما يستدعي تعزيزه وتوجيهه بشكل منظم من خلال دعم الإرشاد الرسمي لضمان دقة المعلومات وتحسين جودة تجربة الزوار.

٢٠- الجلوس في مجموعات



شكل (٢٠) الجلوس في مجموعات

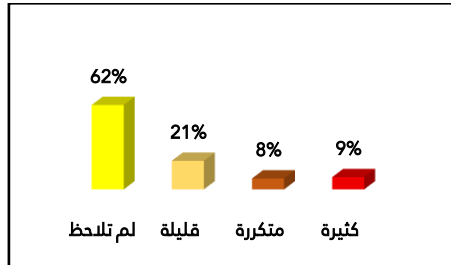
تشير البيانات إلى أن سلوك الجلوس في مجموعات داخل مقبرة البقيع يُعد سلوكاً شائعاً نسبياً؛ إذ أفاد (٨٦٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (١٤٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٣٩٪)، و"متكررة" (٢٨٪)، و"كثيرة" (١٩٪)، مما يعكس حضوراً واضحاً للتجمعات الاجتماعية بين الزوار.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن الزيارات للمواقع الدينية والتراثية غالباً ما تتسم بالطابع الجماعي، حيث تميل الأسر والمجموعات إلى البقاء معاً أثناء الزيارة، بما يعزز التفاعل الاجتماعي ويخفف من ضغوط التجربة المكانية. كما أن طبيعة الزيارة التي تجمع بين البعد الروحي والاجتماعي تسهم في تعزيز هذا النمط السلوكي.

وفي ضوء نظرية التعلم الاجتماعي، يمكن تفسير هذا السلوك بأنه يتعزز عبر الملاحظة والتفاعل داخل الجماعة، حيث يشجع وجود الآخرين على الاستمرار في السلوك الجماعي ذاته. كما توضح نظرية السلوك المخطط أن الاتجاهات الإيجابية نحو الزيارة الاجتماعية، إلى جانب تأثير المعايير الاجتماعية، تسهم في تعزيز هذا السلوك. وتشير نظرية التعزيز إلى أن الشعور بالراحة والانتماء الاجتماعي الناتج عن الجلوس الجماعي يدعم استمرار هذا النمط السلوكي.

وتبرز النتائج أهمية تنظيم الحركة داخل المقبرة بما يحقق التوازن بين البعد الاجتماعي للزيارة والحفاظ على الانضباط المكاني وآداب الزيارة.

٢١- الجدال



شكل (٢١) الجدال

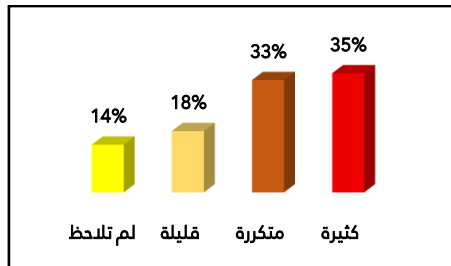
تشير البيانات إلى أن سلوك الجدال في مقبرة البقيع يُعد منخفض الانتشار نسبياً؛ إذ أفاد (٦٢٪) من المشاركين بعدم ملاحظته، مقابل (٣٨٪) لاحظوه بدرجات متفاوتة، توزعت بين "قليلة" (٢١٪)، و"كثيرة" (٩٪)، و"متكررة" (٨٪). ويعكس ذلك أن هذا السلوك لا يُعد نمطاً سائداً داخل السياق الميداني للمقبرة.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن البيئات الدينية غالباً ما تحد من السلوكيات الصراعية نتيجة الطابع الروحي والضوابط الاجتماعية غير الرسمية، إلا أن وجود الحشود قد يرفع احتمالية ظهور بعض المواقف الجدلية بشكل محدود.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير انخفاض هذا السلوك بضعف الاتجاهات المؤيدة له داخل السياق الديني، وارتفاع تأثير المعايير الاجتماعية التي تدعم السكينة والاحترام، إضافة إلى إدراك الزوار لعدم ملاءمته لمكان الزيارة. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن غياب النماذج السلوكية الجدلية يقلل من احتمال اكتسابها، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن غياب النتائج الإيجابية للسلوك الجدلي في هذا السياق يحد من استمراره.

وتشير النتائج إلى أن البيئة العامة للمقبرة تميل إلى دعم السلوك الهادئ، مع ضرورة الحفاظ على هذا الطابع عبر تعزيز التوجيه والإرشاد السلوكي عند الحاجة.

٢٢- الالتزام بالهدوء والسكينة



شكل (٢٢) الالتزام بالهدوء والسكينة

تشير البيانات إلى أن سلوك التزام الزوار بالهدوء والسكينة في مقبرة البقيع يُعد سلوكاً مرتفع الانتشار؛ إذ أفاد (٦٨٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات "متكررة" (٣٣٪) و"كثيرة" (٣٥٪)، مقابل

(٣٢٪) لاحظوه بدرجات أقل ("قليلة" ١٨٪، و"لم تلاحظ" ١٤٪). ويعكس ذلك وجود مستوى جيد نسبياً من الانضباط السلوكي داخل الموقع.

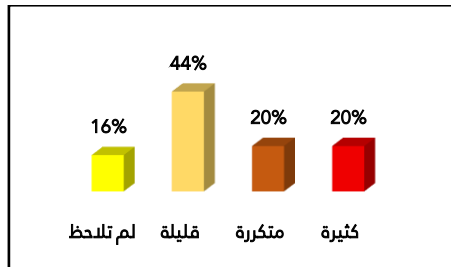
وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن البيئات الدينية ذات القدسية العالية غالباً ما تعزز السلوكيات المنضبطة والهادئة نتيجة تأثير المعايير الدينية والاجتماعية غير الرسمية، إضافة إلى إدراك الزوار لطبيعة المكان وما يتطلبه من سلوك وقور. كما أن الطابع الروحي للزيارة يسهم في خفض السلوكيات الصاخبة مقارنة بالبيئات السياحية العامة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير ارتفاع الالتزام بالهدوء بوجود اتجاهات إيجابية قوية نحو السلوك المنضبط، ودعم واضح من المعايير الاجتماعية والدينية، إضافة إلى إدراك مرتفع لأهمية التحكم السلوكي داخل الموقع. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن ملاحظة الزوار لسلوكيات هادئة لدى الآخرين تعزز من تقليدها، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن الشعور بالسكينة والقبول الاجتماعي يدعم استمرار هذا السلوك.

وتشير النتائج إلى أن السلوك العام داخل المقبرة يميل نحو الانضباط والهدوء، مع إمكانية تعزيز هذا المستوى من خلال دعم الإرشاد السلوكي والتذكير المستمر بأداب الزيارة.

السلوكيات التنظيمية

٢٣- عدم الالتزام بالتعليمات والإرشادات



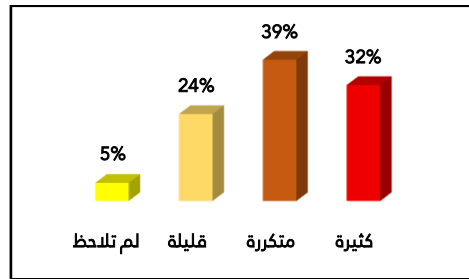
شكل (٢٣) عدم الالتزام بالتعليمات والإرشادات

تشير البيانات إلى أن سلوك عدم الالتزام بالتعليمات والإرشادات في مقبرة البقيع يُعد سلوكاً متوسط الانتشار؛ إذ أفاد (٨٤٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (١٦٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٤٤٪)، و"متكررة" (٢٠٪)، و"كثيرة" (٢٠٪)، مما يعكس وجود تحدٍ سلوكي ملحوظ يتعلق بالالتزام التنظيمي داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن المواقع الدينية ذات الكثافة العالية قد تشهد تبايناً في الالتزام بالإرشادات، خاصة في ظل ضعف الإشراف المباشر أو تفاوت وعي الزوار بالتعليمات التنظيمية. كما أن الطابع الجماعي للحركة قد يؤدي إلى ضعف الالتزام الفردي نتيجة التأثير بسلوك الآخرين أو الانشغال بالزيارة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بضعف نسبي في الاتجاهات المؤيدة للالتزام لدى بعض الزوار، إلى جانب قصور في المعايير الاجتماعية الضابطة، وانخفاض إدراك التحكم السلوكي الناتج عن ضعف التوجيه أو وضوح التعليمات. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن ملاحظة الآخرين وهم لا يلتزمون قد تعزز التقليد غير المنضبط، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن غياب العقاب أو التصحيح الفوري يسهم في استمرار السلوك. وتبرز النتائج الحاجة إلى تعزيز الإرشاد الميداني، وتوضيح التعليمات بشكل أكثر فاعلية، بما يسهم في رفع مستوى الالتزام السلوكي والحفاظ على النظام داخل المقبرة.

