الملتقى العلمي ١٨
لأبحاث الحج والعمرة والزيارة

السجل العلمي

الأوراق العلمية باللغة العربية

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

برعاية كريمة من خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود (حفظه الله) ينظّم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى الملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة في جامعة أم القرى، ويعتبر الملتقى مناسبةً علمية سنوية يلتقي فيها المختصون والمسؤ ولون والعاملون في مجال الحج والعمرة، لعرض خلاصة ما لديهم من أبحاث ودراسات ومقترحات، وتبادل وجهات النظر، والإفادة من أحدث التقنيات العالمية، والمستجدات العلمية، نحو التطوير المستمر للرقي بخدمة وفد الله من الحجاج والمعتمرين، مستشعرين بأنهم على عمل صالح، وأنهم يسهمون بعلم نافع.

ويهدف الملتقى إلى استكتاب الباحثين المتخصصين في الجامعات والمعاهد البحثية السعودية، والمهتمين بدراسات الحج والعمرة والزيارة وأبحاثها، إضافة إلى العاملين في لأ جهزة الحكومية والقطاع الخاص، لتقديم أوراقهم العلمية الأصيلة من خلال محاور الملتقىو التي شملت: الإدارية والإجتماعية، البيئية والصحية، الهندسية، التقنية والإعلامية، إضافة إلى محور الإنجازات والمبادرات في خدمة ضيوف الرحمن والذي يهتم بإبراز جهود الجهات الخدمية، للوصول إلى ما يحقق أمن الحجاج والمعتمرين والزوار وسلامتهم، ويمكنهم من أداء نسكهم في يسر وطمأنينة، مستشعرين نعمة الله وفضله، وعظم بيته الحرام.

وتلقت اللجنة العلمية العديد من الأبحاث من مختلف الجهات الأكاديمية والقطاعين العام والخاص حيث تم تحكيمها على مرحلتين تمثلت المرحلة الأولى في التحكيم الداخلي والذي أهتم بمطابقتها لمحاور الملتقى في حين ركزت المرحلة الثانية على التحكيم الخارجي من خلال كوكبة من المحكمين المعتمدين والمتخصصين في مجالات محاور الملتقى والتي من خلالها تم اعتماد الأبحاث التي سوف تقدم في الملتقى ونشرها في هذا السجل.

وبهذه المناسبة تشكر اللجنة العلمية للملتقى كل من ساهم في تقديم الدعم المادي والمعنوي وعلى رأسهم معالي وزير التعليم ومعالي مدير الجامعة وسعادة عميد المعهد رئيس اللجنة المنظمة للملتقى ونخص بالشكر فريق المحكمين على الجهود التي بذلوها في تحكيم الأبحاث ونسأل الله أن يوفق الجميع لما يحب ويرضاه.

اللجنة العلمية للملتقى العلمي الثامن عشر

لأبحاث الحج والعمرة والزيارة

اللجنة العلمية للملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة

بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

(١٥ - ١٦ شعبان ١٤٣٩هـ الموافق ١ - ٢ مايو ٢٠١٨م)

البريد الإلكتروني: (multaqa@uqu.edu.sa)

البوابة الإلكترونية: (hajj.uqu.edu.sa/multaqa)

رئيس اللجنة: أ.د. عاطف بن حسين أصغر

مستشار اللجنة: د. عصام بن علي خان

أمين اللجنة: د. وليد السيد أبوالسعود

أعضاء اللجنة: أ.د. فتحي فوزي شعبان

د. عثمان بن بكر قزاز

د. إبراهيم علي الخالدي

د. محمد خالد شنبور

م. سعيد علي برقاوي

سكرتير اللجنة: أ.ماهر بن حسين مشاط

الإشراف التقني: أ.نايف محمد بشرف

المراجعة اللغوية: د. عمر بشير أحمد

د. صفوت صلاح الدين جبر

جدول المحتويات

المقدمة ٠

المحور الأول: الدراسات الإدارية والاجتماعية ٢

الأبعاد التاريخية والرؤية المستقبلية في تنظيمات القيادة السعودية للحج والعمرة ٣

الأمن الديني وعلاقته بمقاصد الشريعة " الحج والعمرة أنموذجاً " ٩

وصف مكة ومظاهر الحج في رحلة المستشرق الإيطالي لودفيكو دي فارتيما (٩٠٨هـ/ ١٥٠٣م) ١٩

الخدمات الخيرية المقدمة لضيوف بيت الله الحرام ملامح تاريخية من العصر المملوكي (٦٤٨-٩٢٣هـ/ ١٢٥٠-١٥١٧م) ٣٢

الصحة العامة في موسم الحج من خلال رحلة بوركهارت ٤٤

الظواهر السلبية في الحرمين الشريفين (دراسة ميدانية موسم رمضان ١٤٣٨ هـ) ٥٠

العناية الصحية بالحجاج في عهد الملك عبد العزيز ٦٢

قياس مدى رضا مستخدمي المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة (مكاتب الخدمة الميدانية - مؤسسات الطوافة) ٦٩

أثر الإدارة والتخطيط في تغيير حكم النازلة الفقهية "الرمي للمتعجل قبل الزوال بعد توسعة الجمرات (أنموذجا)" ٨١

أثر الخدمات المقدمة للحجاج في زيادة أعدادهم بعد دخول الملك عبد العزيز مكة عام ١٣٤٣هـ ٨٧

نموذج مقترح لمواجهة الازمات المحتملة في موسم الحج والعمرة ٩٥

تطوير نموذج لقياس و إدارة الأداء في مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة ١٠٢

حج الخلفاء العباسيين ودُورهم في مكة خلال العصر العباسي الأول (١٣٢-٢٣٢هـ/ ٧٥٠-٨٤٧م) ١١٢

خدمات الحج ومرافقه في القرن الثالث عشر الهجري من خلال كتابات الرحالة ١٢٦

دور شرطة العاصمة المقدسة في تحقيق شعار (لاحج بلا تصريح) ١٤٠

مستوى امتنان الحجاج والمعتمرين للمملكة العربية السعودية، وأثره على اتجاهاتهم نحوها: دراسة ميدانية على عينة من الحجاج والمعتمرين المصريين ١٤٥

المحور الثاني: الدراسات التقنيّة والإعلام ١٥٣

التقييم التقني لمواقع الشبكة العنكبوتية المتضمنة لخدمات الحج والعمرة: دراسة تحليلية ١٥٤

التوزيع الأمثل لنقاط الخدمات فى المشاعر المقدسة ١٦٣

تحليل حركة الحشود بالمسجد النبوي الشريف باستخدام النمذجة والمحاكاة ١٦٤

دور الأنشطة الاتصالية في توعية الحجاج والمعتمرين بالخدمات الجديدة التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠ ..... ١٦٥

فاعلية اللوحات الإرشادية الإلكترونية بمنى في توعية حجاج بيت الله الحرام بكيفية التصرف أثناء الأزمات ١٩٢

مساهمة طالبات التعليم العالي السعوديات في التطوع والمشاركات الإلكترونية والحوار الحضاري ٢٠٤

مستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي ٢١٤

المحور الثالث: الدراسات البيئية والصحية ٢٢٩

تقييم جودة المياه الموزعة بمساكن الحجاج والمعتمرين ٢٣٠

استخدام النباتات لتنقية بيئة الأماكن المقدسة من العناصر الثقيلة الناتجة من عوادم السيارات ومخلفات الحجيج ٢٣١

الاستفاده من نوى التمر كمصدر طبيعى لإنتاج مضادات الأكسدة باستخدام تكنولوجيا النانو ٢٣٦

استخدام تقنية الرادار الأرضي في تحديد موقع الخندق بالمدينة المنورة كأثر إسلامي عظيم ٢٤١

تحديد المعايير القياسية لأقمشة ملابس الإحرام في ضوء المتغيرات التكنولوجية الحديثة ٢٤٩
تحديد بؤر تكاثر ناقلات الأمراض بمكة المكرمة باستخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية والاستشعار عن بعد ٢٥٨
تقييم الاستجابة الطارئة لفاشية فيروس إيبولا بين العاملين الصحيين بمستشفى الطوارئ بمنى خلال موسم حج ١٤٣٥هـ (٢٠١٤م) ٢٥٩
تقييم النفايات الطبية بمساكن الحجاج والمعتمرين ٢٦٠
توصيف الأمراض المعدية في الحج ٢٧٠
دراسة الأداء الحراري بساحات المسجد الحرام خلال رمضان ١٤٣٨هـ ٢٧٧
دراسة المستوى المعرفي والتطبيقي للأسر المنتجة بالمدينة المنورة بمفاهيم جودة وسلامة الغذاء المقدم للحجاج والمعتمرين ٢٨٩
دراسة تجريبية للتخلص الأمن من مخلفات المجازر السائلة خلال موسم حج ١٤٣٨هـ ٣٠٠
دراسة مدى انتشار الاعتلال المعرفي لدى الحجاج المتحدثين باللغة العربية ٣١٢
سلوك الحجاج وقناعاتهم نحو استخدام الأدوية أثناء الحج ٣١٨
مؤشرات الأداء التشغيلية لمشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي: المجازر الحديثة (الوحدة و) ٣١٩
المحور الرابع: الدراسات الهندسية ٣٢٩
استخدام حزام الأمان في حافلات النقل لحج ١٤٣٨ هـ (٢٠١٧) ٣٣٠
العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية - الحج أنموذجاً ٣٣١
المبادئ العامة لتحقيق أمن وسلامة الحشود في التجمعات الكبرى ٣٤٦
آلية تنظيمية لتوفير بيئة مؤقتة آمنة للمشاة: تطبيق على منطقة ذات إزدحامات كبيرة ٣٥٨
أساليب التحكم في الحشود بالمسجد الحرام ٣٦٧
تخطيط أعمال الصيانة ومكونات الصيانة الوقائية في المسجد الحرام ٣٧٨
تقييم مستوى جودة المرافق من وجهة نظر المعتمرين بموسم رمضان ١٤٣٨هـ ٣٨٩
دراسة مقارنة زمنية لتقييم مستوى الخدمات من وجهة نظر المعتمرين ٤٠١

المحور الأول:
الدراسات الإدارية والاجتماعية

الأبعاد التاريخية والرؤية المستقبلية في تنظيمات القيادة السعودية للحج والعمرة

د. فهد عتيق علي المالكي
كلية الشريعة والدراسات الإسلامية – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

لا يمكن أن نستلهم التاريخ بمنأى عن الرجوع إلى جذوره، وملامسة القاعدة التي تكون منها من أجل الوقوف على تبيان الحقيقة ثم الانطلاق منها إلى تحديد رؤية استشراف المستقبل فمن الماضي نستطيع أن نبنى الحاضر بل أبعد من ذلك بكثير فبإمكاننا الوصول إلى أعتاب المستقبل، نخلص من ذلك إلى أنه من خلال الأبعاد التاريخية لتنظيمات القيادة السعودية للحج والعمرة، ننفذ إلى إدراك حكام المملكة العربية السعودية للتطوير المستمر في واقع كل حقبة زمنية للوصول إلى أقصى درجات الترتيب والتنسيق والتنظيم.

وقد تم اختيار هذا البحث لكشف النقاب عن التطور التدريجي لمراحل النهوض في خدمة حجاج بيت الله الحرام، وقاصدي المشاعر المقدسة، ومواكبة التغيرات كما وكيفا، والطموحات المستقبلية وفق رؤية ٢٠٣٠، وقد تم الوصول فيه إلى نتائج هامة منها:

- تبذل القيادة السعودية جهود مضنية على مدار تاريخها في تطوير الخدمات المقدمة للمعتمرين والحجاج عاماً بعد عام.
- كل ملك من ملوك المملكة العربية السعودية كانت له بصمة خاصة به في تحقيق الأبعاد التاريخية في التنظيمات لتطوير مشاريع الحج والعمرة.
- تسير المملكة العربية السعودية وفق خطط منظمة، قابلة للتحقيق تساهم بشكل إيجابي للوصول إلى الأهداف المنشودة.

المقدمة:

يعد التاريخ والرؤية المستقبلية حقلين منفصلين ومتصلين في الوقت ذاته، ووجه الاختلاف أن التاريخ يتحرك ضمن أفق علمي محايد، ويتسم بقدر من الموضوعية، في حين تتحرك الرؤية ضمن أطر تحليلات لمعطيات الماضي، وإن كانت ترسم آفاقاً موضوعية في نهاية المطاف. وأما وجه التشابه في أن التاريخ والرؤية المستقبلية يشكلان حلقة من حلقات التطور المنطقي لطبيعة متغيرات الحياة ومكوناتها المتفاعلة معها، من خلال الاندماج مع الواقع والتأقلم مع الأحداث والتعايش ضمن الواقع للوصول إلى مسألة استلهام التاريخ وإعادة توظيفه ضمن رؤية جديدة.

فمنذ أن ضم الملك عبد العزيز -يرحمه الله- الحجاز عام ١٣٤٣هـ/١٩٢٤م، حرص على استخدام الأبعاد التاريخية ضمن رؤيته المستقبلية في حماية الحرمين الشريفين وتأمين الحج والعمرة ومناسكها للمسلمين الوافدين لأداء فريضة الحج والعمرة، وتقديم كافة التنظيمات والتسهيلات التي يكفل من خلالها راحة زوار بيت الله الحرام. ووجَّه نداء للمسلمين في غرة شعبان عام ١٣٤٣هـ/ ١٩٢٤م جاء فيه "إننا نرحب ونبتهج بقدوم وفود حجاج بيت الله الحرام، من المسلمين كافة في موسم هذه السنة، ونتكفل - بحول الله - بتأمين راحتهم والمحافظة على حقوقهم، وتسهيل أمر سفرهم إلى مكة المكرمة من إحدى الموانئ التي ينزلون إليها وهي: رابغ أو الليث أو القنفذة، وقد أحكم فيها النظام، واستتب الأمن استتباباً تاماً منذ دخلتها جيوشنا، وسنتخذ من التدابير في هذه المراكز جميع الوسائل التي تكفل راحة الحجاج إن شاء الله".

ومنذ ذلك التاريخ حتى وقتنا الحاضر، تسعى المملكة العربية السعودية في تتبع النهج التطوري مستفيدة من واقع تاريخها الحالي لرسم رؤية استشرافيه، لتحقيق مصلحة قاصدي بيت الله الحرام، ورعايتهم بما يكفل راحتهم، وتيسير أمورهم ورعايتهم، ومن أجل ذلك سنَّت النظم التي تحدد مسؤوليات القطاعات المختلفة، عن الخدمات التي ينبغي تقديمها، وشكلت اللجان المتعددة، من أجل تحقيق الهدف

على أرقى المستويات، فلكل وزارة ذات علاقة بشؤون الحج و العمرة، تهتم بعد كل موسم بما تحقق من إيجابيات وبما برز من سلبيات، وتضع الخطط المنظمة لموسم قادم .

وسوف أتناول في هذا البحث العلمي الأبعاد التاريخية المتمثلة في التطور المستمر لعمليات التنظيم المقدمة من القيادة السعودية لخدمة الحجاج والمعتمرين وزوار بيت الله العتيق، وفي الحقيقة كانت كل المؤشرات التي تشير للوصول لبيت الله الحرام قبيل العهد السعودي تدلل على مجازفة وخطورة بالغة، حيث يخرج الإنسان المسلم ملبياً فريضة الحج مودعاً أهلة لا يعلم هل يعود مرةً أخرى إليهم أم لا، فقد كانت الطرق المؤدية إلى مكة المكرمة تعج بالفوضى والجرائم من قطاع الطرق، لسلب ونهب الحجاج و المعتمرين، ولكن تبدلت هذه الأحوال منذ انضمام الحجاز تحت حكم الملك عبدالعزيز ١٣٤٣هـ/١٩٢٤م، والسبب في ذلك الدافع الديني الأسمى الذي كان وسام شرفٍ، يفتخر به الملك عبدالعزيز -رحمه الله- في كل محفل دولي، وهو تأمين راحة قاصدي بيت الله الحرام، وخدمتهم لتسهيل مناسكهم، راجياً في ذلك الأجر والثواب من الله - سبحانه وتعالى- ولم يكن دافعاً سياسياً أو مادياً[١].ومما هو شاهد على ذلك ما إن دخل الملك عبدالعزيز -رحمه الله- الحجاز إلا وأصدر أمراً سامياً (بلاغ مكة)[٢] ١٣٤٣هـ/١٩٢٤م، حيث ورد في المادة الرابعة، وهو إبقاء الطوافة في أبناء مكة المكرمة، وذلك لأنهم هم الأجدر والأعرف بهذه المهنة، وورثوها من آبائهم وأجدادهم، ولم يطمع في المردود المالي الذي يأخذه المطوف من الحاج نظير خدمة الحجاج ورعايتهم، ونص هذا البلاغ: " كل من كان من العلماء في هذه الديار، أو موظفي الحرم الشريف أو المطوفين، ذو راتب معين فهو له على ما كان عليه من قبل، إن لم نزده فلا ننقصه شيئاً، إلا رجلاً أقام الناس عليه الحجة أنه لا يصلح لما هو قائم عليه، فذلك ممنوع مما كان له من قبل، وكذلك كل من كان له حق ثابت سابق في بيت مال المسلمين أعطيناه منه، ولم ننقصه منه شيئاً"[٣].

وأيضاً مما قام به الملك عبدالعزيز -رحمه الله- من تنظيمات عند دخوله الحجاز، إلغاؤه رسوم الحج والعمرة الباهظة الثمن، والتي كانت تؤخذ من قاصدي بيت الله الحرام مقابل الخدمات التي تقدمها الحكومة لهم، مع الإبقاء على أجور أرباب الطوائف الأخرى، وكان ذلك أمنية في حياة الملك عبدالعزيز - رحمه الله - وسعى لتحققها، حيث صدر بذلك مرسومٌ ملكيٌ في شهر رمضان من عام (١٣٧١هـ)، الموافق شهر يونيو (١٩٥٢م)، وفيه[٤]: "بعد الاعتماد على الله، فقد أمرنا بإلغاء الرسوم التي تؤخذ على الحجاج باسم رسوم الحج اعتباراً من هذا العام، ومن أُخذ منه هذه السنة يرجع له. أما ما يتعلق بالخدمات الخاصة للحجاج والمعتمرين من أجور مطوفين وتنقلاتهم ومنازلهم، وما يتبع ذلك تجري على حسب العادة هذه السنة، وفي المستقبل يرتب الأمر بين الحجاج، وأهل تلك الخدمات حسبما يصير عليه الاتفاق. نسأل الله أن يجعل هذا مساعداً للمسلمين لأداء هذا الركن من أركان الإسلام"[٥].

وأيد ذلك القرار جميع المسلمين في العالم الإسلامي، مشيدين بكرم الملك عبد العزيز -رحمه الله -، حيث مكن بهذه المكرمة الخالدة جميع طبقات المسلمين من أداء مناسك الحج والعمرة.

وللملك عبد العزيز -رحمه الله- اليد الأولى في سن التنظيمات التي تقدمها الدولة، إما لنهضة البلاد، أو لخدمة قاصدي بيت الله الحرام، وهي تنظيمات صحية وأمنية وعمرانية، تكفل لحجاج بيت الله الحرام الراحة والطمأنينة، ولم تقتصر تنظيمات الحج والعمرة في عهد الملك عبد العزيز – رحمه الله- على بعد واحد، بل شملت العديد من الأبعاد الأمنية والصحية والعمرانية.

واختصاراً للجهد والعمل سوف استخلص في هذا البحث أهم الأبعاد التاريخية لتنظيمات القيادة السعودية لرسم رؤية للمستقبل تواكب العمل الدؤوب الذي تقوم به المملكة العربية السعودية في رؤيتها ٢٠٣٠م.

---

(١) عبدالرحمن بن سبيت السبيت وآخرون: كنت مع عبد العزيز (ط٢، الرياض، مكتبة الشريف أحمد الحسيني، ١٤١٥هـ/ ١٩٩٤م) ص٤١٦.

(٢) ويتضح من هذا البلاغ تحقيق عملية النهوض والتقدم في أن تستند جهود الدولة مع جهود مؤسسات المجتمع المدني حيث يتم التكامل بين فعل الدولة وجهودها مع فعل المجتمع وجهة بمؤسساته المختلفة. المصدر: صحيفة الرياض، العدد ١٣٦٨٦، يوم الثلاثاء ١١ ذي القعدة ١٤٢٦هـ الموافق ١٣ ديسمبر ٢٠٠٥م، ص٣.

(٣) صحيفة أم القرى: العدد ١، الجمعة ١٥ جمادى الأولى ١٣٤٣هـ/ ١٧ ديسمبر ١٩٢٤م، ص١.

(٤) صحيفة الرياض: العدد ١٥٤٣٢، يوم الجمعة ١٥ شوال ١٤٣١هـ الموافق ٢٤ ديسمبر ٢٠١٠م، ص٣.

(٥) خير الدين الزركلي: الوجيز في سيرة الملك عبد العزيز (ط ٥، بيروت، دار العلمين، ١٤٠٨هـ/ ١٩٨٨م) ص٣٥٧.؛ وزارة الحج: الحج في مائة عام كتاب وثائقي بمناسبة مرور مائة عام على تأسيس المملكة العربية السعودية (ط٢، د.م، د.ن، ١٤١٩هـ/ ١٩٩٩م) ص٣٠.

أولاً: البعد الأمني:

ضربت القيادة السعودية بيدٍ من حديد كل من تسول له نفسه المساس بأمن الحجاج والمعتمرين، كبعد استراتيجي لعملية ضبط الأمن من عهد الملك عبدالعزيز إلى عهد الملك سلمان[٦]، واستخدمت في ذلك عددا من الطرق منها :

١- عن طريق البلاغات الرسمية بالتعليمات الأمنية.
٢- القوات العسكرية.
٣- تنظيم النقباء والوكلاء.
٤- إشراك المطوفين في عملية ضبط الأمن.
٥- عن طريق الجوازات.
٦- عن طريق هيئة مراقبة الوكلاء[٧].

الرؤية المستقبلية لزيادة تطوير وتيرة البعد الأمني:

١- الإعلان في الصحف العربية والإسلامية والعالمية بالتعليمات الأمنية في المملكة العربية السعودية.
٢- كشف عن السيرة الذاتية للقادمين للحج والعمرة تسهيلا لوصول القوات الأمنية للمعلومات الكاملة عنه وقت الحاجة.
٣- استخدام التقنية الحديثة في الكشف عن الملفات الأمنية في المطار.
٤- بث كاميرات المراقبة في الفنادق والحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة.

ثانياً: البعد الصحي:

لقد بذلت المملكة العربية السعودية الغالي والنفيس للحجاج والمعتمرين، لتوفير سبل الراحة والطمأنينة من خلال التنظيمات الصحية، حيث سنت التنظيمات، وشكلت اللجان، والهيئات لخدمتهم[٨] فكانت هذه الأعمال على النحو التالي:

١- توفير الإخلاء الطبي.
٢- إنشاء المحاجر الصحية.
٣- التلقيح ضد الأمراض والأوبئة.
٤- وضع اشتراطات صحية واجب توفرها لصدور تأشيرة الحج والعمرة.
٥- تواجد الهلال الأحمر.
٦- بناء مستشفيات في مكة المكرمة ومنى وانتداب الأطباء وغيرهم من الطاقم الطبي.
٧- الاهتمام بالصحة البلدية من تنظيف الشوارع والمخلفات.
٨- مراقبة المواد الغذائية.
٩- إنشاء أكبر محجر صحي في الشرق الأوسط في جدة[٩].

الرؤية المستقبلية لزيادة تطوير وتيرة البعد الصحي:

١- إحضار تقرير عن التاريخ الصحي لكل حاج ومعتمر.
٢- إيجاد ركن صحي في كل فندق لمتابعة الحالات الصحية.
٣- إنشاء مركز صحي مصغر في كل حملة.
٤- توفير سيارات إسعاف متنقلة في المشاعر المقدسة.
٥- وضع طريق مخصص لسيارات الإسعاف للوصول للمستشفيات في أسرع وقت ممكن.
٦- تسجيل مخالفات على رمي النفايات في الطرق العامة.

---

(٦) أحمد السيد أبو الفضل: حالة الأمن في عهد الملك عبدالعزيز (السعودية، مجلة الأمن والحياة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٤٠٣هـ/١٩٨٣م)، ص٧.
(٧) صحيفة أم القرى: العدد ٢٢٠٢، الجمعة ٢١ رمضان ١٣٨٧هـ/ ٢٢ ديسمبر١٩٦٧م، ص١.
(٨) أسامة عبدالمجيد شبكشي: تطور الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية (السعودية، مجلة العقيق، نادي المدينة المنورة الأدبي الثقافي، ١٤١٩هـ/١٩٩٩م)، ص٨١-٨٢.
(٩) أمجاد الهذلي: تنظيمات العمرة في العصر السعودي (رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية الشريعة، قسم التاريخ، ١٤٣٨هـ/٢٠١٧م)، ص١٠٦.

ثالثاً: البعد الإداري:

إنه منذ دخول الملك عبدالعزيز -رحمه الله- مكة المكرمة عام ١٣٤٣هـ/١٩٢٤م، وحتى وقت خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز -حفظه الله- والمملكة العربية السعودية تعمل على تطوير الجهاز الإداري للحج و العمرة وتنظيمه[١٠]، وقد جاءت هذه التنظيمات على النحو التالي:

١- تكوين لجنة إدارة الحج للقيام بشؤون الحاج والمعتمر.
٢- إنشاء مديرية الحج.
٣- إنشاء وزارة الحج والأوقاف.
٤- التنسيق بين وزارة الداخلية ووزارة الحج والأوقاف بالتنظيمات الإدارية.
٥- إنشاء وزارة الحج والعمرة لتحقيق البعد الإداري[١١].

الرؤية المستقبلية لزيادة تطوير وتيرة البعد الإداري:

١- الاعتماد على التطبيقات الإلكترونية في المعاملات الإدارية.
٢- تسريع معاملات الحاج والمعتمر باستخدام موقع خاص بهم.
٣- إنشاء منظومة البوابة للحج والعمرة.
٤- تعريف الحجاج والمعتمرين وتوعيتهم بما لهم وما عليهم من حقوق وواجبات.

رابعاً: البعد العمراني:

لقد كان هناك العديد من التنظيمات العمرانية التي عملتها القيادة السعودية[١٢]، وكانت على النحو التالي:

١- تسهيل طرق المواصلات للحجاج والمعتمرين براً وجواً وبحراً.
٢- عمارة الحرمين الشريفين التوسعية.
٣- المشاريع العملاقة في المشاعر المقدسة.
٤- إنشاء قطار الحرمين.
٥- تشجيع بناء الأبراج الحديثة حول المنطقة المركزية في مكة المكرمة والمدينة المنورة[١٣].

الرؤية المستقبلية لزيادة تطوير وتيرة البعد العمراني:

١- جعل مكة المكرمة مدينة حجاج وسكان مكة المكرمة يسكنون في أطرافها.
٢- اتصال منطقة الحرم الشريف بالمشاعر المقدسة لتكون منطقة واحدة.
٣- جعل منطقة العزيزية بمكة المكرمة منطقة مركزية.
٤- بناء قطار أرضي في باطن الأرض ليصل مكة المكرمة كاملة وكذلك في المدينة المنورة.
٥- إزالة مناطق العشوائيات.
٦- استثمار المباني الحكومية داخل حدود الحرم المكي والنبوي وتعويضهم بمناطق خارج حدود الحرم.

رابعاً: البعد السياحي:

١- إنشاء الهيئة العامة السياحية والتراث الوطني.
٢- إيجاد فرع لهيئة السياحة في مكة المكرمة والمدينة المنورة.

---

(١٠) محمد صادق: التنمية الإدارية في المملكة العربية السعودية (مصر، مجلة العلوم الإدارية، الشعبة المصرية للمعهد الدولي للعلوم الإدارية، ١٣٨٥هـ/١٩٦٦م)، ص٢٨٠.

(١١) صحيفة أم القرى: العدد ١٨٠٣، ٢٣ رجب ١٣٧٩هـ/ ٢٢ يناير ١٩٦٠م، ص١، إيناس خلف الخالدي ومحمد بن سعد الرحاحلة: قراءة في تاريخ أنظمة الحج والعمرة في صحيفة أم القرى (١٣٤٣-١٤٣٣هـ/ ١٩٢٤-٢٠١١م)، ص٦٩.

(١٢) خالد محمد العنقري: أبعاد التنمية العمرانية الشاملة في المملكة العربية السعودية (الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد ٣، ١٤٠٩هـ/١٩٨٩م)، ص٣٦٤.

(١٣) وليد بن محمد بن أحمد جميل: مرافق الحج وخدماتها المدنية في عهد الملك عبدالعزيز (ط١، الرياض، الدارة، رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤١٩هـ/ ١٩٩٨م) ص١٩.

٣- برنامج خادم الحرمين الشريفين للعناية بالتراث الحضاري للمملكة العربية السعودية[١٤].

الرؤية المستقبلية لزيادة تطوير وتيرة البعد السياحي:

١- الاستثمار السياحي.

٢- تفعيل دور المتاحف في المدينتين المقدستين.

٣- بناء مركز عالمي يكون قبلة للسياحة العالمية في مكة المكرمة والمدينة المنورة بكل وسائل التقنية الحديثة.

٤- تنظيم رحلات سياحية على أرقى المستويات الموجودة في العالم لمعالم التاريخ والآثار في مكة المكرمة والمدينة المنورة وكامل مناطق المملكة العربية السعودية.

الخاتمة:

لاشك أن الأبعاد التاريخية تعطينا تصورات لمعطيات الماضي هذا من جهة ومن جهة أخرى تعطينا واقع الحال في الفترة الآنية، مما يجعلنا نستلهم المستقبل وفق تصورات عملية ودراسات علمية وتطبيقات ميدانية لمواصلة ركب التقدم في عجلة التطور وحلقات التنمية لتحقيق النهضة الشاملة في التنظيمات التي تقدمها المملكة العربية السعودية لضيوف الرحمن وقاصدي الأماكن المقدسة، ومما يدفعنا في هذا الاتجاه هو الرؤية الطموحة ٢٠٣٠م، والتي حركت الأفكار نحو بوصلة الإبداع.

ومن هنا فقد كشف لنا هذا البحث الحاجة الماسة للتغيير والتبديل في هذه الأبعاد لتواكب الأهداف المرسومة لتحقق العدد المطلوب الوصول إليه وهو ٣٠ مليون حاج ومعتمر على مدار العام، ولذلك فأن ذلك يستلزم تظافر الجهود واستنفار الطاقات لبلوغ ذلك المرام.

كما تبين لنا في هذا البحث عن رؤية مستقبلية ذات بعد نظر قابلة للتحقيق تساهم بشكل إيجابي للوصول إلى الأهداف المنشودة في جميع الجوانب الأمنية والصحية والعمرانية والإدارية والسياحية.

هذا ما لاح لي من نتائج وفوائد خلال قراءتي في أوعية المعلومات التي اعتنت بهذا الجانب، وأسأل الله تعالى أن يغفر لي ولكل قارئ الزلل، وأن يتجاوز عن الخطأ والتقصير في القول والعمل.

مراجع البحث:

- أحمد السيد أبو الفضل: حالة الأمن في عهد الملك عبد العزيز (السعودية، مجلة الأمن والحياة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٤٠٣هـ/١٩٨٣م).
- أحمد محمد الرويثي: الخريطة السياحية الوطنية: الطريق إلى صناعة السياحة الداخلية في المملكة العربية السعودية (السعودية، مجلة العتقيق، نادي المدينة المنورة الأدبي الثقافي، العدد ٣٢، ١٤٢٠هـ/٢٠٠٠م).
- أسامة عبد المجيد شبكشي: تطور الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية (السعودية، مجلة العقيق، نادي المدينة المنورة الأدبي الثقافي، ١٤١٩هـ/١٩٩٩م).
- أمجاد الهذلي: تنظيمات العمرة في العصر السعودي (رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية الشريعة، قسم التاريخ ، ١٤٣٨هـ/٢٠١٧م).
- إيناس خلف الخالدي ومحمد بن سعد الرحاحلة: قراءة في تاريخ أنظمة الحج والعمرة في صحيفة أم القرى (١٣٤٣-١٤٣٣هـ/١٩٢٤- ٢٠١١م).
- خالد محمد العنقري: أبعاد التنمية العمرانية الشاملة في المملكة العربية السعودية (الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد ٣، ١٤٠٩هـ/١٩٨٩م).
- خير الدين الزركلي: الوجيز في سيرة الملك عبد العزيز (ط ٥، بيروت، دار العلمين، ١٤٠٨هـ/١٩٨٨م).
- عبد الرحمن بن سبيت السبيت وآخرون: كنت مع عبد العزيز (ط٢، الرياض، مكتبة الشريف أحمد الحسيني، ١٤١٥هـ/١٩٩٤م).
- محمد صادق: التنمية الإدارية في المملكة العربية السعودية (مصر، مجلة العلوم الإدارية، الشعبة المصرية للمعهد الدولي للعلوم الإدارية، ١٣٨٥هـ/١٩٦٦م).
- وزارة الحج: الحج في مائة عام كتاب وثائقي بمناسبة مرور مائة عام على تأسيس المملكة العربية السعودية (ط٢، د.م، د.ن، ١٤١٩هـ/١٩٩٩م).
- وليد بن محمد بن أحمد جميل: مرافق الحج وخدماتها المدنية في عهد الملك عبد العزيز (ط١، الرياض، الدارة، رسالة ماجستير، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ١٤١٩هـ/١٩٩٨م).
- صحيفة الرياض: العدد ١٥٤٣٢، يوم الجمعة ١٥ شوال ١٤٣١هـ الموافق ٢٤ ديسمبر ٢٠١٠م.

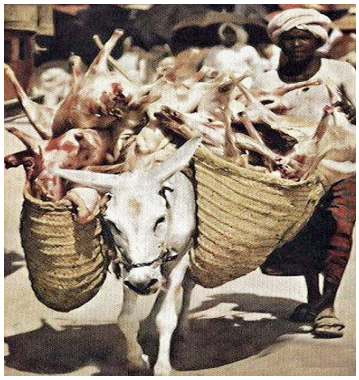
(١٤) أحمد محمد الرويثي: الخريطة السياحية الوطنية: الطريق إلى صناعة السياحة الداخلية في المملكة العربية السعودية (السعودية، مجلة العتقيق، نادي المدينة المنورة الأدبي الثقافي، العدد ٣٢، ١٤٢٠هـ/٢٠٠٠م).ص١٣-١٥.

- صحيفة الرياض، العدد ١٣٦٨٦، يوم الثلاثاء ١١ ذي القعدة ١٤٢٦هـ الموافق ١٣ ديسمبر ٢٠٠٥م.
- صحيفة أم القرى: العدد ١، الجمعة ١٥ جمادى الأولى ١٣٤٣هـ/ ١٧ ديسمبر ١٩٢٤م.
- صحيفة أم القرى: العدد ١٨٠٣، ٢٣ رجب ١٣٧٩هـ/٢٢ يناير ١٩٦٠م.
- صحيفة أم القرى: العدد ٢٢٠٢، الجمعة ٢١ رمضان ١٣٨٧هـ/٢٢ ديسمبر ١٩٦٧م.

حجاج يتسوقون في المسعى

حجاج يرمون الجمرات في أواخر الخمسينيات الميلادية تقريباً

معاناة الحجاج في استخراج المياه من بئر بمشعر عرفات



نقل لحوم الهدى وتوزيعها على المحتاجين

مقترح بتغطية المطاف حول الكعبة بأربعة مظلات عملاقة يمكن فتحها وإغلاقها

مشروع الجمرات بمنى في مكة المكرمة بعد الاكتمال

الأمن الديني وعلاقته بمقاصد الشريعة " الحج والعمرة أنموذجاً "

د. مرتضى عبد الرحيم محمد عبد الرحيم
الكلية الجامعية برنية – جامعة الطائف

ملخص البحث:

لا شك أن الأمن ضرورة من ضرورات الإنسانية الرشيدة لا غنى لنا عنه، تطمئن به النفوس وتطيب فيه الحياة المستقيمة، وتتحقق به الانتصارات، وتُرفع به كرامة الإنسان، فالأمن الشامل والمتكامل يؤدي إلى الاستقرار، وإن الدّين من الإجراءات والأسس والقواعد والتدابير لتعزيز غريزة مهمة وأساسية في كل نوع من أنواع الأمن، فلقد كان الأمن وما زال هاجساً شاغلاً للأفراد والجماعات والأمم، يسعون لتحقيقه بشتى الوسائل والسبل، كونه العامل الأساس لحفظ الوجود الإنساني، ولذلك فلا بقاء لمجتمع إلا بالأمن؛ لذلك كله فقد كان الأمن من وجهة نظر الإسلام ضرورة من ضرورات الحياة، فقد اعتبر الإسلام حفظ الدين والنفس والعرض والعقل والمال من المقاصد الشرعية.

واشتمل هذا البحث على مقدمة، وتمهيد وثلاثة مباحث، وخاتمة.

أما المقدمة ؛ فتشتمل على أهمية الموضوع، وأهدافه، وخطة العمل في البحث.

وأما التمهيد ففيه : التعريف بمفردات العنوان (الأمن – الديني - مقاصد الشريعة – الحج – العمرة).

المبحث الأول: مفهوم الأمن الديني.

المبحث الثاني: علاقة الأمن بمقصد حفظ الدين.

المبحث الثالث: أثر فقدان الأمن على الحج والعمرة.

الخاتمة: وتشمل أهم النتائج والتوصيات.

أولاً: أهمية الموضوع:

لا شك أن الأمن ضرورة من ضرورات الإنسانية الرشيدة لا غنى لنا عنه، تطمئن به النفوس وتطيب فيه الحياة المستقيمة، وتتحقق به الانتصارات، وتُرفع به كرامة الإنسان، فالأمن الشامل والمتكامل يؤدي إلى الاستقرار، وإن الدّين من الإجراءات والأسس والقواعد والتدابير لتعزيز غريزة مهمة وأساسية في كل نوع من أنواع الأمن، فلقد كان الأمن وما زال هاجساً شاغلاً للأفراد والجماعات والأمم، يسعون لتحقيقه بشتى الوسائل والسبل، كونه العامل الأساسي لحفظ الوجود الإنساني، ولذلك فلا بقاء لمجتمع إلا بالأمن؛ لذلك كله فقد كان الأمن من وجهة نظر الإسلام ضرورة من ضرورات الحياة، فقد اعتبر الإسلام حفظ الدين والنفس والعرض والعقل والمال من المقاصد الشرعية، فالأمن للإنسان بمنزلة غذائه وكسائه ومسكنه، ولهذا امتن الله تعالى على القرشيين أن منحهم الأمن فقال عز وجل: ﴿فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ* الَّذِي أَطْعَمَهُم مِّن جُوعٍ وَآمَنَهُم مِّنْ خَوْفٍ﴾[1]. وفي الشريعة الإسلامية كان حفظ الدين مقصداً للكثير من الأحكام التي وردت في القرآن الكريم والسنة النبوية، ولقد عنيت الشريعة الإسلامية عناية بالغة بما يحقق هذه الغاية ويشيع الاستقرار في أرجاء المجتمع وتحقيق

(١) سورة قريش: الآيتان [٣ -٤].

الأمن في ربوع الدولة الإسلامية. وقد بين القرآن الكريم مدى ارتباط مقصد حفظ الدين بالأمن، قال الله تعالى: ﴿الَّذِينَ آمَنُوا وَلَمْ يَلْبِسُوا إِيمَانَهُمْ بِظُلْمٍ أُولَئِكَ لَهُمُ الْأَمْنُ وَهُمْ مُهْتَدُونَ﴾(٢).

ثانياً : أهداف البحث:

١- بيان أهمية الأمن في استقرار البلاد.

٢- إبراز محاسن الشريعة الإسلامية في تحقيق الأمن.

٣- التعرف على أثر الاختلال الأمني على الحج والعمرة.

٤- بيان منهج الإسلام في التصدي للجرائم المضرة بالأمن الديني.

٥- بيان مفهوم الأمن في الفقه الإسلامي.

٦- بيان علاقة حفظ الأمن بمقصد حفظ الدين.

٧- التعرف على موقف الأنظمة السعودية من الجرائم المضرة بالأمن الديني.

ثالثاً: خطة البحث:

يتكون هذا البحث من مقدمة، وتمهيد وثلاثة مباحث، وخاتمة.

أما المقدمة ؛ فتشتمل على أهمية الموضوع، وأهدافه، وخطة العمل في البحث.

وأما التمهيد ففيه : التعريف بمفردات العنوان (الأمن – الديني - مقاصد الشريعة – الحج – العمرة).

المبحث الأول: مفهوم الأمن الديني.

المبحث الثاني: علاقة الأمن بمقصد حفظ الدين.

المبحث الثالث: أثر فقدان الأمن على الحج والعمرة، وفيه ثلاثة مطالب:

المطلب الأول: اشتراط الاستطاعة الأمنية لوجوب الحج وأقوال الفقهاء في ذلك.

المطلب الثاني: إحصار الحاج والمعتمر لفقدان الأمن بسبب العدو وغيره.

المطلب الثالث: مقصد الشريعة من تحلّل المحرم بسبب الإحصار.

الخاتمة: وتشمل أهم النتائج والتوصيات.

التمهيد:

التعريف بمفردات العنوان (الأمن – الديني - مقاصد الشريعة – الحج – العمرة).

أولاً: تعريف الأمن في اللغة والاصطلاح

أ – **تعريف الأمن في اللغة**: سكون القلب واطمئنانه.