٢٤- اتباع توجيهات المنظمين



شكل (٢٤) اتباع توجيهات المنظمين

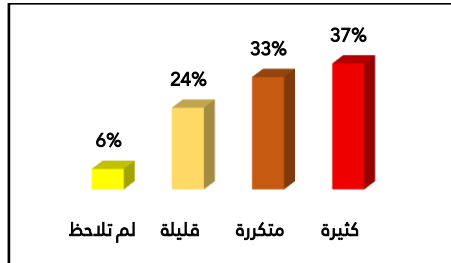
تشير البيانات إلى أن سلوك اتباع توجيهات المنظمين في مقبرة البقيع يُعد مرتفع الانتشار نسبياً؛ إذ أفاد (٧١٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات "متكررة" (٣٩٪) و"كثيرة" (٣٢٪)، مقابل (٢٩٪) لاحظوه بدرجات أقل ("قليلة" ٢٤٪، و"لم تلاحظ" ٥٪). ويعكس ذلك مستوى جيداً من الاستجابة التنظيمية داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن وجود تنظيم ميداني واضح في المواقع الدينية يسهم في رفع مستويات الالتزام السلوكي، خصوصاً عند اقترانه بإرشاد مباشر وتوجيه مستمر للزوار. كما أن الطابع الديني للمكان يعزز من قابلية الاستجابة للتعليمات بوصفها جزءاً من احترام قدسية الموقع.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بوجود اتجاهات إيجابية نحو الالتزام بالتعليمات، ودعم قوي من المعايير الاجتماعية والتنظيمية، إضافة إلى ارتفاع إدراك الزوار لسهولة الامتثال عند وضوح الإرشادات. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن ملاحظة الآخرين وهم يلتزمون بتوجيهات المنظمين يعزز التقليد السلوكي، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن التوجيه الإيجابي والتعامل المنظم يدعمان استمرار هذا السلوك.

وتؤكد النتائج أهمية تعزيز الدور التنظيمي والإرشادي للحفاظ على هذا المستوى المرتفع من الالتزام، بما يسهم في تحسين انسيابية الحركة داخل المقبرة ودعم السلوك المنضبط للزوار.

٢٥- المغادرة بسلاسة



شكل (٢٥) المغادرة بسلاسة

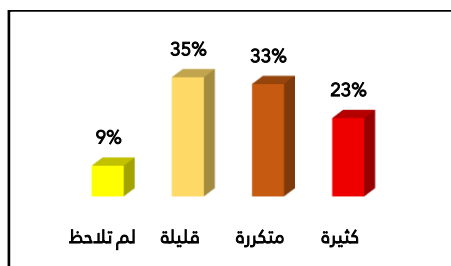
تشير البيانات إلى أن سلوك المغادرة بسلاسة في مقبرة البقيع يُعد مرتفع الانتشار؛ إذ أفاد (٧٠٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات "متكررة" (٣٣٪) و "كثيرة" (٣٧٪)، مقابل (٣٠٪) لاحظوه بدرجات أقل ("قليلة" ٢٤٪، و "لم تلاحظ" ٦٪). ويعكس ذلك مستوى جيداً من الانسيابية في حركة الخروج من الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن التنظيم الميداني الفعّال في المواقع ذات الكثافة العالية يسهم في تحسين تدفق الحركة وتقليل الازدحام عند نقاط الخروج، خاصة عندما تكون الإرشادات واضحة ويتم تطبيقها بشكل مستمر. كما أن الطابع الروحي للمكان قد يدعم سلوك الانضباط العام حتى في مراحل نهاية الزيارة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بوجود اتجاهات إيجابية نحو الالتزام بالتنظيم، ودعم من المعايير الاجتماعية والتنظيمية، إضافة إلى إدراك مرتفع لسهولة تنفيذ سلوك المغادرة عند وضوح المسارات والإرشادات. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن ملاحظة الآخرين وهم يغادرون بانسيابية يعزز تقليد هذا السلوك، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن غياب العوائق أو التجربة الإيجابية للمغادرة يدعم تكرار هذا النمط السلوكي.

وتشير النتائج إلى فاعلية نسبية في إدارة حركة الخروج، مع أهمية الاستمرار في تحسين التنظيم الميداني للحفاظ على انسيابية الحركة وتقليل أي مظاهر ازدحام.

٢٦- التزامم والتدافع



شكل (٢٦) التزامم والتدافع

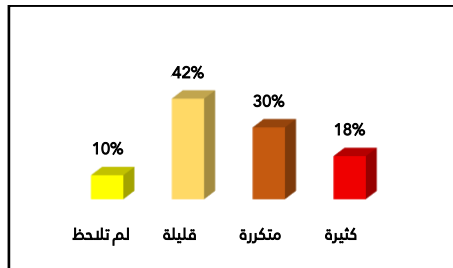
تشير البيانات إلى أن سلوك التزامم والتدافع في مقبرة البقيع يُعد سلوكًا ملحوظًا بدرجة متوسطة؛ إذ أفاد (٩١٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (٩٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٣٥٪)، و"متكررة" (٣٣٪)، و"كثيرة" (٢٣٪)، مما يعكس وجود ضغط حركي ملحوظ داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن الازدحام في المواقع الدينية عالية الكثافة يؤدي إلى ظهور سلوكيات تدافعية خاصة عند نقاط الاختناق أو أوقات الذروة، نتيجة تداخل الحشود وضعف القدرة على الحركة المنظمة في بعض اللحظات. كما أن الطابع الجماعي للزيارة قد يرفع من احتمالية السلوك التنافسي على المساحة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بارتفاع الضغط الظرفي وضعف التحكم السلوكي المدرك في بعض الحالات، إلى جانب محدودية القدرة على ضبط الحركة في بيئات مكتظة. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن مشاهدة الآخرين في حالة تزامم قد تعزز سلوك التقليد غير المقصود، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن غياب التنظيم الفوري في بعض اللحظات قد يسمح باستمرار السلوك.

وتشير النتائج إلى الحاجة إلى تعزيز إدارة الحشود وتطوير آليات تنظيم الحركة داخل المقبرة، بما يسهم في الحد من التزامم والتدافع وتحسين تجربة الزوار.

٢٧- الجلوس في أماكن غير مخصصة



شكل (٢٧) الجلوس في أماكن غير مخصصة

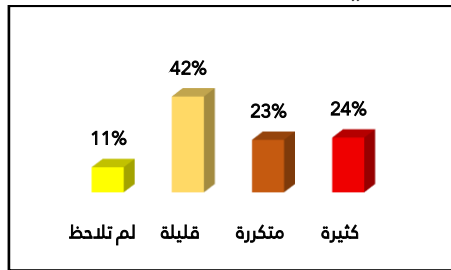
تشير البيانات إلى أن سلوك الجلوس في أماكن غير مخصصة داخل مقبرة البقيع يُعد سلوكًا متوسط الانتشار؛ إذ أفاد (٩٠٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (١٠٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٤٢٪)، و"متكررة" (٣٠٪)، و"كثيرة" (١٨٪)، مما يعكس وجود استخدام غير منظم للمساحات داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن الازدحام وضعف وضوح التنظيم المكاني في المواقع الدينية قد يؤديان إلى إعادة توظيف المساحات بشكل غير رسمي من قبل الزوار، خاصة عند غياب الإرشادات المكانية الواضحة أو محدودية الأماكن المهيأة للجلوس. كما أن الطابع الجماعي للزيارة قد يعزز هذا السلوك نتيجة الحاجة للبقاء بالقرب من المرافق.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بارتفاع الإدراك بضعف القيود المكانية، مع تأثير محدود للمعايير التنظيمية، إلى جانب اتجاهات محايدة تجاه الالتزام الصارم بالأماكن المخصصة. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن مشاهدة الآخرين يجلسون في أماكن غير مخصصة قد يعزز تقليد هذا السلوك، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن عدم وجود ردع مباشر يسهم في استمراره.

وتؤكد النتائج أهمية تحسين التنظيم المكاني وتوضيح مناطق الجلوس المسموحة، بما يسهم في رفع مستوى الانضباط المكاني وتقليل الاستخدام العشوائي للمساحات داخل المقبرة.

٢٨- تخصيص مسارات منظمة لتفادي الفوضى

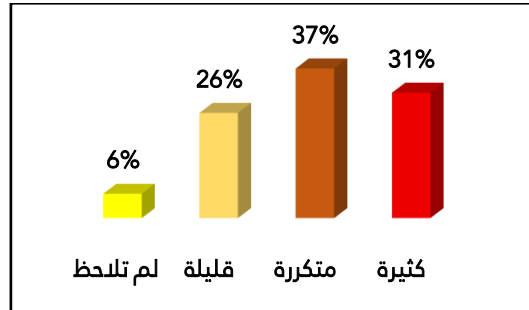


شكل (٢٨) تخصيص مسارات منظمة لتفادي الفوضى

تشير البيانات إلى أن سلوك/إجراء تخصيص مسارات منظمة لتفادي الفوضى في مقبرة البقيع يُعد حاضراً بدرجة متوسطة؛ إذ أفاد (٨٩٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (١١٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٤٢٪)، و"متكررة" (٢٣٪)، و"كثيرة" (٢٤٪)، مما يعكس وجود جهود تنظيمية ملموسة لكنها غير مكتملة الاتساق أو التعميم داخل الموقع. وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن تنظيم الحركة في المواقع الدينية ذات الكثافة العالية يعتمد بدرجة كبيرة على وضوح البنية المكانية وإدارة الحشود، وأن وجود مسارات موجهة يُعد من أهم الأدوات للحد من الفوضى وتحسين انسيابية الحركة، خصوصاً في بيئات الزيارة الجماعية.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا المستوى بوجود اتجاهات إيجابية نحو التنظيم لدى القائمين والزوار، مع تفاوت في إدراك التحكم السلوكي نتيجة اختلاف وضوح البنية المكانية، إضافة إلى تأثير المعايير التنظيمية في تعزيز الامتثال. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن مشاهدة الزوار لسلوكيات الالتزام بالمسارات تدعم تقليدها وانتشارها، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن فاعلية التنظيم تزداد عند وجود تطبيق مستمر يرسخ الالتزام. وتشير النتائج إلى أهمية تعزيز وتوحيد تطبيق نظام المسارات المنظمة بما يسهم في رفع كفاءة إدارة الحركة وتقليل مظاهر الفوضى داخل المقبرة.

٢٩- الالتزام بمسارات الحركة المحددة



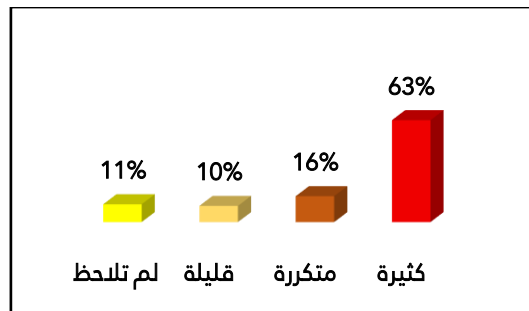
شكل (٢٩) الالتزام بمسارات الحركة المحددة

تشير البيانات إلى أن سلوك الالتزام بمسارات الحركة المحددة في مقبرة البقيع يُعد مرتفع الانتشار نسبياً؛ إذ أفاد (٦٨٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات "متكررة" (٣٧٪) و"كثيرة" (٣١٪)، مقابل (٣٢٪) لاحظوه بدرجات أقل ("قليلة" ٢٦٪، و"لم تلاحظ" ٦٪). ويعكس ذلك مستوى جيداً من الانضباط المكاني داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن وضوح المسارات التنظيمية في المواقع الدينية يساهم في تحسين انسيابية الحركة وتقليل العشوائية، خاصة في البيئات ذات الكثافة العالية. كما أن وجود تنظيم ميداني فعال يعزز من التزام الزوار بالسلوك المكاني المنظم. وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بوجود اتجاهات إيجابية نحو الالتزام بالتنظيم، ودعم واضح من المعايير التنظيمية والاجتماعية، إضافة إلى ارتفاع إدراك الزوار لسهولة الامتثال عند وضوح المسارات. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن ملاحظة الآخرين وهم يلتزمون بالمسارات يعزز تقليد هذا السلوك، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن التجربة الميسرة للحركة تدعم استمرار هذا الالتزام.

وتشير النتائج إلى فاعلية نسبية في تنظيم الحركة داخل المقبرة، مع أهمية تعزيز وضوح الإرشادات واستمرار تطبيقها للحفاظ على هذا المستوى من الانضباط المكاني.

٣٠- التصوير داخل المقبرة

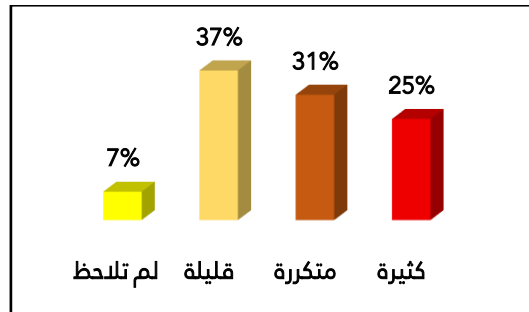


شكل (٣٠) التصوير داخل المقبرة

تشير البيانات إلى أن سلوك التصوير داخل مقبرة البقيع يُعد سلوكاً مرتفع الانتشار؛ إذ أفاد (٨٩٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (١١٪) لم يلاحظوه. وتصدرت فئة "كثيرة" بنسبة (٦٣٪)، تليها "متكررة" (١٦٪)، ثم "قليلة" (١٠٪)، مما يعكس حضوراً قوياً لهذا السلوك داخل البيئة الميدانية. وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن السلوك التوثيقي في المواقع الدينية والتراثية يرتفع مع تطور الهواتف الذكية وانتشار ثقافة التوثيق الرقمي، حيث يميل الزوار إلى تسجيل تجربتهم البصرية وربطها بالذاكرة الشخصية أو مشاركتها اجتماعياً. كما أن رمزية المكان قد تعزز الرغبة في حفظ الصور كأثر بصري للتجربة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بوجود اتجاهات إيجابية قوية نحو التصوير باعتباره جزءاً من تجربة الزيارة، إلى جانب تأثير المعايير الاجتماعية التي تعزز التوثيق والمشاركة، وارتفاع إدراك سهولة ممارسة السلوك لغياب القيود التقنية أو العملية. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن مشاهدة الآخرين يقومون بالتصوير يعزز تقليده، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن التفاعل الاجتماعي عبر مشاركة الصور يدعم استمرار هذا السلوك. وتشير النتائج إلى أهمية تنظيم عملية التصوير داخل المقبرة بما يحقق التوازن بين توثيق التجربة واحترام قدسية المكان وضوابطه التنظيمية.

٣١- التجمعات المعيقة للحركة



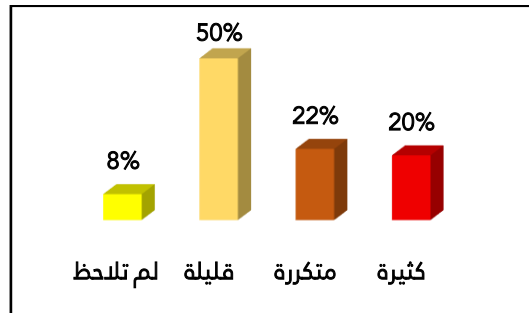
شكل (٣١) التجمعات المعيقة للحركة

تشير البيانات إلى أن سلوك التجمعات المعيقة للحركة في مقبرة البقيع يُعد سلوكاً ملحوظاً بدرجة متوسطة؛ إذ أفاد (٩٣٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (٧٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٣٧٪)، و"متكررة" (٣١٪)، و"كثيرة" (٢٥٪)، مما يعكس وجود تأثير ملموس للتجمعات على انسيابية الحركة داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن المواقع الدينية ذات الكثافة العالية غالباً ما تشهد تشكل تجمعات بشرية عند نقاط الاهتمام أو المسارات الضيقة، مما يؤدي إلى إعاقة الحركة بشكل جزئي، خاصة في ظل غياب إدارة دقيقة لتوزيع الحشود أو ضعف وضوح المسارات في بعض المناطق.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بارتفاع تأثير العوامل الظرفية وضعف التحكم السلوكي المدرك في لحظات الذروة، إلى جانب تأثير المعايير الاجتماعية التي لا تضع دائماً أولوية لانسحابية الحركة. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن تجمع الأفراد في نقاط معينة قد يعزز سلوك التقليد والتكديس، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن غياب التدخل الفوري يسهم في استمرار هذه التجمعات. وتبرز النتائج أهمية تعزيز إدارة الحشود وتحسين التنظيم المكاني بما يضمن تقليل التجمعات المعيقة للحركة وتحسين تجربة الزوار داخل المقبرة.

٣٢- توفر مرشدين مؤهلين



شكل (٣٢) توفر مرشدين مؤهلين

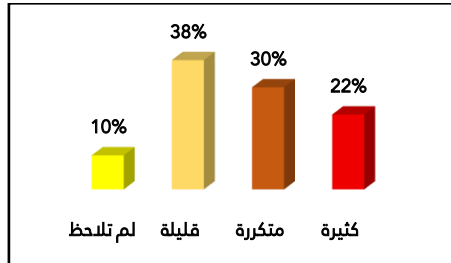
تشير البيانات إلى أن توفر مرشدين مؤهلين في مقبرة البقيع يُعد متوسط الانتشار؛ إذ أفاد (٩٢٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (٨٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٥٠٪)، و"متكررة" (٢٢٪)، و"كثيرة" (٢٠٪)، مما يعكس وجود حضور إرشادي لكنه غير كافٍ أو غير منتظم بالشكل المثالي.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن فعالية الإرشاد الميداني في المواقع الدينية تعتمد على كفاية الكوادر وتوزيعهم المكاني، وأن نقص المرشدين أو عدم وضوح دورهم قد يحد من ضبط السلوكيات وتنظيم تجربة الزائر، خصوصاً في المواقع ذات الكثافة العالية.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا الوضع بوجود دعم تنظيمي جزئي يسهم في تعزيز الامتثال، مع تفاوت في إدراك الزوار لكفاية الموارد البشرية المتاحة. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن وجود المرشدين يسهم في تقديم نماذج سلوكية إيجابية تعزز الالتزام، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن التوجيه المباشر والدعم الإرشادي يعززان السلوك المنضبط لدى الزوار.

وتشير النتائج إلى أهمية تعزيز عدد المرشدين المؤهلين وتوزيعهم بشكل أكثر فاعلية، بما يسهم في رفع جودة الإرشاد وتحسين تنظيم الحركة والسلوك داخل المقبرة.