قال ابن فارس: «الهمزة والميم والنون أصلان متقاربان: أحدهما: الأمانة التي هي ضدّ الخيانة، ومعناها سُكون القلب، والآخر: التصديق...." وقال الخليل: الأَمَنَةُ مِن الأَمْن. والأمان إعطاء الأَمَنَة. والأمانة ضدُّ الخيانة، يقال أمِنْتُ الرّجُلَ أَمْنًا وأَمَنَةً وأَمانًا، وآمنني يُؤْمني إيمانًا. والعرب تقول: رجل أُمَّانٌ، إذا كان أمينًا(٣). وقال الراغب: «أصل الأمن طمأنينة النفس وزوال الخوف، والأمن والأمانة والأمان في الأصل مصادر،

---

(٢) سورة الأنعام: الآية [٨٢].

(٣) معجم مقاييس اللغة،١/ ١٣،تهذيب اللغة، ١/ ٥١٠ وما بعدها، لسان ، ١/ ١٤٠ .

ويجعل الأمان تارة اسمًا للحالة التي يكون عليها الإنسان في الأمن، وتارة اسمًا لما يُؤْمَنُ عليه الإنسان»[٤]. ومن خلال ما تقدَّم من كلام وأقوال أهل اللغة وأرباب البيان يتَّضِح أنَّ للأمن في لغة العرب إطلاقات عِدَّة، فهو يعني: "الطمأنينة وعدم الخوف، والثِّقة وعدم الخيانة."

ب – الأمن في الاصطلاح: تعددت التعريفات الاصطلاحية للأمن باختلاف المنظور الذي ينظر إليه الباحثون عند تعريفهم للأمن[٥]، ومن تلك التعريفات:

- تعريف الجرجاني، حيث عرَّفه بأنه: «عدم توقع مكروه في الزمان الآتي »[٦]

- وجاء في الموسوعة الفقهية الكويتية أن الأمن عند الفقهاء المسلمين هو: "مَا بِهِ يَطْمَئِنُّ النَّاسُ عَلَى دِينِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ وَأَمْوَالِهِمْ وَأَعْرَاضِهِمْ، وَيَتَّجِهُ تَفْكِيرُهُمْ إلى مَا يَرْفَعُ شَأْنَ مُجْتَمَعِهِمْ وَيَنْهَضُ بِأُمَّتِهِمْ[٧]. ويمكن تعريف الأمن بالنظر إلى مقاصد الشرع بأنه: "الحال التي يكون فيها الإنسان مطمئنًا في نفسه، مستقرًا في وطنه، سالمًا من كل ما ينتقص دينه، أو عقله، أو عرضه، أو ماله".

ثانياً: الديني:

الدين: "هو ما يدين به الإنسان"، وقيل: "هو اسم لجميع ما يُعبد به الله تعالى[٨]. وقد عرَّفه صاحب القاموس الفقهي : الاعتقاد بالجنان، والإقرار باللسان، وعمل الجوارح بالأركان[٩].

ثالثاً: تعريف مقاصد الشريعة في اللغة والاصطلاح:

أ- تعريف المقاصد في اللغة: المقاصد: جمع مقصد مأخوذة من القصد يقال : قصدته قصدًا ومقصدًا[١٠].

والقصد: استقامة الطريق، ومن ذلك قوله تعالى: ﴿وَعَلَى اللَّهِ قَصْدُ السَّبِيلِ﴾[١١] يعني: تبيين الطريق المستقيم بالدعاء إليه بالحجة والبرهان[١٢]، والقصد يعني: الاعتدال في الشيء، والتوسط فيه، وهو خلاف الإفراط يعني: لا إسراف ولا تقتير فهو يعني العدل[١٣]، وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "القصد القصد تبلغوا "أي: عليكم بالقصد من الأمور وهو الوسط بين الطرفين[١٤].

ب : معنى المقاصد اصطلاحًا : من أكثر العلماء اهتمامًا بالمقاصد الإمام الشاطبي وقد عرَّف المقاصد بأنها:"الهدف والغاية التي ترجى من الشيء[١٥]، وعلى هذا فإن مقاصد الشريعة تعني:"إقامة مصالح المكلفين الدنيوية، والأخروية على نظام يكونون به عباد الله اختيارًا كما هم اضطرارًا[١٦]. وقد عرَّف الشيخ الفاسي مقاصد الشريعة، فقال:"هي الغاية منها والأسرار التي وضعها الشارع عند كل حكم من أحكامها[١٧]،

---

(٤) معجم مفردات ألفاظ القرآن، ص ٢١، وانظر: تهذيب اللغة ١٥ / ٥١٠ ، لسان العرب ١/ ١٤٠ .

(٥)انظر: الأمن الفكري في مواجهة المؤثرات الفكرية د.حيدر عبدالرحمن الحيدر ص ٣١٠ – ٣١٣ ، دور منهج العلوم الشرعية في تعزيز الأمن الفكري لدى طلاب الصف الثالث الثانوي، جبير بن سليمان الحربي، ص ٢٥ – ٢٧ .

(٦)التعريفات، علي بن محمد الجرجاني، ص ٣٨.

(٧)الموسوعة الفقهية الكويتية ٦/ ٢٧١ .

(٣) المعجم الوسيط، ج ١، ص ٣٠٧ ، مادة : دان.

(٤) القاموس الفقهي لغة واصطلاحًا، سعدي أبو جيب ص ١٣٤ .

(١٠) لسان العرب، ابن منظور ، ٣ / ٣٥٣، معجم مقاييس اللغة ، ابن فارس ٥ / ٩٤.

(١١) سورة النحل : الآية [٩].

(١٢) لسان العرب ، ٣ / ٩٦.

(١٣) المرجع السابق ، ٣ /٩٦، المصباح المنير ، الفيومي ، ٤١٢/٧.

(١٤) النهاية في غريب الأثر ، ابن الأثير ٤ / ١١١ .

(١٥) الموافقات، الشاطبي ٢/ ٨ .

(١٦) المقاصد العامة، ابن زغيبة ، ص ٤٣.

(١٧) المرجع السابق ص٤٣ نقلاً عن مقاصد الشريعة ومكارمها للشيخ علال الفاسي .

وعرَّفها أحمد الريسوني فقال:"هي الغايات التي وضعت الشريعة؛ لأجل تحقيقها[١٨]. وعرَّفها الشيخ الطاهر بن عاشور: بأنها "المعاني والحكم الملحوظة للشارع في جميع أحوال التشريع ،أو معظمها بحيث لا يختص بنوع خاص من أحكام الشريعة[١٩].

رابعاً: تعريف الحج في اللغة والاصطلاح :

أ- تعريف الحج في اللغة: الحج لغة: القصدُ إلى كلِّ شيء، فخصَّه الشرع بقصد معيّن ذي شروط معلومة[٢٠]، وقيل: الحج لغة: القصد إلى الشيء المعظَّم[٢١]،وقيل: الحج: القصد للزيارة[٢٢]، ويُقال: الحجُّ: القصد، ثم غلب في الاستعمال الشرعي والعرفي على حج بيت اللَّه تعالى وإتيانه، فلا يُفهم عند الإطلاق إلا هذا النوع الخاص من القصد؛ لأنه هو المشروع الموجود كثيراً، وقيل: كثرة القصد إلى من يُعظَّم[٢٣].

ب- تعريف الحج في الاصطلاح: القصد لبيت اللَّه تعالى بصفةٍ مخصوصةٍ، في وقتٍ مخصوصٍ، بشرائطَ مخصوصةٍ [٢٤].

وقيل: الحج: خُصَّ في تعاريف الشرع: بقصد بيت اللَّه تعالى إقامةً للنسك[٢٥]، فقيل: الحَجُّ، والحِجُّ، فالحَجُّ مصدرٌ، والحِجُّ اسم.

وقيل: الحج أداءُ أعمالٍ مخصوصةٍ في حرم مكة وما حوله، في أوقاتٍ مخصوصةٍ مع النية [٢٦].

وقيل: قصد البيت الحرام للتقرب إلى اللَّه تعالى بأفعالٍ مخصوصة، في زمان مخصوص، ومكان مخصوص من حج أو عمرة[٢٧].

والتعريف الذي يجمع هذه التعريفات هو أن يقال: الحج اصطلاحاً: التعبد لله بأفعالٍ وأقوالٍ مخصوصةٍ،في أوقاتٍ مخصوصةٍ،في مكانٍ مخصوصٍ،من شخصٍ مخصوصٍ،بشروطٍ مخصوصةٍ،والعلم عند اللَّه تعالى[٢٨].

المبحث الأول : مفهوم الأمن الديني: وهو جهازُ الأمْن الذي يحارب الجرائمَ التي يرتكبها أصحابُها باسم الدِّين، ويظنُّون أنهم بهذه الجرائم البشِعة يخدمون الإسلام، ويتقرَّبون إلى الله، ويدخُلون الجَنَّة وينالون رِضاه!

وأول جماعة ضالَّة عرَفها الإسلام كانتْ تسفك الدماء، وتهتِك الأعراض، وتسلُب الأموال باسمِ الدِّين هي جماعة الخوارج.

وقيل هو : " هو حريّة الأفراد في أداء العبادات [٢٩].

المبحث الثاني : علاقة الأمن بمقصد حفظ الدين:من مقاصد الحج الكبرى تحقيق الأمن، فالأمن نعمة من نعم الله التي تفضل بها على عباده لا يمكن أن تستقيم أمور الناس في معاشهم ودنياهم وأداء عبادتهم بدون حصول الأمن، ولذلك دعا الخليل إبراهيم عليه السلام بأن يعم الأمن مكة كلها، قال الله تعالى: ﴿وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا الْبَلَدَ آمِنًا وَاجْنُبْنِي وَبَنِيَّ أَنْ نَعْبُدَ الْأَصْنَامَ﴾[٣٠]، وقد استجاب الله له، قال تعالى ﴿أَوَلَمْ يَرَوْا أَنَّا جَعَلْنَا حَرَمًا آمِنًا ﴾[٣١]. ومن أجل ذلك حرم الله مكة وجعل مجرد إرادة الإلحاد والهمّ بالمعصية فيه موجب لعذاب الله الشديد، قال تعالى: ﴿وَمَنْ يُرِدْ فِيهِ بِإِلْحَادٍ بِظُلْمٍ نُذِقْهُ مِنْ عَذَابٍ أَلِيمٍ﴾[٣٢]. وحرم الله مكة فلا يسفك فيها دمُ ولا ينتهك فيها حرمات الله وشعائره، وذلك حرصاً من الإسلام على إشاعة الأمن بين الحجاج لأداء حجّهم في يسر وسهولة وطمأنينة.

---

(١٨) نظرية المقاصد عند الشاطبي ، الريسوني ، ص ٧.

(١٩) المقاصد العامة، ابن زغيبة ، ص٤٣ ، نقلاً عن مقاصد الشريعة لابن عاشور .

(٢٠) النهاية لابن الأثير ١/ ٣٤٠.

(٢١) التعريفات للجرجاني ص١١٥، القاموس الفقهي لغة واصطلاحاً لسعدي أبو جيب ص ٧٧.

(٢٢) مفردات ألفاظ القرآن للأصفهاني ص ٢١٨، لسان العرب ٢/ ٢٢٦.

(٢٣) شرح العمدة في بيان مناسك الحج والعمرة لشيخ الإسلام ابن تيمية١/ ٧٥.

(٢٤) التعريفات للجرجاني ص ١١٥.

(٢٥) مفردات ألفاظ القرآن للأصبهاني ص ٢١٨.

(٢٦) معجم لغة الفقهاء لمحمد رواس ص ١٥٣.

(٢٧) القاموس الفقهي لغة واصطلاحاً ص ٧٧.

(٢٨) مناسك الحج والعمرة في الإسلام في ضوء الكتاب والسنة د. سعيد بن علي بن وهف القحطاني ص ١١ الناشر/ مركز الدعوة والإرشاد بالقصب ١٤٣١هـ.

(٢٩) مقال عن مفهوم الأمن ومجالاته ، انظر : الموقع على الشبكة العنكبوتية :

http://mawdoo3.com/ http://mawdoo3.com/

(٣٠) سورة إبراهيم : الآية[٣٥].

(٣١) سورة العنكبوت: الآية[٦٧].

(٣٢) سورة الحج: الآية[٢٥].

المبحث الثالث : أثر فقدان الأمن على الحج والعمرة: الحج من العبادات التي شرعها الإسلام، وفُرضت على المكلف مرة في العمر، وعلى الأمة مرة في العام، لتستمر هذه الشعيرة، ولتحقق مقاصدها في الأفراد، والأمة على حدّ سواء والبحث في هذه المسألة ينحصر في أمرين هما:

أولاً: اشتراط أمن الطريق في وجوب الحج على المسلم (الاستطاعة الأمنية).

ثانياً: إحصار الحاج المعتمر لفقدان الأمن بسبب العدو وغيره.

المطلب الأول : اشتراط الاستطاعة الأمنية لوجوب الحج وأقوال الفقهاء في ذلك.

اتفق الفقهاء - الحنفية[٣٣]، والمالكية[٣٤]، والشافعية[٣٥]، والحنابلة[٣٦]- على اشتراط الاستطاعة الأمنية لوجوب الحج على المكلف، ويقصد بها: "أن يكون الطريق آمناً بغلبة السلامة" [٣٧] ، وعدم غلبة الخوف؛ فإذا غلب الخوف من المحاربين لوقوع النهب، والغلبة منهم وخشي الناس على أنفسهم لم تتحقق لهم الاستطاعة الأمنية. ودليل هذا الشرط مستمد من قوله تعالى:﴿ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا﴾[٣٨].

هذا وقد اختلف العلماء في الاستطاعة المقصودة من الآية الكريمة، إلا أنه من المتفق عليه بينهم في الجملة أن أمن الطريق من الاستطاعة المذكورة فيها. قال ابن رشد: "ولا خلاف في اشتراط الاستطاعة في ذلك لقوله تعالى: ﴿وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا﴾ [٣٩]، وإن كان في تفصيل ذلك اختلاف؛ وهي بالجملة تتصور على نوعين: مباشرة، ونيابة، فأما المباشرة فلا خلاف بينهم على أن من شروطها الاستطاعة بالبدن، والمال من الأمن[٤٠].

والخلاف بين العلماء منحصر في اعتبار هذا الشرط هل هو من شرائط وجوب الأداء أم من شرائط لزوم الأداء؟، وفيما يلي مذاهب العلماء وأدلتهم والراجح منها في هذه المسألة:

أ- مذاهب العلماء:

المذهب الأول: أنه من شرائط الوجوب، وهو المعتمد عند الحنفية[٤١] وإحدى الروايتين عن الإمام أحمد، وقالت به طائفة من الحنابلة وهو المعتمد عندهم[٤٢].

المذهب الثاني: أنه من شرائط لزوم الأداء، ويمثله طائفة من الحنفية[٤٣]، وطائفة من الحنابلة وإحدى الروايتين عن الإمام أحمد[٤٤]. وثمرة وثمرة الخلاف بين الفريقين تظهر فيمن تحققت له جميع شروط الحج إلا هذا الشرط هل يجب عليه أن يوصي بالحج عنه أم لا؟ وإذا أوصى بذلك هل تلزم الورثة تنفيذ هذه الوصية أم لا؟ فمن قال بأنه من شرائط لزوم الأداء أوجب عليه ذلك كله، ومن قال بأدائه شرط وجوب لم يوجب عليه ذلك[٤٥].

---

(٣٣) حاشية ابن عابدين، ج٢، ص٤٦٣، البحر الرائق، ابن نجيم، ج٢ ،ص٣٣٨، بدائع الصنائع، الكاساني، ج٢، ص١٢٣، تبيين الحقائق، الزيلعي، ج٢، ص ٤.

(٣٤) مواهب الجليل، ج٢، ص٤٩٧.

(٣٥) مغني المحتاج، الشربيني، ج١، ص٤٦٧، منهاج الطالبين، النووي، ج١، ص٣٩.

(٣٦) الفروع، ابن مفلح، ج٣، ص١٧٤، وفي المذهب الحنبلي خلاف في اعتبار الاستطاعة الأمنية من شرائط الوجوب أم من شرائط لزوم الأداء، انظر أيضاً: الإنصاف، المرداوي، ج٣، ص٤٠٦.

(٣٧) البحر الرائق، ابن نجيم، ج٢، ص٣٣٨، بتصرف قليل.

(٣٨) سورة آل عمران: من الآية (٩٧).

(٣٩) سورة آل عمران: من الآية (٩٧).

(٤٠) بداية المجتهد ، ابن رشد ج١، ص ٢٣٣.

(٤١) بدائع الصنائع، الكاساني، ج٢، ص١٢٣، البحر الرائق، ابن نجيم، ج٢، ص٣٣٩-٣٤٠، حاشية ابن عابدين، ج٢، ص٤٦٣.

(٤٢)الإنصاف، المرداوي، ج٣، ص٤٠٨، الفروع، ابن مفلح ج٣، ص١٧٤، شرح منتهى الإرادات، البهوتي، ج١، ص٥١٨.

(٤٣) تبيين الحقائق، الزيلعي، ج٢، ص٤.

(٤٤) الإنصاف، المرداوي، ج٣، ص٤٠٧، ابن مفلح، الفروع، ج٣، ص١٧٤.

(٤٥) تبيين الحقائق، الزيلعي، ج٢، ص٤.

ب – أدلة العلماء على مذاهبهم:

أولا: أدلة الذين قالوا بأنه من شرائط لزوم الأداء:

١- أن رسول الله (ﷺ) فسر الاستطاعة بالزاد والراحلة، ولم يذكر أمن الطريق، ولو كان أمن الطريق من الاستطاعة لبينه لأنّه موضع الحاجة إلى البيان، فلا يجوز الزيادة في شرط العبادة بالرأي[٥] .

٢- ولأن هذا من العبادة، فلا يسقط به الواجب كالقيد من الظالم لا يسقط به خطاب الشرع وإن طال بخلاف المرض[٤٦].

ثانياً: أدلة الذين قالوا بأنه من شرائط وجوب الأداء:

احتج الذين قالوا بأنه شرط لوجوب الأداء بأن الله تعالى اشترط الاستطاعة؛ ولا استطاعة بدون أمن الطريق، كما لا استطاعة بدون الزاد والراحلة، إلا أن النَّبي ﷺ بيَّن الاستطاعة بالزاد والراحلة بيان كفاية ليستدل بالمنصوص على غيره لاستوائهما في المعنى، وهو إمكان الوصول إلى البيت ألا ترى أنه، كما لم يذكر أمن الطريق، لم يذكر صحة الجوارح، وزوال سائر الموانع الحسية، وذلك شرط الوجوب[٤٧].

ج- ***الترجيح:*** والراجح في هذه المسالة اعتبار هذا الشرط من شرائط وجوب الأداء لا من شرائط لزوم الأداء، لأن من فقد الاستطاعة الأمنية يعتبر غير مستطيع للحج أصلاً؛ لدخولها في معنى الاستطاعة في قوله تعالى ﴿وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا﴾[٤٨]، وبالتالي فالحج ليس واجباً عليه في هذه الحالة.

المطلب الثاني: إحصار الحاج والمعتمر لفقدان الأمن بسبب العدو وغيره : من المسائل التي تأثرت باختلال الأمن الداخلي الحج والعمرة، إذا أحرم بهما المكلف وحال بينه وبين المضي فيهما عدو فيما عُرف عند الفقهاء بالإحصار.

أ – تعريف الإحصار لغة واصطلاحاً:

الإحصار لغة: من حصر بمعنى حبس، يقال: حصره المرض: حبسه[٤٩]، ويأتي بمعنى: المنع[٥٠].

وأما اصطلاحاً: فقد عُرف الإحصار بتعريفات متقاربة ومنها:

١ – "منع الخوف أو المرض من وصول المحرم إلى تمام حجته أو عمرته[٥١].

٢ – "المنع من المضي في أفعال الحج سواء أكان بالعدو، أو بالحبس، أو بالمرض[٥٢].

٣ – "المنع من النُّسك ابتداءً، أو دواما كلا أو بعضاً[٥٣].

ويلاحظ أن ثمة فروقاً في تعريف الإحصار بين جمهور العلماء من جهة، والشافعية من جهة أخرى، ونقطة الاختلاف تظهر في حصر مسألة الإحصار بالعدو فقط عند الشافعية[٥٤]، وتعميمه عند الجمهور ليشمل العدو والمرض وغيرهما [٥٥]إلا أنه من المتفق عليه بينهم أن الإحصار بالعدو من الأسباب التي تبيح للمحرم التحلل من إحرامه.

---

(٤٦) المرجع السابق ، ج٢، ص٤.

(٤٧) بدائع الصنائع، الكاساني،ج٢، ص١٢٣.

(٤٨) سورة آل عمران: من الآية (٩٧).

(٤٩) لسان العرب، ابن منظور، ج٤، ص١٩٤.

(٥٠) المرجع السابق، ج٤، ص١٩٥.

(٥١) أنيس الفقهاء، القونوي، ص١٤٣.

(٥٢) التعريفات الجرجاني، ٢٧/١، التعاريف المناوي، ٤١/١.

(٥٣) حاشية البجيرمي١٦١/٢.

(٥٤) مغني المحتاج٥٣٢/١ – ٥٣٣.

(٥٥) بدائع الصنائع، ج٢، ص١٧٥، الشرح الكبير، الدردير، ج٢، ص٩٣، شرح منتهى الإرادات، البهوتي، ج١، ص٥٩٩، المحلي ، ابن حزم ، ج٧، ص٢٠٣.

ب – حكم التحلل من الإحرام في حالة الإحصار بسبب العدو: أجمع العلماء على أن المُحصر بسبب العدو يجوز له التحلل من إحرامه سواء أكان حجاً أم عمرةً[٥٦]، واختلفوا[٥٧] في وجوب الهدي على المتحلل في حالة الإحصار، وفي موضع نحره إذا قيل بوجوبه، وفي إعادة ما حُصر عنه[٥٨].

ج – شروط الإحصار بسبب العدو: يشترط في التحلل من الإحرام بسبب إحصار العدو الشروط التالية:

١- أن يكون الإحصار من جميع الطرق الموصلة إلى الحرم: فلا يكفي أن يسد العدو طريقاً من الطرق الموصلة إلى الحرم حتى يتحقق الإحصار، فلابد من لـ إغلاق جميع الطرق ليكون الإحصار معتبراً للتحلل. قال القرافي : وإن صد عن طريق، وهو قادر "على الوصول من غيره لم يجز له التحلل إلا أن يضر به الطريق الآخر، والبعد ليس بعذر[٥٩].

٢- أن يضيق الوقت بالمحرم، وهذا متصور في الإحرام بالحج إذ أنه مؤقت بالوقوف بعرفه، فإذا فات الوقوف بعرفة فات عليه الحج؛ وعليه فإذا كان ثمة وقت فيه متسع للمحرم الزوال الإحصار انتظر، فإذا ضاق عليه الوقت، وعلم أنه لن يتمكن من الوصول لأداء المناسك جاز له التحلل.

قال النووي: فإن كان الوقت واسعاً فالأفضل أن لا يعجل التحلّل فربما زال المنع فأتم الحج، وإن كان الوقت ضيقاً فالأفضل تعجيل التحلل لئلا يفوت الحج[٦٠].

٣- أن يكون العدو المحاصر من القوة بحيث لا يمكن دفعه إما لكثرة عدده، أو لقوة تسليحه أو لقلة عدد المحاصرين من المحرمين فإذا لم يتمكن المحرمون من دفع هذا العدو، واجتمعت الشروط السابقة جاز لهم التحلل.

وقد نص إمام الحرمين الجويني على أن المحرمين إذا وجدوا السلاح وأهبة القتال وجب عليهم مقاتلة العدو، ولا سبيل لهم إلى التحلل[٦١]

ورجح الإمام النووي عدم وجوب القتال على المحرمين إن كان في مقابلة كل مسلم أكثر من كافرين فقال: والصحيح الذي قاله الأكثرون أنه لا يجب القتال، وإن كان في مقابلة كل مسلم أكثر من كافرين؛ لكن إن كان بالمسلمين قوة فالأولى أن يقاتلوهم نصرة للإسلام وإتماماً للحج". وعلى كل حال لو قاتلوهم فلهم لبس ملابس الحرب وعليهم الفدية" كمن لبس الحر أو برد[٦٢].

المطلب الثالث : مقاصد الشريعة من تحلّل المحرم بسبب الإحصار: من الحِكَم التشريعية الملحوظة من تحلّل المحرم بسبب الإحصار بالعدو ما يلي:

١- رفع الحرج، والمشقة عن المحرم: فإن المكلف إذا أحرم بالحج أو العمرة ولبس ملابس الإحرام وهي الإزار والرداء، واجتنب محظورات الإحرام من قص شعر، ولبس المحيط، والمخيط من الثياب، والتطيب، والجماع، والتعرض للصيد مما هو معروف من محظورات الإحرام، ثم حال بينه وبين المضي لأداء المناسك عدو، وطال انتظاره، فإنه سيتعرض للحرج والمشقة، والعسر عندها؛ فشرع الله له هذا الحكم لدفع الحرج والمشقة عنه.

٢- حفظ النفس في مقابل المضي في النُّسك وتعريضها للهلاك: ومن المعلوم أن مقصد حفظ النفس معتبر في الشريعة، وفي سبيل تحقيق هذا المقصد شرعت جملة من الأحكام لتحقيقه، ومنها هذا الحكم؛ وهو تحلل المحرم من الإحرام إذا حال بينه وبين المضي إلى أداء النّسك عدو لئلا يعرض نفسه للقتل؛ لاسيما وأنّه غير منتظم في جيش المقاتلة هذا العدو و غير مجهز بالعتاد اللازم للحرب.

---

(٥٦) مغني المحتاج ، ج١،ص٥٣٢،الشرح الكبير ،ج٢،ص٩٣، شرح منتهى الإرادات،ج١، ص ٥٩٩، بدائع الصنائع، ج٢، ص١٧٥، المحلي ، ابن حزم ، ج٧، ص٢٠٣.

(٥٧) بداية المجتهد ، ابن رشد ج١، ص ٢٥٩، بدائع الصنائع، ج٢، ص١٧٥، روضة الطالبين،ج٣،ص ١٧٢، المغني ، ج٣، ص ١٧٣.

(٥٨) يمكن مراجعة ذلك في الكتب الفقهية، إذ ليس هدف هذه الدراسة الخوض في هذه التفريعات.

(٥٩) الذخيرة ، القرافي ،ج3 ص١٨٧.

(٦٠) روضة الطالبين،ج٣،ص ١٧٢ .

(٦١) روضة الطالبين،ج٣،ص ١٧٣ .

(٦٢) المرجع السابق .

٣ – ومن الحِكم الخفية التي قد تبدو للناظر في هذه المسألة أن الدفاع عن بيضة المسلمين في هذه الحالة من أوجب الواجبات، ولا يتسنى ذلك للمحرم وهو في إحرامه.

فلا بد له أن يتحلل من الإحرام ليتمكن من الالتحاق بالجيش المسلم لمقاتلة ذلك العدو، سواء أكان هذا العدو من المشركين، أو من البغاة الخارجين على الدولة المسلمة العادلة، أو من المحاربين وقطّاع الطرق.

هذه بعض الحكم الملحوظة من تشريع هذا الحكم، وخلاصة الأمر أن الحج والعمرة من العبادات التي تأثرت بقضية الأمن والخوف، وشُرعت الاحكام التكليفية المناسبة لها في هذه الأحوال التي قد تعترضها، وهو يؤكد مدى تأثير الاضطرابات الأمنية على الأحكام الشرعية، وخاصة إن وقعت هذه الاضرابات في مكة المكرمة –حرسها الله تعالى.

الخاتمة:

أولاً: النتائج :

- من مقاصد الحج الكبرى تحقيق الأمن، فالأمن نعمة من نعم الله التي تفضل بها على عباده لا يمكن أن تستقيم أمور الناس في معاشهم ودنياهم وأداء عبادتهم بدون حصول الأمن.
- للأمن الديني في الإسلام مكانة هامة من خلال اعتباره مقصداً من مقاصد الشريعة الإسلامية.
- من فقد الاستطاعة الأمنية يعتبر غير مستطيع للحج أصلاً؛ لدخولها في معنى الاستطاعة في قوله تعالى ﴿وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ﴾[٦٣]، وبالتالي فالحج ليس واجباً عليه في هذه الحالة.
- أجمع العلماء على أن المحصر بسبب العدو يجوز له التحلل من إحرامه سواء أكان حجاً أم عمرةً.
- يشترط في التحلل من الإحرام بسبب إحصار العدو:
  ١. أن يكون الإحصار من جميع الطرق الموصلة إلى الحرم.
  ٢. أن يضيق الوقت بالمحرم.
  ٣. أن يكون العدو المحاصر من القوة بحيث لا يمكن دفعه إما لكثرة عدده، أو لقوة تسليحه أو لقلة عدد المحاصرين من المحرمين.
- من الحِكَم التشريعية الملحوظة من تحلّل المحرم بسبب الإحصار بالعدو ما يلي:
  ١. رفع الحرج، والمشقة عن المحرم.
  ٢. حفظ النفس في مقابل المضي في النُّسك وتعريضها للهلاك.
  ٣. أن الدفاع عن بيضة المسلمين في هذه الحالة من أوجب الواجبات، ولا يتسنى ذلك للمحرم وهو في إحرامه.

ثانياً: التوصيات :

- القيام بدراسة جادةٍ وواسعة لمفهوم الأمن الديني وعلاقته بمقاصد الشريعة في كل نواحي الحياة.
- لا زالت السياسات الأمنية للدولة في ضوء مقاصد الشريعة في حاجة إلى مزيد من الدراسات الفقهية والتأصيل الشرعي.

مراجع البحث:

- الأمن الفكري في مواجهة المؤثرات الفكرية د.حيدر عبدالرحمن الحيدر ، الطبعة الأولى، ١٤٢٣ هـ – ٢٠٠٢ م.
- الإنصاف في معرفة الراجح من الخلاف على مذهب الإمام أحمد بن حنبل: للإمام علاء الدين أبي الحسن علي بن سليمان بن أحمد المرداوي السعدي الحنبلي، (تحقيق محمد حامد الفقي)، دار إحياء التراث، بيروت.
- أنيس الفقهاء، القونوي، طبعة دار الوفاء، جدة، ١٤٠٦.
- البحر الرائق شرح كنز الدقائق: زين الدين بن نجيم الحنفي، الطبعة الثانية، دار المعرفة للطباعة والنشر، بيروت.

(٦٣) سورة آل عمران: من الآية (٩٧).

- بداية المجتهد ونهاية المقتصد، للإمام القاضي أبو الوليد محمد بن أحمد بن محمد بن أحمد بن رشد القرطبي الأندلسي الشهير بابن رشد الحفيد، دار الفكر .
- بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع: للكاساني الحنفي، المتوفى سنة ٥٨٧هـ، طبعة: دار الكتب العلمية، الطبعة الثانية ١٤٠٦هـ
- تبيين الحقائق شرح كنز الدقائق، لعثمان بن علي الزيلعي، المكتبة الإسلامية، القاهرة، ١٣١٣هـ
- التعاريف المناوي، طبعة دار الفكر المعاصر، بيروت، دمشق، ١٤١٠هـ
- التعريفات/ لعلي بن محمد بن علي الجرجاني، تحقيق: إبراهيم الإبياري، طبعة دار الكتاب العربي، بيروت ١٤٠٥هـ
- حاشية البجيرمي، طبعة المكتبة الإسلامية، ديار بكر، تركيا.
- دور منهج العلوم الشرعية في تعزيز الأمن الفكري لدى طلاب الصف الثالث الثانوي، جبير بن سليمان الحربي، بحث تكميلي مقدم إلى قسم المناهج في كلية التربية بجامعة أم القرى لنيل درجة الدكتوراه، ١٤٢٨ هـ، – ٢٠٠٨ م.
- الذخيره، لشهاب الدين أحمد بن إدريس القرافي، دار الغرب -بيروت (١٩٩٤م)، تحقيق: محمد حجي.
- رد المحتار على الدر المختار: ابن عابدين، محمد أمين بن عمر بن عبد العزيز عابدين الدمشقي الحنفي، الناشر: دار الفكر- بيروت، الطبعة: الثانية، ١٤١٢هـ ١٩٩٢م.
- روح المعاني في تفسير القرآن العظيم والسبع المثاني: شهاب الدين محمود بن عبد الله الحسيني الألوسي، الناشر: دار الكتب العلمية – بيروت، الطبعة: الأولى، ١٤١٥ هـ
- روضة الطالبين وعمدة المفتين: للعلامة/ محيي الدين يحيى بن شرف أبي زكريا النووي، طبعة: المكتب الإسلامى، بيروت ١٤٠٥هـ الطبعة الثانية.
- شرح العمدة في بيان مناسك الحج والعمرة – كتاب المناسك – لشيخ الإسلام ابن تيمية، تحقيق/ صالح بن محمد الحسن، طبعة مكتبة الرشد، الطبعة الأولى ١٤١٢هـ
- شرح منتهى الإرادات، البهوتي،طبعة: عالم الكتب ، بيروت ، ١٩٩٦م .
- القاموس المحيط، لمجد الدين محمد بن يعقوب الفيروز آبادي، ط٢(١٤٠٧هـ) مؤسسة الرسالة- بيروت.
- كتاب الفروع ومعه تصحيح الفروع لعلاء الدين علي بن سليمان المرداوي: محمد بن مفلح ابن محمد بن مفرج، الناشر: مؤسسة الرسالة، الطبعة: الأولى ١٤٢٤ هـ- ٢٠٠٣ م
- لسان العرب، أبو الفضل محمد بن مكرم بن علي، المعروف بابن منظور، طبعة دار صادر، بيروت، لبنان.
- المبسوط: محمد بن أحمد بن أبي سهل شمس الأئمة السرخسي، الناشر: دار المعرفة – بيروت، الطبعة: بدون طبعة، تاريخ النشر: ١٤١٤هـ- ١٩٩٣م
- المحلي، ابن حزم (تحقيق لجنة إحياء التراث)، دار الآفاق الجديدة، بيروت .
- معجم لغة الفقهاء أ/ محمد رواس قلعة جي، د/ حامد صادق قليبي، طبعة دار النفائس، الطبعة الثانية ١٤٠٨هـ ١٩٨٨م.
- معجم مقاييس اللغة لأبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا، تحقيق/ عبد السلام هارون، دار الجيل، بيروت، الطبعة الثانية ١٤٢٠هـ١٩٩٩م
- مغني المحتاج إلى معرفة ألفاظ المنهاج: تأليف/ الإمام محمد بن أحمد الخطيب الشربيني، طبعة: مطبعة مصطفى البابي الحلبي وأولاده بمصر ١٣٧٧هـ
- المغني: تأليف/ موفق الدين أبي محمد عبد الله بن أحمد بن محمد بن قدامة، المتوفى سنة ٦٢٠هـ، تحقيق: د. عبد الله التركي،د. عبد الفتاح الحلو، مطابع هجر، القاهرة.
- مفردات ألفاظ القرآن، للراغب الاصفهاني، طبعة المكتبة المرتضوية ١٣٧٣ هـ
- مقاصد الشريعة لابن عاشور، طبعة: دار الفجر، بيروت، ١٩٩٩م .
- مقاصد الشريعة ومكارمها للشيخ علال الفاسي، طبعة: دار الغرب الإسلامي، الطبعة الخامسة.
- المقاصد العامة للشريعة الإسلامية، ابن زغيبة عز الدين، الطبعة الأولى، ١٤١٧هـ ١٩٩٦م .
- مناسك الحج والعمرة في الإسلام في ضوء الكتاب والسنة د. سعيد بن علي بن وهف القحطاني ص ١١ الناشر/ مركز الدعوة والإرشاد بالقصب ١٤٣١هـ

- الموافقات، الشاطبي، طبعة: دار المعرفة، بيروت، تحقيق: عبد الله دراز.
- مواهب الجليل لشرح مختصر خليل: تأليف إمام المالكية في عصره: أبي عبد الله محمد بن محمد بن عبد الرحمن المغربي، المعروف بابن الحطاب التاج والإكليل، طبعة: دار الفكر، الطبعة الثانية.
- النهاية في غريب الحديث والأثر: أبو السعادات المبارك بن محمد الجزري تحقيق: طاهر أحمد الزاوى، محمود محمد الطناحي، الناشر: المكتبة العلمية، بيروت ١٣٩٩هـ ١٩٧٩م.

وصف مكة ومظاهر الحج في رحلة المستشرق الإيطالي لودفيكو دي فارتيما (٩٠٨هـ/ ١٥٠٣م)

أ.د. إبراهيم محمد حمد المزيني
كلية العلوم الاجتماعية – جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص البحث:

تأتي مكة المكرمة في قمة المدن التي تهفو لها نفوس العلماء والباحثين، ويزداد حولها فضول الرَّحالة عبر عصور التاريخ لزيارتها والوقوف على أسرارها ومكنوناتها، وكان من بين هؤلاء الرَّحالة لفيف من الأوربيين الذين قُدّر لهم زيارتها وتسجيل مشاهداتهم وملاحظاتهم حولها مع تعدّد دوافعهم وأهدافهم.

ويأتي المستشرق الإيطالي لودوفيكو دي فارتيما (Ludovico Bartema) الذي أطلق على نفسه اسم (الحاج يونس المصري) في طليعة هؤلاء وباكورة جهودهم، وهو أوّل رحالة أوربي تطأ قدماه مكة حسب إشارة المصادر، وقد وثَّق فارتيما هذه الرحلة في كتابه.

وهذا ما تحاول هذه الورقة التركيز عليه محاولة لاستجلاء أبعاد رحلته إلى الحج ووصف مكة ومظاهر الحج ضمن رحلاته في محاولة علمية نقدية أشارك فيها ضمن بحث علمي مقدم للملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى - مكة المكرمة ١٤٣٩هـ/٢٠١٨م.

المقدمـة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمَّد وعلى آله وصحبه، ومن التزم هديه وسار على نهجه إلى يوم الدين... أما بعد: فإنَّ هناك مجموعة من المدن والمواقع الدينية ولا ستراتيجية تجتذب إليها أنظار الزائرين والدارسين، وتتوق إليها نفوسهم ويشدون إليها الترحال، وكلٌّ حسب هدفه ومقصد رحلته.

وتأتي مكة المكرمة في قمة المدن التي تهفو لها نفوس العلماء والباحثين، ويزداد حولها فضول الرَّحالة عبر عصور التاريخ لزيارتها والوقوف على أسرارها ومكنوناتها، وكان من بين هؤلاء الرَّحالة لفيف من الأوربيين الذين قُدّر لهم زيارتها وتسجيل مشاهداتهم وملاحظاتهم حولها مع تعدّد دوافعهم وأهدافهم.

ويأتي المستشرق الإيطالي لودوفيكو دي فارتيما (Ludovico Bartema) الذي أطلق على نفسه اسم (الحاج يونس المصري) في طليعة هؤلاء وباكورة جهودهم، وهو أوّل رحالة أوربي تطأ قدماه مكة حسب إشارة المصادر، وقد وثَّق فارتيما ذهابه إلى مكة المكرمة للحج، وكانت نقطة البداية لرحلته من مدينة دمشق في عام ٩٠٨هـ الموافق لعام ١٥٠٣م عندما ادعى أنه أحد الجنود المماليك المعتنقين للإسلام، وانتحل اسم (الحاج يونس المصري)، ووصف الحج ومكة في كتابه وصف المشاهد المنبهر، فقال عن مكة في بداية وصفها: "سنتحدث الآن عن مكة ذات الشرف الباهر. ماهي؟ وما وضعها؟ ومن يحكمها؟ إنها مدينة رائعة الجمال قد أُحسن بناؤها، وتضم حوالي ٦٠٠٠ أسرة، ومنازلها جيدة تمامًا[١].

(١) فارتيما، لودوفيكو دي. رحلات فارتيما (الحاج يونس المصري) / ترجمة وتعليق عبد الرحمن عبد الله الشيخ. - القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٩٤م.- ص ٥١.

وأما بالنسبة لأحوال الحجاج فقد نجح في شرحها بدقة بالغة قائلاً: "وقد وجدنا أعدادًا كبيرة من الحجاج في مكة، أتى بعضهم من إثيوبيا، وبعضهم الآخر من الهند الكبرى India Major، وبعضهم الآخر من الهند الصغرى India Minor، وآخرون من فارس، وطائفة من سوريا، والحق أقول لكم: إنني لم أرَ أبدًا تجمعًا هائلاً احتشد في مكان واحد كما رأيت هنا في مكة خلال العشرين يومًا التي مكثتها في هذا البلد[٢]. ومن اللافت للنظر وصفه للمسجد الحرام وصف المنبهر الذي يلفت نظره كل زاوية فيه، ويفصّل في وصف بئر زمزم ووصف الهدي والأضاحي، وحمام الحرم وغيرها مما شده ولم يغفل عنه في وصفه وفقًا لما شاهده، وربما من زاوية رؤيته هو وخلفيته.

وهذا ما تحاول هذه الورقة التركيز عليه محاولة لاستجلاء أبعاد رحلته إلى مكة ووصفها، وكذا وصف مظاهر الحج ضمن رحلاته التي دوّنها في محاولة علمية نقدية أشارك فيها ضمن بحث علمي مقدم للملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى - مكة المكرمة ١٤٣٩هـ/٢٠١٨م بعنوان: «وصف مكة ومظاهر الحج في رحلة المستشرق الإيطالي لودفيكو دي فارتيما (٩٠٨هـ/ ١٥٠٣م)».