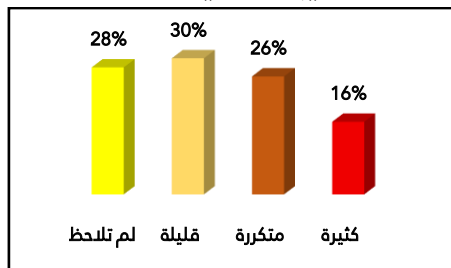
٣٣- بقاء الزائر في نقطة معينة فترة طويلة



شكل (٣٣) بقاء الزائر في نقطة معينة فترة طويلة

تشير البيانات إلى أن سلوك بقاء الزائر في نقطة معينة لفترة طويلة داخل مقبرة البقيع يُعد سلوكاً متوسط الانتشار؛ إذ أفاد (٩٠٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (١٠٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٣٨٪)، و"متكررة" (٣٠٪)، و"كثيرة" (٢٢٪)، مما يعكس وجود تباين في حركة الزوار مع ميل نسبي للتوقف المطول في بعض المواقع. وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن المواقع الدينية والتراثية غالباً ما تشهد توقف الزوار في نقاط محددة ذات دلالة روحية أو تاريخية، أو في أماكن الارتباط العاطفي، وهو ما قد يؤدي إلى تباطؤ الحركة في بعض المسارات وظهور تجمعات موضعية. وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا السلوك بارتفاع الدوافع الوجدانية والمعيارية لدى الزائر تجاه التوقف في مواقع معينة، إلى جانب تأثير المعايير الاجتماعية التي لا تقيد بالضرورة مدة البقاء، وضعف التحكم السلوكي المدرك في إدارة الوقت أثناء الزيارة. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن ملاحظة الآخرين يتوقفون في نقاط معينة قد يعزز تقليد هذا السلوك، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن الشعور بالسكينة أو المعنى الروحي يدعم استمرار التوقف لفترات أطول. وتشير النتائج إلى أهمية تنظيم الحركة دون الإخلال بالطابع الروحي للزيارة، من خلال تحسين الإرشاد وتوزيع نقاط التوقف بما يحقق التوازن بين التجربة الروحية وانسيابية الحركة.

٣٤- وجود مواد توعوية (منشورات / كتيبات / وغيرها) متعددة اللغات



شكل (٣٤) وجود مواد توعوية (منشورات / كتيبات / وغيرها) متعددة اللغات

تشير البيانات إلى أن توفر المواد التوعوية متعددة اللغات (مثل المنشورات والكتيبات) في مقبرة البقيع يُعد منخفضاً إلى متوسط؛ إذ أفاد (٢٨٪) بعدم ملاحظتها، مقابل (٧٢٪) لاحظوها بدرجات

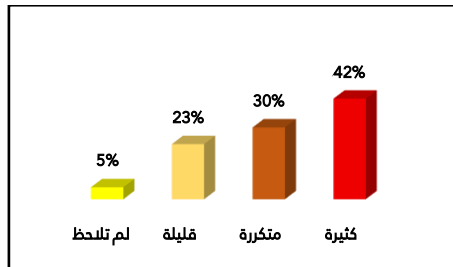
متفاوتة، توزعت بين "قليلة" (٣٠٪)، و"متكررة" (٢٦٪)، و"كثيرة" (١٦٪). ويعكس ذلك وجود جهود توعوية قائمة، لكنها غير كافية أو غير منتظمة بالشكل الذي يضمن وصولها لجميع الزوار. وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن فعالية التوعية في المواقع الدينية تعتمد على تنوع الوسائط وتعدد اللغات ووضوح الرسائل، خاصة في البيئات ذات التنوع الثقافي للزوار. كما أن ضعف توفر المواد التوعوية أو محدودية انتشارها قد يقلل من فاعلية ضبط السلوكيات داخل الموقع.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا الوضع بضعف نسبي في دعم المعرفة السلوكية لدى الزوار، مما قد يؤثر على اتجاهاتهم ومعاييرهم السلوكية، رغم وجود بعض الإشارات التوعوية. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن غياب أو قلة النماذج التوجيهية المكتوبة يحد من تعزيز السلوك المنظم، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن ضعف التعزيز المعرفي المستمر يقلل من ترسيخ السلوكيات الإيجابية.

وتشير النتائج إلى أهمية تعزيز وتوسيع المواد التوعوية متعددة اللغات، بما يساهم في رفع مستوى الوعي السلوكي وتحسين تجربة الزوار داخل المقبرة.

التفاعل مع البيئة والخدمات

٣٥- مستوى الهدوء العام



شكل (٣٥) مستوى الهدوء العام

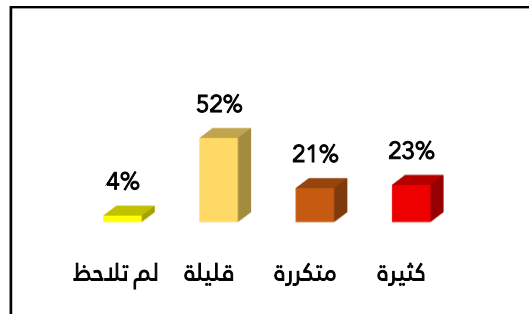
تشير البيانات إلى أن مستوى الهدوء العام في مقبرة البقيع يُعد مرتفعاً نسبياً؛ إذ أفاد (٧٢٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات "متكررة" (٣٠٪) و"كثيرة" (٤٢٪)، مقابل (٢٨٪) لاحظوه بدرجات أقل ("قليلة" ٢٣٪، و"لم تلاحظ" ٥٪). ويعكس ذلك أن البيئة العامة للموقع تميل إلى الطابع الهادئ رغم وجود بعض التباينات السلوكية.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن المواقع الدينية ذات القدسية العالية غالباً ما تتميز بانخفاض مستوى الضوضاء مقارنة بالبيئات السياحية الأخرى، نتيجة التأثير القيمي والديني الذي يعزز السلوك الوقور ويحد من السلوك الصاخب، حتى في ظل وجود كثافة زوار.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير ارتفاع مستوى الهدوء بوجود اتجاهات إيجابية قوية نحو الالتزام بالسلوك الوقور، ودعم واضح من المعايير الدينية والاجتماعية، إضافة إلى إدراك

مرتفع لأهمية التحكم السلوكي داخل المكان. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن ملاحظة الآخرين يتصرفون بهدوء يعزز تقليد هذا النمط السلوكي، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن البيئة المنظمة والشعور بالسكينة يدعمان استمرار هذا السلوك. وتشير النتائج إلى أن مستوى الهدوء العام يمثل نقطة قوة في تجربة الزوار، مع أهمية الحفاظ عليه وتعزيزه من خلال استمرار الإرشاد والتنظيم الميداني.

٣٦- توفر اللوحات الإرشادية



شكل (٣٦) توفر اللوحات الإرشادية

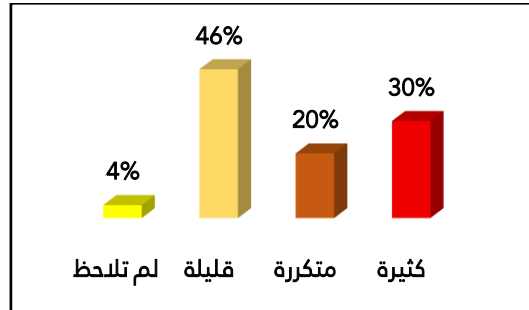
تشير البيانات إلى أن توفر اللوحات الإرشادية في مقبرة البقيع يُعد متوسط الانتشار؛ إذ أفاد (٩٦٪) من المشاركين بملاحظتها بدرجات متفاوتة، مقابل (٤٪) لم يلاحظوها. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٥٢٪)، و"متكررة" (٢١٪)، و"كثيرة" (٢٣٪)، مما يعكس وجود بنية إرشادية قائمة لكنها غير كافية بالشكل الأمثل أو غير متوازنة في توزيعها المكاني.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن فعالية اللوحات الإرشادية في المواقع الدينية تعتمد على وضوحها، وتعدد مواقعها، وتناسبها مع كثافة الزوار، حيث إن محدودية التغطية أو ضعف التوزيع قد يقلل من قدرتها على توجيه السلوك وضبط الحركة داخل الموقع.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا الوضع بوجود دعم معرفي جزئي يسهم في تشكيل الاتجاهات السلوكية، إلا أن تفاوت إدراك الزوار لكفاية اللوحات قد يؤثر على التحكم السلوكي المدرك. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن اللوحات الإرشادية تمثل نماذج توجيهية غير مباشرة تدعم التعلم السلوكي، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن التذكير المستمر عبر الإشارات البصرية يعزز الالتزام السلوكي ويحد من العشوائية.

وتشير النتائج إلى أهمية تعزيز وتوسيع اللوحات الإرشادية وتوزيعها بشكل أكثر فاعلية داخل الموقع، بما يسهم في رفع مستوى الوعي السلوكي وتحسين انسيابية الحركة داخل المقبرة.

٣٧- وضوح اللوحات الإرشادية



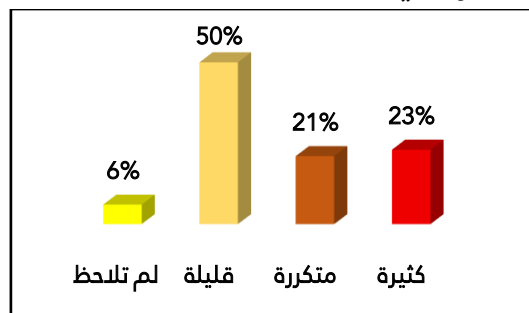
شكل (٣٧) وضوح اللوحات الإرشادية

تشير البيانات إلى أن وضوح اللوحات الإرشادية في مقبرة البقيع يُعد جيداً نسبياً؛ إذ أفاد (٩٦٪) من المشاركين بملاحظته بدرجات متفاوتة، مقابل (٤٪) لم يلاحظوه. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٤٦٪)، و"متكررة" (٢٠٪)، و"كثيرة" (٣٠٪)، مما يعكس أن اللوحات الموجودة غالباً ما تكون واضحة، مع وجود تفاوت في تقييم مستوى وضوحها.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن وضوح الرسائل الإرشادية يُعد عاملاً رئيسياً في تحسين السلوك التنظيمي داخل المواقع الدينية، حيث يساهم التصميم البصري الجيد، واستخدام الرموز واللغات المناسبة، في تعزيز فهم الزوار للتعليمات وتقليل السلوكيات غير المنظمة. وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا المستوى من الوضوح بأنه يعزز التحكم السلوكي المدرك لدى الزوار، مما يساهم في رفع احتمالية الامتثال للتعليمات. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن الرسائل البصرية الواضحة تعمل كنماذج معرفية تساعد على توجيه السلوك، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن وضوح التعليمات يساهم في تقليل الخطأ السلوكي وتعزيز الالتزام عبر التكرار البصري المستمر.

وتشير النتائج إلى أن مستوى وضوح اللوحات الإرشادية جيد إجمالاً، مع أهمية تحسين بعض الجوانب لضمان اتساق الرسائل الإرشادية وتعزيز فعاليتها بشكل أكبر.

٣٨- ملائمة أماكن اللوحات الإرشادية



شكل (٣٨) ملائمة أماكن اللوحات الإرشادية

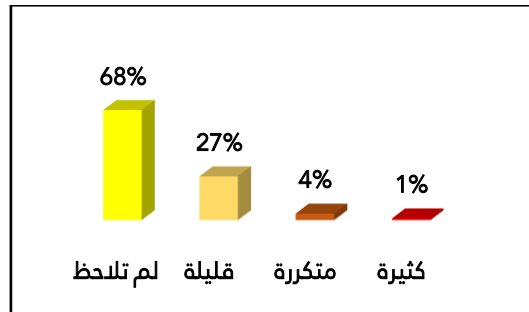
تشير البيانات إلى أن ملائمة أماكن اللوحات الإرشادية في مقبرة البقيع تُعد متوسطة؛ إذ أفاد (٩٤٪) من المشاركين بملاحظتها بدرجات متفاوتة، مقابل (٦٪) لم يلاحظوها. وتوزعت الاستجابات بين "قليلة" (٥٠٪)، و"متكررة" (٢١٪)، و"كثيرة" (٢٣٪)، مما يعكس أن مواقع اللوحات مناسبة جزئياً لكنها تحتاج إلى تحسين في التوزيع المكاني.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن فعالية اللوحات الإرشادية لا تعتمد فقط على وضوحها، بل أيضاً على تموضعها داخل مسارات الحركة ونقاط القرار، حيث يؤدي سوء التوزيع إلى تقليل الاستفادة منها حتى وإن كانت واضحة.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير هذا الوضع بأن التحكم السلوكي المدرك لدى الزوار يتأثر بتفاوت الوصول إلى المعلومات الإرشادية في نقاط مختلفة من الموقع، مما قد ينعكس على درجة الالتزام السلوكي. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن اللوحات عندما توضع في أماكن استراتيجية تصبح أكثر قدرة على تشكيل السلوك من خلال التوجيه غير المباشر، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن التكرار المكاني للإرشاد يعزز ترسيخ السلوك المنضبط.

وتشير النتائج إلى الحاجة إلى إعادة توزيع اللوحات الإرشادية بشكل أكثر استراتيجية داخل مسارات الحركة ونقاط التجمع، بما يساهم في رفع كفاءة الإرشاد وتحسين تجربة الزوار.

٣٩- رمي المخلفات



شكل (٣٩) رمي المخلفات في المقبرة

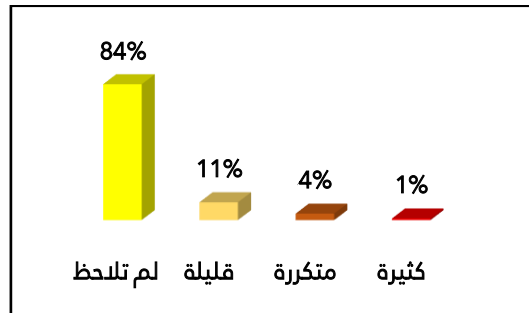
تشير البيانات إلى أن سلوك رمي المخلفات في مقبرة البقيع يُعد منخفض الانتشار؛ إذ أفاد (٦٨٪) من المشاركين بعدم ملاحظته، مقابل (٣٢٪) لاحظوه بدرجات متفاوتة، توزعت بين "قليلة" (٢٧٪)، و"متكررة" (٤٪)، و"كثيرة" (١٪). ويعكس ذلك مستوى جيداً من الالتزام بالنظافة العامة داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تؤكد أن المواقع الدينية ذات القدسية العالية غالباً ما تشهد سلوكيات أكثر التزاماً بالنظافة نتيجة التأثير القيمي والديني، حيث يرتبط الحفاظ على النظافة بالامتثال للمعايير الشرعية والاجتماعية، إضافة إلى وجود إشراف تنظيمي يحد من السلوكيات السلبية.

وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير انخفاض هذا السلوك بوجود اتجاهات سلبية قوية تجاه رمي المخلفات، ودعم واضح من المعايير الدينية والاجتماعية، إضافة إلى ارتفاع إدراك الزوار لأهمية السلوك البيئي المسؤول. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن ملاحظة الآخرين يلتزمون بالنظافة يعزز تقليد هذا السلوك، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن وجود بيئة نظيفة يقلل من احتمالية ظهور السلوك غير المنضبط.

وتشير النتائج إلى أن مستوى النظافة العامة جيد، مع أهمية الاستمرار في تعزيز الوعي البيئي والإشراف الميداني للحفاظ على هذا المستوى الإيجابي.

٤٠- التدخين



شكل (٤٠) التدخين داخل المقبرة

تشير البيانات إلى أن سلوك التدخين في مقبرة البقيع يُعد منخفض الانتشار جداً؛ إذ أفاد (٨٤٪) من المشاركين بعدم ملاحظته، مقابل (١٦٪) لاحظوه بدرجات متفاوتة، توزعت بين "قليلة" (١١٪)، و"متكررة" (٤٪)، و"كثيرة" (١٪). ويعكس ذلك مستوى التزام مرتفع نسبياً بالسلوكيات الصحية داخل الموقع.

وتتسق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي تشير إلى أن المواقع الدينية ذات القدسية العالية غالباً ما تشهد انخفاضاً في السلوكيات غير الصحية أو غير الملائمة اجتماعياً، نتيجة تأثير المعايير الدينية والاجتماعية التي تعزز الانضباط السلوكي، إضافة إلى وجود رقابة تنظيمية ضمنية أو صريحة. وفي ضوء نظرية السلوك المخطط، يمكن تفسير انخفاض هذا السلوك بوجود اتجاهات سلبية قوية تجاه التدخين في هذا السياق، ودعم واضح من المعايير الاجتماعية والدينية، إلى جانب إدراك مرتفع لعدم ملاءمته للمكان. كما توضح نظرية التعلم الاجتماعي أن غياب النماذج السلوكية للتدخين داخل البيئة يقلل من احتمالية اكتسابه، بينما تشير نظرية التعزيز إلى أن غياب أي تعزيز اجتماعي أو بيئي للسلوك يساهم في انخفاضه.

وتشير النتائج إلى أن البيئة العامة للمقبرة داعمة للسلوكيات الصحية والمنضبطة، مع أهمية الحفاظ على هذا المستوى عبر الاستمرار في التوعية والإشراف الميداني.

ثانياً: تحليل البيانات الكيفية / النوعية:

من خلال تحليل بيانات السؤال المفتوح باستمارة الملاحظة والذي تضمن (٦٧٨) استجابة مكتوبة جاءت النتيجة كالتالي:

الملاحظة	تكرار
التوسل غير المشروع بالقبور والاستغاثة بأهلها وطلب المدد منهم اعتقاداً بأن زيارة القبور تجلب النفع وتقضي الحاجات أو تدفع الضر بذاتها	٢٦١
التمسح والتبرك بالأشياء ووضعها على الجسم مثل: التراب وجدران وسيقان السور وباب المقبرة وبرادات المياه داخل المقبرة	٨٩
رفع الأصوات بالبكاء والنياحة والغلو في الزيارة	٨٨
الوقوف والجلوس في المسارات مقابل القبور والتجمع في مجموعات والتباطؤ في السير	٤٥
قراءة الكتب معينة وتخصيص أدعية أو عبادات لم ترد في السنة	٤٣
الانشغال بالتصوير وفتح فيديوهات مما يعوق حركة السير	٢٠
التسبيح والذكر	١٧
عدم كفاية اللوحات الإرشادية مما يسبب الوقوف المتكرر وإعاقة حركة السير	١٥
رفع الصوت بالدعاء عند القبور وفي بعض الأحيان الدعاء الجماعي والأنشيد	١١
أخذ تراب وجمع الحصى من أرضية المقبرة	٩
التزاحم والتدافع نتيجة لوجود مدخل واحد للمقبرة وخروج سيارات إكرام الموتى بنفس مخرج الزوار.	٩
عدم وجود مواد توعوية أو كتيبات أو منشورات	٩
قيام الطائفة الشيعية بالدعاء بعبارات خاصة مرتبطة بمعتقداتهم عند القبور	٨
رفع اليدين عند القبور على هيئة الدعاء للأموات مع استقبال القبر والركوع تجاه القبر في بعض الأحيان	٨
عدم احترام المنظمين وتوجيهاتهم والجدال معهم	٧
قلة أعداد المرشدين والدعاة واقتصار وجودهم عند المدخل فقط	٥
الوقوف امام القبور القديمة بخشوع لاعتقاد الزوار أنها قبور صاحبه	٤
الأسئلة المتكررة عن أماكن قبور الصحابة والأئمة	٤