ويأتي من أهم أهداف هذه الورقة: محاولة استطلاع أخبار مكة ووصف مظاهر الحج لدى أقدم الرحالة الغربيين الذين زاروا مكة في موسم الحج، وكيف كانت رؤيته ووصفه لمكة، وشعيرة الحج، ورؤيته للمسجد الحرام وما شاهده ووصفه فيه في زمنه، إضافة إلىو صفه لمظاهر الحج وتفصيلاته وفق رؤيته التي صورها باندهاش وتعجّب، رغم أنه لم يشر إلى مشاركته الحجيج مشاعرهم مما يرجّح تظاهره بالإسلام. وما تمَّ من تناول في هذه الرحلة حول وصف مكة ومظاهر الحج يؤكد أهمية هذه الرحلة وحاجتها إلى المزيد من الدراسة والبحث رغم ما سبق حولها من دراسات رصينة وجادة.

وبداية.. لعله يناسب في مستهل هذه الدراسة أن أشير إلى أنه نظرًا لاتساع المادة العلمية التي يمكن أن تندرج ضمن هذا الموضوع،و حرصًا على حصر مادته بما يناسب الحال، ورغبة في تجنيبه الحشو والإطالة، فقد عمدتُ إلى عرضه وفق المباحث الآتية:

المبحث الأول: رحلات الأوربيين إلى مكة المكرمة:

شهدت الجزيرة العربية بعمومها مجيء عدد من الرحالة الأوروبيين منذ بداية القرن العاشر الهجري (السادس عشر الميلادي) وذلك مع بدايات ظهور الإمبراطوريات الغربية والصراع فيما بينها بهدف الاحتلال والسيطرة على أجزاء من العالم الإسلامي في أفريقيا وآسيا، والسيطرة على الممرات المائية الحيوية في البحر الأحمر والخليج العربي وجزر المحيط الهندي بغرض تأمين الحاميات البحرية وقوافل التجارة، ومن تلك القوى البرتغاليّون والهولنديون والفرنسيون والبريطانيون.

وقد تنوعت أهداف هؤلاء الرحالة، الذين وجدوا الدعم والتشجيع من دولهم، فمنهم من جاء لهدف تبشيري، ومنهم من كانت رحلته لأغراض سياسية واقتصادية، ومنهم من جاء لأهداف علمية وحب للمغامرة والاكتشاف.

وعلى الرغم من هذه الجهود، فقد بقيت مكة لأمد طويل مجهولة لدى هؤلاء الأوروبيين؛ بسبب منع وصول غير المسلمين إليها، ومن ثم كثرت الخرافات حول المدينة المقدسة في كتابات ما قبل العصر الحديث الأوروبية، حتى إذا انطلقت حركة الكشوف الجغرافية بُذلت جهودٌ كبيرةٌ للتنكر للوصول إليها، غير أنَّ عددًا كبيرًا من هؤلاء الزوَّار كُشف أمره، وصارت السلطات الحاكمة في مكة أواخر عصر سلاطين المماليك شديدة اليقظة، بسبب نشاط البرتغاليين البحري وتطلعهم للوصول إلى مكة لأهميتها التجارية والدينية. ومع هذا فقد كان نصيب مكة المكرمة مجموعة من هؤلاء الرحالة ممن نجحوا في الوصول إليها كلٌّ بحيلته وقصده، وسجلوا مشاهداتهم ومعلومات رحلاتهم وآراءهم وانطباعاتهم، وربما ميولهم باختلاف دوافع رحلاتهم بما يستحق منا التوقف عند مجموعة من هذه الرحلات لتأملها ومناقشتها إذ منها ما هو علمي اتسم في غالبه بالموضوعية والإنصاف، ومنهم صاحب التجارة المحايد، ومنهم ممتهن الجاسوسية الذي يقصر اهتمامه حولز وايًا محدَّدة انتدب من أجلها، ومنهم المتعصّب الذي يصدر أحكامه وفقًا لمنطلقه، وكلّ من هؤلاء ينطلق من منطلق ومحرك لرحلته.و تحتفظ كتب الرحلات بمجموعة من هذه الأسماء الذين وفدوا إلى مكة المكرمة بمختلف ميلوهم وأهدافهم يجتذبهم هدف عام يتصف بإرضاء رغبة الاستطلاع وإشباع فضول الاكتشاف لديهم.

---

(٢) رحلات فارتيما.- ص ٥٢-٥٣.

وإذا كانت رحلات المسلمين إلى مكة قديمة ومتكررة، فإنَّ مجموعة من الرحالة الأوربيين أمكن لهم زيارة مكة باختلاف زمن الزيارة وأهدافها، وكان باكورة هؤلاء الرحالة مستشرق إيطالي اسمه (لودفيكو دي فارتيما) الذي نجح في التخفي والوصول إلى مكة والتظاهر بالحج ليسجل مشاهداته وانطباعاته في رحلته التي تعدُّ الأولى من رحلات الأوربيين إليها.

وضمن أدب هذه الرحلات وأهدافها يسجل أسعد فارس رأيه بقوله: "أن أدب الرحلات الغربي وآثار رحلاتهم يعدُّ امتدادًا لحركة الاستشراق والمستشرقين، والاستشراق بحد ذاته هو تراث الإمبراطوريات الغربية التي كانت وماتزال تحرص على دوام مصالحها في البلاد الأخرى، وحتى الرحلات العلمية ذات الطابع الأكاديمي كانت مرتبطة في السياسة أكثر من ارتباطها بالعلم والحضارة، ونادرًا ما حادت عن أهدافها السياسية بالإضافة إلى الأهداف العلمية[٣].

ولئن مثَّل المشرق العربي والجزيرة تحديدًا مصدر إلهام للعديد من الأدباء الأوربيين، فإن الرحلة إليه كانت حلمًا تتوق نفس الأوربي إلى تحقيقه نظرًا إلى ما نقل عن هذه المنطقة من أخبار، نَسَجَ الخيالُ أغلبَها سواء بعد الحروب الصليبية أو من خلال بعض كتب الأدب والرحلات، أو من خلال ما تناقله التجّار والمغامرون من أخبار تداخل فيها الواقع مع الأسطورة، ومهما يكن من أمر فإنَّ المشرق العربي بقيمته الاستراتيجية له تأثيره المباشر في السياسة والاقتصاد بين طرفي العالم شرقه وغربه سيما في ظل هيمنة الإمبراطوريات الاستعمارية الكبرى وتنافسها على المنطقة، ومن هنا نفهم تعدّد أسباب هذه الرحلات وتنوع أهدافها بين الديني التنصيري، ومنها السياسي والاقتصادي، والعلمي أيضًا[٤].

لقد كان الهدف الديني هو الغالب على رحَّالة القرن العاشر الهجري (السادس عشر الميلادي) بداية من رحالتنا (الرحالة الإيطالي لودوفيكو دي فارتيما) مبعوث الحكومة البرتغالية إلى كلّ من مصر والشام متظاهرًا بالإسلام، ودخل المدينة ومكة مع الحجاج، ويمكن أن يندرج ضمن هذا الهدف البحَّار البرتغالي (قريقوريو داقودرا) الذي قدم إلى الحج برفقة أمير عدن سنة (١٥١٦م)، والذي كشف مقصده في رحلته، وعاد إلى البرتغال سنة ١٥٢٠م ليلحق بدير من الأديرة هناك[٥].

وما صرّح به بيترينت في كتابه (رحلات المستشرقين إلى بلاد العرب) يرسّخ مجموع هذه الأهداف حينما قال: "إن الأشخاص الذين ذكرناهم كانوا العيون والآذان التي استطاع الغرب الحصول بها على المعلومات عن بلاد العرب وشعبها فنحن نرسل الكشّافين ونبني الصّور عن الطريقة التي تسير بها الأمور، ونستعين بالتقارير التي يجلبونها لنا، وحين تتكون لدينا مثل هذه الصور فمن الصعب تغييرها[٦]. ومثل هذه الشهادة تؤكد الأهداف السياسية والاقتصادية لعديد من رحلات الأوربيين إلى الجزيرة العربية حينا اشتد صراع تلك القوى وتنافسها على مصالح المنطقة، وتوافد بعد ذلك مجموعة منهم بقصد صريح أو مضمر أذكر منهم (فينسنت لو بلانك، وبوهاند وايلد، وجوزيف بيتس، وباديا ليبلش، وياسبر سيتزن، وبوركهارت، وجيوفاني فيناتي، وليون روشيه، وجورج أغسطس والين، وغيرهم كثير)[٧].

ومهما يكن من أمر هذه الرحلات وتفاوت أهدافها ومقاصدها وغاياتها، إلا أننا لا ننكر تلك القيمة التاريخية للنصوص والمشاهدات التي سجلوها ضمن رحلاتهم، والتي يمكن أن نستخلص منها مجموعة من الفوائد والمعارف والمعلومات، وهي مجالات خصبة للدراسة والتحقيق والتمحيص لما تحويه رحلاتهم من معلومات تختلط فيه الانطباعات بالعواطف والميول بتخالط المعتقدات، فكان لزامًا الالتفات لهذا النتاج لتصحيح ما ورد فيه مما يغالط الحقائق عن تاريخ مكة والمدينة ومكانتها الشامخة، ولعل اختياري لرحلة الإيطالي لودوفيكو دي فارتيما بتفاصيلها أنموذجًا لهؤلاء الرحالة ستكشف لنا مثل هذه المقاصد وغيرها، وبخاصة بما يتصل بوصف مكة ومظاهر الحج من هذه الرحلة، وهو ما ستعرض له هذه الورقة في المباحث الآتية.

---

(٣) فارس أسعد عيد. الرحالة الغربيون في شبه الجزيرة العربية، دراسة ضمن: الرحلات إلى شبه الجزيرة العربية، ط١، الرياض: دارة الملك عبد العزيز، ١٤٢٤هـ، ص ٥٥٧.

(٤) محمد بن عبد الهادي الشيباني. أهداف الرحالة الغربيين في الجزيرة العربية ضمن: الرحلات إلى شبه الجزيرة العربية، ط١، الرياض: دارة الملك عبد العزيز، ١٤٢٤هـ، ص ٥١٥-٥٥٣.

(٥) عبد الرزاق بن حبيب الحمامي. المدينة المنورة والرحالة الأوربيون (دراسة نماذج)، ط١، المدينة المنورة: سلسلة إصدارات كرسي الملك سلمان بن عبد العزيز لدراسات تاريخ المدينة المنورة، ١٤٣٦هـ(٢٠١٥م)، ص ١٣-١٤.

(٦) عبد الرزاق الحمامي. المدينة المنورة والرحالة الأوربيون، ص ١٤-١٥.

(٧) أرفقت لهؤلاء وغيرهم جدولاً في ختام البحث للاستزاده.

المبحث الثاني: حياة فارتيما:

ومهمٌ أن أشير ابتداءً إلى أنه على الرغم من أهمية هذه الرحلة التي دوّنها الرحالة الإيطالي لودوفيكو دي فارتيما (الحاج يونس المصري) إلا أننا لا نكاد نعرف عن حياته سوى النزر اليسير، إذ أنَّ المعلومات المتوافرة عنه قليلة ونادرة وخاصة عن بدايات حياته الأولى كالولادة والنشأة، فمصادر التراجم الأجنبية والعربية لم تحدد لنا بدقة مكان ولادته وسنتها، سوى ما ذُكر في الموسوعة البريطانية من ترجيح سنة مولده بين سنتي ١٤٦٥ - ١٤٧٠م الموافق (٨٦٩ - ٨٧٤ هـ)[٨].

وهو ما أكده المستشرق الإنجليزي بيرسي بادجر(Badger)[٩] من أنه لا يعرف عن حياة فارتيما سوى القليل ومن خلال اطلاعه على المراجع الإنجليزية والإيطالية والفرنسية التي يحتمل وجود شيء فيها عنه، وأوضح أنَّه لم يجد فيها شيئًا يذكر، وقد بيَّن بادجر أنَّه لم يجد في موسوعة التراجم العالمية في القديم والحديث المطبوعة في باريس سنة ١٢٤٢هـ (١٨٢٧م)، إلا نصًا قصيرًا عن فارتيما لم يستوضح منه سوى أنه رحالة إيطالي قام برحلته في القرن السادس عشر الميلادي الموافق للقرن العاشر الهجري دون تحديد السنة، وقد تعجب بادجر من أنَّ المراجع التي كتبها المؤلفون الإيطاليون أغفلت ذكر فارتيما رغم أهميته، وأعطى لذلك أمثلة منها المؤلف الإيطالي زورلا (Zurla) حيث إنَّه لم يذكر فارتيما ضمن أشهر الرحالة الإيطاليين في كتابه الذي نشر في البندقية سنة ١٢٣٣هـ (١٨١٨م)، أما المؤرخ الإيطالي فانتوزي(Fantuzzi) فلم يتعرض لفارتيما إلا من خلال أسطر قلائل شكا في مطلعها من قلة المعلومات عنه، وأنهاها بالتشكيك في عودته إلى إيطاليا[١٠]. ويعلّل مترجم رحلته إلى اللغة العربية من اللغة الإنجليزية عبدالرحمن الشيخ ذلك بقوله: "أنَّ فارتيما لم يكن فيه من إيطاليا سوى أنها موضع مولده، ومصدر لغته، أما فيما عدا ذلك فالرجل كان يعمل لحساب ملك البرتغال، الذي موّل رحلته، والذي قدّم له نائبه في الهند براءة الامتياز والفروسية، وضمه لجيوشه المحاربة أحيانًا، لذلك فبعض المصادر تشير إلى أنه رحّالة برتغالي، تمامًا مثل كولومبس الذي تعارف الناس أنه رحالة إسباني مع أنه من أصول إيطالية[١١].

ويضيف عبدالرحمن الشيخ قائلاً: "إنَّ إهمال المؤرخين الإيطاليين لفارتيما عند حديثهم عن رجالات وطنهم ليس أمرًا مستغربًا، فالرجل يكاد يكون غير إيطالي"، حيث عرف بأنَّه برتغالي ولعل ولاءه الشديد لملك البرتغال كان واضحًا في معظم صفحات رحلته، ولذا نجد أنَّ المؤرخ جون ونتر جونز (John Winter Jones) الذي قام بالترجمة الكاملة لرحلات فارتيما إلى اللغة الإنجليزية قد أورد في أثناء سرده لطبعات رحلة فارتيما باللغات المختلفة عنوان كتاب فرنسي نشر سنة ٩٦٣هـ (١٥٥٦م)، شمل جانبًا من رحلة فارتيما أدرج ضمن مجموعة رحلات الرحالة البرتغاليين، وكان عنوان ذلك الكتاب كما أورده جون ونتر جونز هو (وصف أفريقيا، ثالث أجزاء العالم) والجزء الثاني كان عن رحلات الرحالة البرتغاليين وأدرج فارتيما معهم[١٢].

كما يضيف عبدالرحمن الشيخ أنه مع كل هذا الغموض الذي يحيط بحياة رحَّالتنا، فهناك إجماع على أنه ولد في بولونيا (Bologna) بإيطاليا، وأنه رحل منها إلى البندقية، وأنه ذكر هو في رحلته أنَّ والده كان طبيبًا، ويميل بادجر أنه كان عسكريًا لاهتمامه الكبير في رحلته بوصف الأسلحة والتجمعات العسكرية، كما نعلم من حديثه أنه كان زوجًا وأبًا[١٣]. ولندرة المعلومات عن فارتيما أصلاً فإنه لا توجد مؤلفات أخرى لفارتيما سوى رحلات فارتيما هذه المشهورة باسمه، بل إنَّه يوجد غموضٌ حتى في نهاية حياته وليس هناك معلومات سوى ما أفادت به الموسوعة البريطانية التي حددت سنة وفاته في عام ٩٢٣هـ (١٥١٧م)، بدون تحديد المكان الذي توفي فيه[١٤]. ويشير روبن بدول بأنَّه قد

---

(٨) Encyclopedia Britannica , Micropaedia , Vol. 12, Art: Vartema , Lodovico do نقلاً عن عبدالرحمن عبدالله الشيخ، «لودوفيكو دي فارتيما، الحاج يونس المصري الرحالة الإيطالي والعميل البرتغالي ورحلته إلى الأماكن المقدسة سنة ١٥٠٣م»، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الرابع، الآداب(٢)،١٤١٢ هـ(١٩٩٢م)، ص ٥٦٥.

(٩) هو: المستشرق بادجر جورج برسي ولد سنة ١٨١٥م. وتلقى العلم في معهد جمعية المرسلين في ايسلنجتون بلندن وقضى شطرًا من شبابه في مالطة، وقد زار الجزيرة العربية، وعين مرشداً دينياً لمنشأة بمباي التابعة لشركة شرقي الهند، ومرشدًا لجيش السير جميس أوترام، وقد أوفد إلى زنجبار. كانت وفاته سنة ١٣٠٥هـ (١٨٨٨م). (نجيب العقيقي. المستشرقون: موسوعة في تراث العرب، مع تراجم المستشرقين ودراساتهم عنه منذ ألف عام حتى اليوم، ط٤، القاهرة: دار المعارف،١٣٩٢هـ/١٩٧٢م، ج٢، ص٥٨).

(١٠) فارتيما. رحلات فارتيما. - ص ١٠.

(١١) رحلات فارتيما.- ص ١٠.

(١٢) عبدالرحمن عبدالله الشيخ، «لودوفيكو دي فارتيما، الحاج يونس المصري» مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الرابع،ص ٥٥٩.

(١٣) رحلات فارتيما.- ص ١٠.

(١٤) Encyclopedia Britannica , Micropaedia , Vol. 12, Art: Vartema , Lodovico do. نقلاً من عبدالرحمن الشيخ، لودوفيكو دي فارتيما "الحاج يونس المصري " مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الرابع، ص ٥٦٥.

يكون قُتل بعد عودته لإيطاليا، بسبب أن طموحاته الكبيرة أكبر من مستواه على حد قوله حيث قال: "لقد رجع فارتيما إلى روما في شتاء ٩١٣ - ٩١٤هـ (١٥٠٨م - ١٥٠٩م) وظهر كتابه هناك، وقد أهداه إلى دوقة إيطاليا، وبعد ذلك لم نسمع عنه شيئًا، وربما يكون قد قتل بسبب طموحاته إلى مستوى أعلى من مستواه[١٥]. ولذلك لم يكن لنا مصادر نستفيد منها عن فارتيما سوى رحلته وبعض من المعلومات النادرة التي ذكرها عنه بعض الباحثين المحدثين.

المبحث الثالث: التعريف برحلته وكتابه:

بداية أشير إلى أنَّ الرحالة لودوفيكو دي فارتيما على الرغم من جنسه الإيطالي إلا أنه كان يعمل لحساب ملك البرتغال، الذي موّل رحلته، والذي قدّم له نائبه في الهند براءة الامتياز والفروسية، وضمّه لجيوشه المحاربة أحياناً، لذلك فإن بعض المصادر تشير إليه على أنه رحالة برتغالي، تماماً مثل كولمبس الذي تعارف الناس أنه رحالة إسباني مع أنه من أصول إيطالية.

وهنا أشير إلى رحلة فارتيما بالتحدث عن دوافعها، وتاريخها وفق الآتي:

أما دوافع الرحلة ووفقًا لما سجله ضمن تفصيلات الرحلة ومضامينها، فإنَّ الهدف الأساس منها هو تجسسه لحساب البرتغال في العصر الذي بدأت فيه دولة البرتغال محاولات التوسع والسيطرة على بقاع عدة في العالم وخاصة الإسلامي منه.

وأوافق الدكتور عبدالرحمن الشيخ مترجم الرحلة للعربية بأنَّ رحلة فارتيما هي الجناح البري لجهود البرتغاليين في اكتشاف الطرق المؤدية إلى ثروات الشرق عامّة، وجهودهم كذلك في تطويق العالم الإسلامي استمرارًا لما كانوا يسمونه حرب الاسترداد، وأنها تزامن رحلة فاسكو دي جاما البحرية، وكما نجح الأخير في كشف طريق رأس الرجاء الصالح، فقد نجح فارتيما في كشف الطريق من أوروبا حتى الهند برًا مرورًا بحواضر المسلمين الكبرى وهو عمل شديد الخطورة مهد لخطوات استعمارية تركت أثراً بعيد المدى في تاريخ العالم الإسلامي أجمع[١٦].

ويناقش عبد الرحمن الشيخ الظروف التاريخية التي تمت خلالها الرحلة فيقول: إن معرفة الظروف التاريخية التي تمت خلالها الرحلة ضرورية لفهم هذه الرحلة والاستمتاع بها، لقد كان لابد لأوروبا في أواخر القرن الخامس عشر وبدايات القرن السادس عشر أن تعيد تقويم معارفها عن العالم الإسلامي وأن تعيد ترتيب أوراقها لمواجهته بأساليب جديدة قوامها العلم والمعرفة، بالإضافة إلى أسباب عملية ملحّة تلحّ على الأوربيين لتعميق معرفتهم بالنظم السائدة في العالم الإسلامي خاصة، فالتاريخ الأوربي الحديث –كما يذكر أكتون -(Acton) يبدأ تحت مطارق العثمانيين المسلمين، فالدور الإسلامي في تشكيل التاريخ الأوروبي لم ينته بنهاية العصور الوسطية وإنما استمر فاعلاً مؤثرًا في التاريخ الحديث، فقد أسهم المسلمون في تشكيل التاريخ الأوروبي - في أوروبا ذاتها- بقدر قريب من إسهام الأوروبيين في تشكيل تاريخنا الحديث.

ويتحدث الدكتور عبد الرحمن الشيخ عن القرصنة في البحر الأبيض المتوسط والتي ظهرت بعض سقوط غرناطة ويناقش تأثيرها على اقتصاديات بعض الدول الأوربية مثل إيطاليا وأسبانيا والبرتغال، كما يبين د. الشيخ أن فارتيما كان يقسّم المسلمين إلى مسلمين ومماليك، ويعني بالمماليك هؤلاء البيض الذين تحولوا إلى دين الإسلام، ويعزي الشيخ ذلك إلى تعصّب فارتيما وثقافته، كما يتحدث الشيخ عن تغلغل المسلمين العثمانيين في عمق القارة الأوربية ويبين أنَّ المسلمين واليهود الذين طردوا من الأندلس وجدوا ملاذًا أمانًا لدى الدولة العثمانية.

يقول فارتيما: "إن الرغبة التي دفعت الآخرين لمشاهدة دول العالم المختلفة، هي نفسها التي دفعتني للقيام برحلاتي هذه. ولما كانت كل البلدان مطروقة على نحو كبير بالنسبة لشعبنا، فقد فكرت أن أرى البلاد التي لم يراها أهل البندقية، أو لم يترددوا عليها كثيرًا. ولذا نشرنا أشرعتنا في يوم ذي ريح مواتية، طالبين من الله المساعدة، وأسلمنا أنفسنا للبحر".

وفي عدن اتهم فارتيما صراحة بالتجسس لصالح البرتغاليين، وذلك يوضحه النص الآتي: «وفي اليوم الثالث بعد القبض علينا أقبل أربعون أو ستون شخصًا من المسلمين - كان البرتغاليون قد استولوا على سفنهم - يهرولون نحو القصر وكان المهرولون قد هربوا من قبضة البرتغاليين بأن وصلوا سباحة إلى قرب الشاطئ، وقد ذكر هؤلاء الناجون أننا قدمنا إلى عدن كجواسيس، وبسبب ذلك أقبلوا نحو القصر

---

(١٥) روبن بدول، الرحالة الغربيون في الجزيرة العربية، ترجمة: د. عبدالله أدم نصيف، د.ط، الرياض: مطبعة جامعة الملك سعود، ١٤٠٩هـ (١٩٨٩م)، ص٢٥.

(١٦)رحلات فارتيما.- ص ٩.

وهم في حالة هياج هائل، وأسلحتهم في أيديهم - لقتلنا - ولكن الحراس أسرعوا بإغلاق الأبواب[١٧].

والأمثلة على ذلك كثيرة جدًا ومتواترة في رحلته إلى الهند وغيرها من البلاد الإسلامية، والدليل الأقوى على أنَّ فارتيما كان يعمل لحساب البرتغال أنَّه قَدَّم في نهاية رحلته تقريرًا كاملاً عن هذه الرحلة وما جرى فيها إلى ملك البرتغال، وقد أبقاه ملك البرتغال في بلاطه أيامًا عدة، وقد سجّل هو نفسه ذلك حينما وصل لشبونة في النص الآتي: "وعندما وصلت إليها ذهبت لتقبيل يد عظمته الذي أحاطني برعاية فائقة منه، واستبقاني عدة أيام في بلاطه ليسمع مني عن أمور الهند، وبعد بضعة أيام أظهرت له براءة وثيقة الفروسية التي منحني إياها نائب الملك (نائبه) في الهند، متوسلاً إليه، إذا رغب أن يعتمدها، ويوقعها بيده ويختمها بختمه، وعندما رآها ذكر لي أنه يسعده ذلك، وتناول مني الوثيقة التي خطت على الجلد الرقيق (رق Parchment) ووقع عليها بيده ووضع عليها ختمه، وتمّ تسجيلها، ومن ثمَّ استأذنت عظمته في الرحيل، ووصلت إلى مدينة روما[١٨].

وقد أصدر كتابه الذي يعد الوحيد من نوعه المكتوب بلغة أوروبية عن الجزيرة العربية آنذاك، وطبع كتابه بالإيطالية في روما عام ١٥١٠م و١٥١٧م، (٩١٥ و٥٢٢هـ) وفي البندقية عام ١٥١٨م و١٥٣٥م (٥٢٣ و٩٤١هـ)، وفي عام ١٥٦٣م (٩٧٠هـ). وجاءت أول ترجمة للإنجليزية عام ١٥٧٦- ١٥٧٧م (٩٨٤هـ) في تاريخ الرحلات لريتشارد إيدن، وظهرت مقتطفات من كتابه في كتاب بورتشاس "رحلة الحج" عام ١٦٢٥-١٦٢٦م (١٠٣٥هـ) وفي نسخة "جمعية هاكلوت" للكاتب جي دبليو جونز و جي بي بادجر عام ١٨٦٣م (١٢٧٩هـ)[١٩]. وظل هذا الكتاب هو الوحيد في أوروبا حتى عام ١٧٠٤م (١١١٥هـ) حين نشر الرحالة الإنجليزي جوزيف بتس (الحاج يوسف) كتابه (رحلة جوزيف بتس الحاج يوسف إلى مصر ومكة المكرمة والمدينة المنورة).

المبحث الرابع: وصف مكة ومظاهر الحج في هذه الرحلة:

إنَّ الرحلة التي قام بها فارتيما هي رحلةٌ طويلة حول العالم، استمرت ما يقارب ست سنوات، قدَّم فيها نفسه لأهل الحجاز واليمن وسكان الخليج العربي وبلاد فارس، باعتباره (الحاج يونس المصري أو يونس المملوك المصري)، أمَّا في بلاد الهند فقد قدَّم نفسه باعتباره (الحاج يونس العجمي/ الفارسي) وذلك بمعاونة صديق له فارسي كان قد تعرّف به في مكة المكرمة[٢٠].

وقد دوَّن رحلته في أسفار ثمانية، يخصنا منها هنا السفر الثاني الذي أطلق عليه عنوان (عن بلاد العرب الصحراوية) وكتبت في النسخة المعرَّبة في الصفحات (من ٣٣ حتى ٦٢) بدأها بعنوان: (الطريق من دمشق إلى مكة المكرمة) وبسط فيه دخوله إلى الجزيرة العربية من بلاد الشام بعد أنْ كان في مصر، وبهذا يتضح أنَّ الطريق الذي سلكه مع أنه لم يفصل في منازله ومراحله، هو طريق الحاج الشامي حيث قدم من دمشق بعدما وصفها وأثنى عليها وتطرق إلى النواحي الاجتماعية والاقتصادية فيها[٢١]،وقد أوضح فارتيما أنَّه في اليوم الثامن من شهر أبريل (١٥٠٣م) وهذا يوافق الحادي عشر من شهر شوَّال لعام ٩٠٨هـ، حينما توقفت القافلة كي تتوجه صوب مكة[٢٢].

ويمكن أن أبسط هذا المبحث في أقسام تتابعية ثلاثة على النحو الآتي:

القسم الأول: في الطريق إلى مكة:

وأشار فارتيما إلى انخراطه بتلك القافلة ودوافعه وحيلته في ذلك بقوله: "ونظرًا لأنني كنت شغوفًا بالاطلاع على المناظر والأوضاع المختلفة، ولم أكن أعرف ما هو السبيل لذلك، لذا فقد كوَّنت صداقة عميقة مع القائد المملوكي للقافلة الذي كان في أصله مسيحيًا تحوّل للإسلام لكي يلبسني لباس المماليك ويعطيني حصانًا جيدًا ويجعلني بصحبة المماليك الآخرين، وقد حققت كلَّ هذا بأن دفعت له أموالاً وأشياء أخرى[٢٣].

---

(١٧) فارتيما، رحلات فارتيما، ص٦٨.

(١٨) فارتيما، رحلات فارتيما، ص٢١٤.

(١٩) ريغينالد هيو كيرنان. كشف اللثام عن جزيرة العرب: قصة الترحال والكشوف في أنحاء الجزيرة، ترجمة بشر العظمة، تحرير وتعليق: أحمد إيبش، ط١..أبو ظبي: هيئة أبو ظبي للسياحة والثقافة: دار الكتب الوطنية، ١٤٣٣هـ (٢٠١٢م)، ص ٧٩.

(٢٠) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٩، مقدمة المحقق.

(٢١) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٢٦ .٣٢.

(٢٢) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٣٥.

(٢٣) فارتيما، رحلات فارتيما، ص ٣٥.

وهنا شارة الانطلاق إلى مكة، حيث بدأها فارتيما بقوله: "وعلى هذا اتخذنا طريقنا مسافرين ثلاثة أيام إلى موضع يقال له المزيريب[٢٤] (Mezeribe) حيث مكثنا فيه ثلاثة أيام كي يشتري التجار ما يحتاجون[٢٥].

وقد قَدَّر فارتيما المدة الزمنية من دمشق بأربعين نهارًا وأربعين ليلة، ومما يلاحظ على فارتيما أنَّه لم يُوضِّح ويفصل في مراحل الطريق ومنازله وأنَّ ما ذكره كان مختصرًا حيث إننا نجده عندما اتجه إلى مكة من دمشق استمر في السير مع الركب الشامي حتى وصلوا إلى المزيريب التي أسهب في الحديث عنها وبيَّن أنَّ العرب فيها لهم شيخٌ يدعى الزغبي وله أخوة ثلاثة وأربعة أولاد، وأنَّه يمتلك ٤٠,٠٠٠ ألف حصان و ١٠,٠٠٠ فرس، وله فيها من الإبل ٣٠,٠٠٠ وأوضح أنَّ له قوة وسطوة حتى أنَّه يفكر في شن حرب ضد سلطان القاهرة وحاكم دمشق وحاكم القدس[٢٦] مما يُظهر مكانته القوية في المنطقة وسيطرته عليها.

ثم بيَّن أنَّ في المزيريب مخازن للغلال يوضع فيها الشعير وغيرها من المؤن الأخرى وتكون في غرار وبوضع آمن[٢٧] ومن خلال هذا يتضح أنها من منازل الحاج الشامي المهمة التي لم يحدث عن غيرها مع كثرتها وما ذلك إلا دليل على أهمية هذه المنزلة في ذلك العصر حيث كان الحجاج لبيت الله والقوافل التجارية تستفيد منها أكثر من غيرها في التزود بالمؤن والتخزين للمواد لوجود المخازن الكبيرة بها والأمن الوافر فيها[٢٨].

وفي اليوم الرابع عشر من شهر أبريل سنة ١٥٠٣م الموافق للسابع عشر من شهر شوال لسنة ٩٠٨هـ غادرت القافلة المزيريب مستمرة في مواصلة الطريق، مع أنَّ فارتيما لم يوضح المنازل والمراحل حتى وصل إلى مدينة سدوم[٢٩] وعاموراء[٣٠] وذلك بعد اثني عشر يومًا من سفرهم من المزيريب، وقد بدأ فارتيما في وصفها وتطرق إلى أنَّ الله عاقب أهلها حتى خربت ديارهم بسبب كفرهم بنعم الله سبحانه، أما خراب الديار فقد عبر عنه بقوله: «فالمرء يرى رأي العين أنهما قد خربت نكالاً من الله... أنني أعتقد. بناءً على ما رأيت. أنَّ شعبًا شريرًا كان هنا فكل ما يحيط بهذه البقعة صحراء قاحلة، فالأرض موات لا تنبت ما يؤكل، والماء معدوم، وقد كانوا يعيشون على المن Manna وقد عاقبهم الله لأنهم كفروا بأنعمه... فحاق بهم عذابه وترك الله ديارهم خراباً لتراها الأجيال»[٣١].

ومما يلحظه الباحث على فارتيما أنَّه لا يذكر المراحل التي يمر بها، إذ لم يذكر بعد سدوم مرحلة واحدة حتى ذكر لنا ذلك الجبل الذي يسكنه اليهود بالقرب من المدينة[٣٢]، ويحدد فارتيما المكان باعتباره يبعد عن المدينة ثلاثة أيام مما يجعل هذا المكان هو هَدِيَّة[٣٣] المذكورة في خط سير رحلة بوركهارت باعتبارها محطة التوقف الرابعة والعشرين لطريق الحاج الشامي[٣٤] والتي تبعد عن خيبر أربع ساعات[٣٥]، وأوضح فارتيما أنَّ هذا الجبل رأى فيه ما بيَّن أربعة آلاف وخمسة آلاف يهودي يروحون ويجيئون عراة ويبلغ طول الواحد منهم خمسة أشبار أو ستة أشبار وأصواتهم كأصوات النساء ويغلب عليهم السواد ولا يأكلون إلا لحوم الغنم ويعترفون بأنهم يهود، وإذا ما وقع أحد من المسلمين بين أيديهم سلخوه حياً[٣٦]. وفي الواقع أنَّ العقل عندما يتأمل هذه العبارات لا يقبلها على رمتها؛ لما فيها من المبالغة التي تشك في صدق وجود

---

(٢٤) المزيريب: بلدة في أقصى جنوب سوريا وهي تعد جزئًا إداريًا من محافظة درعا، وتقع شمال غرب مدينة درعا على مقربة من الحدود السورية الأردنية، وتحمل اسمها هذا إلى الآن، وتوجد قرب نهر عويرض بالقرب من بحيرة المزيريب قرب دائرة ٤٣ً – ٣٢ً شمالاً وخط طول٢ً – ٢٦ً شرقًا في شمال الأردن. (سيد عبد المجيد بكر، الملامح الجغرافية لدروب الحجيج، سلسلة الكتاب الجامعي، ط١، جدة: مكتبة تهامة، ١٤٠١هـ/ ١٩٨١م، ص١٨٤).

(٢٥) فارتيما، رحلات فارتيما، ص ٣٥.

(٢٦) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٣٥.

(٢٧) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٣٦.

(٢٨) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٣٦.

(٢٩) سدوم: مدينة من مدائن قوم لوط، وهي وما حولها المؤتفكات وكانت خمس قريات، وسدوم هي القرية العظمى، وهي كلها خراب لا أنيس بها، وإلى أهلها أرسل الله سبحانه نبيه لوطاً عليه السلام، والحجارة الموسومة موجودة فيها يراها السفر سوداء براقة. وكان في كل قرية منها مئة ألف، ويضرب المثل بجور أحكام قاضي سدوم، وهي بأرض الشام، وسدوم هي القرية العظمى التي أمطرت مطر السوء المذكور في القرآن في سورة الفرقان، آية رقم ٤٠. (الحميري، أبو عبد الله محمد بن عبد الله بن عبد المنعم الحِميرى (ت ٩٠٠هـ) الروض المعطار في خبر الأقطار، ط٢، تحقيق، إحسان عباس، بيروت: مؤسسة ناصر للثقافة – بيروت، ١٩٨٠م، ص٣٠٨).

(٣٠) عاموراء كلمة عبرية: وهي من قرى قوم لوط وهي من أعظمها. (الحميري، الروض المعطار، ص٣٠٨).

(٣١) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٣٨.

(٣٢) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٣٥.

(٣٣) هَدِيَّة: توجد إلى الجنوب من جبل حملة وإلى الشمال من الثلوب قرب دائرة عرض ٣٣ً. ٢٥ً شمالاً وخط طول ٤٤ً – ٣٨ً شرقاً. (سيد بكر. الملامح الجغرافية، ص٢٠٩).

(٣٤) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٤٠، الحاشية رقم ١٣.

(٣٥) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٤٠، حاشية رقم ١٣.

(٣٦) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٤٢.

اليهود في هذا الموقع في هذا العصر وخاصة أنَّ بعض الرحالة الغربيين من شكك فيها مثل (بادجر) حيث ذكر أنَّه من غير المعقول أنَّ يكون طول اليهودي خمسة أشبار أو ستة وعزا ذلك إلى سوء تقدير فارتيما أو لنقله معلومة خاطئة[٣٧].

وفيما يتعلق بمخاطر الطريق، لاحظ أن العشائر البدوية غير المنظمة ألفت مهاجمة قوافل الحج؛ بغرض الحصول على اتاوات بزعم أن المناطق التي يقيمون فيها هي أملاكهم الخاصة ومن يمر بها عليه أن يدفع مقابل ذلك، وإلا تعرضت قافلته للنهب وبخاصة إذا كانت قليلة التأمين. ومما لاحظه فارتيما على الجماعات المهاجمة أنه على رغم كثرتها إلا أنها غير منظمة، وفقيرة التسليح وبالتالي كان عدد ضحاياهم من الهجوم على القوافل بخاصة جيدة التسليح كبيراً جداً. ففي معركة نشبت بين قافلة فارتيما المحمية بـ ٦٠ مملوكاً، لم يخسر الحجاج أكثر من رجل وامرأة بينما فقد البدو ١٦٠٠ قتيل، كما نشب قتال بين حرس القافلة والبدو بين المدينة ومكة المكرمة وتغلب القائمون على حراسة القافلة على المهاجمين بسهولة. ومن أهم ملاحظات فارتيما، ما ذكره حول مصادر المياه بالطريق التي تنوعت بين الحفر في التربة الرملية أو الطينية إذا صادفتهم أو الحصول على الماء من أحواض المياه التي أقيمت بغرض الصدقة من المحسنين في هذه البقاع القاحلة.

القسم الثاني: وصف مكة والمسجد الحرام:

ومن المدينة اتجه فارتيما مع القافلة إلى مكة، ومع أنَّه لم يتطرق إلى المراحل والمنازل المعروفة بيَّن مكة والمدينة، إلا أنَّه عندما وصل مكة وصفها وصفًا رائعًا، حيث ذكر بأنَّها رائعة الجمال وقد حسن بناؤها وتضم حوالي ستة الآف أسرة ومنازلها جيدة تمامًا وقد قارنها بمنازل إيطاليا، وأسهب في الوصف وهذا ليس بمستغرب على شخص غربي لم يسبق له دخول مدينة مكة التي تجذب قلب كل من يدخلها[٣٨].

واتساقا مع المهمة الأولى التي جاء من أجلها رصد دي فارتيما أولا حالة النزاع السياسي العسكري الذي نشب بين أشراف مدينة مكة، وفي وصفه لموقع مدينة مكة ذكر أن غضب الرب حل عليها لأن المنطقة المحيطة بها لا تنبت عشبا ولا شجرا!! حيث يعاني أهلها من النقص الشديد في المياه، وأن السلع والبضائع تصل إلى مكة من اليمن وإثيوبيا وكذلك الهند والبنغال، ورصد حركة تجارية كبرى في مكة المكرمة، ولاحظ أعداد وجنسيات المسلمين الذين وصلوا للحج من الشام ومصر وكذلك من إثيوبيا وبلاد فارس، وأبدى عجبه من كثرة أعداد الحجاج لدرجة أنه قال: "والحق أقول لكم إنني لم أر أبدًا تجمعًا هائلاً احتشد في مكان واحد، كما رأيت هنا في مكة خلال العشرين يومًا التي مكثتها في هذا البلد[٣٩].

في المسجد الحرام:

بعدها أخذ يصف المسجد الحرام بانبهار شديد، حيث ذكر أنه في وسط مكة يوجد معبد جميل يشبه (الكولوزيوم) في روما إلا أنه غير مبني من الحجارة الضخمة وإنما من الطوب الأحمر، وله تسعون باباً أو مئة باب، ذات أقواس (عقود)، ويواصل وصفه بقوله: "وعند دخولنا هذا المعبد (المسجد) انحدرنا عشر درجات أو اثنتي عشرة درجة، وحول هذا المدخل كان يجلس باعة يبيعون الجواهر ولا شيء غير الجواهر، وعندما تنزل الدرجات المذكورة تجد كلَّ أنحاء هذا المسجد، وكلَّ شيء حتى الجدران مغطاة بالذهب، وتحت أقواس المسجد يجلس حوالي ٤٠٠٠ أو ٥٠٠٠ إنسان رجالاً ونساءً يبيعون مختلف لأنواع المواد العطرية غالبها مساحيق لحفظ الأبدان وإنعاشها[٤٠].

ويواصل انبهاره بقوله: "والحق أقول لكم أنه من الصعب أن أصف لكم روعة الروائح التي شممتها في هذا المعبد (المسجد) أنها تظهر كرائحة مشبعة بالمسك زاخرة بأكثر العطور إنعاشًا وإبهاجًا[٤١].

ولفت نظره شكل الكعبة المشرفة وهي تتوسط المسجد الحرام، فوصفها بأنها برج (Tower) تبلغ أطوال كلَّ أضلاعه الأربعة ست خطوات، وقد غطى هذا المبنى بالحرير الأسود (الكسوة)، وبه باب من الفضة الخالصة بارتفاع قامة الإنسان عن طريقه يمكن دخول الكعبة، وعلى جانبي الباب جرتان يقال إنهما مليئتان بالبلسم من إهداء السلطان. وعند كل ركن من أركان الكعبة توجد حلقة كبيرة[٤٢].