٤	وجود المترجمين في داخل البقيع بلغات متعددة يعتقد أنهم طلاب الجامعة الإسلامية يقومون بتوجيه الزوار
٣	التدخين عند السور ومدخل المقبرة
٣	قراءه القرآن على القبور وبخاصة من الجنسية السودانية وتخصيص سور معينة مثل: سورة يس والرحمن
٣	تكرار زيارة الزائر أكثر من مرة عند بعض الطوائف وكأنه طواف
٢	اقتصار اللوحات الارشادية الموجودة على لغات بعينها دون أخرى: تركية إندونيسية وأردية
٢	اخذ المعلومات من مصادر غير موثوقة بسؤال الزوار بعضهم البعض او سماعهم لمن هو قريب منهم
٢	الكتابة على تربة البقيع
٢	انتظار النساء ذويهم الزائرين للبقيع اثناء الزيارة في ساحة البقيع وقرأه أدعية
٢	بعض مشرفي الجاليات يوضحون للزوار أماكن قبور بعض الصحابة والائمة
١	تعبئة الماء واكل للطيور مما ادى الى تسبب في تزاخم في مدخل البقيع لتصوير الحمام والوقف بجانب السور الاخضر
١	كثرة طلب الزوار لزيارة اقاربهم الموتى المدفونين داخل البقيع
١	الخروج من المقبرة الى الخلف والانحناء
٦٧٨	الإجمالي



شكل (٤٤) تكرار الملاحظات

ثالثاً: تحليل المقابلات الميدانية و الشخصية مع المسؤولين:

تمثل المعطيات الواردة في هذا القسم خلاصة آراء المنظمين ورجال الأمن وخبرتهم الميدانية المتراكمة، وهي تعكس انطباعاتهم وتقديراتهم لا قياساً ميدانياً مباشراً. وما يُذكر فيها من ربط بين بعض الممارسات وجنسيات بعينها إنما يُورد بوصفه ملاحظات انطباعية للمنظمين لا تعميمًا قاطعاً على أبناء تلك الجنسيات؛ إذ إن السلوك الفردي يتباين داخل الجنسية الواحدة، وقد يتأثر بعوامل ثقافية ومعرفية وظرفية متعدّدة. وتُعرض هذه الإشارات بقصد توجيه برامج التوعية والإرشاد متعدّدة اللغات، لا الحكم على مجموعات بشرية بعينها.

تم عقد مقابلات ميدانية مع القائمين على تأمين مقبرة البقيع والمنظمين ومن خلال تحليل بيانات الوضع الراهن لسلوكيات الزوار تبين التالي:

١. مواعيد الزيارة للمقبرة محددة بعد صلاة الفجر ولمدة (١٠٠) دقيقة، وبعد صلاة العصر لمدة (٦٠) دقيقة.
٢. يعاني المنظمين من ضيق المسارات حيث أصبحت غير مناسبة لكثافة الزيارة، وتقاطع المربعات مع مسار الجنازات.
٣. انتشار ظاهرة التصوير وفتح مكالمات فيديو مما يعوق حركة السير.
٤. تكرار سؤال الزوار عن قبور أهل البيت، وقيام البعض بنشر بعض الخرائط المزيفة وغير الدقيقة على الانترنت.
٥. يكثر دفن الشعر ورمي الأظافر من الجنسيات: الباكستانية - الهندية - البنجلاديشية - الأفغانية.
٦. تبرك بعض الزوار بتراب المقبرة من خلال التمسح به أو الكتابة عليه أو أخذ كمية منه.
٧. إقامة طقوس مثل الركوع أمام بعض المقابر.
٨. ينتشر دفن الحبل السري للأطفال حديثي الولادة بين أبناء الجنسية التركية.
٩. يتجه أبناء بعض الجنسيات العراقية والإيرانية بالدعاء ناحية القبور التي يعتقدون أنها تخص "أم البنين" (السيدة فاطمة) رضي الله عنها و "أئمة البيت" وتصوير تلك القبور، ومحاولة أخذ بعض ترابها والتوسل والدعاء.
١٠. بعض الحجاج من الزوار خلال زيارتهم للمقبرة يصابون بالتعب فيجلسون بالممرات لأخذ استراحة قبل استكمال السير.
١١. من أكثر الجنسيات الملتزمين بالهدوء والسكينة: الجنسيات العربية والاندونيسيين والماليزيين.
١٢. يتلقى المنظمون ورجال الأمن تدريب عام على إدارة الحشود، ودورات تدريبية بالتعاون مع بعثات الدول لتسهيل التعامل مع الجاليات أثناء الزيارة.

١٣. بعض الزوار يقومون بتصوير المقبرة أثناء الزيارة ونشر تلك الصور ومقاطع الفيديو على شبكة المعلومات الدولية والكتابة عليها.
١٤. عليها.
١٥. يمثل عدم وجود لوحات إرشادية لفترات الزيارة ومواعيدها عبء على المنظمين.
١٦. يقوم متعاونين من طلاب الجامعة الإسلامية الذين يجيدون لغات الزوار بالإسهام في عملية إرشاد الزوار وتوجيههم.
١٧. يعاني المنظمين من توزيع مواقع اللوحات الإرشادية وصغر حجمها وقدمها.
١٨. تزيد الكثافة في ليلة الأسراء والمعراج خاصة من الطائفة الشيعية لدرجة أنها قد تكون أكثر من فترات الحج، وكذلك شهر رجب للعراقيين.

توصيات الدراسة:

تُصنّف التوصيات الآتية بحسب قوّة سندها من بيانات الدراسة؛ فالتوصيات السلوكية والتوعوية والتنظيمية (كالإرشاد متعدّد اللغات، وتنظيم المسارات، وتعزيز حضور المنظمين، ونقل إرشادات الدعاء إلى المدخل) مدعومة مباشرة بنتائج الرصد الميداني. أمّا التوصيات ذات الطابع العمراني والهندسي الكبير (كتحديد الطاقة الاستيعابية، وإنشاء جسر أو مسار علويّ، ونظام الحجز الإلكتروني) فتقدّم بوصفها مقترحات استكشافية مبدئية تتطلّب قبل اعتمادها إجراء دراسات جدوى وقياسات مكانية وهندسية لكثافة الحركة والطاقة الاستيعابية وسيناريوهات السلامة؛ إذ تتجاوز هذه الجوانب حدود البيانات السلوكية الوصفية المتاحة في هذه الدراسة الاستكشافية. ويوصى بترتيب التوصيات تنفيذياً حسب الأولوية والدليل المساند والجهة المسؤولة ومؤشرات الأداء المقترحة لقياس أثرها.

١. يسهم تحديد الطاقة الاستيعابية لمقبرة البقيع في تسهيل عملية الدخول والخروج.
٢. وضع لوحات إرشادية عند مدخل البقيع للتنبيه بمواعيد الزيارة وبمنع التصوير وإغلاق الهواتف المحمولة ومنع دخول النساء بشكل واضح ومكثف
٣. نقل إرشادات دعاء زيارة القبور إلى منطقة المدخل؛ بما يسهم في الحد من الازدحام وتسهيل حركة الزوار داخل البقيع
٤. زيادة الحواجز ورفع مستوى ارتفاعها في المواقع المحيطة بالقبور القديمة؛ للحد من التجمهر والوقوف المباشر عندها، بما يسهم في تحسين تنظيم الحركة داخل البقيع.
٥. توفير كتيبات تعريفية متعددة اللغات عن البقيع، تتضمن آداب الزيارة والمحظورات الشرعية، بما يسهم في رفع مستوى الوعي وتنظيم سلوك الزائرين.
٦. استبدال اللوحات الإرشادية الحالية في ساحة البقيع بشاشات إلكترونية توضع في مواقع وارتفاعات مناسبة تضمن وضوحها للزائرين، بما يسهم في تسهيل الاطلاع على التعليمات والإرشادات أثناء الزيارة. كما يُقترح أن تتضمن هذه الشاشات محتوى توعوياً وإرشادياً بعدة لغات وبأسلوب واضح وبارز؛ لتعزيز تجربة الزائر وتحسين تنظيم الحركة داخل البقيع.

٧. مراجعة وتنظيم أوقات الزيارة وزيادتها بما يسهم في تحسين انسيابية الحركة وتقليل الازدحام، ورفع مستوى الراحة والتنظيم للزائرين.
٨. تعزيز وجود المنظمين داخل البقيع ومحيطه؛ لتوجيه الزوار والحد من التزاحم بما يحافظ على النظام وآداب الزيارة. كما يُقترح تخصيص مواقع مناسبة للمختصين الشرعيين والمخولين بالتوعية والإرشاد؛ للإجابة عن استفسارات الزوار وتوضيح المفاهيم الشرعية الصحيحة داخل المقبرة وخارجها.
٩. توفير مترجمين بعدة لغات تتناسب مع جنسيات الزوار؛ للمساهمة في توضيح التعليمات والمخالفات الشرعية بأسلوب مفهوم، بما يعزز الوعي ويساعد على تصحيح السلوكيات الخاطئة أثناء الزيارة.
١٠. نظراً لطول المسارات يقترح بناء جسر يكون مسار الدخول فيه من الجهة الجنوبية والخروج من الجهة الشرقية.
١١. تصميم تطبيق أو منصة يخصص لتنظيم الدخول لزيارة البقيع على غرار زيارة الروضة الشريفة، مع زيادة أوقات الزيارة.
١٢. بداية التوعية من بلد الزائر للحد من السلوكيات الخاطئة.

التوصيات التطبيقية الميدانية

أولاً: التوصيات المتعلقة بالسلوك الديني والروحي

١- تعزيز التوعية الشرعية قبل الدخول إلى المقبرة

يوصى بتطوير منظومة توعوية متكاملة تبدأ من مداخل المقبرة، وتشمل:

- إنشاء نقاط توجيه مختصرة عند المداخل تتضمن رسائل واضحة حول:
 - آداب زيارة المقابر .
 - السلوكيات المشروعة أثناء الزيارة .
 - أهمية الهدوء والسكينة واحترام قدسية المكان .
- وضع لوحات إرشادية بارزة للتنبيه ب:
 - مواعيد الزيارة .
 - منع التصوير .
 - إغلاق الهواتف المحمولة أو ضبطها على الوضع الصامت .
 - التعليمات التنظيمية الخاصة بالدخول .

- نقل إرشادات دعاء زيارة القبور إلى منطقة المدخل؛ بما يسهم في تقليل التوقفات داخل المسارات والحد من الازدحام .

- استخدام شاشات إلكترونية متعددة اللغات في مواقع مرتفعة وواضحة لعرض:
 - التعليمات التنظيمية .
 - التوجيهات الشرعية .
 - السلوكيات غير المناسبة مثل :
 - طلب البركة من القبور .
 - أخذ التراب أو الحصى .
 - دفن الأوراق أو المتعلقات الشخصية .

٢- تفعيل الإرشاد الصوتي الهادئ

يوصى بتوفير رسائل صوتية قصيرة ومنخفضة النبرة تُبث بصورة دورية؛ لتذكير الزوار بـ:

- خفض الصوت .
- تجنب الدعاء الجماعي المرتفع .
- المحافظة على الهدوء العام .
- الالتزام بالمسارات المحددة وعدم إعاقة الحركة .

٣- تعزيز الإرشاد الشرعي والميداني

يوصى بتخصيص مرشدين شرعيين ومنظمين ميدانيين داخل المقبرة ومحيطها، مع:

- توزيعهم في المسارات الأكثر ازدحامًا ونقاط الاختناق .
- تدريبهم على :
 - التصحيح اللطيف للسلوكيات .
 - التعامل مع الزوار من ثقافات متعددة .
 - احتواء المواقف العاطفية دون تصعيد .
- تخصيص مواقع مناسبة للمختصين الشرعيين المخولين بالإجابة عن استفسارات الزوار وتوضيح المفاهيم الشرعية الصحيحة داخل المقبرة وخارجها .
- ٤- تطوير المحتوى التوعوي متعدد اللغات
يوصى بإعداد منظومة توعوية متعددة اللغات تشمل:
 - كتيبات تعريفية مختصرة تتضمن :
 - آداب الزيارة .
 - المحظورات الشرعية .
 - خريطة المسارات والتنظيم .
 - رموز QR مرتبطة بمحتوى رقمي توعوي وإرشادي .
 - توفير مترجمين بعدة لغات تتناسب مع جنسيات الزوار؛ للمساهمة في توضيح التعليمات والتنبيهات الشرعية بصورة واضحة ومفهومة .
 - توسيع نطاق التوعية ليبدأ من بلد الزائر قبل وصوله، من خلال :
 - الحملات التوعوية الرقمية .
 - التنسيق مع شركات الحج والعمرة .
 - إدراج التعليمات ضمن البرامج الإرشادية للزوار والمعتزمين .
- ثانيًا: التوصيات التنظيمية والإدارية
- ١) تحسين إدارة الحشود والطاقة الاستيعابية
نظرًا لارتفاع مؤشرات التزاحم والتجمعات المعيقة للحركة، يوصى بما يلي:
 - تحديد الطاقة الاستيعابية المناسبة للمقبرة بما يسهم في تنظيم الدخول والخروج وتقليل الكثافة البشرية .
 - تصميم مسارات أحادية الاتجاه للدخول والخروج .
 - مراجعة وتنظيم أوقات الزيارة وزيادتها بما يعزز انسيابية الحركة ويخفف الازدحام .
 - إنشاء نظام إلكتروني أو تطبيق ذكي لتنظيم مواعيد الزيارة، على غرار تنظيم زيارة الروضة الشريفة .
 - استخدام حواجز تنظيمية مرنة في المسارات الرئيسية .

- زيادة عدد الحواجز ورفع ارتفاعها في المواقع المحيطة بالقبور القديمة؛ للحد من التجمهر والوقوف المباشر عندها.
- توزيع المشرفين والمنظمين ميدانياً في مناطق الاختناق وأوقات الذروة.
- دراسة إمكانية إنشاء جسر أو مسار علوي لتنظيم الحركة، بحيث يكون الدخول من الجهة الجنوبية والخروج من الجهة الشرقية؛ بهدف تقليل طول المسارات وتحسين الانسيابية.

٢) تطوير نظام اللوحات والشاشات الإرشادية

يوصى بإعادة تصميم منظومة الإرشاد المكاني داخل المقبرة من خلال:

- زيادة عدد اللوحات الإرشادية في المسارات الداخلية.
- تحسين مواقع تركز اللوحات عند:
 - نقاط الالتقاء.
 - مناطق التوقف.
 - مواقع الازدحام.
- استخدام:
 - رموز بصرية واضحة.
 - لغات متعددة.
 - عبارات مختصرة وسهلة الفهم.
- استبدال اللوحات التقليدية الحالية بشاشات إلكترونية تفاعلية توضع في مواقع وارتفاعات مناسبة لضمان وضوحها للزوار.
- تضمين الشاشات محتوى توعوياً وتنظيماً بعدة لغات لتعزيز تجربة الزائر وتحسين إدارة الحركة.

٣) تنظيم التصوير داخل المقبرة

نظراً لارتفاع نسبة ملاحظة التصوير، يوصى بـ:

- وضع سياسة تنظيمية واضحة للتصوير.
- منع التصوير في مناطق الحركة المزدحمة.
- تضمين تعليمات التصوير ضمن اللوحات والرسائل التوعوية.
- تعزيز الرقابة الميدانية للحد من السلوكيات المخالفة التي تؤثر على قدسية المكان أو انسيابية الحركة.

٤) رفع كفاءة التنظيم الميداني

يوصى بـ:

- زيادة أعداد المنظمين والمرشدين خلال المواسم وأوقات الذروة.
- تخصيص فرق متخصصة ل:
 - تنظيم الحركة.

- الإرشاد الديني .
- التدخل السريع عند الازدحام .
- دعم العمل الميداني بوسائل اتصال وتقنيات متابعة تسهم في سرعة الاستجابة وتنظيم التدفقات البشرية .

ثالثاً: التوصيات السلوكية والاجتماعية

١. تعزيز ثقافة الهدوء واحترام قدسية المكان

نظراً لارتفاع بعض السلوكيات المرتبطة بالضوضاء والتجمعات، يوصى بـ:

- استخدام رسائل سلوكية إيجابية مثل :
 - “هدوءك يعكس احترامك لقدسية المكان.”
 - “خفض الصوت يساعد الجميع على الطمأنينة.”
 - الاعتماد على أسلوب التوجيه الإيجابي بدلاً من المنع المباشر .
 - تعزيز ثقافة الالتزام الجماعي بالسلوك الهادئ والمنظم .
- ##### ٢. توجيه التفاعل الاجتماعي بصورة إيجابية
- نظراً لانتشار تبادل المعلومات الدينية بين الزوار، يمكن الاستفادة من ذلك عبر:
- إنشاء نقاط “إرشاد موثوق.”
 - توفير متطوعين معتمدين للإجابة عن الأسئلة .
 - الحد من تداول المعلومات غير الدقيقة أو الاجتهادات الفردية غير الموثقة .

رابعاً: التوصيات البيئية والخدمية

(١) الحفاظ على النظافة والانضباط البيئي

رغم انخفاض بعض السلوكيات السلبية المرتبطة بالنظافة، إلا أنه يوصى بـ:

- استمرار الرقابة الميدانية .
- توفير حاويات نفايات في مواقع مناسبة .
- تعزيز الرسائل البيئية المرتبطة بحرمة المكان وقدسيتها .

(٢) تطوير الخدمات الذكية

يوصى بتطوير حلول رقمية متكاملة تشمل:

- تطبيق أو دليل رقمي للزيارة يتضمن :
 - التعليمات التنظيمية .
 - المسارات .
 - المواد التوعوية .
 - الإجابات الشرعية المعتمدة .