---

(٣٧) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٤٠، حاشية رقم ١٣.

(٣٨) فارتيما. رحلات فارتيما، ص٥١.

(٣٩) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٢،٥٣.

(٤٠) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٣،٥٤.

(٤١) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٤.

(٤٢) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٤،٥٥.

ووصف الطواف وصفًا مقتضبًا، بقوله: "وفي الرابع والعشرين من شهر مايو يبدأ كلّ الناس قبل طلوع النهار في الطواف حول الكعبة سبعة أشواط، وهم في هذه الأثناء يتمسحون بأركانها ويقبلونها (أي الكعبة)[٤٣]. وهنا لم يشر إلى أيّ طواف يقصد، ولعله طواف الإفاضة حسب سياق تواريخه.

وهنا يلفت نظري أنه لم يتحدث عن مشاركته الحجيج أيًّا من مناسكهم كما أنه لم يكن يلفت نظره تفاصيل المناسك وإتمامها، وهذا مؤشر مهم على قصد رحلته، وتخفيه بالإسلام لبلوغ قصده.

ويعود فارتيما للتخبط والبلبلة من جديد ومن منطلق خلفيته ومعتقده حينما يذكر أنَّ المسلمين يحتفلون في الثالث والعشرين من شهر مايو تبدأ احتفالات الغفران في المسجد الحرام، ويعلّق مترجم الرحلة بقوله: "ليس في الإسلام عيدٌ بهذا الاسم، وفارتيما مرة أخرى يسقط ثقافته المسيحية على التاريخ الإسلامي، أو يقرّب المعنى لقرائه المسيحيين[٤٤].

ثم يتحول إلى وصف بئر زمزم قائلاً: "وعلى بعد عشر خطوات أو اثنتي عشرة خطوة من الكعبة يوجد برج آخر يشبه إحدى مصلاة كنائسنا أو كاتدرائياتنا (Chapels)، ذو ثلاثة أبواب أو أربعة داخله بئر رائعة تبلغ سبع فازومات (Fathoms) عمقًا، وماؤها مالح قليلاً. وعند هذه البئر يقف ستة رجال أو ثمانية لسحب المياه للناس. وعندما ينتهي الناس من الطواف سبعة أشواط حول الكعبة يأتون هذه البئر ويولونها ظهورهم ويقولون "بسم الله الرحمن الرحيم، اللهم اغفر لنا"، ويقوم أولئك الذين يسحبون الماء من البئر (بئر زمزم) بصبّ ثلاثة جرادل "صفائح" (Bucketsful) على كل شخص من الحجاج من أعلى الرأس إلى أخمص القدم، فيستحم الجميع، بهذه الطريقة حتى الذين كانت ثيابهم من حرير، ويقولون أنهم بهذه الوسيلة يتخلصون من خطاياهم التي تبقى في هذا الموضع بعد الاستحمام[٤٥].

ويواصل فارتيما بثّ شكوكه وشبهاته وهمزه ولمزه بقوله: "ويقولون إنَّ البرج "الكعبة" التي طافوا بها عند قدومهم هي أول بيت وضع للناس، وإنَّ إبراهيم الخليل هو بانيها[٤٦].

القسم الثالث: وصف مظاهر الحج:

ويختصر دي فارتيما مناسك الحج بقوله: "وبعد أن استحم الجميع بهذه الطريقة، فإنهم يتجهون إلى الوادي عند الجبل الذي سبق أن تحدثنا عنه، ويمكثون هناك يومين وليلة وهم يشرعون في الذبح (تقديم أضحياتهم) عندما يكونون على سفح هذا الجبل[٤٧].

ويواصل فارتيما وصفه الحج والمشاعر بانطباعات مقتضبة لا تخلو من خلفيته الكنيسية التي لا تليق بهذه الشعيرة العظيمة، وذلك وفق الوقفات الآتية:

- تحدث عن الهدي والأضاحي وذكر أن كل حاج رجلاً كان أم امرأة كان ينحر رأسين أو ثلاثة على الأقل بل إنَّ بعضهم ينحر أربعة، وبعضهم ينحر ستة من الأغنام؛ ولهذا فهو يعتقد أن الحجاج في هذا العام ٩٠٨ هـ-١٥٠٣ م نحروا ما يقارب من ثلاثين ألف رأس من الغنم، كما ذكر أنَّ عشرات الآلاف من الفقراء استفادوا من هذه اللحوم. وليته وقف عند هذا الحد بل إنه يجزم بأنَّ هؤلاء الفقراء إنما قدموا إلى هذا المكان رغبة في التخلص من الجوع أكثر من رغبتهم في المغفرة[٤٨].
- كما تحدث دي فارتيما بعد أن أخطأ في ترتيب أيام الحج عن وقفة عرفات وعن الخطبة التي استمرت زهاء الساعة استطاع فيه الخطيب حث الحجاج على البكاء والاستغفار لخطاياهم، وأضاف أنَّ خطيب وقفة عرفات ذكر أن إسحق اختاره الله سبحانه وتعالى للذبح فداء لشعب الله وهو هنا يخلط بين خلفيته المسيحية التي ترى أن الذبيح في قصة الفداء هو إسحق ولا بد أن خطيب عرفات قد ذكر أن الذبيح هو إسماعيل حسب الفكر الإسلامي (ويغالط فارتيما كثيرًا من الحقائق والمسلمات)[٤٩].

---

(٤٣) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٥.

(٤٤) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٤.

(٤٥) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٥، وربما قصد بالحرير لباس الإحرام، فهو يجهله.

(٤٦) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٥.

(٤٧) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٥.

(٤٨) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٦.

(٤٩) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٦.٥٧.

- لاحظ دي فارتيما كثرة الحمام الموجود بسلام في مكة المكرمة لدرجة أنه قدر أعداده ما بين ١٥- ٢٠ ألفا، إلا أنه يشطح مرة أخرى بقوله: "أنها من سلالة الحمامة التي تحدثت إلى محمد ﷺ، وكانت في حقيقتها هي روح القدس متقمصة شكل حمامة[٥٠]. وأضاف أنه يطير في كافة أرجاء مكة بأمان تام، ولا يجرؤ أحد على إيذائه، ليس هذا بل يعود إلى مخيلته، وينفث أساطيره بقوله: "وإذا حدث أن ضرب واحد منهم إحدى هذه الحمامات، فإنَّ الرعب يملأه خوفًا من خراب البلد[٥١]. على الرغم من أنَّ هذا الحمام يلحق التلف داخل المسجد الحرام على حدّ زعم فارتيما[٥٢].
- ولاحظ دي فارتيما شيئًا لم يتحدث عنه باقي الرحالة الأجانب من أنه شاهد في موضع آخر من المسجد الحرام مكانًا مسورًا يوجد به اثنان من حيوان وحيد القرن على قيد الحياة، وبعد أن يصفهما بانبهار يشير إلى أنهم تلقاهما شريف مكة هدية من قبل ملك إثيوبيا تعبيرًا عن ولائه لسلطان مكة باعتبارهما أطرف وأجمل ما في العالم[٥٣].

بعد كلُّ هذا كاد أن ينكشف أمره حينما اشتبه به أحد التجار المسلمين الذين يعرفون الإيطالية، فعندما كان فارتيما في مكة في ختام زيارته لها دار بيَّنه وبيَّن رجل من أهلها هذا الحوار الذي سجله بنصه قائلاً: "فقد أصبح ضروريًا أن أعمل فكري للهرب من قافلة مكة. فعندما كنت ذاهبًا لاستبضاع بعض الأشياء لرئيس القافلة تعرف علي أحد المسلمين (a Moor) إذ تفرس في وجهي وقال لي: من أي البلاد؟ فأجبته إني مسلم (I am Moor). فقال لي: أنت كذاب، فقلت له (ورأس النبي أنا مسلم)، فقال لي تعالى معي إلى منزلي، فذهبت معه وعندما وصلت إلى منزله تحدّث إليّ بالإيطالية، وأخبرني أنه كان في وقت سابق في جنوة (Genoa) والبندقية (Vinice) ووصفهما لي دليلاً على صدقه، وعندما سمعت ذلك أخبرته بأنني إيطالي (Roman) وأنني أصبحت مملوكًا في القاهرة، وعندما سمع ذلك سرَّ له كثيرًا، وراح يعاملني باحترام واعتزاز كبيرين[٥٤].

وقبل أن يغادر دي فارتيما مكة المكرمة مارس أيضًا دوره الرئيسي وهو التجسس على أحوال مكة الاقتصادية تحت حكم المماليك، وذلك عبر طرح بعض الأسئلة المدروسة على ذلك التاجر، فسأله عن الجواهر والبهارات التي تشتهر بها أسواق مكة، وكذلك أين مختلف أنواع السلع والبضائع التي كانت تمتلئ بها أسواق مكة. ويعترف فارتيما بذلك بما نصه: "ولأنَّ قصدي أن أحصل على أكثر من هذا، فقد شرعت في استدراجه قائلاً: ما إذا كانت هذه هي مكة المكرمة ذات الصيت الذائع عبر العالم كله؟ فأين الجواهر؟ وأين البهارات؟ وأين مختلف أنواع البضائع التي قيل إنها تتخذ سبيلها إلى هذا المكان؟ لقد ألقيت عليه هذا السؤال فقط عساه يخبرني لمَ لم تعد هذه البضائع والأشياء تصل إلى هنا، كما جرت العادة قبل ذلك، ولم أشأ أن أسأله ما إذا كان ملك البرتغال هو السبب، فقد كان الملك البرتغالي هو سيد المحيط الإطلنطي (Mare Oceano) وسيد الخلجان الفارسية والعربية، وعندئذ بدأ يخبرني بالتدريج عن سبب عدم وصول البضائع التي سبق أن أشرت إليها مثلما كانت تصل قبل ذلك، وعندما أخبرني أنَّ الملك البرتغالي هو السبب تظاهرت بالحزن العميق، وأرسلت فيضًا من السباب لهذا الملك البرتغالي مخافة أن يكتشف سعادتي لنجاح المسيحيين في إتمام هذه الرحلة[٥٥].

وفي ختام رحلته من مكة اتجه فارتيما ومَنْ معه إلى جدة ومنها إلى بلاد اليمن التي كان يسميها بلاد العرب السعيدة ومنها إلى بلاد فارس ثم إلى بلاد الهند ومنها إلى سواحل شرق إفريقيا ثم إلى رأس الرجاء الصالح ثم عبر المحيط الأطلسي؛ ثم إلى لشبونة ومنها إلى مدينته روما في شتاء ١٥٠٨- ١٥٠٩م، وظهر كتابه هناك وقد أهداه إلى دوقة إيطالية، وبعدها انقطعت سيرته، ولم يُعلم مصيره، ويشير (روبن بدول) إلى أنه ربما يكون قد قُتل بسبب طموحاته إلى أرفع من مستواه[٥٦].

---

(٥٠) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٨.
(٥١) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٨.
(٥٢) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٨.
(٥٣) فارتيما. رحلات فارتيما، ص ٥٩.
(٥٤) فارتيما، رحلات فارتيما، ص٥٩.
(٥٥) فارتيما، رحلات فارتيما، ص ٥٩.٦٠.
(٥٦) الرحالة الغربيون في الجزيرة العربية، ص ٢٤.٢٥.

الخاتمة:

وبعد: وفي ختام هذه الورقة لعلها أوضحت لنا جانبًا من جوانب رحلة هذا الرحالة الإيطالي (لودفيكو دي فارتيما)، وبعضًا من محتوى رحلته فيما يتصل بالحج ووصف مكة، حين ترك لنا وصفًا مكتوبًا ضمن رحلاته، لا يخلو من تخالط الانطباعات والدلالات التي يمكن تسجيلها في الآتي:

- أنَّ هذه الرحلة تعدُّ باكورة جهود الرحالة الغربيين إلى مكة، إذ يعدُّ لودفيكو دي فارتيما أوّل رحالة أوربي تطأ قدماه مكة المكرمة حسب إشارة المصادر.
- حَرِص فارتيما كغيره من الرحالة على تعلُّم اللغة العربية واللهجات المحلية؛ للاندماج أو التستُّر في البلدان العربية. ويدل هذا على دأبِه وتفانيه من أجل الوصول إلى مبتغاهم. وقد تمكن فارتيما من التكيّف مع اللغة العربية بسرعة مذهلة ليفهم ما يدور من حوله.
- لم يُعر فارتيما وصف الأماكن جغرافياً اهتمامًا يُذكر، بل لم يُعط وصفًا دقيقًا للأماكن التي مرّ بها في طريقه إلى مكة، ولا لممارسة شعائر الحج بصورة دقيقة ومنتظمة، ربما لجهله في هذه الأمور، إذ كان شغوفاً بوصف الأشياء الغريبة التي حصلت له في رحلة الحج، ما أوقعه في مشاكل عدة مع السلطات والناس.
- رغم أنَّ فارتيما قد تسمى باسم (الحاج يونس المصري)، وأصرَّ على هذا أنه أسلم في مناقشته مع ذلك التاجر الذي وافاه في مكة، إلا أنني لم أجد في رحلته أي انتماء قولي أو فعلي يشفع له بأنه أسلم، فلم يذكر أنه أدى مناسك الحج مثلاً، أو دخل مع المسلمين في أيّ عبادة، بل على العكس كان حسه الانتقاد والانتقاص لمناسكهم. ولم ينجح في التخفي أو التخلص من معتقده في مختلف مشاهداته ومواقفه، وكفاه من هذا الاسم أنه أصبح جواز مرور لدخوله المدينة ومكة فحسب، حال عدد ممن جاءوا بعده، ولم ينكشف أمرهم. ومع هذا فإنَّ هناك مجموعة من الرحالة أسلموا وحسُن إسلامهم، ودافعوا عن الإسلام ومعتقداته بما دونوه في رحلاتهم.
- ارتباط هذه الرحلة كغيرها الكثير من الرحلات الغربية بالدوافع الاستعمارية والتنصيرية المكشوفة. ويمكن أن توسم بأنها تندرج ضمن رحلات التحامُل المكشوف على الإسلام والمسلمين بتصويرهم وكأنهم وحوش، يؤدُّون مناسك شاقَّة جدًّا، يتخلَّلها كثيرٌ من مخاطر الطريق والأمراض والمجازفة. ورحَّالتنا هذا لم ينفكّ عن خلفيته الدينية، بل كان انطباعه إفرازًا تامًا لمعتقده.
- رغم ما حوته هذه الرحلة وصاحبها من روح المغامرة واكتِشاف المجهول بالنسبة له إلا أنها لا تخلو من المبالغة، التي قد تكون مؤثرة فيمن كتبت له الرحلة.
- يُرجّح أن يكون فارتيما قد خدم في بلاده عسكريًا قبل رحلته هذه؛ لأنه كان يلفت نظره أي شيء له ارتباط بالجيش والعسكرية، يؤيّد هذا اعترافه أنه أمهر صانع للمدافع الضخمة.
- في الواقع أنَّ رحلة فارتيما -مع أنها كانت تجسسيّة لصالح البرتغال على البلدان الإسلامية وغيرها من بلاد الشرق- إلا أنَّها أمدتنا بمعلومات يمكن أن يُستأنس بشيء منها عن الأحوال السياسية والمظاهر الحضارية عن مقصد هذه الورقة الحج ووصف مكة بما أكسبها قيمة علمية مناسبة.
- لا تزال هناك مجموعة من كتب الرحالة. وهي تزخر بمعلومات تاريخية وحضارية وآثارية عن الجزيرة العربية، بما تستحقّ المزيد من القراءة والتأمل.

ختامًا، آمل أن أكون قد وفقت في طرق هذا الموضوع بجوانبه الأساسيّة، وأسأل المولى القدير أن يجعله عملاً خالصًا لوجهه الكريم، وأن يكون نواة لدراسات أشمل وأعم في مثل هذه الجوانب، وضمن مثل هذه المصادر. والله ولي التوفيق، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين. وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلّم.

الجدول رقم (١) الرحالة الذين زاروا مكة المكرمة بين عامي ١٥٠٣ و١٨٩٤م

الرقم	الاسم بالعربية	الاسم باللاتينية	سنة الزيارة
١	لودوفيكو فارتيما (الحاج يونس)	Ludovico Bartema	١٥٠٣م
٢	فينسنت لو بلانك	Vincent Le Blanc	١٥٦٨م
٣	يوهان وايلد	Johann Wild	١٦٠٧م
٤	جوزيف بيتس	Joseph Pitts	١٦٨٠م
٥	باديا ليبلخ (علي باي العباسي)	Badia Y. Leblich	١٨٠٧م
٦	أوليريخ ياسبر سيتزن (الحاج موسى)	Ulrich Jasper Seetzen	١٨٠٩-١٨١٠م
٧	يوهان لودفيج بوركهارت (الحاج إبراهيم)	John Ludwig Burckardt	١٨١٤-١٨١٥م
٨	جيوفاني فيناتي (الحاج محمد)	Giovanni Finati	١٨١٤م
٩	ليون روشيه (الحاج عمر)	Leon Roches	١٨٤١-١٨٤٢م
١٠	جورج أُوغسطس والين (ولي الدين)	George Augustus Wallin	١٨٤٥م
١١	ريتشارد بيرتون (الحاج عبدالله)	Sir Richard Burton	١٨٥٣م
١٢	إينريك فون مالتزان (عبدالرحمن بن محمد السكيكوي)	Heinrich Freiher Von Maltzan	١٨٦٠م
١٣	هرمان بيكنل (الحاج عبدالواحد)	Herman Bicknell	١٨٦٢م
١٤	جون فرايركين (الحاج محمد أمين)	John Fryer Keane	١٨٧٧-١٨٧٨م
١٥	كرستيان سنوك هورخرونيه (عبدالغفار)	Christian Snouk Hurgronje	١٨٨٥م
١٦	جيرفاس – كورتيلمون (الحاج عبدالله)	Gervas – Courtellemont	١٨٩٤م

المصدر: أغسطس رالي. مكة المكرمة في عيون رحّالة نصارى، نقله إلى العربية حسن سعيد غزاله، راجعه وعلّق عليه: محمد محمود السرياني ومعراج نواب مرزا، الرياض: دارة الملك عبدالعزيز، (١٤٣٠هـ)، ص ٢٣ - ٢٤.

المصادروالمراجع:

أولاً: المصادر:

- الحميري، أبو عبد الله محمد بن عبد الله بن عبد المنعم الحِميرى (ت ٩٠٠هـ) الروض المعطار في خبر الأقطار، ط٢، تحقيق، إحسان عباس، بيروت: مؤسسة ناصر للثقافة – بيروت، (١٩٨٠م).
- فارتيما، لودوفيكو دي. رحلات فارتيما (الحاج يونس المصري)/ ترجمة وتعليق عبدالرحمن عبدالله الشيخ.- القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٩٤م.

- كيرنان، ريغينالد هيو. كشف اللثام عن جزيرة العرب: قصة الترحال والكشوف في أنحاء الجزيرة، ترجمة بشر العظمة، تحرير وتعليق: أحمد إيبش، ط١.. أبوظبي: هيئة أبوظبي للسياحة والثقافة: دار الكتب الوطنية، ١٤٣٣هـ (٢٠١٢م).

ثانيًا: المراجع:

- بدول، روبن، الرحالة الغربيون في الجزيرة العربية، ترجمة: د. عبدالله آدم نصيف، د.ط، الرياض: مطبعة جامعة الملك سعود، ١٤٠٩هـ (١٩٨٩م).
- بكر، سيد عبد المجيد، الملامح الجغرافية لدروب الحجيج، ، ط١، جدة: مكتبة تهامة، سلسلة الكتاب الجامعي، ١٤٠١هـ (١٩٨١م).
- رالي، أغسطس. مكة المكرمة في عيون رحّالة نصارى، نقله إلى العربية حسن سعيد غزاله، راجعه وعلَّق عليه: محمد محمود السرياني ومعراج نواب مرزا، الرياض: دارة الملك عبدالعزيز، (١٤٣٠هـ).
- الحمامي، عبد الرزاق بن حبيب. المدينة المنورة والرحالة الأوربيون (دراسة نماذج)، ط١، المدينة المنورة: سلسلة إصدارات كرسي الملك سلمان بن عبد العزيز لدراسات تاريخ المدينة المنورة، ١٤٣٦هـ (٢٠١٥م).
- الشيباني، محمد بن عبد الهادي. أهداف الرحالة الغربيين في الجزيرة العربية ضمن: الرحلات إلى شبه الجزيرة العربية، ط١، الرياض: دارة الملك عبدالعزيز، ١٤٢٤هـ
- الشيخ، عبدالرحمن عبدالله، «لودوفيكو دي فارتيما، الحاج يونس المصري الرحالة الإيطالي والعميل البرتغالي ورحلته إلى الأماكن المقدسة سنة ١٥٠٣م»، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الرابع، الآداب (٢).. ١٤١٢ هـ(١٩٩٢م).. ص ٥٥٧.. ٥٩.
- العقيقي، نجيب. المستشرقون: موسوعة في تراث العرب، مع تراجم المستشرقين ودراساتهم عنه منذ ألف عام حتى اليوم، ط٤، القاهرة: دار المعارف،١٣٩٢هـ/١٩٧٢م.
- عيد، فارس أسعد. الرحالة الغربيون في شبه الجزيرة العربية، دراسة ضمن: الرحلات إلى شبه الجزيرة العربية، ط١، الرياض: دارة الملك عبدالعزيز، ١٤٢٤هـ

الخدمات الخيرية المقدمة لضيوف بيت الله الحرام ملامح تاريخية من العصر المملوكي (٦٤٨ ـ ٩٢٣هـ /١٢٥٠ ـ ١٥١٧م)

أ. ريما صالح صالح القرناس
كلية الآداب – جامعة الملك فيصل

ملخص البحث:

تنوعت الخدمات الخيرية المقدمة لضيوف بيت الله الحرام في العصر المملوكي، وشمل ذلك تقديم المعونات اللازمة من التبرعات النقدية، توزيع الملابس، توفير الأطعمة والمياه الصالحة للشرب، وإيجاد السكن الملائم، وتجهيز الحمامات للعناية بصحتهم، والعناية بإصلاح الطرقات التي يرتادها ضيوف الرحمن، وتأمينها من اللصوص وقطاع الطرق، وتيسير التنقلات فيما بينها.

وعملوا على إيقاف الأوقاف لاستمرار نفعها على كافة الأحوال، من ذلك تخصيص وقف على سحّابة تسير مع ركب الحجيج سنويًا، والتكفل بنفقات الركب والإبل، وتوفير السقيا والأطعمة، طول مدة الذهاب من مصر إلى مكة والإقامة بها ثم العودة. ووقف مساعدة العاجزين عن الحج، والتكفل بنفقات غير القادرين، ممن تصعب عليهم أداء هذه الفريضة، إما للعجز أو الضعف أو الفقر أو غير ذلك، وتكفل بتلك الأوقاف عدد من سلاطين المماليك وغيرهم من الأعيان. فضلًا عن تقديم الرعاية الصحية لمن يحتاج منهم مع تقديم العلاج مجانًا، وتوفير الأدوية التي تساعد على شفائهم، ورعاية الدواب التي تعمل على تنقلات ضيوف الرحمن بين المشاعر المقدسة، وبين مكة وبلدانهم في حال الذهاب والعودة. كما تفاوت مقدمي تلك الخدمات، حيث تنافس في تقديمها أبرز فئات الدولة والمجتمع، من سلاطين المماليك وسلاطين الدول الإسلامية الأخرى، ومن الأمراء والوزراء والأعيان، ومن أطياف المجتمع وشرائحه المختلفة كافة.

من هذا المنطلق رأى الباحث الكتابة عن الخدمات الخيرية المقدمة لضيوف بيت الله الحرام ملامح تاريخية من العصر المملوكي (٦٤٨.٩٢٣هـ/١٢٥٠.١٥١٧م)، وسوف يستعرض تحت هذا العنوان مختلف الخدمات الخيرية – الموسمية والدائمة - المقدمة لضيوف بيت الله الحرام كلمحات تاريخية موجزة، منها الرسمية والتطوعية، وعلى الصعيدين المادي والمعنوي، والتي ساهمت إلى حدٍ ما في التخفيف من متاعب الحج المختلفة.

المقدمة:

لا يخفى ما تمثله مكة من أهمية تاريخية ومكانة دينية لدى المسلمين؛ فهي دار البعثة، وأول الحرمين الشريفين، وفيها بيت الله الحرام الذي تشد إليه الرحال وتهفو إليه قلوب المسلمين. لقد حظيت مكة على مرّ العصور باهتمام ملحوظ من الحكومات الإسلامية المتعاقبة، حيث حرصت على تقديم خدمات متعددة هدفت منها خدمة ضيوف بيت الله الحرام، وتسهيل أداء العبادات المتعلقة بالركن الخامس الحج والعمرة والزيارة. وجاءت هذه الورقة لرصد أهم الخدمات التي قدمت لضيوف الرحمن في العصر المملوكي، على الصعيد الرسمي المتمثل بالسلطة المملوكية وأشراف مكة وسلاطين الدول الإسلامية، وغيرهم من الوزراء والأمراء، وكذلك على الصعيد المجتمعي المتمثل بأفراد المجتمع كافة.

وقسمت هذه الدراسة إلى عدد من المحاور تمثلت في توضيح أوجه الرعاية المختلفة المقدمة لضيوف بيت الله الحرام، والتي من أهمها: تقديم الأموال والتبرعات النقدية، وتسبيل المياه في الحرم المكي والمشاعر المقدسة، وتوفير الأطعمة والمؤن الغذائية وتوزيع الكسوة، وبناء الأربطة لسكنى الحجاج، وكذلك الاهتمام بطرق الحج، ومساعدة العاجزين عن الحج وتسهيلها لغير القادرين، ومساعدة المنقطعين من الحجاج حتى يصلوا إلى مأمنهم. أما فيما يتعلق بأشراف مكة فكان حرص سلاطين المماليك على تأديتهم يمين القسم في تسهيل زيارة بيت الله الحرام في كل وقت. أسال الله أن يكون ما جاء في هذه الورقة إضافة علمية لدراسات الحج والعمرة، وفيها ما يفيد الباحثين والمختصين والمسئولين عن خدمة بيت الله الحرام والبرنامج المرتبط برؤية المملكة ٢٠٣٠ ، وأن تكون إسهاماً مني في خدمة تاريخ مكة المكرمة. هذا والله ولي التوفيق.

أهداف البحث:

- رصد الخدمات الخيرية المقدمة لضيوف الرحمن في مكة في العصر المملوكي، على مستوى السلاطين والأمراء والوزراء والأعيان، وأفراد المجتمع كافة.
- توضيح أثر تلك الخدمات على راحة حجاج بيت الله الحرام.
- بروز دور الأوقاف الخيرية كعامل مؤثر في تنوع الخدمات واستمرارها على نطاق واسع؛ خدمة لضيوف بيت الله الحرام.

منهجية وطرق البحث:

جمع المادة العلمية من مصادرها الأولية بحصر المعلومات والوقائع المتعلقة بالموضوع وتنظيمها ودراستها ، ثم عرضها وصياغتها بأسلوب علمي واستنباط النتائج بموضوعية تامة، باستخدام المنهج التاريخي الوصفي والمنهج التحليلي، مع مراعاة استخدام قواعد اللغة العربية وترابط المعلومات وتسلسل الأحداث محاولة من خلال ذلك الوصول إلى النتائج والأهداف المطلوب تحقيقها في هذا البحث.

وجد الحجاج والمعتمرون القادمون للديار المقدسة - لأداء شعائر الإسلام الحج والعمرة والزيارة- الرعاية والاهتمام في مكة خلال العصر المملوكي، حيث دأب سلاطين المماليك – ومن في حكمهم – على تقديم خدمات خيرية مختلفة، فكانت الأعطيات والصدقات تصل للفقراء منهم، كما عملوا على إجراء المياه في الحرم المكي والمشاعر المقدسة، وتقديم المؤن الغذائية، وتوزيع الكسوة. وكذلك بناء الأربطة بسكنى ضيوف بيت الله الحرام. كما أولى سلاطين المماليك اهتمامًا كبيرًا بالحج وطرقه، وعملوا على إزالة عقبات الطرق وقُدّمت تسهيلات وخدمات موسمية ودائمة، باذلين في ذلك ما استطاعوا من نفقات لإصلاح الطرق التي يسلكها الحجاج، وتأمينها من اللصوص وقطّاع الطرق. فضلًا عن ذلك اتجه الاهتمام إلى مساعدة العاجزين عن أداء فريضة الحج وتسهيلها لغير القادرين، ومساعدة المنقطعين منهم، بتوفير الدواب للمشاة وتزويدهم بالمؤن الغذائية وسائر احتياجاتهم اليومية، ذهابًا وعودة[١]. ومن خلال قراءتنا لبعض المصادر المملوكية اتضح لنا أنه في السنة التي يحج فيها أحد السلاطين أو الأمراء فإن الإنعام يكون كبيرًا على الحجاج والمعتمرين.

وفي إجراء لا يقلّ أهمية عمّا ذُكر فقد حرص السلطان قلاوون (٦٧٨-٦٨٩هـ/١٢٧٩-١٢٩٠م) على حماية الحجاج والمعتمرين والزائرين؛ أن جعل أمير مكة أبي نمي (٦٥٢-٧٠١هـ/١٢٥٤-١٣٠١م) يؤدي يمين القسم على تسهيل زيارة بيت الله أيام موسم الحج وغيرها للزائرين والطائفين والبادين والعاكفين والآمّين، وأن يحرس الحاج ويؤمهم في سربهم[٢]، جاء ذلك في وصية أمير مكة المعظمة ما نصه: "وليتلقَ الحجاج بالرحب والسعة، فهم زوّاره وقد دعاهم إلى بيته وإنما دعاهم إلى دَعَة، وليتلقّ المحمل الشريف والعصائب المنصورة، وليخدم على

---

(١) عبد اللطيف إبراهيم: وثائق الوقف على الأماكن المقدسة، الندوة العالمية الأولى، دراسات تاريخ الجزيرة العربية، ٥-١٠ جمادى الأولى ١٣٩٧هـ، جامعة الرياض، ص٢٥٢.

(٢) المقريزي: أحمد بن علي (ت٨٤٥هـ/١٤٤١م): السلوك لمعرفة دول الملوك، تحقيق: محمد مصطفى زيادة، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط٣، ٢٠٠٦م، ج١، ق٣، ص٧٠٧؛ حمدي عبد المنعم حسين: دراسات في تاريخ الأيوبيين والمماليك، دار المعرفة الجامعية، مصر، ٢٠٠٠م، ص٢٢٥؛ محمد حمزة الحداد: السلطان المنصور قلاوون، مكتبة مدبولي، القاهرة، ط٢، ص١٩٩٨م، ص١٠٢.

العادة التي هي من الأدب مع الله معنى ومَعَنا صورة"[٣]. كما أخذت التعهدات من قبل السلطان الأشرف شعبان (٧٦٤-٧٧٨هـ/١٣٦٢-١٣٧٦م) على الشريف أحمد بن عجلان (٧٦٢-٧٨٨هـ/١٣٦٠-١٣٨٦م) بحماية الحجاج[٤].

ومن سلاطين المماليك الذين حرصوا على تقديم الأموال لحجاج بيت الله الحرام السلطان المملوكي الظاهر بيبرس (٦٥٨-٦٧٦هـ/١٢٥٩-١٢٧٧م) الذي أمَّد أميري مكة أبا نمي وعمه الشريف إدريس (٦٥٢-٦٦٩هـ/١٢٥٤-١٢٧٠م) بالكثير من الأموال والغلال سنويًا لضمان راحة الحجاج[٥]. كما أسهم الملك المظفر يوسف (٦٤٧-٦٩٤هـ/١٢٤٩-١٢٩٥م) في إيصال صدقاته لضيوف بيت الله الحرام عندما حج سنة ٦٥٩هـ/١٢٦٠م حيث أقام بعد الحج عشرة أيام وزّع فيها صدقاته وأعطياته، ووصلت الحجاج جميعهم على اختلاف أنواعهم، وجهّز حاج مصر بالإنعام والأزواد والمراكب[٦]، وفي سنة ٨٥٠هـ/١٤٤٦م أرسل السلطان مراد الثاني (٨٢٤-٨٨٥هـ/١٤٢١-١٤٥١م) مع أحد وزرائه صدقات كثيرة صرفت على الحجاج[٧].

وكان للأمراء دور بارز في تقديم الخدمات الخيرية للحجاج والمعتمرين ورعايتهم فعندما حج الأمير بكتمر الجوكندار(ت ٧١٦هـ/١٣١٦م) سنة ٧٠٠هـ/١٣٠٠م صنع معروفًا كثيرًا على الحجاج منها تفريق الصدقات وتوزيع المؤونة والأزواد والحلوى والسكر والعسل[٨]، كما أنعم الأمير بشتك الناصري (ت٧٤٢هـ/١٣٤١م) عندما حج سنة ٧٣٩هـ/١٣٣٩م بصدقاته على الحجاج والمشاة ذهابًا وعودة بالماء والكعك، من مصر إلى مكة ومن مكة إلى مصر، وجعل لهم خيمة يستظلون تحتها[٩].

أما إسهامات النساء فيذكر في هذا المجال عمَّة صاحب ماردين التي حجت سنة ٦٩٤هـ/١٢٩٥م وأكثرت من الصدقات على الحجاج[١٠]، وكذلك خوند طغاي أثناء أدائها مناسك الحج سنة ٧٢١هـ/١٣٢١م حيث أنفقت على الحجاج وأسقتهم في جميع أيام التشريق السويق بالسكر الطبرزد[١١]، مبرد بالثلج، بالإضافة إلى ما فرّقته من الذهب ما يُقدَّر بثلاثين ألف دينار[١٢]. كذلك الحرص على توفير الراحة لحجاج بيت الله الحرام حتى انقضاء مناسكهم وعودتهم إلى ديارهم سالمين، بتوفير الخدمات العامة كالمؤن الغذائية من الأطعمة والأشربة، فعندما

---

(٣) ابن فضل الله العمري: أحمد بن يحيى (ت٧٤٩هـ/١٣٤٨م): التعريف بالمصطلح الشريف، تحقيق: محمد حسين شمس الدين، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١، ١٩٨٨م، ص١٤٣-١٤٤. (انظر وصية أمير مكة لحماية الحجاج وتلقي المحمل الشريف).

(٤) نجم الدين ابن فهد: عمر بن فهد الهاشمي المكي (ت٨٨٥هـ/١٤٨٠م): إتحاف الورى بأخبار أم القرى، تحقيق: عبد الكريم بن علي بن باز وآخرون، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ط١، ١٤٠٨هـ/١٩٨٨م، ج٣، ص٣٢٠.

(٥) المقريزي: السلوك، ج١، ق ١، ص٥٨٢؛ المقريزي: تقي الدين أحمد بن علي (ت٨٤٥هـ/١٤٤١م): الذهب المسبوك في ذكر من حج من الخلفاء والملوك، تحقيق: جمال الدين الشيال، مكتبة الثقافة الدينية، بور سعيد، ط١، ٢٠٠٠م، ص١١٨؛ الفاسي: تقي الدين محمد بن أحمد المكي (ت٨٣٢هـ/ ١٤٢٨م): الزهور المقتطفة من تاريخ مكة المشرفة، تحقيق: محمد زينهم، الدار الثقافية للنشر، القاهرة، ط١، ٢٠٠٤م، ص٢٠٥؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٣، ص٩٧. وللمزيد انظر: آمنة حسين جلال: طرق الحج ومرافقه في الحجاز في العصر المملوكي (٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م) ، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ط١، ١٤٠٧هـ، ص٢٣٣.

(٦) الخزرجي: موفق الدين علي بن الحسن الزبيدي (ت٨١٢هـ/١٤٠٩م): العقود اللؤلؤية في تاريخ الدولة الرسولية، مكتبة الإرشاد، صنعاء، ط١، ٢٠٠٩م، ج١، ص١٧٧؛ الفاسي: الزهور المقتطفة، ٢٠٠٤م، ص٢٠٤؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٣، ص٨٤.

(٧) نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٤، ص٢٦٢؛ الجزيري: عبد القادر بن محمد الأنصاري (ت٩٧٧هـ/ ١٥٦٩م): الدرر الفرائد المنظمة في أخبار الحاج وطريق مكة المعظمة، تحقيق: حمد الجاسر، دار اليمامة، الرياض، ط٢، ١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م، ج١، ص٧٣٥.

(٨) المقريزي: السلوك، ج١، ق٣، ص٩١٧؛ العيني: بدر الدين محمود بن أحمد (ت٨٥٥هـ/١٤٥١م): عقد الجمان في تاريخ أهل الزمان، عصر سلاطين المماليك، تحقيق: محمد محمد أمين، دار الكتب والوثائق القومية، ٢٠١٠م، ج٤، ص١٤٥؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٣، ص١٣٢؛ الجزيري: الدرر الفرائد، ج٣، ص١٧٣٧؛ عائشة مانع العبدلي: إمارة الحج في عصر الدولة المملوكية وأثرها على الأوضاع الداخلية بمكة المكرمة (٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م) دراسة تاريخية تحليلية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٩هـ، ص٢٣٥.

(٩) المقريزي: السلوك، ج٢، ق ٢، ص٤٧٢؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٣، ص٢١٧؛ الجزيري: الدرر الفرائد، ج٣، ص١٧٣٩؛ عائشة العبدلي: إمارة الحج في عصر الدولة المملوكية، ص٢٣٦.

(١٠) الفاسي: تقي الدين محمد بن أحمد الحسني المكي (ت٨٣٢هـ/١٤٢٨م): شفاء الغرام بأخبار البلد الحرام، تحقيق: مجموعة من كبار العلماء والأدباء، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١، ١٤٢١هـ/٢٠٠م، ج٢، ص٢٩٢؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٣، ص١٢٧؛ الجزيري: الدرر الفرائد،، ج١، ص٦٤٣؛ آمنة جلال: طرق الحج ومرافقه، ٢٣٧؛ عائشة العبدلي: إمارة الحج في عصر الدولة المملوكية، ص٢٣٤.

(١١) **الطبرزد:** من أنواع السكر تداولته العامة بنهاية العصر الوسيط، وهو لفظ فارسي. للمزيد انظر: مصطفى عبد الكريم الخطيب: معجم المصطلحات والألقاب التاريخية، مؤسسة الرسالة، بيروت، ط١، ١٩٩٦م، ص٣٠٣.

(١٢) ابن ايبك الدوادار: أبو بكر عبد الله (ت٧٣٦هـ/١٣٣٥م): الدر الفاخر في سيرة الملك الناصر، الجزء التاسع من موسوعة كنز الدرر وجامع الغرر، تحقيق: هانس روبرت رويمر، المعهد الألماني للآثار، القاهرة، ١٩٦٠م، ج٩، ص٣٠٥؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٣، ص١٧٣؛ ابن إياس: محمد بن أحمد ابن إياس الحنفي (ت٩٣٠هـ/١٥٢٣م): بدائع الزهور في وقائع الدهور، تحقيق: محمد مصطفى، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط٣، ٢٠٠٨م، ج١، ص٤٥٢.

حج الملك المجاهد علي بن داود بن رسول (٧٢١-٧٦٤هـ/١٣٢١-١٣٦٣م) سنة ٧٤٢هـ/١٣٤١م أمر بنصب الأحواض التي ملأت بالماء والسويق والسكر وسبّلها للناس، فشرب منها الصغير والكبير، وفرّق على الحجاج ثياب الإحرام، وتصدَّق عليهم بصدقات عظيمة من الدراهم[١٣].

كما فرّق شمس الدين الجزري (ت٨٣٣هـ/١٤٢٩م) صحبة الحجاج الأموال والثياب والزاد بحوالي ستمائة دينار أثناء حجته في سنة ٨٢٧هـ/١٤٢٣م[١٤]، ووزير السلطان العثماني الذي حج سنة ٨٥٠هـ/١٤٤٦م رمى بقبة العباس بالحرم الشريف ماءً محلى بالسكر والعسل بحوالي ثلاثمائة وستين رأس سكر، وعدة قناطير عسل وسقى كل من بالطواف والسعي، حيث ملأ قرب السقائين وسقوا الحجاج[١٥]، وفي سنة ٩١١هـ/١٥٠٥م أمر السلطان الغوري (٩٠٦-٩٢٢هـ/ ١٥٠١-١٥١٦م) بتوزيع الكثير من القمصان على الحجاج صحبة المحمل المصري[١٦]، وكان عيسى بن يحيى المغربي (ت٨٢٧هـ/١٤٢٣م) ذا إحسان جزيل على مصالح الفقراء الحجاج، فقد كان يحمل الفقراء المنقطعين بعد الحج على الدواب إلى مشاعر الحج، ثم يعود بهم مرة أخرى إلى مكة ويقوم بما يجب لهم من أمور الحج[١٧].

واهتم عدد من الواقفين وأمراء الحج بتوفير الزاد وتسبيل المياه في الحرمين الشريفين، وخاصة في موسم الحج لشدة إقبال الناس على استهلاك المياه؛ من ذلك ما نصت عليه وثيقة وقف جركس القاسمي (ت٨١٠هـ/١٤٠٥م) المؤرخة في سنة ٨٠٩هـ/١٤٠٦م حيث خصص فيها صرف مبلغ مائة درهم نقرة[١٨] لسقاية الحجاج والمجاورين والزائرين من غير الحجاج والمقيمين بحرم مكة والمدينة بالماء العذب في كل يوم من ماء زمزم خاصة في أيام الموسم، ولم يغفل ثمن الدوارق وأجرة تسبيل الماء وحمله في كل سنة، كما اهتم بمصالح بئر عجرود[١٩] من عمارة وإجراء ماء لينتفع بها الحجاج[٢٠].

وممن اهتم بتسبيل الماء في الحرمين الشريفين، عبد اللطيف بن عبد الله الصالحي المنصوري (ت٨٦١هـ/١٤٥٦م) في حجة وقفه المؤرخة سنة ٨١٨هـ/١٤١٥م وفيها خصص من ريع وقفه صرف خمسون درهم نقرة في تسبيل ماء زمزم سنويًا أيام موسم الحج، وخمسون درهم نقرة ثمن الدوارق وأجرة التسبيل، ومثلها للحرم المدني. والصرف من الريع على مصالح بئر عجرود ما قدره مائتان وأربعون درهمًا، عن كل شهر عشرون درهمًا، لعمارة وإجراء ماء إلى الفساقي[٢١] لينتفع الحجاج به وتسقى دوابهم[٢٢].

كما قررت حجة وقف الجمالي أبي المحاسن يوسف المؤرخة في سنة ٨٤٩هـ/١٤٤٥م صرف خمسين دينارًا من الذهب الظاهري في ملء الفساقي بعرفة بالماء العذب، لتكون مملوءة بالمياه عند قدوم الحجاج في وقفتهم بعرفة، فإن تعذر ملء الفساقي المذكورة يشترى بالمبلغ

---

(١٣) الخزرجي: العقود اللؤلؤية، ج٢، ص٥٨١؛ الفاسي: تقي الدين محمد بن أحمد الحسني المكي (ت٨٣٢هـ/١٤٢٨م): العقد الثمين في تاريخ البلد الأمين، تحقيق: محمد عبد القادر أحمد عطا، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١، ١٤١٩هـ/١٩٩٨م، ج٥، ص٢٥٨؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٣، ص٢٢١؛ ابن الديبع: عبد الرحمن بن علي الديبع (ت٩٤٤هـ/١٥٣٧م): قرة العيون بأخبار اليمن الميمون، تحقيق: محمد بن علي الأكوع الحوالي، المكتبة اليمنية الحوالية، اليمن، ط٢، ١٤٠٩هـ/١٩٨٨م، ج٢، ص٣٢٦.

(١٤) المقريزي: السلوك، ج٤، ق ٢، ص٦٦٣؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٣، ص٦٠٧.

(١٥) نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٤، ص٢٦٢؛ الجزيري: الدرر الفرائد، ج٣، ص١٧٤٧؛ السخاوي: محمد بن عبد الرحمن (ت٩٠٢هـ/١٤٩٦م): التبر المسبوك في ذيل السلوك، تحقيق: لبيبة إبراهيم، نجوى مصطفى، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ٢٠٠٥م، ج١، ص٣٠٦؛ السنجاري: علي بن تاج الدين بن تقي الدين (ت١١٢٥هـ/١٧١٣م): منائح الكرم في أخبار مكة والبيت وولاة الحرم، دراسة وتحقيق: جميل عبد الله المصري وآخرين، مركز إحياء التراث الإسلامي، مكة المكرمة، ط١، ١٤١٩هـ، ج٣، ص٥٠-٥١.

(١٦) السيوطي: جلال الدين عبد الرحمن (ت٩١١هـ/١٥٠٥م): حسن المحاضرة في تاريخ مصر والقاهرة، تحقيق: محمد أبو الفضل إبراهيم، المكتبة العصرية، صيدا، بيروت، ٢٠٠٩م، ج٢، ص٢٣٩.

(١٧) الفاسي: العقد الثمين، ج٥، ص٤٤١؛ فوزي محمد ساعاتي: المجاورون ودورهم العلمي والاجتماعي بمكة المكرمة من خلال العقد الثمين لتقي الدين الفاسي، دراسات الجزيرة العربية، الكتاب السادس، بحث مقدم إلى الندوة العالمية السادسة لدراسة تاريخ الجزيرة العربية، جامعة الملك سعود، الرياض، ص٢٣٦.

(١٨) **الدرهم النقرة**: وهو ما يعرف بالدرهم الكاملي المنسوب إلى السلطان الكامل محمد الأيوبي (٦١٥-٦٣٦هـ/١٢١٨-١٢٣٨م)، وهو يتكون من ثلثي فضة وثلث نحاس، وكان من العملات الرئيسية في المعاملات المالية بمكة. للمزيد انظر: القلقشندي: الشيخ أبي العباس أحمد (ت٨٢١هـ/١٤١٨م): صبح الأعشى في صناعة الإنشاء، دار الكتب المصرية، ١٩٢٢م، ج٤، ص٢٧٥؛ ضيف الله ابن يحيى الزهراني: أسعار المواد الغذائية بمكة المكرمة خلال الفترة (٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٩٩١م، ص١٠٥.

(١٩) **بئرعجرود**: تقع عجرود في الجنوب الغربي من السويس على مسافة ٢٠كم تقريبًا، وتقع في شبه جزيرة سيناء، وبها أربع فساقي، وفي سنة ٩١٥هـ/ ١٥٠٩م أصلح السلطان الغوري قلعتها وبنى بها مسجدًا. للمزيد انظر: ابن تغري بردي: جمال الدين أبو المحاسن يوسف (ت٨٧٤هـ/ ١٤٦٩م): النجوم الزاهرة في ملوك مصر والقاهرة، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط٢، ٢٠٠٥م، ج٣، ص١١.

(٢٠) وثيقة وقف جركس بن عبد الله القاسمي المؤرخة في ٨٠٩هـ/١٤٠٦م. انظر: أحمد هاشم بدرشيني: أوقاف الحرمين الشريفين في العصر المملوكي، مركز بحوث ودراسات المدينة، المدينة المنورة، ط١، ١٤٢٦هـ، ص١٦٤.

(٢١) **الفساقي**: مفردها فسقية وهي نافورة الماء وتأتي بمعنى البركة. للمزيد انظر: الجزيري: الدرر الفرائد، ج٣، ص٢٢٩٦.

(٢٢) وثيقة وقف عبد اللطيف بن عبد الله الصالحي المنصوري المؤرخة في ٨١٨هـ/١٤١٥م، انظر: أحمد بدرشيني: أوقاف الحرمين، ص١٩٣، ٢٢٣-٢٢٤.

المذكور ماء وينقل إلى عرفة ويسبَّل للحجاج يوم الوقوف بها[٢٣]. أما سكنى ضيوف بيت الله الحرام فقد وفرت الأربطة سبل الإقامة والراحة لنزلائها، ووجد الحجاج فيها مأوى لهم، وقُدّم لهم المأكل والمشرب، ومن أهم تلك الأربطة التي وفرت السكن والمأوى للحجاج والمعتمرين والقادمين إلى مكة رباط السدرة الذي ظل قائمًا حتى نهاية العصر المملوكي، وسكنه عدد من الجنسيات المختلفة[٢٤]. رباط "رامشت" وقد أوقف على الرجال القادمين من العراق[٢٥]، ووجد به نص كتابي يمثل حجة وقف مكون من سبعة أسطر منقوشة على لوح، ونص كتابي آخر مستطيل الشكل بالخط النسخي محفوظ في متحف آثار الحرم المكي والنص هو: "هذا ما أوقف وتصدَّق به الشيخ الأجل معين الدين شيخ الإسلام أبو القاسم رامشت جميع الرباط بجوار عزورة على جميع الصوفية الرجال دون النساء أصحاب المرقعة من سائر العراق وخراسان الحاج والمجاورين وقفًا مؤبدًا وصدقة محرمة إلى أن يرث الله الأرض ومن عليها"[٢٦].

ورباط "القزويني"[٢٧]، ورباط "الدمشقية"[٢٨]، ورباط "الزنجيلي" - الهنود – حيث ذكرت إحدى الباحثات أنه وقف على الأحناف المقيمين بمكة بشرط أن يكون سكنًا للحجاج القادمين فترة الحج[٢٩]، رباط "ربيع" الذي نزله عدد كبير من الحجاج الذين جاوروا بمكة[٣٠]، ورباط "ابن غنايم" الموقوف على الرجال العجم والعرب سواء كانوا مجاورين أو مجتازين أو مقيمين[٣١]، بالإضافة إلى المدرسة المنصورية التي نزل بها بعض الحجاج، حيث أمرت زوجة الملك المنصور نور الدين عمر بن رسول عندما حجت هي وزوجها عام ٦٤٥هـ/١٢٤٧م بحفر بئر للانتفاع بها في سقيا من ينزل بها من الحجاج[٣٢].

ولقد أولت الدولة المملوكية أمر الطرق المؤدية للحج جُلَّ اهتمامها وعنايتها، إضافة إلى حرصهم على تأمين طرق الحج المؤدية للمدينتين المقدستين، فقد اعتنوا بتوفير المياه على طول الطريق بين مكة والمدينة، وطريق ركب الحجاج إلى الحجاز، فقاموا بإصلاح العيون وترميمها وحفر الآبار وتزويد الفساقي بالماء، وكل ما يساعد على وفرة المياه للحجاج عبر هذه الطرق. وإنشاء المطاهر والحمامات، وصيانة المنشآت وجعلها صالحة لخدمة الحجاج، خاصة تلك التي تصادف ركب الحج في أماكن ومحطات استراحة الحجاج؛ للتزود بما يلزمهم من الماء العذب والاحتياجات الضرورية[٣٣].

وقد أسهم الأشرف شعبان بتوفير المياه في طريق الحج بين مكة والمدينة، وفي الطريق الذي بينهما وبين مصر والشام، وخصص لإجراء المياه في خليص[٣٤] مبلغ خمسمائة درهم لعمارة عين خليص وترميمها[٣٥].

وكذلك عملوا على حماية أمن القوافل على طول طرق الحج المختلفة سواء منها طريق الحج العراقي أو الشامي أو المصري، وخصصت الأوقاف للإنفاق على رعاية المنشآت وصيانتها وعلى القائمين بشؤونها[٣٦]. فقد كانوا حريصين على نشر الأمن ووأد الفتن، والقضاء على كل ما من شأنه أن يعرض الحجاج للمضايقات والمشاق والمخاطر، أو يعكر صفو الحج، فعندما حج الظاهر بيبرس عام ٦٦٧هـ/١٢٦٩م سارع بالإصلاح بين أميري مكة أبي نمي وإدريس بن قتادة، وذلك بسبب خطورة الخلاف الذي يسبب الفتن، وبالتالي الخطر على الحجاج. ومن

---

(٢٣) وثيقة وقف الجمالي أبي المحاسن يوسف المؤرخة في ٨٤٩هـ/١٤٤٥م، انظر أحمد بدرشيني: أوقاف الحرمين، ص٢٢٣.

(٢٤) الفاسي: العقد الثمين، ج٢، ص٢٥٠- ٢٥١؛ ج٥، ص٢٣٥؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٤، ص٣١٣؛ السخاوي: محمد بن عبد الرحمن (ت٩٠٢هـ/١٤٩٦م): الضوء اللامع لأهل القرن التاسع، تحقيق: عبد اللطيف حسن عبد الرحمن، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١، ٢٠٠٣م، ج١٠، ص٤٧، ١٢٩.

(٢٥) الفاسي: العقد الثمين، ج٤، ص٨٧؛ الفاسي: شفاء الغرام، ج١، ص٤٣١؛ الفاسي: الزهور المقتطفة، ص١٥٥؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٢، ص٥٠٤.

(٢٦) محمد فهد الفعر: تطور الكتابات والنقوش في الحجاز منذ فجر الإسلام حتى منتصف القرن السابع الهجري، تهامة، جدة، ط١، ١٤٠٥هـ، ص٣٨٧.

(٢٧) الفاسي: شفاء الغرام، ج١، ص٤٣١؛ الفاسي: الزهور المقتطفة، ص١٥٤.

(٢٨) الفاسي: العقد الثمين، ج٣، ص٩٩؛ السخاوي: الضوء اللامع، ج٢، ص١٢٤.

(٢٩) ابن تغري بردي: النجوم الزاهرة، ج٦، ص٩١؛ سليمان بن عبد الغني مالكي: مرافق الحج والخدمات المدنية المقدمة للحجاج في الأراضي المقدسة منذ السنة الثامنة من الهجرة حتى سقوط الخلافة العباسية، دارة الملك عبد العزيز، الرياض، ١٤٠٨هـ، ص٧٨؛ نقلًا عن: عائشة عبد الله باقاسي: بلاد الحجاز في العصر الأيوبي، نادي مكة الأدبي، مكة، ط١، ١٤٠٠هـ، ص١٣٩.

(٣٠) الفاسي: العقد الثمين، ج٣، ص١٥٧؛ السخاوي: الضوء اللامع، ج٢، ص١٢١.

(٣١) الفاسي: شفاء الغرام، ج١، ص٤٣٧؛ نجم الدين ابن فهد: إتحاف الورى، ج٢، ص٥٧١.

(٣٢) الخزرجي: العقود اللؤلؤية، ج١، ص٨٤.

(٣٣) للمزيد حول طرق الحج وتوفير المياه انظر: آمنة جلال: طرق الحج ومرافقه، ص٣٠٥-٣٣٧.

(٣٤) **خليص**: وادي على طريق حجاج مصر على أربع مراحل من مكة، وبه الكثير من العيون والآبار وبه عين غزيرة الماء. للمزيد انظر: القلقشندي: صبح الأعشى، ج٤، ص٢٦٠؛ الجزيري: الدرر الفرائد، ج٢، ص١٤٥٩.

(٣٥) راشد القحطاني: أوقاف السلطان الأشرف شعبان على الحرمين، مطبعة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط١، ١٤١٤هـ، ص١٣٠.

(٣٦) للمزيد حول تلك الإصلاحات انظر: محمد محمد التهامي: الإصلاحات المملوكية في الأراضي الحجازية، مجلة الدارة، ع١، ١٤٠٥هـ، ص٨٧-٨٨.

ذلك إرسال قوة عسكرية بقيادة أمير للمرابطة في مكة وحفظ الأمن، ويكون إرسالها باستمرار[٣٧]. كما قاموا بتأمين طرق الحج بإرسال الصرر المالية إلى القبائل القاطنة بالقرب من هذه الطرق، مقابل عدم التعرض للحجاج، وتخصيص حراسة مسلحة مرافقة لقوافل الحج والتجارة، لصد هجمات عشائر العربان الذين يعيشون على النهب والسلب في الصحراء[٣٨]، وإرسال النجدات الإغاثية لتعويض الحجاج عما ينهب منهم، والنجدات العسكرية لحماية الحجاج من الاعتداءات وتأديب العربان المعتدين. ومما لاشك فيه أن هذا الأمر أسهم في تحقيق الأمن الاجتماعي للحجاج القادمين من الأمصار الإسلامية المختلفة وزيادة أعدادهم من جانب، والتخفيف من معاناتهم من جانب آخر.

وفي محطة العقبة أهم محطات طرق الحاج المصري، حيث ملتقي حجاج الشام ومصر والمغرب، أقيمت بها أسواق لبيع جميع أنواع الطعام، حيث يستكمل فيها الحاج جميع احتياجاته ومتطلباته ولوازمه[٣٩]، وفي مثل هذه المحطة يؤدي أمير الحاج دور اجتماعي مهمّ؛ حيث يتفقد الحجاج وقدرتهم على استكمال الحج ومن هو في حاجة إلى معونة، وكان يقوم بفصل الحجاج المقطوعين الذين لا يمكنهم الاستمرار على السفر لمرضهم أو فقرهم، فيعطيهم المؤونة الكافية من البقسماط[٤٠] وغيره، ثم يستأجر لهم سفينة تنقلهم إلى مصر أو جدة[٤١].

وفريضة الحج من الأركان الدينية التي تأثرت إلى حد كبير بنظام الأوقاف، فقد خُصِّص لضيوف بيت الله الحرام الذين يواجهون العناء والمصاعب خلال رحلة الحج مجموعة من الأوقاف، تعني برعايتهم في الطريق أو أثناء تواجدهم في الأماكن المقدسة كتوفير الجمال لحمل المشاة منهم، فضلًا عن تقديم ما يحتاجونه من ملبس وزاد وغيره[٤٢]؛ ومن ذلك تخصيص الأشرف شعبان في وثيقة وقفه سنة ٧٧٧هـ/١٣٧٥م مبلغ ألفي درهم لقاصدي الحج إلى بيت الله الحرام من المشاة الذين ليس لهم زاد ولا راحلة، وقرر لكل واحد منهم مئة درهم يستعين بها على أداء الفريضة؛ أي أنه كان يساعد عشرين فقيراً كل عام على الحج إلى بيت الله الحرام، إلى جانب حرصه على إتمام ضيافتهم وتوفير احتياجاتهم ومستلزماتهم، ومن ذلك صدقته المخصصة لضيافة من قدم إلى المدينة من المشاة[٤٣].

كما أوقف السلطان برقوق (٧٨٤- ٨٠١هـ/١٣٨٢- ١٣٩٨م) سنة ٧٩٢هـ/١٣٨٩م ناحية بهتيت[٤٤] وقفًا على سحّابة[٤٥] كانت تسير مع ركب الحجاج سنويًا إلى مكة، ومعها جمال تحمل المشاة منهم، ويُصرف لهم ما احتاجوا إليه من الماء والزاد ذهابًا وإيابًا[٤٦].

وكانت لزين الدين عبد الباسط بن خليل في سنة ٨٢٨هـ/١٤٢٤م سحّابة للفقراء نصبت في الطريق للاستظلال تحتها، يحملون على جمال في شقادف[٤٧] أعدّها لهم، وكانوا يسقون الماء العذب، ويطعمون الخبز الطري والبقسماط، وكان يطبخ لهم في المناهل، ويذبح لهم الغنم في

---

(٣٧) عبد اللطيف شاكر الحشاش: الحج الشامي في العصر المملوكي (٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، كلية الآداب، قسم التاريخ والآثار، ١٤٣٧هـ/٢٠١٦م، ص١٨٢.

(٣٨) عبد اللطيف الحشاش: الحج الشامي في العصر المملوكي، ص٢٠٤-٢٠٦.

(٣٩) الجزيري: الدرر الفرائد، ج١، ص٢٦٣، ج٢، ص١٣٣٥.

(٤٠) **البقسماط:** لفظ تركي دخل العربية خلال فترة التمازج الثقافي، وهو ضرب من الخبز كان معروفًا في بداية العهد الأيوبي، وهو عبارة عن قطع من الخبز الجاف الهش يستعمل أثناء الطوارئ حين لا يتوفر الرغيف الطازج وله القابلية على البقاء سليمًا من العفن مدة طويلة، وكان المسافر يتزود به وهو مثل الكعك. للمزيد انظر: محمد أحمد دهمان: معجم الألفاظ التاريخية في العصر المملوكي، دار الفكر، دمشق، ط١، ١٩٩٠م، ص٣٦؛ مصطفى الخطيب: معجم المصطلحات والألقاب التاريخية، ص٨٢-٨٣.

(٤١) الرشيدي: أحمد الرشيدي (ت حوالي ١١٧٨هـ/١٧٦٤م): حسن الصفا والابتهاج لمن ولي إمارة الحاج، تحقيق: ليلى عبد اللطيف أحمد، مكتبة الخانجي، القاهرة، ١٩٨٠م، ص٤١.

(٤٢) عبد العزيز بن راشد السنيدي: الرعاية الاجتماعية وأثرها على الحياة العامة في المدينة خلال العصر المملوكي، الجمعية التاريخية السعودية، الإصدار ٢٢، ١٤٢٧هـ، ص ٥٠-٥١؛ انظر: أحمد بدرشيني: أوقاف الحرمين، ص١٠٨، ٢٠٨، ٢١٠، ٢١٣، ٢١٤.

(٤٣) راشد القحطاني: وثيقة وقف الأشرف شعبان، ص١٣٤.

(٤٤) **بهتيت:** هي بذاتها ناحية بهتيم، أصلها من المدن المصرية القديمة اسمها المصري " حتب جيم " وبها آثار قديمة. للمزيد انظر: ابن تغري بردي: النجوم الزاهرة، ج١٢، ص١٠٨، حاشية رقم ١.

(٤٥) **سحّابة:** يراد بالسحّابة هنا طائفة ممن يرافقون الركب للمحافظة عليه وخدمته. انظر: ابن تغري بردي: النجوم الزاهرة، ج١٢، ص١٠٨، حاشية رقم ٢.

(٤٦) ابن تغري بردي: النجوم الزاهرة، ج١٢، ص١٠٨؛ عبد اللطيف إبراهيم: وثائق الوقف على الأماكن المقدسة، ص٢٥٢؛ محمد محمد أمين: الأوقاف والحياة الاجتماعية في مصر ٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م، دار النهضة العربية، القاهرة، ط١، ١٩٨٠م، ص٢٢٣-٢٢٤.

(٤٧) **شقادف:** جمع شقدف، صندوق خشبي ذو شقين يوضع على ظهر الجمل، وهو مركب أكبر من الهودج، تداوله الناس في العصر الإسلامي كوسيلة من وسائل الركوب للسفر إلى الأماكن البعيدة، أكثر ما كان يستعمله الحجاج المتجهون إلى بيت الله الحرام. للمزيد انظر: مجمع اللغة العربية: المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ط٤، ٢٠٠٤م،، ص٥٠٧؛ محمد دهمان: معجم الألفاظ التاريخية، ص٩٩؛ مصطفى الخطيب: معجم المصطلحات والألقاب التاريخية، ص٢٧٥.

الذهاب من مصر إلى مكة، ومدة الإقامة بها والعود منها إلى مصر، مع الإحسان إليهم وإلى غيرهم[٤٨].

وبرز وقف مساعدة غير القادرين على الحج؛ بصرف قدر معلوم من ريع الوقف سنويًا في مساعدة الذين يخرجون لتأدية فريضة الحج، ممن تصعب عليهم هذه الشعيرة إما لضعفهم أو فقرهم أو عجزهم[٤٩]،ويذكر في هذا الصدد مساعدة السلطان محمد بن قلاوون[٥٠] لغير القادرين على الحج، بصرف أربعمائة درهم نقرة في تجهيز من لم يحج حجة الإسلام الأولى، من الفقراء الصوفية الموجودين في الخانقاه بسرياقوس[٥١]، ليحج حجة الإسلام الواجبة عليه ومساعدته بالتكاليف اللازمة[٥٢].

ومساعدة السلطان حسن بن قلاوون (٧٤٨-٧٥٥هـ/١٣٤٧-١٣٥٤م) في وثيقة وقفه رقم ٨٨١ حيث اشترط أن يصرف بعض ريع الأوقاف على غير القادرين لمساعدتهم في أداء فريضة الحج[٥٣]، ووثيقة وقفه المؤرخة في ٧٦٢هـ/١٣٦١م وفيها أوقف سهم للصرف على الحجاج المنقطعين بحرمي مكة والمدينة ذكورًا وإناثًا من السنيين، ويصرف لهم ما يوصلهم إلى أوطانهم[٥٤]. وكذلك حجة وقف الناصر فرج بن برقوق (٨٠١-٨١٥هـ/١٣٩٨-١٤١٢م) المؤرخة في ٨١٢هـ/١٤٠٩م، وقد كلّف الواقف الناظر بالصرف على المنقطعين من الحجاج، بأجرة حمل، وإطعام الطعام، وسقاية الماء، في طول الطريق ذهابًا وإيابًا حتى وصولهم إلى بلادهم[٥٥].

وكذلك وثيقة وقف الجمالي أبي المحاسن يوسف المؤرخة في ٨٤٩هـ/١٤٤٥م التي حددت صرف عشرين ألف درهم من ريع الوقف لرجلين لم يحجا حجة الإسلام؛ ليستعين كل منهما بالمبلغ المحدد في أداء حجته وعمرته، وقد اشترط لصفات هذين الرجلين أن يكون كل واحد منهما حسن السيرة والسريرة، ومن أهل القرآن وطلب العلم الشريف وأرباب البيوت العاجزين عن القيام بتأدية الفرض المذكور، ويقدّم من يُظهر احتياجه لذلك وشوقه إليه، لكل رجل عشرة آلاف درهم[٥٦].

ومن أعظم اهتمامات سلاطين وملوك الدولة المملوكية بضيوف بيت الله الحرام اهتمامهم بتقديم الخدمات الصحية لزوار بيته الكريم، فقد كان يرافق الحجاج بيمارستان متنقل، مُجّهز بالأدوات الطبية اللازمة للأطباء والمرضى، ورافق الركب طبيب الصحة وطبيب العيون، والجراح الذي يكون له ركاب خاص به، ويتبعه القباني الذي يزن الأعشاب والأدوية التي تخص المرضى "الصيدلي"، وأيضًا البيطاري وهو طبيب الدواب والقائم على علاجها ويحمل آلاتها ونعالاتها، كما رافق الركب مغسلي الموتى[٥٧].

وزوّد البيمارستان المتنقل بأدوات الصحة الأولية كالأدوية والقطرات والمعقمات والعقاقير والعطريات والأكحال والمراهم والأدهان، وكلها تحت طلب الحجاج، بحيث يصرف لكل مريض من حجاج الركب ما يحتاج إليه، وحين وصولهم إلى مكة ينضمون إلى البيمارستان؛ ليقدِّموا خدماتهم التي تخص الرعاية الطبية لكل من يفد إليهم من الحجاج[٥٨]. وامتدت الرعاية الصحية إلى الاهتمام بالمنقطعين من الحجاج

---

(٤٨) المقريزي: السلوك، ج٤، ق ٢، ص٦٩٦؛ ابن إياس: بدائع الزهور، ج٢، ص١٠١؛ النهروالي: محمد بن أحمد بن محمد (ت٩٩٠هـ/١٤٩٤م): الإعلام بأعلام بيت الله الحرام، تحقيق: علي محمد عمر، مكتبة الثقافة الدينية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٤م، ص٢١٨.

(٤٩) إبراهيم بن محمد المزيني: الوقف وأثره في تشييد بنية الحضارة الإسلامية، ندوة المكتبات الوقفية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك عبد العزيز بالمدينة المنورة، ٢٥-٢٧ محرم ١٤٢٠هـ، ص٦٠٢.

(٥٠) الناصر محمد بن قلاوون تولى ثلاث فترات الأولى ٦٩٣-٦٩٤هـ/١٢٩٣-١٢٩٤م، الثانية ٦٩٨-٧٠٧هـ/١٢٩٨-١٣٠٨م، الثالثة ٧٠٩-٧٤١هـ/١٣٠٩-١٣٤٠م. انظر: زامباور: معجم الأنساب والأسرات الحاكمة في التاريخ الإسلامي، أخرجه زكي محمد حسن بك، حسن أحمد محمود، دار الرائد العربي، بيروت، ١٩٨٠م، ص١٦٢-١٦٣.

(٥١) **الخانقاه:** لفظ مأخوذ عن الفارسية، ومعناه البيت الذي ينزل فيه الصوفية والمنقطعين للعبادة. **وسرياقوس:** بلدة من ضواحي القاهرة، وقد أنشأ بها الناصر محمد بن قلاوون خانقاه سنة ٧٢٥هـ/١٣٢٥م. للمزيد انظر: الحموي: ياقوت بن عبدالله الحموي (ت٦٢٦هـ/١٢٢٨م): معجم البلدان، دار صادر، بيروت، ١٩٧٧م، ج٣، ص٢١٨؛ القلقشندي: صبح الأعشى، ج١٤، ص٣٧٦؛ حسن الباشا: الآثار الإسلامية، دار النهضة العربية، مصر، ١٩٩٦م، ص١٣٧؛ سعيد عبد الفتاح عاشور: المجتمع المصري في عصر سلاطين المماليك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٢م، ص١٨٧.

(٥٢) وثيقة السلطان محمد بن قلاوون، وثيقة وقف سرياقوس، المؤرخة في ٧٢٦هـ/١٣٢٥ رقم ٢٥، انظر: حياة ناصر الحجي: السلطان الناصر محمد بن قلاوون ونظام الوقف في عهده، مكتبة الفلاح، الكويت، ط١، ١٩٨٣م، ص١٧٧، ٢٩٣. (انظر نص الوثيقة).

(٥٣) وثيقة وقف السلطان حسن، دار الوثائق القومية رقم ٨٨١، راشد القحطاني: أوقاف الأشرف شعبان، ص٤٧.

(٥٤) وثيقة وقف السلطان حسن بن محمد بن قلاوون، المؤرخة في ٧٦٢هـ/ ١٣٦٠م، دار الوثائق القومية رقم ٤٢، انظر: راشد القحطاني: وثيقة وقف الأشرف شعبان، ص٤٧؛ أحمد بدرشيني: أوقاف الحرمين، ص١٤٩، ٣٥١. (انظر نص الوثيقة)

(٥٥) وثيقة وقف السلطان فرج بن برقوق المنقطعين من الحجاج المؤرخة ٨١٢هـ/١٤٠٩م، انظر: أحمد بدرشيني: أوقاف الحرمين ص١٠٨، ٢١٢-٢١٣. (انظر نص الوثيقة)

(٥٦) وثيقة وقف الجمالي أبي المحاسن يوسف المؤرخة في ٨٤٩هـ/١٤٤٥م. انظر: أحمد بدرشيني: أوقاف الحرمين، ص١٥٦.

(٥٧) الجزيري: الدرر الفرائد، ج١، ص٣٤٢، ٣٦٢؛ أحمد عيسى: تاريخ البيمارستانات في الإسلام، دار الرائد العربي، بيروت، ط٢، ١٩٨١م، ص١١؛ أحمد عدوان: البيمارستانات في مكة والمدينة في العصر المملوكي، مجلة الجمعية التاريخية السعودية، العدد ١٧، السنة السابعة، محرم ١٤٢٩هـ، ص٩١.

(٥٨) الجزيري: الدرر الفرائد، ج١، ص٣٤٢.

صحيًا، ومن أبرز السلاطين الذين شملت رعايتهم الحجاج المنقطعين السلطان قانصوه الغوري، الذي كان يرسل الكثير من الأدوية والعقاقير للفقراء والمنقطعين بالحجاز، ويزودهم بالماء والأشربة رفقة المحمل المصري[٥٩].

ختامًا، هذه إلماحة سريعة وموجزة للخدمات الخيرية المقدّمة لضيوف بيت الله الحرام، والتي تنافس على تقديمها أبرز فئات الدولة و المجتمع، وساعدت في التخفيف من متاعب الحج المختلفة على المستويين الرسمي والتطوعي، وعلى الصعيدين المادي والمعنوي.

النتائج والمناقشة:

- خدمة الحرمين الشريفين كانت ولازالت مستمرة على مر العصور التاريخية، حتى وقتنا الحالي.
- تسابق السلاطين المماليك والأمراء والأعيان وتنافسهم على خدمة ضيوف بيت الله؛ لما في ذلك من أجر عظيم ومسؤولية تقع على عاتقهم. ﴿ ذَٰلِكَۖ وَمَن يُعَظِّمۡ شَعَٰٓئِرَ ٱللَّهِ فَإِنَّهَا مِن تَقۡوَى ٱلۡقُلُوبِ ٣٢ ﴾ سورة الحج: ٣٢.
- تنوع الخدمات الخيرية المقدمة لضيوف بيت الله الحرام، واختلاف فئات مقدمها رجالًا ونساءًا.
- الأوقاف مصدر من مصادر الخدمات الخيرية المقدمة لضيوف بيت الله الحرام.
- تكفُّل عدد من المحسنين بمصاريف تأدية حجة الإسلام الأولى، وجه من أوجه الخدمات الخيرية، واستمرار للبذل والعطاء الخيري.
- العناية الصحية للمرضى من الحجاج والمعتمرين من ضمن الخدمات المقدمة لضيوف بيت الله ولا تقل أهمية عن غيرها.

الخلاصة:

خدمة ضيوف بيت الله الحرام شرف كبير، ويسبغ على مقدّمها هيبة دينية، باعتبار مكة مقصد المسلمين من كل أنحاء العالم، وظهر ذلك جليًا في تنافس سلاطين الدولة المملوكية والعالم الإسلامي، وأمراؤها وكبار رجال الدولة المملوكية على تقديم الخدمات الخيرية، وإيقاف الأوقاف عليها لاستمرار نفعها على ضيوف بيت الله الحرام.

التوصيات:

- ضرورة الاهتمام بضيوف بيت الله الحرام، وتقديم الخدمات التي تساعدهم في إتمام فروضهم بيسر وسهولة.
- قيام كل فرد ومسؤول بدوره المنوط به في مساعدة ضيوف بيت الله نساءًا ورجالًا، فالبرامج تكاملية والمملكة العربية السعودية لا تألو جهدًا وابتكارًا في تحقيق الرؤية الطموحة ٢٠٣٠ بما يوافق ومكانة المملكة إسلاميًا وعالميًا.
- الحث على تقديم دراسات علمية لرصد الخدمات الخيرية المقدمة لضيوف بيت الله على مرّ العصور التاريخية.

مراجع البحث:

المصادر:

- ابن إياس: محمد بن أحمد ابن إياس الحنفي (ت٩٣٠هـ/١٥٢٣م): بدائع الزهور في وقائع الدهور، تحقيق: محمد مصطفى، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط٣، ٢٠٠٨م.
- ابن ايبك الدوادار: أبو بكر عبد الله (ت٧٣٦هـ/١٣٣٥م): الدر الفاخر في سيرة الملك الناصر، الجزء التاسع من موسوعة كنز الدرر وجامع الغرر، تحقيق: هانس روبرت رويمر، المعهد الألماني للآثار، القاهرة، ١٩٦٠م.
- ابن تغري بردي: جمال الدين أبو المحاسن يوسف (ت٨٧٤هـ/ ١٤٦٩م): النجوم الزاهرة في ملوك مصر والقاهرة، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط٢، ٢٠٠٥م.
- الجزيري: عبد القادر بن محمد بن الأنصاري (ت٩٧٧هـ/ ١٥٦٩م): الدرر الفرائد المنظمة في أخبار الحاج وطريق مكة المعظمة، تحقيق: حمد الجاسر، دار اليمامة، الرياض، ط٢، ١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م.
- الحموي: ياقوت بن عبد الله الحموي (ت٦٢٦هـ/١٢٢٨م): معجم البلدان، دار صادر، بيروت، ١٩٧٧م.
- الخزرجي: موفق الدين علي بن الحسن الزبيدي (ت٨١٢هـ/١٤٠٩م): العقود اللؤلؤية في تاريخ الدولة الرسولية، مكتبة الإرشاد، صنعاء، ط١، ٢٠٠٩م.

(٥٩) السيوطي: حسن المحاضرة، ج٢، ص٢٣٩؛ آمنة جلال: طرق الحج ومرافقه، ص٢٦٩.

- ابن الديبع: عبد الرحمن بن علي الديبع (ت٩٤٤هـ/١٥٣٧م): قرة العيون بأخبار اليمن الميمون، تحقيق: محمد بن علي الأكوع الحوالي، المكتبة اليمنية الحوالية، اليمن، ط٢، ١٤٠٩هـ/١٩٨٨م.
- الرشيدي: أحمد الرشيدي (ت حوالي ١١٧٨هـ/١٧٦٤م): حسن الصفا والابتهاج لمن ولي إمارة الحاج، تحقيق: ليلى عبد اللطيف أحمد، مكتبة الخانجي، القاهرة، ١٩٨٠م.
- السخاوي: محمد بن عبد الرحمن (ت٩٠٢هـ/١٤٩٦م): التبر المسبوك في ذيل السلوك، تحقيق: لبيبة إبراهيم، نجوى مصطفى، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ٢٠٠٥م.
- الضوء اللامع لأهل القرن التاسع، تحقيق: عبد اللطيف حسن عبد الرحمن، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١، ٢٠٠٣م.
- السنجاري: علي بن تاج الدين بن تقي الدين (ت١١٢٥هـ/١٧١٣م): منائح الكرم في أخبار مكة والبيت وولاة الحرم، دراسة وتحقيق: جميل عبد الله المصري وآخرين، مركز إحياء التراث الإسلامي، مكة المكرمة، ط١، ١٤١٩هـ.
- السيوطي: جلال الدين عبد الرحمن (ت٩١١هـ/١٥٠٥م): حسن المحاضرة في تاريخ مصر والقاهرة، تحقيق: محمد أبو الفضل إبراهيم، المكتبة العصرية، صيدا، بيروت، ٢٠٠٩م.
- العيني: بدر الدين محمود بن أحمد (ت٨٥٥هـ/١٤٥١م): عقد الجمان في تاريخ أهل الزمان، عصر سلاطين المماليك، تحقيق: محمد محمد أمين، دار الكتب والوثائق القومية، ٢٠١٠م.
- ابن فضل الله العمري: أحمد بن يحيى (ت٧٤٩هـ/١٣٤٨م): التعريف بالمصطلح الشريف، تحقيق: محمد حسين شمس الدين، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١، ١٩٨٨م.
- الفاسي: تقي الدين محمد بن أحمد المكي (ت٨٣٢هـ/ ١٤٢٨م): الزهور المقتطفة من تاريخ مكة المشرفة، تحقيق: محمد زينهم، الدار الثقافية للنشر، القاهرة، ط١، ٢٠٠٤م.
- شفاء الغرام بأخبار البلد الحرام، تحقيق: مجموعة من كبار العلماء والأدباء، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١، ١٤٢١هـ/٢٠٠م.
- العقد الثمين في تاريخ البلد الأمين، تحقيق: محمد عبد القادر أحمد عطا، دار الكتب العلمية، بيروت، ط١، ١٤١٩هـ/١٩٩٨م.
- نجم الدين ابن فهد: عمر بن فهد الهاشمي المكي (ت٨٨٥هـ/١٤٨٠م): إتحاف الورى بأخبار أم القرى، تحقيق: عبد الكريم بن علي بن باز وآخرون، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ط١، ١٤٠٨هـ/١٩٨٨م.
- القلقشندي: الشيخ أبي العباس أحمد (ت٨٢١هـ/١٤١٨م): صبح الأعشى في صناعة الإنشاء، دار الكتب المصرية، ١٩٢٢م.
- المقريزي: تقي الدين أحمد بن علي (ت٨٤٥هـ/ ١٤٤١م): السلوك لمعرفة دول الملوك، تحقيق: محمد مصطفى زيادة، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط٣، ٢٠٠٦م.
- الذهب المسبوك في ذكر من حج من الخلفاء والملوك، تحقيق: جمال الدين الشيال، مكتبة الثقافة الدينية، بور سعيد، ط١، ٢٠٠٠م.
- النهروالي: محمد بن أحمد بن محمد (ت٩٩٠هـ/١٤٩٤م): الإعلام بأعلام بيت الله الحرام، تحقيق: علي محمد عمر، مكتبة الثقافة الدينية، القاهرة، ط١، ٢٠٠٤م.

المراجع:

- أحمد هاشم بدرشيني: أوقاف الحرمين الشريفين في العصر المملوكي، مركز بحوث ودراسات المدينة، المدينة المنورة، ط١، ١٤٢٦هـ.
- أحمد عيسى: تاريخ البيمارستانات في الإسلام، دار الرائد العربي، بيروت، ط٢، ١٩٨١م.
- آمنة حسين جلال: طرق الحج ومرافقه في الحجاز في العصر المملوكي (٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م) ، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ط١، ١٤٠٧هـ.
- حسن الباشا: الآثار الإسلامية، دار النهضة العربية، مصر، ١٩٩٦م.
- حمدي عبد المنعم حسين: دراسات في تاريخ الأيوبيين والمماليك، دار المعرفة الجامعية، مصر، ٢٠٠٠م.
- حياة ناصر الحجي: السلطان الناصر محمد بن قلاوون ونظام الوقف في عهده، مكتبة الفلاح، الكويت، ط١، ١٩٨٣م.
- راشد القحطاني: أوقاف السلطان الأشرف شعبان على الحرمين، مطبعة الملك فهد الوطنية، الرياض، ط١، ١٤١٤هـ.
- زامباور: معجم الأنساب والأسرات الحاكمة في التاريخ الإسلامي، أخرجه زكي محمد حسن بك، حسن أحمد محمود، دار الرائد العربي، بيروت، ١٩٨٠م.
- سعيد عبد الفتاح عاشور: المجتمع المصري في عصر سلاطين المماليك، دار النهضة العربية، القاهرة، ١٩٩٢م.
- سليمان بن عبد الغني مالكي: مرافق الحج والخدمات المدنية المقدمة للحجاج في الأراضي المقدسة منذ السنة الثامنة من الهجرة حتى سقوط الخلافة العباسية، دارة الملك عبد العزيز، الرياض، ١٤٠٨هـ.
- ضيف الله ابن يحيى الزهراني: أسعار المواد الغذائية بمكة المكرمة خلال الفترة (٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٩٩١م.
- عائشة عبد الله باقاسي: بلاد الحجاز في العصر الأيوبي، نادي مكة الأدبي، مكة، ط١، ١٤٠٠هـ.

- عائشة مانع العبدلي: إمارة الحج في عصر الدولة المملوكية وأثرها على الأوضاع الداخلية بمكة المكرمة (٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م) دراسة تاريخية تحليلية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٩هـ.
- عبد العزيز بن راشد السنيدي: الرعاية الاجتماعية وأثرها على الحياة العامة في المدينة خلال العصر المملوكي، الجمعية التاريخية السعودية، الإصدار ٢٢، ١٤٢٧هـ.
- عبد اللطيف إبراهيم: وثائق الوقف على الأماكن المقدسة، الندوة العالمية الأولى، دراسات تاريخ الجزيرة العربية، ٥-١٠ جمادى الأولى ١٣٩٧هـ، جامعة الرياض.
- مجمع اللغة العربية: المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، مكتبة الشروق الدولية، ط٤، ٢٠٠٤م.
- محمد أحمد دهمان: معجم الألفاظ التاريخية في العصر المملوكي، دار الفكر، دمشق، ط١، ١٩٩٠م.
- محمد حمزة الحداد: السلطان المنصور قلاوون، مكتبة مدبولي، القاهرة، ط٢، ص١٩٩٨م.
- محمد فهد الفعر: تطور الكتابات والنقوش في الحجاز منذ فجر الإسلام حتى منتصف القرن السابع الهجري، تهامة، جدة، ط١، ١٤٠٥هـ.
- محمد محمد أمين: الأوقاف والحياة الاجتماعية في مصر ٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م، دار النهضة العربية، القاهرة، ط١، ١٩٨٠م.
- مصطفى عبد الكريم الخطيب: معجم المصطلحات والألقاب التاريخية، مؤسسة الرسالة، بيروت، ط١، ١٩٩٦م.

الرسائل العلمية:

- عبد اللطيف شاكر الحشاش: الحج الشامي في العصر المملوكي (٦٤٨-٩٢٣هـ/١٢٥٠-١٥١٧م) رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، كلية الآداب، قسم التاريخ والآثار، ١٤٣٧هـ/٢٠١٦م.

الأبحاث:

- إبراهيم بن محمد المزيني: الوقف وأثره في تشييد بنية الحضارة الإسلامية، ندوة المكتبات الوقفية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك عبد العزيز بالمدينة المنورة، ٢٥-٢٧ محرم ١٤٢٠هـ.
- أحمد عدوان: البيمارستانات في مكة والمدينة في العصر المملوكي، مجلة الجمعية التاريخية السعودية، العدد ١٧، السنة السابعة، محرم ١٤٢٩هـ.
- فوزي محمد عبده ساعاتي: المجاورون ودورهم العلمي والاجتماعي بمكة المكرمة من خلال العقد الثمين لتقي الدين الفاسي، دراسات الجزيرة العربية، الجزيرة العربية من القرن الخامس حتى نهاية القرن السابع الهجري، الكتاب السادس، بحث مقدم إلى الندوة العالمية السادسة لدراسة تاريخ الجزيرة العربية في الفترة من ٢٨-٢٩ شوال ١٤٢٧هـ، جامعة الملك سعود، الرياض.
- محمد محمد التهامي: الإصلاحات المملوكية في الأراضي الحجازية، مجلة الدارة، ع ١، ١٤٠٥هـ.

نص وصية أمير مكة المعظمة لحماية الحجاج وتلقي المحمل الشريف[٦٠].

"وليعلم أنه قد ولي حيث ولد بمكة في سرَّة بطحائها، وأمَّر عليها ما بين بطن نعمانها إلى فجوة روحائها، وأنه قد جعل له ولاية هذا البيت الذي [به] تم شرفه، وعَلَت غُرَفه، وعَرَف حقه له أبطحه ومعَّرفه، إذ كان أولى ولاة هذا الحرم بتعظيم حرماته، وسرور جوانبه بما يلوح من البِشر على قسماته، ولأنه أحق بني الزهراء بما أبقته له آباؤه، وألقته إليه من حديث قصيّ جدِّه الأقصى انباؤه؛ وهو أجدر من طهّر هذا المسجد من أشياء يُنزَّه أن يلحق به فُحش عابها، وشنعاء هو يعرف كيف يتتبعها وأهل مكة أعرف بشعابها.

فليتلَّقَ راية هذه الولاية باليمين، وليتوق ما يتخوف به ذلك البلد الأمين، وليعلم أنه قد أعطى الله عهده وهو بين ركن ومقام، وانه قد بايع الله، والله عزيز ذو انتقام، وليعمُر تلك المواطن، ويعمّ ببره المارّ والقاطن، وليعمل في ذلك بما [يُنجَّت عنه نِجارُه]، ويأمن به سكان ذلك الحرم الذي لا يروَّع حمامه فكيف جاره، ولينصت إلى اسمه عز وجل حيث يعلن به الداعي على قبة زمزم في كل مساء وليعرف حق هذه النعمة، وليعامل من ولّي عليهم بما يليق أن يُعامَل به من وقف تحت ميزاب الرحمة، وقد أكدّ موثقه والله الله في نقضه، ومدّ عليه يده والحجر الأسود يمين الله في أرضه، وليتبصّر أين هو فإن الله قد استأمنه على بيته الذي بناه، وسلمه إليه بمشعره الحرام ومسجد خيفه ومناه، وإنه البيت المقصود: وكل من تشوق حِمى ليلى فإنما قصده أو لعلع بلعلع فإنما عَنَاه، وفي جمعه يجتمع كل شتيت، وفي ليالي مناه يطيب المبيت، وبمحصَّبِهِ تقام المواسم، وتفتّر الثغور البواسم، وتهبّ من قبل نعمان الرياح النواسم، وفي عقود داره محطّ الرحال في كل عام، ومقرّ كل ذات عود تجذَبُ بقلْع وعوذ تقاد بزمام، وإليه تضرب الرجال البراري والبحار، وتأتيه الوفود على كل قطار يحدى من الأقطار، وكل هؤلاء إنما يأتون في ذمام الله بيته الذي من دخله كان آمنًا، وإلى محل ابن بنت نبيه الذي يلزمه من طريق بِرّ الضيف ما أخذ

(٦٠) ابن فضل الله العمري: التعريف بالمصطلح الشريف، ص١٤٣-١٤٤.

لهم وإن لم يكن ضامنًا. فليأخذ بمن أطاع من عصى، وليردع كل مفسد ولا سيما العبد فإن العبد لا يزجره إلا العصا، وليتلقَّ الحجاج بالرحب والسعة، فهم زواره، وقد دعاهم إلى بيته وإنما دعاهم إلى دَعَه، وليتلقَّ المحمل الشريف والعصائب المنصورة، وليخدم على العادة التي هي من الأدب مع الله معنى ومَعَنا وصورة، وليأخذ بخواطر التجار فإنهم سبب الرفق لأهل البلد وتوسعة ما لديهم، والمستجاب فيهم دعوة خليله إبراهيم – صلوات الله عليه – إذ قال ﴿ فَٱجۡعَلۡ أَفۡـِٔدَةٗ مِّنَ ٱلنَّاسِ تَهۡوِيٓ إِلَيۡهِمۡ ﴾ [إبراهيم: ٣٧] ولا تتحيَّف أموالهم بغرامة يقلّ بها الغُنْم، ولا بظلامة فإنه بإزاء هذا البيت الذي يُردّ دونه من أراد فيه إلحادًا بظلم، ولينظر كيف حبس دونه الفيل، وليكفّ عاديه من جاوره من الأعراب حتى لا يخاف ابن سبيل؛ وليقم شعائر الشرع المطهر، وأوامر أحكامه التي قامت بأبويه: بحكم جدّه سيدنا محمد ﷺ وسيف أبيه حيدر، وليأمر طوائف الأشراف وأشياعهم وسائر أهل موالاتهم وأتباعهم بلزوم ما كان عليه صالح السلف وما عليه الإجماع، وتجنّب ما كانت الزيدية قد زادت فيه، وكفّ الأطماع، وليتقِ الله فإنه مسؤول لديه عما استرعاه وقد أصبح وهو له راع، وعليه أن يتّكل على شرف بلده، فإن الأرض لا تقدِّس أحدا، أو شرف محتِدِه، فإن يوم القيامة لا ينفع فيه ولدٌ والدًا ولا والدٌ ولدًا".

نص من وثيقة حجة وقف الناصر محمد بن قلاوون بتاريخ ١٢ جمادى الأولى ٧٢٦هـ الموافق ١٥ أبريل ١٣٢٦م للصرف على غير القادرين على الحج من الصوفية الفقراء[٦١]

المتصرف: السلطان محمد بن قلاوون، وكيله عبد الوهاب بن عبد الكريم الشافعي

التاريخ: ٢٦ جمادى الأولى ٧٢٦هـ

المتصرف فيه: المؤسسة الدينية بسرياقوس، ومجموعة كبيرة من الدور خارج بابي زويلة والخرق

الوقف لصالح: المؤسسة الدينية (الخانقاة) بسرياقوس. ما يتبقى من ريع الوقف بعد صرف نفقات المعيشة في الرباط والمسجد والخانقاة يصرف ما يتبقى في مساعدة فقراء الصوفية لتأدية فريضة الحج وذلك تعزيزًا لأحد فروض الإسلام

النص:

١١٨٨ ... ومهما فضل

١١٨٩ .بعد ذلك من ريع هذا الوقف المذكور بعد صرف هذه المصارف المذكورة أعلاه يصرف منه أربعمائة درهم نقرة

١١٩٠ .في تجهيز من لا حج من الفقراء الصوفية المقيمين بالخانقاه المذكور ليحج حجة الإسلام الواجبة عليه ويتوفر نصيبه

١١٩١ .مدة غيبته بالحجاز الشريف

نص من وثيقة حجة السلطان حسن محمد بن قلاوون في ٢٦ من ربيع ثاني سنة ٧٦٢هـ/ ١٣٦٠م[٦٢] دار الوثائق القومية رقم ٤٢ للصرف على المنقطعين من الحجاج

المتصرف: السلطان حسن بن السلطان محمد بن قلاوون

تاريخ التصرف: ٢٦ من ربيع ثاني سنة ٧٦٢هـ

المتصرف: وقف

المتصرف فيه: الأعيان الموقوفة. جميع بيت الأرجى العامر الراكب على النهر العاصي وذلك بحماة المحروسة بباطن باب الناعورة بالسوق الأسفل بالقرب من الجامع والبيمارستان النوري ويعرف بطاحون السوق

النص:

٣٠ .أنشأ مولانا المقام الأعظم الشريف

٣١ .العالي المولوي السلطان المالكي الملكي الناصري (مكررة في الأصل) الواقف المسمى أعلاه

٣٢ .خلد الله مملكته وقفه هذا على حكم الصادر منه

---

(٦١) ابن حبيب: الحسن بن عمر بن الحسن بن عمر (ت٧٧٩هـ/١٣٧٧م): تذكرة النبيه في أيام المنصور وبنيه، تحقيق: محمد محمد أمين، دار الكتب والوثائق القومية، القاهرة، ط٢، ٢٠١٠م، ج٢، ص٣٩٠؛ حياة حجي: السلطان الناصر محمد بن قلاوون ونظام الوقف في عهده، ص١٦٥، ٢٩٣.

(٦٢) أحمد بدرشيني: أوقاف الحرمين، ص٣٩٤.

٣٣ . خلد الله ملكه في النصف من قرية كرك نوح وغيرها على الحرمين الشريفين والفقراء بهما

٤١ ..... ومن مضمون شروط الواقف

٤٢ . الأول أنه يصرف على سهم منه نصفين فالنصف منه في مصالح الحرم الشريف المكي

٤٣ . من عمارة المسجد الحرام وترميم وفرش ووقود وغير ذلك مما يحتاج إليه من المصالح

٤٤ . المذكورة وإلى الفقراء والمساكين من المجاورين بالحرم الشريف المذكور من الذكور

٤٥ . والإناث السنيين غير الزيدية والروافض وإلى الفقراء المنقطعين من الحجاج بمكة

٤٦ . المشرفة الذين ليس لهم زاد ولا راحلة كل ذلك على ما يراه الناظر ويؤدي إليه

٤٧ . اجتهاده خلا الفقراء المنقطعين من الحجاج فإنه يصرف إلى كل منهم ما يحتاج إليه

٤٨ . من وصوله إلى وطنه فإن تعذر الصرف إلى شيء مما ذكر فيه صرف ذلك مدة التعذر إلى باقي

٤٩ . المصارف

نص من وثيقة وقف السلطان فرج بن برقوق المؤرخة في ٨١٢هـ/١٤٠٩م دار الوثائق القومية رقم ٦٦ محفظة ١١ بالمحكمة لتسهيل الفريضة للمنقطعين وغير القادرين(٦٣)

" وهو الذي بجهة الناظر في كل سنة صحبة الركب الشريف والمحمل السلطاني، المتوجّه إلى الحجاز الشريف صحبة كل سنة، صحبة من يوثق بدينه وخيره وعفته وأمانته وكفايته والذي يصرف ذلك بطول الطريق ذهابًا وإيابًا على المنقطعين من الحجاج الذين قاربوا الاشراف على الهلاك من المسلمين، في أجرة حمل واطعام طعام، واسقا ماء، وكلفة ما يكون في ذلك ابقاء لمهجهم وحفظا لابدانهم في إيصالهم إلى مأمنهم على العادة، ويصرف ذلك عليهم بمباشرة من يكون متصفا بصفات العدالة والخير والعفة والديانة، ويصرف لمن يباشر ذلك ممن هو بالصفات المشروطة من الجعالة ما يراه الناظر، وذلك بمباشرة أمير الحاج، واطلاعه على ذلك، فإن فضل من ذلك شيء فرّقه بالحرمين المذكورين، فإن تعذر صرف ذلك على المنقطعين، فرّق على الفقراء والمساكين والأيتام والضعفاء والعاجزين بالحرمين المذكورين أو بأحدهما إن تعذر الآخر.

---

(٦٣) عبد اللطيف إبراهيم: وثائق الوقف على الأماكن المقدسة، ص٢٥٢؛ محمد أمين: الأوقاف والحياة الاجتماعية في مصر، ص٢٢٣-٢٢٤.

الصحة العامة في موسم الحج من خلال رحلة بوركهارت

د. دعاء عبد الرحمن علي محمد مصطفى
كلية الآداب والفنون – جامعة حائل

ملخص البحث:

لا شك أن كتب الرحلات تمثل أهمية كبرى في مجال الدراسات التاريخية، باعتبارها مصدرا من مصادر البحث العلمي في مجال العلوم الإنسانية وانطلاقاً من ذلك تسعى هذه الدراسة للاعتماد على رحلة بوركهارت للحجاز سنة ١٨١٤م /١٢٢٩هـ، حيث ورد في رحلته معلومات و إشارات متفرقة عن بعض الأمراض والأوبئة التي انتشرت بين الحجاج وأسبابها ، والعديد من الممارسات التي من شأنها التأثير على الصحة العامة للحجيج . ومن خلال مطالعة هذه الرحلة يمكن الإجابة عن بعض التساؤلات ومنها: مدى الاهتمام بالأحوال الصحية للحجيج، ومدى توافر العوامل المساعدة على تفادي انتشار الأمراض التي قد تنتشر في موسم الحج، وكيف كانت الثقافة الصحية للحجيج، وأبرز العادات الغذائية لهم وأثرها على الصحة العامة لديهم، وهل عرفت ثقافة التطعيم ضد الأمراض لديهم؟، وأشهر طرق العلاج و التداوي المعروفة وقتها.

وقد تبين مدى تدهور الأحوال الصحية في موسم الحج في تلك الفترة، بدليل الحالة التي كان يصل عليها الحجيج إلى مكة، ذلك إذا قدر لهم الوصول، ولم يكن معظمهم ممن لقي حتفه أثناء الرحلة، وما ذلك إلا لتدهور الرعاية الصحية أثناء تلك الرحلة الطويلة، فضلا عن ممارسات الحجاج أثناء فترة الحج والتي كانت تفتقد إلى السلوك الصحي المتحضر، كما تبين عدم وجود ثقافة التطعيم، سواء في مكة أو في غيرها من المناطق التي يخرج منه ركبان الحج، مما قد يؤدي إلى انتشار العديد من الأمراض، والتي أثرت بشكل كبير على الحالة الصحية للحجاج، وأن العلاجات كانت تتركز على التداوي بماء زمزم، والموروث من الوصفات.

وعلى ذلك يمكن الخروج ببعض التوصيات ، كضرورة تفعيل وسائل التواصل الاجتماعي ووسائل الإعلام المسموع والمرئي لزيادة التوعية الصحية، والتعريف بالسلوكيات الحضارية التي ينبغي على زوار بيت الله الحرام الالتزام بها، والتي هي في الأصل من فرائض ديننا الحنيف، وكذلك تسليط الأضواء على الدور الذي تقوم به السلطات القائمة على رعاية الأماكن الحجازية المقدسة حالياً، وما ينعم به الحجاج والمعتمرين من رعاية لا نعرف قيمتها إلا إذا قورنت بوضع كالذي كانت عليه في الفترة موضوع البحث.

المقدمة:

الأحوال الصحية من الأمور التي كان لها ظهور كبير في كتابات الرحالة الأوربيين الذين زاروا الجزيرة العربية في القرن الثالث عشر الهجري/ التاسع عشر الميلادي، وهو القرن الذي شهد اهتماما أوربيا خاصا بتلك المنطقة ، افتقدته القرون السابقة عليه، وكان من أهم تلك الكتابات ما دونه بوركهارت - الرحالة السويسري في رحلته المنعوتة بـ" ترحال في الجزيرة العربية " حيث استطاع أثناء تلك الرحلة الدخول إلى الأماكن الحجية المقدسة، وأداء فريضة الحج، كحاج مسلم يؤدي ركنا من أركان الإسلام الخمسة، وقد استطاع من خلال زيارته أن يقدم صورة شبه كاملة للأحوال الصحية أثناء فترة الحج في مكة، وما جاورها من أماكن إقامة الشعائر الدينية المتممة لفريضة الحج في منى ومزدلفة وعرفات، ولم تفتقر تلك الصورة إلى الثقافة الطبية التي تحلى بها، والتي اكتسبها من خلال دراسته للطب استعدادا لرحلته

إلى المشرق، مما أعطى تلك الصورة أهمية جعلتها سبباً في إقدامي على دراسة الصحة العامة في موسم الحج من خلال رحلته، وقد حاولت رصدها من بداية خروج ركب الحجيج و المسير في طريق الحج سواء أكان البري أم البحري منه، اعتماداً على ما ذكره بوركهارت في رحلته والذي اقتصرها على تلك التي تخرج من مصر و سوريا ومن اليمن قاصدة أرض الحجاز بما تحمله من أجناس مختلفة.

ثم تطرقت إلى الأحوال الصحية في أثناء موسم الحج بمكة وما جاورها من الأماكن المقدسة للوقوف على أهم ملامح تلك الأحوال من خلال ما أورده ذلك الرحالة من نصوص[١] فقد وفر بوركهارت للدارسين عن طريق كتاباته التفصيلية المستفيضة التي سجلها عن مناسك الحج وأيامه، كماً من المعلومات التي يمكن الاعتماد عليها، وكان اختيار موضوع (الصحة العامة في موسم الحج من خلال رحلة بوركهارت) قد تم لعدة أسباب: أولاً: قيمة كتب الرحالة والجغرافيين خاصة الأوربيين الذين زاروا المنطقة خلال القرن الثالث عشر الهجري/ ١٩م والتي لم تعد خافية على باحثي التاريخ. ثانيا: أنه من الرحالة الأوربيين القلائل الذين أتيحت لهم فرصة حضور موسم الحج في مكة والتنقل بين المشاعر المقدسة بحرية فرصد الكثير من المعلومات التي يمكن أن يفيد منها الباحث [٢] ثالثا: معرفة كيف يرانا الآخر، خاصة أثناء حدث له قيمته الدينية عند كل مسلم، وهي في نفس الوقت تعطي صورة عن مدى التزامنا كمسلمين بتعاليم ديننا الحنيف واحترامنا لها، مما قد يعطي انطباعا بالسلب أو الإيجاب عند الغربيين، وهي حقيقة لابد من مواجهتها، فكثيرا ما يعطي المسلمين بأفعالهم انطباعات غير جيدة لدى الأجناس الأخرى وهو ما أشار إليه بوركهارت في بعض المواضع أثناء حديثة عن أفعال بعض المسلمين خلال موسم الحج [٣]. رابعاً : أن الكثير من تلك المعلومات التي وردت في الجوانب الحضارية، قد تم إغفالها من جانب المصادر المحلية في تلك الفترة والتي كانت تركز على الجوانب السياسية والحربية والأحداث الجسام فقط، أما الأمور الأخرى فهي لا تتعدى إشارات عابرة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى توضيح الأحوال الصحية أثناء موسم الحج بمكة في القرن الثالث عشر الهجري /١٩م من خلال كتاب بوركهارت "ترحال في الجزيرة العربية" وبصفة خاصة الجزء الثاني منه والذي تناول الحديث عن موسم الحج والأماكن الحجية في مكة، وذلك من خلال الوقوف على الحالة الصحية للحجاج بداية من الخروج في ركب الحج، و بيان العوامل المؤثرة فيها، ثم التطرق إلى سلوكيات الحجيج أنفسهم في موسم الحج ومدى انتشار الثقافة الصحية بينهم، وأهم الأمراض التي يكثر انتشارها في موسم الحج، ودور السلطات القائمة في مكة في تلك الفترة على توفير التوعية والرعاية الصحية ومدى انتشار ثقافة التطعيم، وأثر ذلك كله على نظرة غير العربي وغير المسلم لنا كمسلمين لتكون لنا عبرة ودرساً يستفاد به في نظرتنا المستقبلية، ثم بيان الفرق في الوضع الصحي بين ما كان، وما هو عليه الآن من رعاية ينعم بها حجاج بيت الله الحرام.

منهجية وطرق البحث:

اعتمدت الدراسة على المنهج التاريخي القائم على قراءة النصوص التاريخية وتحليلها واستنتاج المعلومات التي تخدم موضوع البحث، مع مقارنتها ببعض النصوص الأخرى المتزامنة معها أو السابقة و اللاحقة عليها.

وقد تم تناول الورقة البحثية من خلال المحاور التالية:

أولاً: التعريف بصاحب الرحلة.

يوهان لودفيغ بوركهارت (١٧٨٤ - ١٨١٧ م). رحالة مسلم سويسري، يعتبر من أدق وأشمل الذين كتبوا عن جزيرة العرب جاء إلى الشرق بعد اتفاقه مع الجمعية الإفريقية بلندن، على الذهاب للقيام باكتشافات ودراسات في منابع النيل في تمبكتو (بمالي) وبدأ يستعد للرحلة

---

(١) ولعل تناول الأوضاع الصحية في موسم الحج من خلال كتابات بوركهارت أمر يتسم بالصعوبة شيء ما عما إذا تناولناها مثلا من خلال كتابات رحالة مثل داوتي ذلك أن الأحوال الصحية في كتابات داوتي ظهرت بصورة أكثر وضوحا ، ولعل ذلك أن داوتي دخل الجزيرة العربية متمسحا بمسوح الأطباء مستغلا معرفته وثقافته الطبية لكي يتمكن من القيام برحلته دون مضايقات أو ليطمئن له سكان الجزيرة العربية ويستطيع الحصول على ما يريد من معلومات كما ذكر ذلك هو بنفسه. عبد العزيز الشبل : الأوضاع الصحية في شمال الجزيرة العربية من خلال كتابات الرحالة تشارلز داوتي ، مجلة الدرعية ، العدد١٤،٢٠٠١، ص١١.

(٢) في الحقيقة فقد سبقه إلى ذلك الرحالة دومينجو باديا والذي دخل الأراضي الإسلامية من جهة الغرب الإسلامي بعد عبوره من أسبانيا إلى المغرب العربي فطرابلس فمصر فأرض الحجاز حيث بدأ رحلته سنة ١٨٠٣م /١٢١٨هـ بعدما أظهر اعتناقه للإسلام وسمى نفسه على باي العباسي ووصل مكة وقام بكل مناسك الحج بها . عبد العزيز : روايات غربية عن رحلات في الجزيرة العربية، ص٣٦.

(٣) وإن كان بوركهارت كان موضوعيا في ذلك حين أشار إلى تعرض الأماكن المقدسة المسيحية لمثل تلك الممارسات. جون بوركهارت : ترحال في الجزيرة ، ترجمة وتقديم صبري محمد حسن، مراجعة محمد صابر عرب ، المركز القومي للترجمة ، القاهرة ٢٠٠٧، ج٢ ، ص٥٤.

بدراسة الطب والفلك والدين الإسلامي، بدأ رحلته بالسفر إلى جنوب سوريا عام ١٨١٢م /١٢٢٧هـ وقضى بها بعض الوقت الذي مكنه من إتقان اللغة العربية واكتساب بعض عادات البدو ومنها سافر إلى مصر، ولكنه لم يستطع السفر إلى منابع النيل، فقرر أداء فريضة الحج ولحق بركب الحجيج - حيث كان قد أعلن إسلامه سابقا وأطلق على نفسه الشيخ إبراهيم بن عبد الله - الخارج منها إلى الأراضي الحجازية وتمكن من الوصول إلى جدة ومنها إلى مكة حيث أدى مناسك الحج في عام ١٨١٤م/١٢٢٩هـ ودون خلال رحلته معلومات هامة عن الجزيرة العربية ووصف وصفا دقيقا الأماكن المقدسة في مكة والمدينة وأورد معلومات غاية في الأهمية عن سكانها في كتابه المعنون بـ "ترحال في الجزيرة العربية" والذي تم ترجمته في جزئيين، ثم قفل عائدا منها إلى القاهرة حيث توفي بها عام ١٨١٧م/ ١٢٣٢هـ[٤].

ثانياً: الصحة العامة للحجيج أثناء رحلة الحج.

إن المتتبع لحديث الرحالة بوركهارت من خلال كتابه ترحال في الجزيرة العربية يلاحظ أنه تناول الحديث عن أهم قوافل الحج التي تأتي من أنحاء العالم الإسلامي في القرن الثالث عشر الهجري/١٩م ، وأهم الطرق المعهودة لتلك القوافل، سواء أكانت برية أم بحرية، فنجده يتحدث عن بعض الصعوبات التي تواجه الحجيج، مثل اضطرارهم إلى ركوب أنواع من السفن غير المجهزة بالشكل اللائق، وبأعداد كبيرة وبصورة مزدحمة، علق عليها بأنها لا تمثل أي نوع من أنواع الراحة، مما يعطي انطباعا بأن الأمر في تلك الحالة لم يتوقف على عدم توفر عنصر الراحة للحجاج، بقدر ما يتعلق ببعض الأمراض التي قد تصيبهم خاصة الأمراض المتعلقة بالجهاز التنفسي كنزلات البرد وغيرها، لعدم تجهيز تلك السفن بالشكل المطلوب ولسرعة انتشار تلك الأمراض بينهم بسبب الزحام الشديد والمكان المحدد المساحة والمتمثل فيما يستقلونه من سفن، قد يكونوا قد أرغموا على الانتقال بها طمعا في وسيلة نقل أكثر راحة وأكثر أمانا وأقل في المدة الزمنية من قوافل البر - التي لم تكن مخاطر السفر بها تخفى على أحد والتي كان من أهمها فضلا عن طول الرحلة والمعاناة الجسدية، التعرض للصوص وقطاع الطرق - البديل الوحيد لتلك السفن- والتي مثلت في حد ذاتها عبئاً ماديا بالنسبة للحجاج خاصة بعد الرسوم والضرائب التي فرضت على الحجاج من قبل "محمد على باشا" والي مصر والتي سميت "بضريبة عقد المرور" حيث فرضت على السفن المارة من السويس إلى جدة، والتي بلغت عام ١٨١٤م/١٢٢٩، ١٨ دولار على الرأس الواحدة[٥].

ورغم ذلك فقد كان كثير من الحجاج يفضلون الذهاب لأداء مناسك الحج عن طريق قوافل الحج البحري، وهؤلاء على حسب رواية بوركهارت قد منعوا من حمل تموينات زائدة معهم من الدقيق والسمن والسمك المملح وغيرها من الأشياء التي كانوا ينقلونها معهم من مصر بأسعار رخيصة، مما يضطرهم إلى شراء ما ينقصهم من مواد غذائية من مكة، والتي تميزت أسعارها في تلك الفترة بالغلو، مما انعكس على ظهور الهزال وأمراض سوء التغذية على الحجاج، خاصة مع طول الفترة التي يقضيها الحاج في تلك الرحلة والمجهود الجسماني الذي تتطلبه[٦]. وذلك على عكس حجاج قوافل الحج البري الذين كانت لديهم فرصة حمل ما يحتاجونه من مؤن، بل والزيادة عليها رغبة في بيعها على الحجاج في مكة طمعا في هامش ربح يحصلونه، وإن تميزت الرحلات البرية بطول المدة وشدة العناء[٧].

---

(٤) بوركهارت : ترحال في الجزيرة العربية ، ج١ ، ص٣-١١.

(٥) كان إعلان بوركهارت أنه اعتنق الإسلام سببا في السماح له بالدخول إلى الأماكن المقدسة، لأنه على ما يبدو لم يكن مسموحا لغير المسلمين بالدخول إلى تلك الأماكن مثل عرفات ومنى والمزدلفة، لكن بوركهارت دخلها ورصد مناسك وشعائر الحج بها ووصف تلك الأماكن ، بدليل أن رحالة مثل داوتي عندما عزم على القيام برحلته إلى الجزيرة العربية اشترط عليه عدم الدخول إلى مكة والمدينة لأنه غير مسلم. عبد الرحمن الجبرتي : عجائب الآثار في التراجم والأخبار ، تحقيق عبد الرحيم عبد الرحمن ، طبعة منقحة عن طبعة بولاق ١٩٩٨، ج٣،ص٦٠٢؛ تشارلز داوتي : رحلة في الجزيرة العربية، ترجمة صبري محمد حسن ، مراجعة جمال زكريا قاسم، المركز القومي للترجمة ، ط٢ ٢٠٠٩م،ج١، ص١٤.

(٦) بوركهارت : الرحلة ، ج٢ ، ص١٧.

(٧) المرجع نفسه ، ج٢، ص١٨.

وسمة جملة ذكرها بوركهارت في رحلته لها مدلول صحي قوي لا يمكن التغافل عنه في وتيرة الحديث عن الأحوال الصحية للحجاج في موسم الحج، وهي قوله"..... إن الزنوج أو التكارنة[٨] .....هم الوحيدون من الحجاج الفقراء الذين يصلون إلى الحجاز ....."[٩] وهذا يعطي مؤشراً هاماً حول الوضعية الصحية لكثير من الحجاج خاصة الفقراء منهم، الذين يموتون في أثناء الرحلة، لعدم قدرتهم الصحية على تحمل مشاق الرحلة من ناحية، كما تعطي انطباعا بعدم توفر الرعاية الطبية المطلوبة في محطات الحج وفي ركب الحجيج من ناحية أخرى[١٠].

و لم ترد بكتاب بوركهارت" ترحال في الجزيرة العربية "أي إشارة عما إذا كانت تلك الرحلات سواء أكانت البرية منها أو البحرية، يرافقها أطباء أم لا[١١]. مما يعطي دليلا على عدم وجود مثل أولئك الأطباء، بدليل إخباره لنا عن موت كثير من الحجاج الفقراء المصاحبين لقافلة الحج الدمشقي نتيجة الإجهاد والتعب[١٢].

ثالثا: انتشار بعض الممارسات غير الصحية أثناء فترة الحج.

رصد لنا بوركهارت وجود بعض الممارسات غير الصحية في فترة الحج والتي منها انتشار الشراب المسكر والذي يطلق عليه اسم "البوظة[١٣] وكان من الأشياء التي اعتاد الحجاج على شربها في مكة والمدينة، ومن يقوم بصناعتها هم الزنوج أو التكارنة الفقراء الذين وصلوا مكة في موسم الحج أو قبله بقليل، بحثا عن عمل يمثل مصدر ربح لهم، وتكون صناعة هذا الشراب هو ذلك المصدر، بما قد يحمله من ملوثات نظرا لعدم الاكتراث بالنظافة العامة في التصنيع والتداول أو غيره[١٤].

رابعا: ضعف الترتيبات اللازمة في أثناء فترة الحج.

ظهر ذلك فيما أشار إليه بوركهارت من قلة المياه العذبة الصالحة للشرب، خاصة في مناطق مثل منى ،والتي كانت تمثل مشكلة أمام الحجاج الفقراء، فقد كانت قربة المياه تملأ بحوالي ٤ قروش وهو مبلغ كبير بالنسبة للفقراء من الحجاج[١٥] ومما لاشك فيه أن قلة المياه مع المجهود الذي يبذل في الحج من العوامل المؤثرة سلبا على صحة الحجيج.

كذلك مثل السباق بين محمل قوافل الحج خاصة المصرية والسورية، لكي تضع كلا منهما محملها قبل الأخرى والذي كان يتكرر في أودية مكة وفي ساحة عرفات يوم الحج، وعدم تحديد مكان معين لكل منهما من قبل السلطات الموجودة في مكة وقتها، مشكلة في حد ذاته، أثرت ولو بشكل غير مباشر على الحالة الصحية للحجاج بما كان يسببه من حوادث دامية قد تؤدي إلى وفاة مئات الناس[١٦].

---

(٨) التكارنة : هو اسم لشعب كبير من القبائل الحامية ،أسس مملكة افريقية قديمة جدا امتدت من غرب السودان إلى سواحل المحيط الأطلسي ضمت تلك المملكة أرضي المناطق المعروفة اليوم سياسيا بالسنغال ومالي ونيجيريا و النيجر وتشاد وصولا إلى حدود دار فور في السودان ويذهب بعض المؤرخين، خاصة العرب، إلى إن اسم تكرور هو اسم لمدينة على نهر السنغال الحالي وكانت عاصمة مملكة التكرور والتي إليها ينسب التكارنة وأحيانا ما يقال الدكارنة، و تاريخ دخول الإسلام لأراضيها حوالي عام ١٠٣٠م أي مع بداية القرن الخامس الهجري. لكن بعض الباحثين يرون إن تلك المملكة نشأت قبل هذا التاريخ بعدة قرون حيث كانت في أوج قوتها حين دخلها الإسلام في عهد الملك القوي وارديابي الذي توفي عام ١٠٤٠م. و ربما دخل الإسلام لمملكة التكرور قبل هذا التاريخ بعدة سنوات بإسلام أفراد وجماعات صغيرة على يد التجار المسلين القادمين من شمال إفريقيا والمغرب من البربر. محمد ناصر العبودي : سطور من المنظور والمأثور عن بلاد التكرور ، مكتبة الملك فهد الرياض ،ط١،١٩٩٩، ص٢٢-٣٥.

(٩) بوركهارت : مرجع سابق ، ج٢ ، ص١٨،١٩.

(١٠) ويبدو أن هذا الوضع كان مستمرا لعدة عقود متتالية وأنه لا توجد سمة تغيير منذ القرن الثاني عشر الهجري /١٨ م حتى القرن الثالث عشر الهجري / ١٩م فذلك ما تمت الإشارة إليه في الرحلة الهندية إلى الحجاز والتي تمت سنة١٧٨٩م / ١٢٠١ هـ ، وفي ذلك يقول رفيع الدين المراد أبادي ".....عاد من تبقى منا إلى السفينة يوم ٢٧ رجب ....." وفي ذلك إشارة إلى موت الكثير من الحجاج أثناء رحلة الحج وحتى قبل الوصول إلى مكة. المراد أبادي : الرحلة الهندية إلى الجزيرة العربية ، ترجمة سمير عبد الحميد إبراهيم، المجلس الأعلى للثقافة ، ٢٠٠٤،ص٥١.

(١١) يشير داوتي في رحلته التي قام بها إلى الجزيرة العربية في غضون عام ١٨٧٨م / ١٢٨٩هـ، بأنه كان الطبيب الوحيد الذي رافق قافلة الحج الدمشقي من دمشق حتى مدائن صالح وأن الحجاج المصاحبين له أخبروه أنه قبل ثلاث أعوام تفشى مرض الكوليرا في قافلة الحج الدمشقي ومات الكثيرون من الحجاج ولم يكن يرافقها أطباء يخرجون معها من دمشق . داوتي : رحلة في الجزيرة ، ج٢ ،ص١٩٨. هذا وتعتبر الفترة التي زار فيها داوتي الجزيرة أكثر تقدما عن تلك التي نحن بصددها أثناء رحلة بوركهارت .

(١٢) بوركهارت : الرحلة ، ،ج ٢ ، ص٣٤.

(١٣) ذكر بوركهارت ذلك الشراب باسم المسكر نسبة إلى السكر الذي يدخل في تكوينه بشكل رئيسي مع الدقيق والمياه وبعض الروائح العطرية ، وكان من يقوم بصناعته يسمى البوظي وهو من الأشربة التي كانت منتشرة في مصر والسودان بشكل خاص . أوليا جلبي : سياحتنامة ، ترجمة محمد عوني ، تحقيق عبد الوهاب عزام وأحمد السعيد سليمان ، مراجعة أحمد فؤاد متولي، دار الكتب القومية ، القاهرة ،٢٠٠٣،ص٣٠٥.

(١٤) بوركهارت : الرحلة ، ج٢، ص٢٤ .

(١٥)بوركهارت : مرجع سابق ،ج٢، ص٤٥.

(١٦) بوركهارت : مرجع سابق، ج٢، ص٤١.

خامسا : سلوكيات الحجيج المؤثرة سلبا على الصحة العامة.

من خلال ما رصده بوركهارت في أثناء وجوده في مكة وما جاورها من أماكن في أيام الحج، ظهرت بعض السلوكيات غير الصحية أو المؤثرة سلبا على الصحة العامة للحجاج في موسم الحج، والتي كان يقوم به الحجاج المتممون لمناسك الحج، من ذبح الأضاحي ثم ترك جلودها وأحشائها للتعفن، والتحلل في أنحاء وادي منى والشوارع المحيطة به حيث يتم الذبح[١٧] فتنبعث منها الروائح وينتشر عليها الذباب فيؤثر ذلك على صحة الناس، بما قد يسببه من انتشار للأمراض.

وكذلك بقايا الأضاحي التي كان يتركها أصحابها مترامية على أطراف الشوارع المؤدية بين مكة ومنى والتي وصفها "بوركهارت " بالجيف، حيث كانت سببا في انبعاث الروائح الكريهة وانتشار الذباب، كما أشار بوركهارت إلى العادات السيئة التي يقوم بها الحجاج من محاولات تقديد اللحم لاستخدامه أثناء رحلة العودة، والتي اعتبرها بوركهارت من الممارسات غير اللائقة بل وصفها "بالممارسات المخزية" ويصف من يقوم بها "بقلة التدين"[١٨] لما تسببه من انتشار الحشرات وتعلقها بتلك اللحوم التي يتناولها الحجاج مرة أخرى، فتصبح مصدراً أكيداً للأمراض، في غياب لأقل مستوىً من الثقافة الصحية. كما أشار بوركهارت إلى النفايات وجثث الإبل المتحللة التي تملأ الشوارع بمكة، بعد انتهاء موسم الحج، حتى أن رائحتها النفاذة تملأ المدينة وتجعل هواءها نفاذا خانقا، لدرجة أن سكان مكة لا يخرجون من بيوتهم إلا وهم متلثمون بشيلانهم، التي يلفونها حول أنوفهم من شدة الرائحة، هذا بالإضافة إلى ما كان يقوم به أهالي مكة من نزح لمجارير وطرنشات بيوتهم وإلقاء ما بها من مخلفات آدمية في حفر أمام منازلهم ويغطونها بالتراب والذي لا يمنع من انبعاث رائحتها[١٩].

سادسا: ثقافة التطعيم ضد الأمراض.

لم تطالعنا كتابات بوركهارت بوجود ثقافة التطعيم ضد الأمراض التي قد تصيب الحجاج والتي قد تنتقل معهم من موطنهم الأصلي إلى باقي الحجاج في مكة أو العكس، خاصة مع الازدحام الشديد والاختلاط فيما بينهم، مما قد يزيد من احتمالية انتشار الأمراض[٢٠] ومما يؤكد ذلك ما أشار إليه بوركهارت من انتشار مرض الطاعون في جده بعد فترة وجيزة من انتهاء موسم الحج في مكة وانتقال الحجاج إلى جده في رحلة العودة إلى بلادهم ، ومات فيه صديق بوركهارت نفسه[٢١].

سابعا : وسائل العلاج و التداوي.

أما عن وسائل الطب والعلاجات فلم يشر إليها بوركهارت بشكل أو بأخر وكأنه هنا يصدق قول الرحالة "دومينجو بادي" الذي زار الجزيرة قبله بحوالي عقد كامل وقال: "أن صنعة الطب كاسدة عند العرب نظرا لاعتماد أهلها بشكل كبير على الطب الشعبي الموروث وأحيانا السحر والشعوذة، وإن لم يخف ما سمعه من رجالات الجزيرة من تقديرهم لأصحاب الهمم و الكفاءات خاصة في مهنة الطب، وأن مهنة الطب مربحة جدا في الدرعية"[٢٢]. ولكن وبشكل عام كانت أهم العلاجات المتبعة بين الحجاج هي استخدام ماء بئر زمزم (والذي وصفه بالمبارك) سواء في الشرب أو الاغتسال. [٢٣] كما يشير بوركهارت في حديثه عن" الدكارنة أو الزنوج" بأنه إذا مرض أحد منهم فإن بني جلدته هم اللذين يقومون بمداواته، وكان ذلك يتم بما لديهم من موروثات شعبية في التطبيب[٢٤]. كذلك أشار بوركهارت إلى وفاة العديد من الحجاج

---

(١٧) بوركهارت : مرجع سابق ،ج٢ ،ص٥٣ .

(١٨) بوركهارت : مرجع سابق ،ج٢،ص٥٥. ومع اتفاقنا مع بوركهارت فيما ذهب إليه عن أصحاب تلك العادات التي لا تتفق مع تعاليم الإسلام التي تنادي بالحرص على النظافة والطهارة وأن يأمن كل إنسان جميع الناس بوائقه إلا أننا لا نشك في أن عيون بوركهارت قد تكون قد أغفلت ولو بعض من جهود القائمين على تنظيم الحج ، بشكل قد يخدم أهدافه أو على الأقل نظرته المسبقة للعرب والمسلمين . عبد العزيز عبد الغني إبراهيم : روايات غربية عن رحلات في شبه الجزيرة العربية ، دار الساقي للطبع والنشر، ٢٠١٣،ج١ ، ص٦٧.

(١٩) بوركهارت : مرجع سابق ،ج٢، ص٦١.

(٢٠) يشير داوتي في رحلته إلى سبب عدم انتشار ثقافة التطعيم عند العرب بشكل عام وعند بدو الجزيرة العربية بشكل خاص قبل تاريخ رحلة بوركهارت بحوالي ٦٠ عام ، بأن ذلك يرجع إلى عدم استعداد الناس لدفع أي مبالغ مالية لقاء تلك التطعيمات أو تلك الأمصال من ناحية وإلى انتشار ظاهرة التوكل على الله بينهم التي لا تجعلهم يبحثون عن الأسباب في العلاجات . داوتي : رحلته ،ج١،ص١٩٧.

(٢١) داوتي : مرجع سابق ، ج٢ ، ص٥٨.

(٢٢) عبد العزيز عبد الغني : روايات عربية ، ص٢٤٣،٢٤٤.

(٢٣) سبق وأشار دومينجو في كتاباته عن بئر زمزم إلى مدى صحة ماءها واحتفاظها دائما بحرارتها مهما تغيرت درجة الحرارة في المناطق المجاورة لها وأنها تسبغ على شاربها بركة من السماء وهي في ذلك تختلف عن بقية أبار مكة . عبد الحفيظ حمان : الحياة العامة في بعض مدن الحجاز في بداية القرن التاسع عشر من خلال رحلة دومينجو باديا، مجلة البحوث ،دارة الملك عبد العزيز، العدد ٢، ١٤٢٢هـ، ص٢٢.

(٢٤) بوركهارت : رحلته ، ج٢ ،ص٤٥.

بالأراضي الحجازية المقدسة نتيجة لما أصابهم من الإعياء بعد هذه الرحلة الشاقة أو إصابتهم بالبرد نتيجة لارتدائهم ملابس الإحرام[٢٥]. خاصة وعلى ما يبدو من وصف بوركهارت لرحلته أنها كانت في شتاء ١٨١٤م/١٢٢٩هـ، مما يعطي دلالة عن عدم توافر الرعاية الصحية لأولئك الحجاج في تلك الفترة.

النتائج:

من أهم النتائج التي يمكن الخروج بها بعد إتمام هذه الورقة هي:

١- أن الحالة الصحية في موسم الحج يمكن تتبعها بداية من خروج ركب الحجيج من مختلف بقاع الأرض، وتظهر دلالتها واضحة في أعداد من يصل من الحجاج إلى مكة، وكذلك الحالة الصحية التي يصلون عليها والتي تدل على ضعف إن لم يكن عدم توفر الرعاية الصحية في أثناء تلك الرحلة.

٢- ضعف الثقافة الصحية للحجيج كانت من السمات التي ظهرت في موسم الحج الذي شهده بوركهارت عام ١٨١٤/١٢٢٩هـ.

٣- كان إهمال المسلمين لنظافة تلك الأماكن المقدسة وعدم الاكتراث بأفعالهم وما يخلفونه ورائهم من نفايات من أكثر الممارسات التي استاء منها وأشار إليها بوركهارت.

٤- لم تكن ثقافة التطعيم ضد الأمراض من الممارسات المعهودة في مكة أو حتى في بلاد المسلمين التي تخرج منها ركبان الحج.

٥- أن صنعة الطب كانت صنعة كاسدة عند العرب وكان اعتمادهم على العلاجات الشعبية و التداوي بماء زمزم هي الأكثر انتشاراً.

الخلاصة:

الصورة التي ظهرت في رحلة بوركهارت للأحوال الصحية في موسم الحج في تلك الفترة، أظهرت ما تنعم به الأماكن الحجية المشرفة من عناية في وقتنا الحاضر والتي تظهر ملاحمها في الاهتمام بنظافتها والقيام على رعاية زائريها صحيا وأمنياً، وما تحمله في ذلك من رسالة وصورة عن القائمين على رعايتها، إلى العالم أجمع بقدرتهم وأهليتهم لهذا الشرف العظيم، كما نبهت إلى دور المسلمين إلى ضرورة الحفاظ على مقدساتهم الدينية التي أنعم الله علينا بوجودها في منطقتنا العربية.

التوصيات:

- العمل على زيادة التوعية الصحية للقادمين من الحجيج إلى الأراضي المقدسة بالتنسيق والتعاون مع وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية في بلادهم، وإرسال الرسائل النصية التوعوية عبر وسائل التواصل الاجتماعي والتي تهدف إلى حثهم على الحفاظ على نظافة أماكن الشعائر الدينية.
- زيادة تفعيل الدور الرقابي للسلطات في محاربة كل مخالفات أنظمة الصحة والسلامة، خاصة في المحال والفنادق حيث يتعامل الحجيج.

المراجع:

- المراد أبادي : الرحلة الهندية إلى الجزيرة العربية، ترجمة سمير عبد الحميد إبراهيم، المجلس الأعلى للثقافة ، ٢٠٠٤ م.
- أوليا جلبي: سياحتنامة، ترجمة محمد عوني، تحقيق عبد الوهاب عزام وأحمد السعيد سليمان، مراجعة أحمد فؤاد متولي، دار الكتب القومية، القاهرة ،٢٠٠٣ م.
- تشارلز داوتي: رحلة في الجزيرة العربية، ترجمة صبري محمد حسن، مراجعة جمال زكريا قاسم، المركز القومي للترجمة، ط٢ ٢٠٠٩م.
- جون بوركهارت : ترحال في الجزيرة، ترجمة وتقديم صبري محمد حسن، المركز القومي للترجمة، القاهرة ٢٠٠٧ م.
- عبد الحفيظ حمان: الحياة العامة في بعض مدن الحجاز في بداية القرن التاسع عشر من خلال رحلة دومينجو باديا، مجلة البحوث، دارة الملك عبد العزيز ،العدد ٢، ١٤٢٢هـ.
- عبد الرحمن الجبرتي: عجائب الآثار في التراجم والأخبار، تحقيق عبد الرحيم عبد الرحمن، طبعة منقحة عن طبعة بولاق ١٩٩٨ م .
- عبد العزيز الشبل: الأوضاع الصحية في شمال الجزيرة العربية من خلال كتابات الرحالة تشارلز داوتي، مجلة الدرعية ، العدد ١٤ ،٢٠٠١ م.
- عبد العزيز عبد الغني: روايات غربية عن رحلات في الجزيرة العربية، دار الساقي، ط ١ ٢٠١٣ م .
- محمد ناصر العبودي: سطور من المنظور والمأثور عن بلاد التكرور، مكتبة الملك فهد الرياض، ط١ ١٩٩٩ م.

---

(٢٥) داوتي : مرجع السابق ،ج٢، ص٦٣ .

الظواهر السلبية في الحرمين الشريفين (دراسة ميدانية موسم رمضان ١٤٣٨ هـ)

أ.د. عبد الله محمد عبد الرحمن عبد الله، د. أحمد محمد هلالي ، د. طارق محمد العقلا
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

يحظى الحرمان الشريفان (المسجد الحرام – والمسجد النبوي) باهتمامات ملحوظة من جانب المملكة العربية السعودية منذ أكثر من ثمانية عقود مضت، كما ترتب على هذا الاهتمام تزايد أعداد الحجاج والمعتمرين من الدول الإسلامية حيث بلغ خلال العام الماضي ١٤٣٨هـ أكثر من ١٦ مليون حاج ومعتمر[١]، ومن المتوقع أن يزيد هذا العدد أكثر من ٥٠% حتى عام ٢٠٢٠م[٢]، وذلك في ضوء اهتمامات المملكة المتزايد بتوفير كآفة الخدمات إلى الحجاج والمعتمرين والزائرين في المرحلة الحالية والمستقبلية.

ونظراً لما تتمتع به المدينتان المقدستان مكة المكرمة والمدينة المنورة، بمجموعة من الفضائل التي عظمت من أجلها باعتبارهما أطهر بقاع الأرض، واستجابة لدعاء أبي الأنبياء سيدنا إبراهيم عليه السلام، ونظراً لهذه الأهمية ركزت الدراسة الحالية على تحليل الظواهر السلبية ميدانياً التي يشهدها الحرمان الشريفان خلال موسم رمضان ١٤٣٨هـ، وذلك بهدف التقليل منها واحتراماً لقدسيتهما والذي يعد جزءاً من تعظيم الأماكن المقدسة. كما تسعى الدراسة لطرح مجموعة من النتائج العامة والتوصيات التي تسهم في الحد من هذه الظواهر السلبية وذلك عن طريق وسائل متعددة منها وسائل التوعية والإرشاد ونشر الثقافة الدينية والإسلامية بصورة عامة.

علاوة على ذلك، تحظى الدراسة الحالية التي تتم في إطار برامج أو دراسات مستمرة للتعرف بوضوح على تطور الظواهر السلبية خلال موسمي العمرة والحج، وتحليل التغيرات التي تحدث عليها كظواهر سلبية يجب الاهتمام بها ودراستها وتحليلها، والجهود التي تبذل من أجل الحد منها بصورة كبيرة سواء في المرحلة الحالية والمستقبلية، مع توجيه هذه الجهود لتأخذ أبعاداً توعويهو إرشادية سواء للزائرين والمعتمرين سواء في بلادهم الأصلية أو خلال فترة تواجدهم بالمملكة لأداء العمرة أو الزيارة للأراضي المقدسة.

مقدمة:

يعد تعظيم الأماكن المقدسة وخاصة الحرمين الشريفين من الأمور الدينية التي أمرنا بها الدين الإسلامي وهذا ما جاء في القرآن الكريم في مواضيع كثيرة، كما جاء في (سورة الحج آية٣٢):"ومن يعظم شعائر الله فإنّها من تقوى القلوب". كما أوصانا رسولنا الكريم صل الله عليه وسلم باحترام كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة لما لهما من فضائل ومميزات متعددة لمن يعظم شعائر الله بصورة دائمة وخاصة في الحرمين الشريفين وهذا ما توليه اهتمامات حكومة المملكة العربية السعودية على مر السنين في خدمة الزائرين من الحجاج والمعتمرين.

ولاسيما، أن هناك طلبا عالميا من مسلمي العالم لزيارة الأماكن المقدسة سواء معتمرين أم حجاجاً. فلقد أعطت السياسات الحكومية اهتماما ملحوظا في مجالات عدة شملت جميع مقومات البنية الأساسية والمرافق العامة علاوة على مجموعة التوسعات التنمويةو العمرانية

---

(١) ارجع إلى النشرة الإحصائية لوزارة الحج عام ١٤٣٧هـ.

(٢) ارجع إلى رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م.

والحضارية الكبرى التي شملت الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، وتطوير منظومة المؤسسات والشركات التي تعمل في مجال خدمة الحجاج والمعتمرين ورفع مستوي الكفاءة والفاعلية لها بصورة مستمرة.

من هذا المنطلق، تولي الدراسة الحالية اهتماماتها عن "الظواهر السلبية في الحرمين الشريفين خلال موسم رمضان ١٤٣٨هـ"، سواء على البعد النظري أو الميداني لتحلِلْ أهم هذه الظواهر السلبية تحليلاً علمياً وواقعياً وذلك من أجل التعرف على أهم الأسباب والعوامل التي تسهم في زيادة هذه الظواهر وتكرارها ، بالإضافة إلى الآثار الناتجة عنها مع تقديم تصورات مقترحة لعلاجها والحد والتقليل منه بقدر الإمكان .علاوة على ذلك ركزت الدراسة الميدانية على تبني مجموعة من الأطر النظرية والمنهجية التي تسهم في عملية جمع البيانات والحقائق الواقعية والتي ترتبط بالظواهر السلبية قيد البحث والدراسة . وبإيجاز، تسعي الدراسة لطرح مجموعة من النتائج العامة والتوصيات التي يمكن استخدامها من قبل المسؤولين ومتخذي القرار التي تسهم في زيادة الوسائل الإرشادية والتوعوية وتحث على تعظيم واحترام الأماكن المقدسة.

القسم الأول: الاستراتيجية المنهجية للدراسة:

مشكلة الدراسة وأهميتها:

تتبلور مشكلة الدراسة الحالية، في أن هناك الكثير من زوار الحرمين الشريفين يجهلون العديد من الفضائل والأحكام المختصة بالبلدة الحرام، فضلاً عن أن يقوم بها، وربما البعض لا يعرف عنها إلا القليل سواء أكانوا من أكرمهم الله من ساكني البلد الحرام أو الذين يفدون من كل فج عميق تلبية لدعوى أبي الأنبياء إبراهيم عليه السلام من رب العزة والجلالة، وهذا ما دعاه ربه في قوله تعالى: "وَطَهِّرْ بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْقَائِمِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ". (الحج ٢٦) وتصبح هذه المهنة من أطهر المهن الإنسانية وأنبلها وأشرفها، وفيها تظهر المسؤلية العظمى لمكة المكرمة وحرمها الشريف.

ومن ثم، يجب على الزائرين من المعتمرين والحجاج الالتزام التام بطهارة المسجد الحرام وعدم خدش قدسيته والبعد عن المظاهر السلبية التي ترتكب خلال تواجدهم فيه، وذلك يعطى إجلالاً لبيت الله الحرام لأن من دخله كان آمناً من كل شيء حتى توفر الهدوء والسكينة والمحافظة على راحة المصلين والطائفين، والبعد عموماً عن الممارسات والسلوكيات السيئة التي يمارسها بعض الزائرين والمعتمرين والحجاج لأنها (أي السلوكيات السيئة) تعد أعمال منافية للإسلام وتقدح تعظيم حرمة البيت الحرام. وبإيجاز، تحرص الدراسة الحالية لرصد أهم الظواهر والسلوكيات السلبية في الحرمين الشريفين وذلك من خلال تحليلها بصورة واقعية ومحاولة تقديم العديد من الحلول والمقترحات لتجنبها والابتعاد عنها بصورة عامة وهذا ما نطرحه في هذه الدراسة وفوائدها ككل.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للدراسة:

رصد وتحليل أهم الظواهر والسلوكيات السلبية في الحرمين الشريفين مع تقديم بعض الحول والمقترحات لعلاجها والحد منها بصورة واقعية.

أهداف الدراسة الفرعية:

١- التعرف على الوضع الراهن لأهم الظواهر السلبية في الحرمين الشريفين.

٢- تحليل أهم الأنماط السلوكية المؤدية إلى تكرار الظواهر السلبية.

٣- التعرف على أهم الجنسيات المكررة للظواهر السلبية.

٤- كيفية تقديم الحلول والبدائل المناسبة للحد من حدوث الظواهر السلبية.

٥- تقديم مقترحات إرشادية وتوعوية وسلوكية للحفاظ على قدسية الحرمين الشريفين.

الفوائد المتوقعة:

١- التعرف على الواقع الفعلي لأهم الظواهر السلبية في الحرمين الشريفين.

٢- قياس مدى وعى الزوار والمعتمرين والحجاج بمكانة الحرم وقدسيته وآدابه.

٣- تخدم هذه الدراسة بعض الجهات المعنية بالحرمين الشريفين كالرئاسة العامة لشؤون الحرمين ووزارة الحج ليقفوا على أهم المظاهر السلبية التي تخدش قدسية مكة والمدينة، والاستفادة من الحلول المقدمة عليها تسهم في معالجة هذه المظاهر أو الحد منها.

٤- تخدم الدعاة والخطباء وطلبة العلم والمفكرين الذين يطرحون خطبهم ودروسهم ومحاضراتهم ويكون فيها توعية للزوار ومعالجة لهذه المظاهر والسباب الباعثة لها.

٥- إجراء الدراسات المستقبلية للحد من الظواهر السلبية وتوعية الزائرين سواء أكانوا حجاجاً أو معتمرين للحرمين الشريفين.

٦- زيادة البرامج التوعوية والإرشادية التي تركز على آداب الزيارة وقدسية الحرمين.

منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، والتي تركز على وصف الظواهر السلبية في الحرمين الشريفين، ولذا يكون المنهج الوصفي التحليلي من أكثر المناهج ملاءمة في تحليل هذه الظواهر ورصدها بصورها بصورة واقعية، ولهذا اعتمدت الدراسة أيضاً على كل من:

١- أداة الاستبيان Questionnaire باعتبارها من الادوات البحثية التي يمكن من خلالها التعرف على آراء المبحوثين واستطلاع أراءهم حول الظاهرة محل الدراسة.

٢- الملاحظة المباشرة Direct Observation، وحيث اعتمد الباحث وفريق الدراسة على هذه الأداة من خلال معايشة مجتمع البحث خلال فترة جمع البيانات وتواجده بصفة مستمرة في الحرم الشريف خلال شهر رمضان المبارك.

٣- المقابلات الحرة: اعتمدت الدراسة علي المقابلات الحرة في عملية جمع البيانات من المبحوثين من المعتمرين والتي أسهمت بدورها في الحصول على المعلومات الواقعية ورصدها بصورة موضوعية كما أثرت نتائج وتوصيات الدراسة ككل.

٤- التقارير الرسمية والندوات والمؤتمرات العلمية: ما من شك أن هذه المصادر تعد من أهم مصادر جمع البيانات حول الظواهر المدروسة والقضايا التي تمت معالجتها علي المستوى الميداني.

٥- التوثيق (التصوير)، اعتمدت الدراسة على التصوير الفوتوغرافي لكثير من الظواهر السلبية في الحرم وساحاته خلال عملية جمع البيانات وذلك باعتبار أن الصورة لها مصداقية التعبير ورصد الشواهد الواقعية.

عينة الدراسة ومجالاتها:

(١): عينة المسجد الحرام:

اعتمدت الدراسة في اختيارها للعينة خلال موسم رمضان ١٤٣٨هـ على عينة عشوائية من الزائرين والمعتمرين وقد تم اختيار هذه العينة بهذا الاسلوب نظراً لطبيعة موسم رمضان حيث من الصعوبة تحديد عينة عشوائية منتظمة وتطبيق عليها كافة الإجراءات لعملية اختيار هذا النوع من العينات وبالفعل، تم اختيار عينة مقدارها (٥١٣) حالة من الزائرين والمعتمرين والذين مثلوا (٢٨) جنسية إسلامية، جاء نصيب الجنسية المصرية ٣٤,١%، ثم الجنسية الجزائرية ١٩,١%، والمغرب ١٠,٣% ،والسعودية والسودان ولكل منهما ٦,٢٠% ،بالإضافة إلى جنسيات أخرى[٣].

(٢): عينة المسجد النبوي الشريف:

تم تحديد هذه العينة وتحديدها خلال موسم رمضان ١٤٣٨هـ وتم اختيارها بصورة عشوائية وتنسيق كآفة الإجراءات ولقد شملت العينة (١٩٤) حالة غطت (١٧) جنسية إسلامية، جاء نصيب الجنسية السعودية ٢٣,٧%، والجنسية المصرية ١١ %، واليمنيه٩,٣% والسودانية ٨,٨ %، والباكستانيه٦,٢%. بالإضافة إلى جنسيات أخري.

---

(٣)يمكن الرجوع للدراسة الشاملة ضمن دراسات معهد خادم الحرمين الشريفين١٤٣٨هـ والتي تم اختزالها لشروط المؤتمر .

مجالات الدراسة:

(أ) المجال الزماني: جاء التطبيق الميداني للدراسة خلال موسم رمضان ١٤٣٨هـ، وإن كان مجال الدراسة ككل استغرق عاما كاملا تقريبا بدءً من اختيار موضوع الدراسة حتى كتابة التقرير النهائي وذلك في إطار الخطة البحثية التي يتم وضعها سنويا في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة والزيارة.

(ب) المجال المكاني: بالطبع اجريت الدراسة الميدانية في الحرمين الشريفين وفي الساحات الخارجية المختلفة حتى يمكن تغطية الظواهر السلبية التي توجد في هذه الأماكن بصورة عامة.

حدود وصعوبات الدراسة: تعددت الصعوبات التي واجهت الدراسة الحالية ومنها:

١- صعوبة تحديد العينة خلال موسم العمرة.

٢- تعدد اللغات المستخدمة للمبحوثين.

٣- توفر الباحثين المدربين للعمل الميداني.

٤- الحصول على البيانات الجاهزة وشبة الجاهزة.

الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسة بالرجوع للدراسات السابقة التي ترتبط بموضوع الظواهر السلبية في الحرمين الشريفين، وقد بلغ إجمالي هذه الدراسات (إحدى عشر) دراسة والتي يصعب سردها حاليا (أنظر مراجع الدراسة).

القسم الثاني: النتائج العامة والتوصيات:

(أ). النتائج العامة لمؤشرات الظواهر السلبية حسب نسبة ملاحظتها من قبل المبحوثين في المسجد الحرام خلال موسم رمضان ١٤٣٨هـ:

يمكن ترتيب الظواهر السلبية حسب نسبة مشاهدتها من جانب المبحوثين وهي موضحه في الجدول التالي والذي يمكن الإشارة إليها في الشكل التالي:

م	ترتيب الظواهر السلبية حسب نسب المشاهدة	%
١	استخدام الالفاظ السيئة ومزاحمة الناس	٦١,٢
٢	الجدال في المسجد بسبب عدم ترتيب الصف	٧٠,٧
٣	فقد الإيثار والتسامح	٧٢,٤
٤	سماع نغمات الجوال عند الكعبة وأثناء السعي	٧٢,٧
٥	التسول	٧٥,٣
٦	ملئ الكاسات بالماء ووضعها أمامهم وهم يصلون	٧٦,٣
٧	القاء القاذورات والمناديل والفضلات في زوايا الحرم	٧٨
٨	رفع الصوت عند الكعبة	٧٨,٩
٩	رمى نوى التمر على الأرض وداخل الحرم	٨٠,٦
١٠	كثرة وجود الأطفال	٨١,٦

١١	قص الشعر	٨٣,٩
١٢	الجلوس في الممرات والنوم فيها	٨٤,٢
١٣	حجز الأماكن بالسجاد للصلاة وغيرها	٨٤,٥
١٤	استخدام العربات في الطواف في غير الأماكن المخصصة لها	٨٧,٤
١٥	السعي بالعربات في الأماكن غير المخصص لها	٨٧,٥
١٦	إقامة صفوف الصلاة في أماكن الطواف قبل موعد الصلاة	٨٨,٥
١٧	الانشغال بالتصوير	٨٨,٨
١٨	تناول الوجبات الغذائية في الحرم وساحاته	٨٩,١
١٩	تقبيل جوانب الكعبة ومقام إبراهيم والتمسح بهما	٩٠,٥
٢٠	وضع الأحذية والامتعة في الاماكن المخصصة	٩٠,٨
٢١	صلاة النساء في صفوف أمام الرجال في الساحات	٩٠,٨
٢٢	الجلوس أو الصلاة في المطاف وخلف المقام مما يسبب الزحام	٩١,٤
٢٣	عدم وضع الأحذية في الأكياس المخصصة لها	٩٣,٨

١- المقترحات والحلول لعلاج الظواهر السلبية (من وجهة نظر المعتمرين):

١- تكثيف التوعية للمعتمرين ويجب أن يكون معهم مرشدون من جنسياتهم.

٢- توزيع مطبوعات إرشادية متضمنة للصور الإرشادية بلغات مختلفة.

٣- زيادة اللوحات الإعلانية عن الظواهر السلبية والسلوكيات الإيجابية.

٤- منع ظاهرة الافتراش في ساحات الحرم وتنظيم عملية الاعتكاف.

٥- الحد من إدخال الأطعمة والمشروبات في ساحات الحرم الخارجية.

٦- ضرورة وضع مظلات في ساحات الحرم المكي الشريف أسوة بالمسجد النبوي الشريف.

٧- زيادة الأماكن التي توضع فيها الأحذية والأمتعة.

٨- تنظيم حركة دخول المطاف والخروج للسعي وعند مقام إبراهيم.

٩- منع الطواف بالعربات في صحن المطاف.

١٠- توعية المعتمرين بالمظاهر السلبية للتصوير.

١١- زيادة وتأهيل العناصر النسائية المنظمة داخل الحرم.

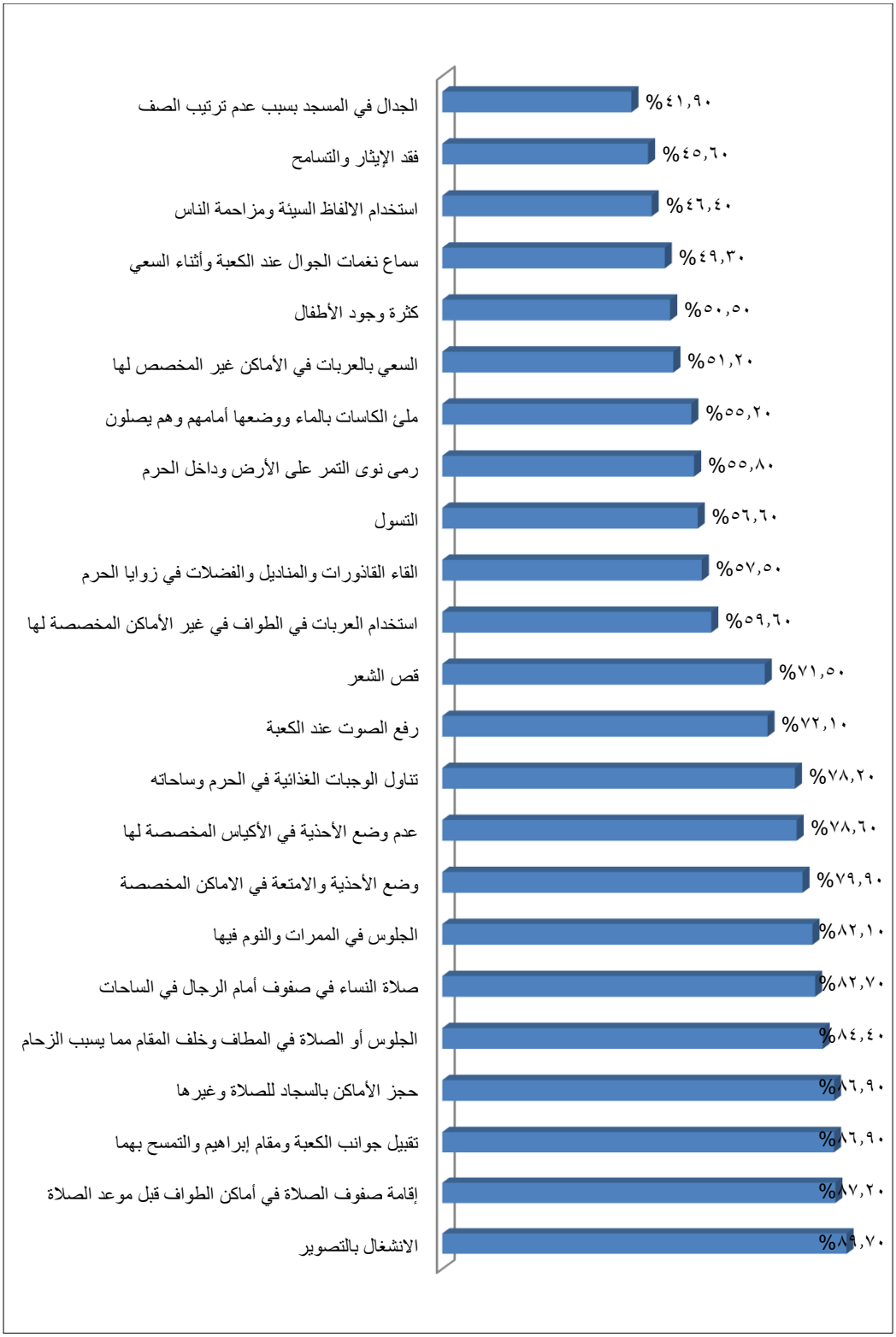
١٢- الحد من تواجد الأطفال أثناء الصلاة والتراويح وتخصيص أماكن لهم.

١٣- تخصيص محاضرات دورية لتعظيم الحرمين الشريفين.

١٤- إبلاغ المعتمرين بالمظاهر السلبية التي تقع في الحرم لتفاديها.

١٥- تدريب الكوادر الأمنية لحسن التعامل وخاصة كبار السن.

١٦- ضرورة تواجد مراقبين ومرشدين ميدانيين بالحرم.



شكل يوضح ترتيب الظواهر السلبية وفقاً لنسب المشاهدة

٢- قائمة بترتيب الظواهر السلبية في المسجد الحرام مواسم رمضان ١٤٣٨/٣٧/٣٦هـ.

م	ترتيب الظواهر السلبية حسب نسب المشاهدة	١٤٣٦هـ	١٤٣٧هـ	١٤٣٨هـ
١	الانشغال بالتصوير	%٩٠,١	%٨٨,٨	%٨٩,٧
٢	رفع الصوت عند الكعبة	%٨٥,٧	%٧٨,٩	%٧٢,١
٣	تقبيل جوانب الكعبة ومقام إبراهيم والتمسح بهما	%٨٥,٣	%٩٠,٥	%٨٦,٩
٤	الجلوس أو الصلاة في المطاف وخلف المقام مما يسبب الزحام	%٧٨,٣	%٩١,٤	%٨٤,٤
٥	تناول الوجبات الغذائية في الحرم وساحاته	%٧٣,٤	%٨٩,١	%٧٨,٢
٦	وضع الأحذية والامتعة في الاماكن المخصصة	%٧١,٢	%٩٠,٨	%٧٩,٩
٧	حجز الأماكن بالسجاد للصلاة وغيرها	%٦٦,٣	%٨٤,٥	%٨٦,٩
٨	الجلوس في الممرات والنوم فيها	%٦٦,١	%٨٤,٢	%٨٢,١
٩	كثرة وجود الأطفال	%٥٩,٨	%٨١,٦	%٥٠,٥
١٠	سماع نغمات الجوال عند الكعبة وأثناء السعي	%٥٩,٥	%٧٢,٧	%٤٩,٣
١١	فقد الإيثار والتسامح	%٥٨,٣	%٧٢,٤	%٤٥,٦
١٢	استخدام العربات في الطواف في غير الأماكن المخصصة لها	%٥٥,١	%٨٧,٤	%٥٩,٦
١٣	رمى نوى التمر على الأرض وداخل الحرم	%٥٢,٩	%٨٠,٦	%٥٥,٨
١٤	السعي بالعربات في الأماكن غير المخصص لها	%٥١,٧	%٨٧,٥	%٥١,٢
١٥	إلقاء القاذورات والمناديل والفضلات في زوايا الحرم	%٥١,٧	%٧٨	%٥٧,٥
١٦	الجدال في المسجد بسبب عدم ترتيب الصف	%٤٥,٩	%٧٠,٧	%٤١,٩
١٧	استخدام الألفاظ السيئة ومزاحمة الناس	%٤٥,٥	%٦١,٢	%٤٦,٤
١٨	ملئ الكاسات بالماء ووضعها أمامهم وهم يصلون	%٤٤,٦	%٧٦,٣	%٥٥,٢
١٩	التسول	%٤٢,٣	%٧٥,٣	%٥٦,٦
٢٠	قصّ الشعر	%٣٧	%٨٣,٩	%٧١,٥
٢١	إقامة صفوف الصلاة في أماكن الطواف قبل موعد الصلاة	--	%٨٨,٥	%٨٧,٢
٢٢	صلاة النساء في صفوف أمام الرجال في الساحات	--	%٩٠,٨	%٨٢,٧
٢٣	عدم وضع الأحذية في الأكياس المخصصة لها	--	%٩٣,٨	%٧٨,٦

٣- تحليل مقارن على الظواهر السلبية في المسجد الحرام خلال مواسم رمضان (١٤٣٨/٣٧/٣٦هـ):

أولا: يلاحظ من خلال مقارنة نسب الظواهر السلبية خلال العام (١٤٣٨ هـ) بنسب العام السابق (١٤٣٧) أنها انخفضت بصورة طفيفة عما كانت عليه وهذا ما ظهر في نسب بعض الظواهر مثل:

١- تقبيل جوانب الكعبة ومقام ابراهيم.
٢- الجلوس والصلاة خلف مقام ابراهيم وفي المطاف.
٣- تناول الوجبات في ساعات الحرم.
٤- فقد الإيثار والتسامح.
٥- رفع الصوت عند الكعبة.

ثانيا: بالرغم مما سبق، لاتزال توجد نسب بعض الظواهر السلبية مرتفعة كما هي خلال الأعوام المذكورة (١٤٣٨/٣٧/٣٦ هـ) وهذا ما يتمثل في ظواهر مثل:

١- الانشغال بالتصوير.
٢- الجلوس في الممرات.

٣- عدم وضع الأحذية والأمتعة في الأماكن المخصصة لها.

٤- تقبيل جوانب الكعبة ومقام ابراهيم والتمسح بهما.

ثالثا: كما يلاحظ من خلال تحليل النسب العامة للظواهر السلبية خلال الأعوام (١٤٣٨/٣٧/٣٦ هـ) أن هناك انخفاضا في بعضها وهذا ما يلاحظ في ظواهر مثل:

١- الجدال في المسجد.

٢- كثرة وجود الاطفال.

٣- سماع نغمات الجوال عند الكعبة والمسعى.

٤- رفع الصوت عند الكعبة.

رابعا: وبالنسبة للمقارنة بين نسب (١٤٣٦ - ١٤٣٨هـ) نجد أن هناك ارتفاعاً ملحوظا في نسب بعض الظواهر السلبية مثل:

١- قص الشعر في المسعى.

٢- إلقاء القاذورات والفضلات في جوانب الحرم وساحاته.

٣- تناول الوجبات في ساحات الحرم.

٤- حجز الأماكن بالسجاد.

٥- التسول.

٦- تقبيل جوانب الكعبة والتمسح بمقام ابراهيم.

ويمكن تفسير الأسباب التي تؤدي الي زيادة واستمرارية حدوث هذه الظواهر السلبية وهي:

١- انخفاض مستوى التوعية عند كثير من المعتمرين والزائرين للمسجد الحرام.

٢- عدم تعظيم المشاعر والأماكن المقدسة من قبل بعض زوار المسجد الحرام.

٣- ضعف الإشراف والرقابة في بعض مناطق وساحات الحرم.

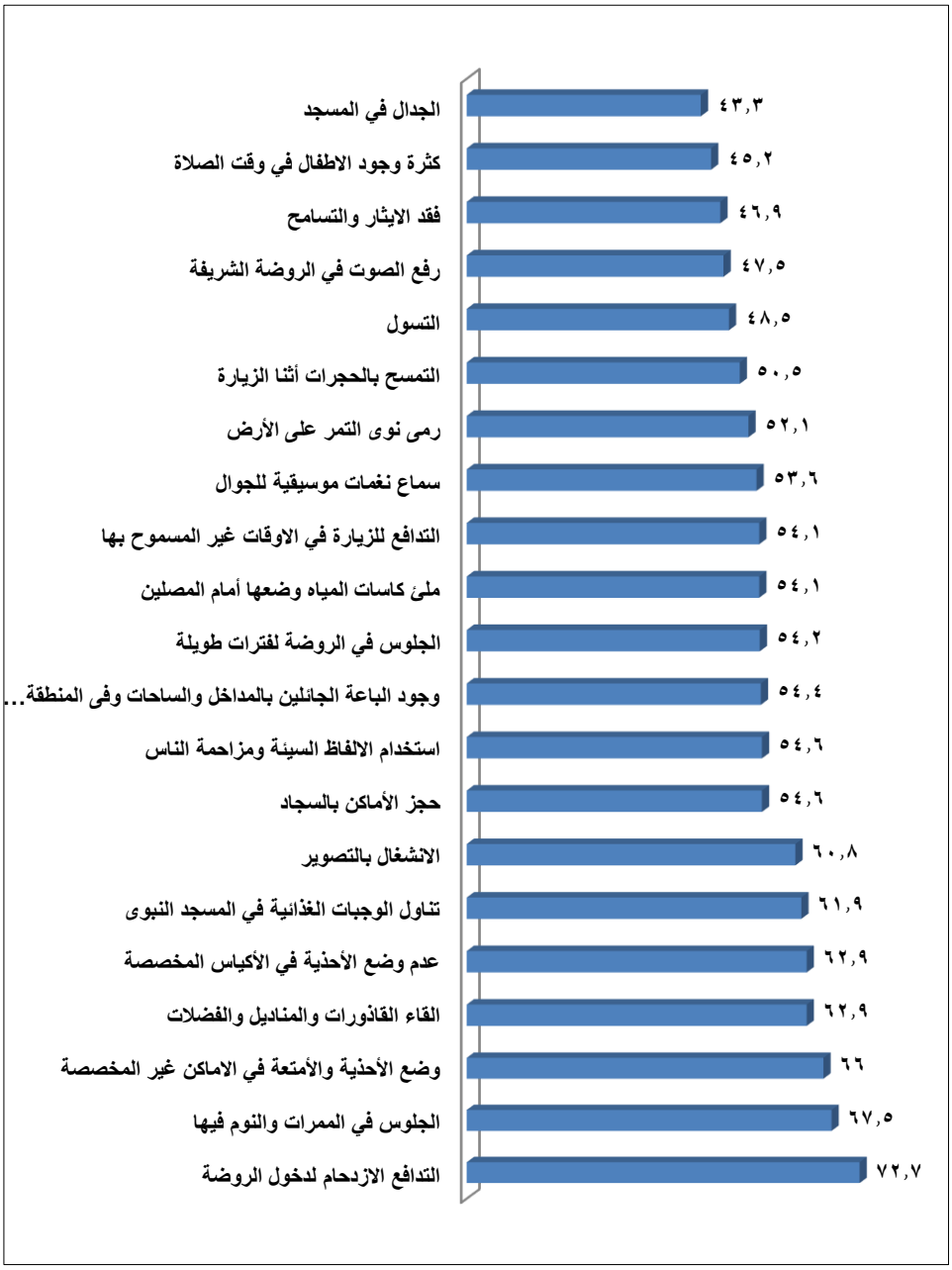
٤- عدم تخصيص أماكن محددة لتناول الطعام والوجبات خارج ساحات الحرم.

(ب): النتائج العامة والمقترحات للظواهر السلبية في المسجد النبوي

١- النتائج العامة لمؤشرات الظواهر السلبية حسب نسبة ملاحظتها من قبل المبحوثين: يمكن ترتيب الظواهر السلبية حسب نسبة مشاهدتها خلال موسم رمضان ١٤٣٨ هـ، وهي في الجدول التالي:

م	ترتيب الظواهر السلبية حسب نسب المشاهدة	%
١	التدافع الازدحام لدخول الروضة	٧٢,٧
٢	الجلوس في الممرات والنوم فيها	٦٧,٥
٣	وضع الأحذية والأمتعة في الأماكن غير المخصصة	٦٦
٤	القاء القاذورات والمناديل والفضلات	٦٢,٩
٥	عدم وضع الأحذية في الأكياس المخصصة	٦٢,٩
٦	تناول الوجبات الغذائية في المسجد النبوي	٦١,٩
٧	الانشغال بالتصوير	٦٠,٨
٨	حجز الأماكن بالسجاد	٥٤,٦
٩	استخدام الألفاظ السيئة ومزاحمة الناس	٥٤,٦
١٠	وجود الباعة الجائلين بالمداخل والساحات وفى المنطقة المركزية	٥٤,٤
١١	الجلوس في الروضة لفترات طويلة	٥٤,٢
١٢	ملئ كاسات المياه وضعها أمام المصلين	٥٤,١
١٣	التدافع للزيارة في الاوقات غير المسموح بها	٥٤,١
١٤	سماع نغمات موسيقية للجوال	٥٣,٦
١٥	رمى نوى التمر على الأرض	٥٢,١

١٦	التمسح بالحجرات أثناء الزيارة	٥٠,٥
١٧	التسول	٤٨,٥
١٨	رفع الصوت في الروضة الشريفة	٤٧,٥
١٩	فقد الإيثار والتسامح	٤٦,٩
٢٠	كثرة وجود الأطفال في وقت الصلاة	٤٥,٢
٢١	الجدال في المسجد	٤٣,٣



شكل يوضح (%) ترتيب الظواهر السلبية وفقاً لنسب المشاهدة

٢- المقترحات والحلول لعلاج الظواهر السلبية (من وجهة نظر الزائرين):

١- زيادة الثقافة الإرشادية الزائرين عن احترام وقدسية المسجد النبوي.
٢- تكثيف التدريب للمشرفين داخل وخارج الحرم عن حسن التعامل.
٣- استخدام نظام التفويج لدخول الروضة الشريفة.
٤- وضع لوحات إرشادية بلغات مختلفة لتوعية الحجاج.
٥- تخصيص أماكن أكثر لوضع الاحذية.
٦- عدم تناول الأطعمة والأغذية في ساحات المسجد النبوي.
٧- فتح الروضة والعمل على تنظيم الزائرين.
٨- تزويد المنظمين بالساحات الخارجية والمداخل بجهاز إرشاد ضوئي.
٩- تخصيص جزء من الدروس بالمسجد النبوي لتوعية الزائرين.
١٠- منع التصوير في بالمسجد النبوي (وخاصة في الروضة الشريفة).
١١- تخصيص أماكن لوضع الأطفال خارج المسجد.
١٢- ترجمة الدروس وخطب الجمعة باللغات المختلفة.
١٣- زيادة الأسواق المخصصة بالقرب من المنطقة المركزية.
١٤- توزيع النشرات التوعوية المخصصة لآداب الزيارة.

٣- قائمة بترتيب الظواهر السلبية في المسجد النبوي خلال مواسم رمضان ١٤٣٦هـ/ ١٤٣٧/١٤٣٨هـ

م	ترتيب الظواهر السلبية حسب نسب المشاهدة	١٤٣٦هـ	١٤٣٧هـ	١٤٣٨هـ
١	الانشغال بالتصوير	%٩٧,٢	%٥٩,٢	%٦٠,٨
٢	رفع الصوت في الروضة الشريفة	%٩٦,١	%٤٦,٣	%٤٧,٥
٣	سماع نغمات موسيقية للجوال	%٩٣,٦	%٤٩,٩	%٥٣,٦
٤	تناول الوجبات الغذائية في المسجد النبوي	%٩٢,٤	%٧١	%٦١,٩
٥	التدافع والازدحام لدخول الروضة	%٩٠,٧	%٧٩,٦	%٧٢,٧
٦	الجلوس في الممرات والنوم فيها	%٨٨,٤	%٥٩,٧	%٦٧,٥
٧	التسول	%٨٥,٧	%٣٧	%٤٨,٥
٨	فقد الإيثار والتسامح	%٨٤,٧	%٣٧,٥	%٤٦,٩
٩	حجز الأماكن بالسجاد	%٨٣,٦	%٥٩,٩	% ٥٤
١٠	ملء كاسات المياه ووضعها أمام المصلين	%٨٣,١	%٤١,١	%٥٤,١
١١	الجدال في المسجد	%٨٢,١	%٥٤,٣	%٤٣,٣
١٢	كثرة وجود الأطفال في وقت الصلاة	%٨١,٧	%٥٩,٢	%٤٥,٢
١٣	الجلوس في الروضة لفترات طويلة	%٨١	%٥٤,٢	%٥٤,٢
١٤	وضع الأحذية والأمتعة في الاماكن غير المخصصة	%٨٠,٢	%٦٤	% ٦٦
١٥	التدافع للزيارة في الاوقات غير المسموح بها	%٨٠	%٥١,٦	%٥٤,١
١٦	رمى نوى التمر على الأرض	%٧٩,٣	%٤٢,١	%٥٢,١
١٧	التمسح بالحجرات أثناء الزيارة	%٧٨,٤	%٤٥,١	%٥٠,٥
١٨	إلقاء القاذورات والمناديل والفضلات	%٧٨,١	%٥٤,٢	%٦٢,٩
١٩	استخدام الألفاظ السيئة ومزاحمة الناس	%٧٨,١	%٢١,٤	%٥٤,٦
٢٠	وجود الباعة الجائلين بالمداخل والساحات وفى المنطقة المركزية	%٧٦,٧	%٣٨,٣	%٥٤,٤
٢١	عدم وضع الأحذية في الأكياس المخصصة	--	%٥٦,٢	%٦٢,٩

٤- تحليل مقارن على الظواهر السلبية في المسجد النبوي الشريف خلال مواسم رمضان (١٤٣٨/٣٧/٣٦ هـ):

أولا: يلاحظ من خلال تحليل نسب مشاهدات الظواهر السلبية في المسجد النبوي الشريف ومقارنتها ما بين عامي ١٤٣٨/١٤٣٦ هـ) أن جميع هذه النسب انخفضت بصورة نسبية ومثل هذه الظواهر ما يلي:

١- رفع الصوت في الروضة الشريفة. ٢- تناول الوجبات في ساحات الحرم.

٣- الجلوس في الممرات. ٤- كثرة وجود الأطفال.

٥- إلقاء القاذورات والفضلات. ٦- التسول.

٧- الجدال في المسجد.

ثانيا: وبالرغم مما سبق، يلاحظ أيضا من خلال مقارنة نسب الظواهر السلبية بين عامي (١٤٣٨/٣٧ هـ) ارتفاع نسب بعض الظواهر مثل:

١- الإنشغال بالتصوير. ٢- رفع الصوت في الروضة الشريفة.

٣- الجلوس في الممرات. ٤- إلقاء القاذورات والفضلات.

٥- وجود الباعة الجائلين.

ثالثا: يلاحظ انخفاض نسب بعض الظواهر السلبية خلال الفترة المذكورة (١٤٣٨/٣٧/٣٦هـ) ومنها على سبيل المثال:

١- كثرة وجود الأطفال. ٢- الجلوس في الروضة الشريفة.

٣- حجز الأماكن للصلاة بالسجاد. ٤- التدافع لدخول الروضة الشريفة

٥- تناول الوجبات والأطعمة في ساحات الحرم.

رابعا: توجد بعض الأسباب المفسرة لذلك وهي كما يلي:

١- تطبيق نظام التفويج للدخول للروضة الشريفة.

٢- فتح أماكن جديدة لتناول الوجبات والأطعمة بجوار ساحات الحرم.

٣- زيادة فاعلية وكفاءة المشرفين على الروضة وأماكن الزيارة.

٤- طبيعة البناء الايكولوجي (الفيزيقي) للمسجد النبوي الشريف وكثرة مداخل ومخارج الابواب.

أهم مراجع الدراسة:

- أبوبكر باقادر، الافتراش في مكة والمشاعر: دراسة ميدانية، ١٤٠٧هـ- ١٤٠٩هـ
- أيمن فاضل ومحمد ربيع، دراسة تحليلية مختصرة عن ظاهرة الافتراش في المشاعر المقدسة، حج ١٤١١هـ
- جميل محمد السلفي، دراسة استطلاعية لبعض الظواهر في شهر رمضان ١٤١٤هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤١٤هـ
- حسين عبد العزيز الشافعي، دراسة حجز الأماكن بالمسجد الحرام رمضان ١٤٢٠هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٠هـ
- زايد بن عجيز الحارثي وآخرون، دراسة ظاهرة الافتراش في منى خلال عام ١٤١٢هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، ١٤١٢هـ
- عبد الحكيم موسى، دراسة ظاهرة الافتراش في مكة المكرمة ومنى في ضوء بعض المتغيرات حج ١٤٢٠هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٠هـ
- عبد العزيز الحويطان، أحكام الحرم المكى الشرعية، الرياض: مطابع الحميضى، ١٤٢٥هـ.

- عبد المنصف رشوان وآخرون، دراسة رصد المشكلات الاجتماعية والسلوكية والاقتصادية الحادثة في طلعة صدقي: دراسة مطبقة على حج عام ١٤٣٢هـ
- غالي محمد الأمين الشنقيطي، الدار الثمين في معالم دار الرسول الأمين ﷺ ، مكة المكرمة: دار القبلة للنشر والتوزيع، ١٤٢٤هـ
- محمود محمد كسناوى، وآخرون، ظاهرة السرقة في المشاعر المقدسة ١١ / ١٤١٢هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة ام القرى، ١٤١٢هـ
- عبد الله محمد عبد الرحمن، الابعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود: دراسة ميدانية، معهد خادم الحرمين الشريفين، جامعة أم القري، موسم حج ١٤٣٧هـ

العناية الصحية بالحجاج في عهد الملك عبد العزيز

أ. عفاف عوضه ظافر الشهري
كلية الآداب والإدارة – جامعة بيشة

ملخص البحث:

شهد عهد الملك عبد العزيز-رحمه الله- عنايته بحجاج بيت الله الحرام وتوفير سبل الراحة لهم والعناية بهم في مختلف الجوانب الحياتية منها العناية الصحية والتي تشكل جانب مهم في مواسم الحج لما يترتب عليها الحد من انتشار الأمراض والأوبئة وتحقيق السلامة والعافية المرجوة بين الحجيج وتوفير الطرق الوقائية والعلاج المناسب للمصابين. وقد تنوعت مظاهر حرصه -رحمه الله تعالى-بالعناية الصحية وقواعد تطبيقها في المجتمع السعودي ومنها فتح العيادات والمستشفيات والمراكز الصحية وأخيرا وزارة الصحة العامة وتسخيرها لخدمة المجتمع وضيوف بيت الله الحرام.

وفي هذه الورقة سيتم الحديث عن هذا الجانب وإبراز دور مؤسس المملكة في إرساء قواعد العناية الصحية بالحجاج والطرق والإجراءات التي اتبعها في سبيل تحقيق ذلك.

المقدمة:

تميزت مكة المكرمة بأنها مهوى الأفئدة وقبلة المسلمين وخير بقاع الأرض خصها الله تعالى بأن جعلها المكان المقدس لعبادته رغم طبيعتها البيئية القاحلة إلا إنها كثيرة البركة، قال تعالى: {رَّبَّنَا إِنِّي أَسْكَنتُ مِن ذُرِّيَّتِي بِوَادٍ غَيْرِ ذِي زَرْعٍ عِندَ بَيْتِكَ الْمُحَرَّمِ رَبَّنَا لِيُقِيمُوا الصَّلَاةَ فَاجْعَلْ أَفْئِدَةً مِّنَ النَّاسِ تَهْوِي إِلَيْهِمْ وَارْزُقْهُم مِّنَ الثَّمَرَاتِ لَعَلَّهُمْ يَشْكُرُونَ}.[1] وقال تعالى: { وَأَذِّن فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِن كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ}.[2] وقد شهدت مكة طوال تاريخها الإسلامي العناية والاهتمام من قبل كل مسؤول حسب الظروف والإمكانيات المتاحة، وفي عهد الملك عبد العزيز شهدت نقلة نوعية وتاريخ ناصع لم يسبق له مثيل من الاهتمام والعناية الفائقة بالمنطقة وما جاورها خاصة في مواسم الحج وقد كان هذا الاهتمام نابعاً أولا بالمنطقة لقداستها ثم الحرص على خدمة حجاج بيت الله الحرام، وخير شاهد على ذلك خطابه الذي ألقاه في الجلسة الافتتاحية لمجلس الشورى من عام ١٣٤٩هـ حين قال يرحمه الله: "ولا أحتاج في هذا الموقف أن أذكركم بأن هذا البلد المقدس يتطلب النظر في ما يحفظ حقوق أهله وما يؤمن الراحة لحجاج بيت الله الحرام ولذلك فأنكم تتحملون مسؤولية عظيمة إزاء ما يعرض عليكم من النظم والمشاريع سواء كانت تتعلق بالبلاد أو بوفود الحجاج من حيث اتخاذ النظم التي تحفظ راحتهم واطمئنانهم في هذا البلد المقدس"[3]. فقامت سياسته رحمه الله تعالى على عدد من الخطوات الثابتة، والرؤى المستقبلية بما يكفل راحة حجاج بيت الله الحرام منها تعزيز قيم الدين الحنيف، استتباب الأمن في البلاد عامة وطرق الحج خاصة، تأسيس جهاز إداري يرعى شؤون الحجاج، تخفيف الأعباء المالية التي كانت مفروضة على الحجاج، توفير الاحتياجات الضرورية للحج كالمياه والغذاء والمواصلات والصحة، عمارة

---

[1] سورة إبراهيم: آية٣٧.

[2] سورة الحج: آية٢٧.

[3] محمود بن محمد سفر؛ منهجية الرؤى المستقبلية للملك عبد العزيز في ترتيب أوضاع الحج (الرياض : الأمانة العامة للاحتفال بمرور مائة عام على تأسيس المملكة العربية السعودية ١٤١٩هـ) ص٣٣.

الحرمين الشريفين وتهيئة المشاعر المقدسة، توثيق عرى التضامن بين المسلمين والنهج الحضاري في معاملة الديار المقدسة وأهلها.[٤] ولأن مواسم الحج تتطلب المزيد من العناية بالصحة وأخذ التدابير اللازمة إذ إن فيها تكثر مخاطر انتشار العدوى نظرا للتجمعات والاختلاط وتتعدد حوادث الإصابات، ومن الحجاج من هم بحاجة إلى العناية والمزيد من الرعاية الاستثنائية كمن هو مريض بمرض مزمن أو امرأة لها ظروفها الطبيعية الفسيولوجية أو كبير في السن أو وجود الأطفال فقد أولى الملك عبد العزيز اهتماماً خاصاً بالعناية بحجاج بيت الله الحرام وهذا يتضح من خلال إسهاماته في مجال الصحة وإدارة شؤون الحجاج والعناية بهم واستحداث طرق واجراءات علاجية ووقاية كان له السبق فيها. وقد جاءت هذه الورقة لرصد مظاهر العناية الصحية بالحجاج في عهد الملك عبد العزيز وبيان أثرها على سلامة الحجاج وازدياد أعدادهم.

العناية الصحية بالحجاج في عهد الملك عبد العزيز:

كانت الأوضاع الصحية في مكة تعتمد الطرق التقليدية المتوارثة في أساليب العلاج وبالدرجة الأولى التداوي بالكي والنار والأعشاب، وتجبير الكسور ومكافحة كافة الأمراض بالموروث الشعبي و ما ورد نفعه في القران الكريم[٥] كما وجدت بعض الأدوية والحبوب منها عقاقير يونانية وأخرى هندية يتم بيعها من خلال دكاكين عطارة بجانب المسجد الحرام ويتم مداواة المرضى على أيدي أطباء أجانب قليلي العدد[٦] أما المراكز والمستشفيات الصحية قليلة جدا مقارنة بما تطور واستحدث في عهد الملك عبد العزيز، فقد عرف بعض المستشفيات القديمة مثل مستشفى القبان، وفي مطلع القرن الرابع عشر الهجري أسس العثمانيون داراً للصحة في أجياد كان مكانها نقطة عسكرية للمدفعية ثم اصبحت فيما بعد إدارة للصحة العامة ومستشفى، كما وجد مستشفى باب شريف بجدة وآخر بالمدينة المنورة.[٧] وبعض المحاجر الصحية البحرية التي عُرفت في الربع الأخير من القرن الثالث الهجري نتيجة اشتداد وطأة الكوليرا وانتشارها وعلى الرغم من الإنفاق الباهض من قبل العثمانيين من أجل الحد من انتشار الوباء إلا أنهم كانوا عاجزين عن مقاومته ومنع سريانه إلى البلاد الأخرى.[٨] كما شهدت المحاجر في العهد الهاشمي محاولات من قبل الحكومة البريطانية للتدخل في شؤونها، إضافة إلى وصفها بأنها كانت أماكن متعبة بالنسبة للحجاج من حيث ازدحامها، وسوء النظافة وإمدادات الطعام والتعرض لأعمال السرقة.[٩]

ومن أكثر معوقات الحج في تلك الفترة انتشار الأمراض والأوبئة خاصة الجدري والكوليرا، وتلوث المياه، والتعرض لضربات الشمس القاتلة وكل ذلك كان بحاجة لمخرجات علاجية ناجحة قائمة على أُسس علمية فاعلة تحقق المستوى المطلوب من العناية الصحية والوقاية من الأمراض ولم يتحقق هذا إلا في العهد السعودي، وقد أدرك الملك عبد العزيز حجم مسؤولية ذلك ومع هذا كان يخاطب الحجاج لأداء فريضة الحج وييسر أمامهم العقبات فأعلن في سنة ١٣٤٣هـ/١٩٢٥م " أن مكة على استعداد لقبول الحجاج وأن السبيل ميسور وأن هناك مواني غير جدة مفتوحة، فاستجاب للدعوة بعض حجاج الهند وبعض الأطراف من طريق ميناء رابغ". [١٠] ولحسن تدبيره -رحمه الله- الفضل في تطور العناية الصحية في الحجاز إذ جعل الصحة من أولى الاهتمامات، واستفاد من الخبرات الأجنبية، ودعم المشاريع الصحية وتوزيع انتشارها والإبقاء على الخدمات الموجودة قبل عهده والعمل على تحسينها وتطويرها[١١] و إصدار عدد من الأنظمة والأوامر كإنشاء مديرية الصحة العامة والإسعاف، ثم المراكز الصحية مما أدى إلى انتشارها في كثير من مدن المملكة وتكوين مجلس صحي بمكة لاتخاذ التدابير الوقائية اللازمة ومكافحة الأمراض، ثم تقسيم المملكة إلى ست مناطق صحية للإشراف على إدارة المستشفيات ثم أعيد تنظيم

---

[٤] محمود سفر؛ منهجية الرؤى ، ص٣٣.

[٥] عبد الله الصالح العثيمين ؛ تاريخ المملكة العربية السعودية (الرياض: مكتبة العبيكان ، ط١١، ١٤٣٥هـ)ص ٣٤٦. محمد حسين زيدان ، التطبيب في البادية أو النار والعطار (مجلة دارة الملك عبد العزيز-العدد الثالث- جمادي ثاني١٤٠١هـ) ص١٠٢ .

[٦] محمد طاهر الكردي ؛ التاريخ القويم لمكة وبيت الله الكريم، تحقيق: عبد الملك بن دهيش (بيروت: دار خضر، ط١ ، ١٤٢٠هـ)٢٨٧/٢.

[٧] أحمد السباعي ؛ تاريخ مكة دراسات في السياسة والعلم والاجتماع والعمران(الرياض : الأمانة العامة للاحتفال بمرور مائة عام على تأسيس المملكة العربية السعودية ١٤١٩هـ) ٦٦٩/٢.عمر صالح العُمري؛ الخدمات الصحية في عهد الملك سعود بن عبد العزيز آل سعود(جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ،كلية العلوم الاجتماعية ، ١٤٣٤هـ) ص٢٢.

[٨] فؤاد حمزة ، البلاد العربية السعودية ، ص٢٠٦.

[٩] وليد محمد جميل ؛ مرافق الحج وخدماتها المدنية في عهد الملك عبد العزيز (الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود، ١٤١٩هـ) ص١٤٤.

[١٠] السباعي ، تاريخ مكة ، ٧٣٥/٢.

[١١] الملك عبد العزيز وضع اسس ودعائم الحج (صحيفة الجزيرة ، الأحد ١٣ /٧/ ١٤٢٢هـ).

العمل الإداري واصبح يشمل ثلاث مندوبيات كل واحدة يتبعها عدد من المناطق، ومنذ عام ١٣٦٠هـ تحسنت ميزانية المملكة وازدادت القوى العاملة وأمر بعدد من المشروعات تقتضي إنشاء وتوسيع عدد من المستشفيات في الرياض وجدة والطائف مزودة بالأطباء والتجهيزات الفنية والطبية الكاملة، واستحدث عدد من المصحات العلاجية لمرضى السل والأعصاب، ثم شهدت الرعاية الصحية نقله نوعيه بارزة متمثلة في إرساء أسس النهضة الصحية الحديثة خاصة منذ تحويل مديرية الصحة العامة والإسعاف إلى وزارة الصحة عام ١٣٧٠هـ، وقد كان قوام النهضة الصحية يشمل إحدى عشر مستشفى عام في مختلف مناطق المملكة وخمسة وخمسون مستوصفا مركزياً صحياً وعدد من الصيادلة والممرضين والممرضات.[١٢] كما منع كل من يمارس مهنة الطب أو الصيدلة أو بيع الأدوية ووصفها إلا بعد الحصول على رخصة او تصريح بمزاولة المهنة من إدارة الصحة، وافتتح مدرسة التمريض الصحية للراغبين في الدراسة على منهج علمي رصين.[١٣] وقد تعددت مظاهر عناية الملك عبد العزيز -رحمه الله - في مجال الرعاية الصحية بالمواطنين عامة والحجاج خاصة، تجلى ذلك بوضوح من خلال عدد من الاسهامات التي حرص فيها على سلامة الحجاج وتحقيق السلامة المرجوة لهم ومن مظاهر ذلك: عقد المعاهدات الصحية الدولية والعربية للتعاون معها والاستفادة من خبراتها والمحافظة على صحة الحجاج وعدم نقل الأوبئة من قطر إلى آخر ومن ذلك الاشتراك في أعمال منظمة الصحة العالمية في باريس والانضمام إلى اتفاقية روما الصحية سنة ١٣٥٠هـ.[١٤] كما ساهمت منظمة الصحة العالمية بدور في مكافحة انتشار الأمراض اذ قام فريق من المنظمة بزيارة المملكة واجراء فحوص مختبرية في البحث عن الأمراض ومعالجة عدد من المصابين وفي عام ١٣٥٨هـ وافق الملك عبد العزيز على طلب وزارة الخارجية العراقية على تبادل السلطات الصحية بين البلدين حال تفشي الأوبئة واتخاذ الاجراءات اللازمة لذلك،[١٥] وكان الهدف من هذه المعاهدات بشكل عام تعزيز التفاهم والتعاون الدولي وتحقيق السلام العالمي وهذا بلا شك عزز من مكانة المملكة وابرز دورها على الصعيد الخارجي عربيا وإسلاميا ودوليا.[١٦] وتوفير المؤسسات العلاجية من مراكز الصحة العامة والاسعاف مثل: مستشفى جياد والذي قال عنه أحد الحجاج الذين زاروا مكة لأداء فريضة الحج بأن مبناه من الداخل "جميل رائع وجذاب يفرح القلب"[١٧] ومستشفى ومستوصف القبان، مستوصف الشبيكة، مستوصف المعلى، ومستوصفي المعابدة و جرول والذين تم الموافقة على إنشائها سنة ١٣٦٤هـ [١٨] وفي أيام الحج على الطريق بين مكة ومنى وعرفات تقام المراكز الآتية:

١- مركز المنحنى واقع بين البياضة ومنى .

٢- مركز مجر الكبش في أول منى .

٣- مستشفى منى.

٤- مركز المجزرة بمنى.

٥- مركز وادي النار قبل مزدلفة.

٦- مركز المزدلفة .

٧- مركز الأخشبين.

٨- مركز البازان قبل عرفات.

٩- مركز عرفات.

وتكون عبارة عن مظلات يوجد فيها طبيب ورجال صحة وكمية من الماء وما يلزم للإسعاف من أدوية ووسائط لنقل المرضى المصابين ويستدل على هذه المراكز أثناء النهار بالأعلام البيض والخضراء وفي المساء يشار إليها بالضوء الأحمر المرفوع[١٩].كما أقيمت عدداً من المراكز

---

(١٢) عمر صالح العُمري: الخدمات الصحية ، ص٢٢-٣٠.

(١٣) أم القرى ،ع٨٨، ١٣٤٥/٢/١١هـ ، ص٢. أم القرى ع٩٠ ، ١٣٤٥/٢/٢٥هـ ، ص٣ . أم القرى ع٩١، ١٣٤٥/٣/٢هـ، ص٤.

(١٤) فؤاد حمزة : البلاد العربية ، ص٢١٢.

(١٥) عمر صالح العُمري: الخدمات الصحية ، ص٤ ، ٢٧.

(١٦) إيمان إبراهيم كيفي : الحياة الاجتماعية بمكة المكرمة في عهد الملك عبد العزيز آل سعود –رحمة الله-(جامعة أم القرى : كلية الشريعة والدراسات الإسلامية ، ١٤٢٦هـ)ص٥٥.

(١٧) غلام رسول مهر: يوميات رحلة في الحجاز١٣٤٨هـ/١٩٣٠م، ترجمة: سمير عبد الحميد إبراهيم(الرياض: إصدارات دارة الملك عبد العزيز، ١٤١٧هـ/١٩٩٦م) ص٦٩.

(١٨)أم القرى ،ع١٠٧٩، ١٣٦٤/١٢/٤هـ،ص٤.

(١٩)أم القرى ،ع٣٨١، ١٣٥٠/١١/٢٤هـ،ص٢.

الصحية في الطرق الخاصة بقدوم وعبور الحجاج والمؤدية إلى مكة منها مستشفى بحرة بين مكة والمدينة، ومستوصف في المسيجيد بالقرب من المدينة ومركز صحي برابغ [٢٠].

كما حظيت المرأة بعناية صحية خاصة وتوفير المؤسسات العلاجية المناسبة لخدمتها حيث أنشأ في سنة ١٣٧١هـ مستشفى الولادة والجراحة النسائية بجدة وفي العام الذي بعدة افتتح مستشفى الولادة بمكة بجرول مكون من قسمين للتوليد والعناية بالحوامل والأطفال والآخر خاص بأمراض النساء، واستحدث في مكة مستشفى الملك عبد العزيز بالزاهر والذي احتوى على عدد من التخصصات العلاجية في الامراض المتعلقة بالأذن والحنجرة وأمراض العيون والباطنية والأطفال.[٢١]

وكان لوجود المراكز الصحية أثر كبير في الحد من الأمراض المعدية كالزهري والجدري والكوليرا وأمراض العيون والتصدي لانتشارها بنسبة عالية.[٢٢] وحفاظا على سلامة الحجاج ونظافة البيئة وضع المحجر الصحي في جزيرتي سعد والواسطة جنوب جدة، للتأكد من خلو القادمين من الحجاج وغيرهم من الأمراض ومما يميز هذه المحاجر أنها مزودة بكافة الإمكانيات المساعدة من كهرباء وآلة تقطير الماء وحمامات وقاعات كبيرة للمحجورين ومستشفى وصيدلية كما طبقت فيها النظام الصحي الدولي من حيث معاملة البواخر والركاب والحجاج.[٢٣]

كما عقد المجلس الصحي العام الأول والثاني تحت رئاسة الأمير فيصل -رحمة الله تعالى- للاهتمام بأمور الصحة وفق عدد من الإجراءات المهمة لخدمة حجاج بيت الله الحرام منها: تحديد المسلخ ومحل بيع الأضاحي في منى وتطويقها بأسلاك شائكة، تخطيط الطرق والممرات من عرفات ومنى على طريقة فنية تؤمن راحة الحجاج وصحتهم، تعمير المراحيض القديمة وتجديدها، تأليف لجنة من مأموري الصحية والبلدية ومشايخ المطوفين لتعيين وتحديد مناطق الحجاج في عرافات، تغطية مجرى عين زبيدة في عرفات لمنع تلوثه وتأسيس حنفيات للماء.[٢٤]

كما تم تكليف رؤساء الصحة العامة بمتابعة الأمور الصحية والتأكد من سلامتها ومن تلك الأمور مراقبة نظافة مساكن الحجاج ومنع الازدحام فيها ونقل المصابين بالأمراض المعدية من الحجاج إلى المستشفى ومعالجتهم فيها، التأكد من نظافة الشوارع والأزقة ومنع بيع المأكولات والمشروبات المضرة بالصحة ومنع ازدحام الباعة.و الانتباه لنظافة المياه وحفظها سالمة من الجراثيم الممرضةو منع كل ما من شأنه الإضرار بصحة الحجاج ، اتخاذ الاحتياطات اللازمة لمنع الضرر من تعفن الأضاحي، وتأمين كل الاحتياطات بمنى ومزدلفة وعرفات للمحافظة على صحة الحجاج.[٢٥]

وقد تكللت جهود الملك عبد العزيز -رحمة الله- بما نتج عن هذه العناية الصحية من آثار في صالح المجتمع والأفراد منها تحقيق العناية الصحية و السلامة والعافية المرجوة، الحد من انتشار الأمراض والأوبئة، نشر الوعي الصحي بين الحجاج، تحقيق المزيد من الراحة والطمأنينة والأمان الصحي أثناء أداء مشاعر الحج، فمن خلال عمل مظلات للحجاج في الطريق بين عرفات ومكة سهل تنقلاتهم،و أيضا ساعد توفير عدد من سيارات الإسعاف على نقل الحجاج العاجزين أو المصابين نتيجة تعرضهم لضربات الشمس القاتلة.[٢٦]

كما كان للوعي الصحي فوائد من حيث تثقيف الناس بأهمية التطعيم للتصدي للأمراض المعدية والحرص على النظافة، ومن فوائد الوعي الصحي اصبح هناك اقبال على الأطباء كلما دعت وزارة الصحة إلى التطعيم فأصبحت المستشفيات والعيادات مليئة بالناس،و أزيلت الأمراض المعدية أما قبل ذلك كان الناس يخشون الأطباء ويهربون منهم[٢٧] ربما نتيجة الجهل بأهمية المعالجة وضرورة الاتقاء من المرض

---

[٢٠] أم القرى ،ع٢٧٩، ١٣٤٨/١١/١٣هـ،ص١؛ أم القرى ،ع٣٣٧، ١٣٥٠/١/١١هـ،ص١؛أم القرى ،ع٧٧٩، ١٣٥٨/١٠/١٣هـ،ص٤.

[٢١] أم القرى ع ١٣٩٧ ، ٢٧ /٤/ ١٣٧١هـ ، ص٢ . عمر صالح العُمري: الخدمات الصحية ، ص٢١.

[٢٢] محمد زيدان ، التطبيب في البادية ، ص١١٤.

[٢٣] أم القرى ، ع٧٦ ، ١٣٤٤/١٢/٤هـ ، ص٤ . فؤاد حمزة ، البلاد العربية ، ص٢١٥ .

[٢٤] أم القرى ،ع١١٢، ١٣٤٥/٨/١هـ،ص٢.

[٢٥] أم القرى ،ع١١٢، ١٣٤٥/٨/١هـ،ص٤.

[٢٦] أم القرى ، ع ١٨١، ١٣٤٦/١٢/١٩هـ ،ص١.

[٢٧] أم القرى ، ع١١، ٢٦ /١٣٤٣/٧هـ ، ص٤. وليد جميل ، مرافق الحج وخدماتها ، ص١٣٥.محمد زيدان ،التطبيب في البادية ، ص١١٥.

قبل الإصابة به، كما عنيت مديرية الصحة العامة إصدار التعليمات وإرشادات صحية عامة للحجاج تتضمن اتباع تعليمات صحية مهمة مثل: الاحتراس من التعرض لأشعة الشمس، عدم السير تحت أشعة الشمس بين الضحى والعصر مكشوفي الرؤوس إلا بوضع مظلات واقية مبللة بالماء، أن يجعل الحجاج سيرهم وانتقالهم ليلا أو طرفي النهار، مراجعة مستوصفات الصحة ومستشفياتها حال الشعور بأي تأثير أو صداع أو دوار، من لم يتمكن من مراجعة مستوصفات الصحة ومستشفياتها لأجل التداوي من ضربات الشمس يمكن معالجته معالجة ابتدائية بوضعة في الظل وصب الماء البارد على رأسه، التنويه باستعداد مستوصفات ومستشفيات إدارة الصحة على تقديم أي مساعدة للحجاج من ذلك التلقيح ضد الجدري، كما أوصت إدارة الصحة بشرب الماء بعد غليه وتبريده وغسل الخضار والفواكه جيدا قبل أكلها، وتوقي قرص البعوض باستعمال الناموسيات في النوم.[٢٨]

ومن أثار العناية بالحجاج والحرص على سلامتهم وراحتهم كانت إدارة شؤون الحج تحرص على استقبالهم وتيسير إجراءاتهم وتهيئة أماكن نزولهم والعناية بحركة تنقلاتهم وتنظيم أمورهم حتى في تأدية المناسك إلى أن يغادروا البلاد والأهم من ذلك مساعدة الصحة والإسعاف في ترتيب الرحلات بين مكة والمدينة، وإقامة المخيمات في المحطات الرئيسية لاستراحة الحجاج وفي ساحة المناخة بالمدينة.[٢٩]

كما تم إضاءة الطريق بين مكة ومنى إلى عرفات وإقامة عدد من المظلات في بيت الله الحرام لاتقاء المصلين من حرارة الشمس وما تسببه لهم من أضرار صحية وفي الطرقات بين مكة وعرفات منها مظلة كبيرة أو قاعة كبيرة في جرول لتأمين راحة القادمين من جدة وفي منتصفها حوض ماء جلبت إليه الماء بواسطة المواسير الحديدية. كما أقيم إلى جانب تلك المظلات مستوصفات صحية سيارة مجهزة بالأدوية اللازمة للإسعاف وإتمام مستشفى بحرة بين مكة وجدة.[٣٠]

أيضا ساهمت تطور الخدمات الطبية في مكة على نجاح مواسم الحج وتحقيق السلامة المرجوة ففي عام ١٣٤٩هـ، كانت الأوضاع الصحية أفضل نتيجة توفر المستشفيات وتزويدها بما تحتاجه من كوادر طبية وفنية بالإضافة إلى سلامة الطرق الرئيسية ونظافتها نتيجة رشها بالماء بمعدل ثلاث مرات يوميا لمنع تطاير الرمال [٣١].

كما أثرت العناية الصحية على الحجاج من الفقراء والمحتاجين وعامة الناس في تلبية احتياجاتهم وهذه أمور تميزت بها المملكة عن غيرها من الدول منذ نشأتها فحظي بالعناية الصحية جميع الجنسيات ومختلف الطبقات وكان العلاج يقدم إلى جانب الخدمات المساعدة من سكن وإيواء ومأكل ومشرب بالمجان وهي ظاهرة لاتزال بفضل الله نشهدها في وقتنا الحاضر فلله الحمد والشكر. ومن أجل تهيئة المكان والإقامة والبيئة المناسبة للحجاج وضع لجنة خاصة للتأكد من تحقيق السكن الملائم وراحته و نظافته[٣٢] إذ أنها قبل ذلك نادرا ما تكون نظيفة والتأكد من صلاحية مياه الشرب، فبعد أن كانت المياه في عرفات قليلة وغير نظيفة وتباع بسعر غال أصبحت خلال حكم الملك عبد العزيز لاسيما في مواسم الحج نقية تباع بكثرة وبأسعار معتدلة كما أقام بعض السبل عند بئر زمزم لتوزيع الماء مجانا على عامة الناس والفقراء ولتحقيق المزيد من العناية أنشأ نحو عشرين حماماً بذي حليفة وستة حمامات في المخيم الحكومي خارج جدة لفقراء الحجاج، وأنشأ مخيما خاص بالتائهين في عرفات ومنى لإيوائهم وإطعامهم والعناية بهم. كما أثر وجود بلدية مكة والتي انشئت عام ١٣٤٥هـ في تحقيق صحة البيئة ونظافة الشوارع وهي أمور تهم كلا من الحجاج وسكان مكة.[٣٣]

---

(٢٨)ام القرى ،ع٣٨١، ١٣٥٠/١١/٢٤هـ،ص١

(٢٩) خير الدين الزركلي، الوجيز في سيرة الملك عبد العزيز(بيروت: دار العلم للملايين ، ط٥ ، ١٩٨٨م) ص٣٥٦.

(٣٠)ام القرى ،ع٢٧٩، ١٣٤٨/١١/١٣هـ،ص١

(٣١) وليد جميل ،مرافق الحج وخدماتها ، ص١٢٩.

(٣٢) ام القرى ، العدد ٧٢٥ ، ١٣٥٧/٩/٥هـ، ص٥.

(٣٣) وليد جميل ،مرافق الحج وخدماتها ، ص١٢٥ ، ١٣٦. محمد بن سليمان الخضيري ، أمن الحج في عهد الملك عبد العزيز ، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية (مجلة الامن- العدد السابع عشر –ذو القعدة ١٤١٩هـ) ص٥٤، ٩٥-٩٦ الزركلي ، الوجيز ، ص٣٥٦. حمد بن عبدالله العنقري ، نماذج من عناية الملك عبد العزيز بالحج(مجلة دارة الملك عبد العزيز-العدد الرابع –شوال ١٤٢٦هـ)ص ٣٦١-٣٨٦.

ومن آثار العناية الصحية بالحجاج تيسير سبل العلاج المناسب وبأيسر الطرق فبعد ما كان الحجاج في الماضي يلاقون صعوبة جمة من ناحية العلاج والوصول إلى المستشفيات لأخذ العلاج اللازم، أصبح الوضع ميسرا في عهد الملك عبد العزيز وبفضل محبي الخير من خلال تقديم الإسعافات الأولية والخدمات الصحية [٣٤].

كما أثرت العناية الصحية في ازدياد أعداد القادمين للحج من مختلف الديار الإسلامية فبلغ عدد القادمين للحج كبارا وصغارا خلال عشر سنوات من عام ١٣٤٤- ١٣٥٤هـ ما يقارب ٦٤٤٧١٩، وفي عام ١٣٧٠ هـ بلغ أعداد الحجاج القادمين بحرا وجوا ١٠٠,٥٨٧ حاجاً،[٣٥] كما شهدت هذي الفترة قلة أعداد المرضى والوفيات من الحجاج وانعدام الأمراض السارية وتدني نسبة الحوادث وهذه الإنجازات تعكس مدى الجهد المبذول والسعي المشكور الذي قام به الملك عبد العزيز -رحمه الله- في سبيل تحقيق العناية الصحية بحاج بيت الله الحرام، وقد وصف فلبي اثناء أداء فريضة الحج ١٣٥٠هـ مما رآه من خدمات صحية وصحة الحجاج وأبدى إعجابه بذلك. بل إن الملك عبد العزيز كان يحرص على إتمام الحج على أكمل وأتم حال فعلى سبيل المثال أعلن في عام ١٩٣٢م أن حالة الحجاج الصحية جيدة بشكل عام وخلو الحج من الأمراض.[٣٦]

والحديث والبحث عن العناية الصحية بالحجاج في عهد الملك عبد العزيز رحمه الله يطول ومما يعكس لنا جانب من حرصه -رحمه الله- وعنايته خطابه في موسم حج ١٣٥٦هـ حين قال"إيها الإخوان إنكم أتيتم من بلاد بعيدة، وضربتم في البحار ترجون رحمة الله، وهي قريبة إذا رجوتموها، وهذا هو الخير والرحمة، وليس لكم عندي إلا ثلاثة أمور: الأول النصيحة فيما يوافق كتاب الله وسنة رسوله، والثاني :إني أشفق عليكم من أهلكم وعيالكم، وأرجو الله سبحانه وتعالى أن يتقبل منكم. والثالث: السهر على مصالحكم ورعاية شؤونكم ".[٣٧] ومن خلال عرض الجهود التي بذلت للعناية الصحية بالحجاج يجعلننا نؤمن بمقولة خادم الحرمين الشريفين الملك فهد -رحمه الله- بأن تاريخ الملك عبد العزيز -رحمه الله- لم يكن تاريخ توحيد وتأسيس كيانٍ كبيرٍ فحسب؛ بل كان تاريخ عطاء، وبناء تنمية على أسس علمية منهجية فنية تؤمن بالعلم كما تؤمن بالإيمان، وتنطلق من الاهتمام بالإنسان والعناية به باعتباره العمود الفقري للتنمية والعطاء. [٣٨]

مراجع البحث:

- أحمد السباعي ؛ تاريخ مكة دراسات في السياسة والعلم والاجتماع والعمران (الرياض : الأمانة العامة للاحتفال بمرور مائة عام على تأسيس المملكة العربية السعودية ١٤١٩هـ،ج٢) .
- إيمان إبراهيم كيفي ؛ الحياة الاجتماعية بمكة المكرمة في عهد الملك عبد العزيز آل سعود –رحمة الله-(جامعة ام القرى : كلية الشريعة والدراسات الإسلامية ، ١٤٢٦هـ).
- خير الدين الزركلي، الوجيز في سيرة الملك عبد العزيز (بيروت: دار العلم للملايين ، ط٥ ، ١٩٨٨م).
- صالح بن علي أبو عراد ، المنطلقات التربوية الرئيسة في خطب الملك عبد العزيز وأثرها في بناء المجتمع السعودي وتنميته (جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية ، المؤتمر العالمي الثاني عن تاريخ الملك عبد العزيز ،٢٠-٢١/٥/ ١٤٣٦هـ).
- عبد الله الصالح العثيمين ؛ تاريخ المملكة العربية السعودية (الرياض: مكتبة العبيكان ، ط١١، ١٤٣٥هـ) .
- عمر صالح العُمري؛ الخدمات الصحية في عهد الملك سعود بن عبد العزيز آل سعود ١٣٧٣-١٣٨٤هـ/ ١٩٥٣-١٩٦٤م (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ،كلية العلوم الاجتماعية ، ١٤٣٤هـ).

---

[٣٤] محمد طاهر ، التاريخ القويم ، ٢٨٩/٢.

[٣٥] الزركلي ،الوجيز ، ص٣٥٧. فؤاد حمزة ، البلاد العربية ، ٢١٩ .

[٣٦] محمد الخضيري ، أمن الحج ، ص٧٩ ، ٨٨.

[٣٧] محمد الخضيري ، أمن الحج ، ص٤٠

[٣٨] صالح بن علي أبو عراد ، المنطلقات التربوية الرئيسة في خطب الملك عبد العزيز وأثرها في بناء المجتمع السعودي وتنميته (جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية ، المؤتمر العالمي الثاني عن تاريخ الملك عبد العزيز ،٢٠-٢١/٥/١٤٣٦هـ)٢٥٢/١.

- غلام رسول مهر؛ يوميات رحلة في الحجاز١٣٤٨هـ/١٩٣٠م، ترجمة: سمير عبد الحميد إبراهيم(الرياض: إصدارات دارة الملك عبد العزيز، ١٤١٧هـ/١٩٩٦م).
- فؤاد حمزة ؛ البلاد العربية السعودية (الرياض: مكتبة النصر الحديثة ، ط٢، ١٣٨٨هـ).
- محمد طاهر الكردي ؛ التاريخ القويم لمكة وبيت الله الكريم ، تحقيق: عبد الملك بن دهيش (بيروت: دار خضر، ط١ ، ١٤٢٠هـ).
- محمود بن محمد سفر ؛ منهجية الرؤى المستقبلية للملك عبد العزيز في ترتيب أوضاع الحج(الرياض : الأمانة العامة للاحتفال بمرور مائة عام على تأسيس المملكة العربية السعودية ١٤١٩هـ) .
- وليد محمد جميل ؛ مرافق الحج وخدماتها المدنية في عهد الملك عبد العزيز١٣٤٣-١٣٧٣/١٩٢٤-١٩٥٣م (الرياض: جامعة الإمام محمد بن سعود، ١٤١٩هـ).
- (الدوريات)
- حمد بن عبدالله العنقري ، نماذج من عناية الملك عبد العزيز بالحج (مجلة دارة الملك عبد العزيز-العدد الرابع –شوال ١٤٢٦هـ).
- محمد بن سليمان الخضيري ، أمن الحج في عهد الملك عبد العزيز ، جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية (مجلة الأمن- العدد السابع عشر –ذو القعدة ١٤١٩هـ).
- محمد حسين زيدان ، التطبيب في البادية أو النار والعطار (مجلة دارة الملك عبد العزيز-العدد الثالث- جمادي ثاني١٤٠١هـ).
- الملك عبد العزيز وضع اسس ودعائم الحج (صحيفة الجزيرة ، الأحد ١٣ /٧/ ١٤٢٢هـ).موقع إلكتروني

(صحيفة ام القرى)

أم القرى ، ع١١، ٢٦ /١٣٤٣/٧هـ

أم القرى ، ع٧٦، ٤ /١٢/ ١٣٤٤هـ

أم القرى ،ع