- ربط الخدمات الرقمية بأنظمة تنظيم الدخول وإدارة الحشود .
- (٣) الاستفادة من البيانات السلوكية
- يوصى بتنفيذ عمليات رصد وتحليل دوري للأنماط السلوكية عبر:
- استخدام تقنيات تحليل الحركة — بما لا يخل بالخصوصية — لرصد :
 - مناطق الازدحام .
 - نقاط التوقف الطويل .
 - كثافة الحركة .
- توظيف نتائج التحليل في تحسين التخطيط التشغيلي والتدخلات التنظيمية .
- خامسًا: التوصيات البحثية والتطويرية
- يوصى بتطوير الدراسات المستقبلية في مجال إدارة سلوك الزوار داخل المقبرة، وذلك من خلال:
- ١. إجراء دراسات مقارنة بين :
 - المواسم العادية .
 - شهر رمضان .
 - موسم الحج .
 - أوقات الذروة اليومية .
- ٢. دراسة الفروق السلوكية وفق :
 - الجنسيات .
 - الفئات العمرية .
 - طبيعة الزيارة (فردية أو جماعية) .
- ٣. بناء "مؤشر للانضباط السلوكي" يمكن قياسه دوريًا لتقييم كفاءة التنظيم .
- ٤. تقييم أثر :
 - اللوحات الإرشادية .
 - المرشدين والمنظمين .
 - المواد التوعوية .
 - الأنظمة الرقمية .
- على تعديل السلوك الميداني وتحسين تجربة الزائر .

الخلاصة التنفيذية

- تشير نتائج الدراسة إلى أن البيئة السلوكية داخل مقبرة البقيع تتسم عمومًا بـ:
- ارتفاع مستوى احترام قدسية المكان .
 - حضور واضح للبعد الروحي والعاطفي لدى الزوار .

- وجود تحديات تنظيمية مرتبطة بالحشود والضوضاء والتجمعات .
- انتشار بعض الممارسات غير المنظمة ذات الطابع الرمزي أو الاعتقادي .
وعليه، فإن الأولويات التطبيقية الرئيسة تتمثل في:
- ١. تعزيز التوعية والإرشاد الشرعي الهادئ .
- ٢. تحسين إدارة الحشود والطاقة الاستيعابية .
- ٣. تطوير أنظمة التوجيه والإرشاد متعددة اللغات .
- ٤. رفع كفاءة التنظيم المكاني والميداني .
- ٥. توظيف الحلول الذكية في تنظيم الزيارة وتحسين تجربة الزائر .
- ٦. تحقيق التوازن بين البعد الروحي والانضباط التنظيمي داخل المقبرة.

المبادرات المقترحة:

أولاً: مبادرة سلوكية اجتماعية

مبادرة: "سفراء آداب الزيارة"

تهدف المبادرة إلى تعزيز السلوك الإيجابي والانضباط الذاتي لدى الزوار من خلال توظيف التأثير الاجتماعي الإيجابي والتوجيه الميداني الهادئ.

أهداف المبادرة

- تعزيز ثقافة الهدوء واحترام قدسية المكان .
- الحد من السلوكيات غير المنظمة مثل :
 - رفع الصوت .
 - التجمهر .
 - الوقوف الطويل في الممرات .
- نشر المفاهيم الشرعية الصحيحة بأسلوب غير مباشر وإيجابي .
- تحسين تجربة الزائر نفسياً وروحياً وتنظيمياً .

آلية التنفيذ

- اختيار وتدريب مجموعة من المتطوعين ومتعددي اللغات تحت مسمى "سفراء آداب الزيارة".
- توزيعهم في :
 - المداخل .
 - نقاط الازدحام .
 - المسارات الداخلية .
- تزويدهم ببطاقات تعريف ورسائل توجيهية مختصرة .
- اعتماد أسلوب :
 - التوجيه الهادئ .
 - التذكير الإيجابي .
 - المساعدة الإنسانية للزوار .
- استخدام عبارات سلوكية محفزة مثل :
 - "هدوءك يعكس احترامك لقدسية المكان".
 - "التزامك بالمسار يساهم في راحة الجميع".

الأدوات المساندة

- كتيبات ورموز QR متعددة اللغات .
- رسائل صوتية قصيرة داعمة للمبادرة .

- شاشات إلكترونية تعرض السلوكيات الإيجابية .
- مؤشرات قياس النجاح
- انخفاض معدلات التجمهر ورفع الصوت .
- ارتفاع رضا الزوار عن التنظيم .
- انخفاض التدخلات التنظيمية المباشرة .
- تحسن انسيابية الحركة داخل المقبرة .

ثانياً: مبادرة لتحسين إدارة الحشود والطاقة الاستيعابية

مبادرة: "الزيارة الذكية وإدارة التدفق المرن"

تهدف المبادرة إلى تنظيم حركة الزوار داخل مقبرة البقيع من خلال حلول رقمية وميدانية تضمن تقليل الازدحام وتحسين الطاقة الاستيعابية.

أهداف المبادرة

- تنظيم أعداد الزوار وفق الطاقة الاستيعابية الفعلية .
- تقليل الاختناقات والتدافع داخل المسارات .
- تحسين سرعة الدخول والخروج .
- رفع كفاءة إدارة المواسم وأوقات الذروة .

مكونات المبادرة

١. نظام الحجز والتنظيم الذكي

- إنشاء تطبيق أو منصة إلكترونية لحجز مواعيد الزيارة .
- توزيع الزيارات على فترات زمنية مرنة .
- إرسال تعليمات الزيارة للزائر قبل الموعد .

إدارة التدفقات الميدانية

- تطبيق مسارات أحادية الاتجاه للدخول والخروج .
- تركيب بوابات عدّ إلكترونية لقياس الكثافة اللحظية .
- استخدام شاشات ذكية تعرض :
 - أوقات الذروة .
 - المسارات الأقل ازدحاماً .
 - التعليمات التنظيمية .

الرصد والتحليل اللحظي

- استخدام تقنيات تحليل الحركة لرصد :
 - كثافة الحشود .
 - مناطق الاختناق .
 - زمن التوقف .
- دعم فرق التنظيم ببيانات مباشرة لاتخاذ قرارات فورية .

التوسع الزمني والتشغيلي

- مراجعة أوقات الزيارة وزيادتها في المواسم .
- تفعيل خطط تشغيل مرنة بحسب كثافة الزوار .

مؤشرات قياس النجاح

- انخفاض مستويات الازدحام والتدافع .
- تقليص زمن الدخول والخروج .
- نسبة ارتفاع انسيابية الحركة داخل المسارات .
- مستوى رضا الزوار عن التنظيم والخدمات .
- رفع كفاءة استغلال الطاقة الاستيعابية للموقع.

مراجع الدراسة:

1. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
2. Ajzen, I. (2002). Perceived behavioral control, self-efficacy, locus of control, and the theory of planned behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(4), 665–683.
3. Allport, G. W. (1950). *The individual and his religion: A psychological interpretation*. Macmillan.
4. Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.
5. Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Prentice-Hall.
6. Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and changing behavior: The reasoned action approach*. Psychology Press.
7. Hirschi, T. (1969). *Causes of delinquency*. University of California Press.
8. Hull, C. L. (1943). *Principles of behavior: An introduction to behavior theory*. Appleton-Century-Crofts.
9. Hull, C. L. (1952). *A behavior system*. Yale University Press.
10. Ittelson, W. H. (1973). Environment perception and contemporary perceptual theory. In W. H. Ittelson (Ed.), *Environment and cognition* (pp. 1–19). Seminar Press.
11. Rapoport, A. (1977). *Human aspects of urban form: Towards a man-environment approach to urban form and design*. Pergamon Press.
12. James, W. (1902). *The varieties of religious experience: A study in human nature*. Longmans, Green & Co.
13. Light, D. (2017). Progress in dark tourism and thanatourism research: An uneasy relationship with heritage tourism. *Tourism Management*, 61, 275–301.

14. Magano, J., Fraiz-Brea, J. A., & Leite, Â. (2022). Dark tourists: Profile, practices, motivations and wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(19), 12224.
15. Pargament, K. I. (1997). *The psychology of religion and coping: Theory, research, practice*. Guilford Press.
16. Pécssek, B. (2015). City cemeteries as cultural attractions: Towards an understanding of foreign visitors' attitude at the national graveyard in Budapest. *Deturope: The Central European Journal of Regional Development and Tourism*, 7(1), 44-61.
17. Pereira, T., Pereira, M. L., & Limberger, P. F. (2022). Dark tourism: Analysis of the relationship between motivations, experiences, and benefits of visitors at Recoleta Cemetery, Argentina. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 16, Article e-2493.
18. Petri, H. L., & Govern, J. M. (2013). *Motivation: Theory, research, and applications* (6th ed.). Wadsworth.
19. Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2017). *Theories of personality* (11th ed.). Cengage Learning.
20. Schunk, D. H. (2012). *Learning theories: An Educational perspective* (6th ed.). Pearson.
21. Skinner, B. F. (1938). *The behavior of organisms: An experimental analysis*. Appleton-Century.
22. Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. Macmillan.
23. Spence, K. W. (1956). *Behavior theory and conditioning*. Yale University Press.
24. Thorndike, E. L. (1911). *Animal intelligence: Experimental studies*. Macmillan.
25. Weiner, B. (2010). The development of an attribution-based theory of motivation: A history of ideas. *Educational Psychologist*, 45(1), 28-36.
26. Woolfolk, A. (2016). *Educational psychology* (13th ed.). Pearson.

27. Yoshimura, Y., Sobolevsky, S., & Sinatra, R. (2014). An analysis of visitors' behavior in the Louvre Museum: A study using Bluetooth data. *Environment and Planning B: Urban Analytics and City Science*, 41(6), 1113–1131.

التوثيق المرئي:







@Hajj_uqu



<https://uqu.edu.sa/hajj>



hajj@uqu.edu.sa

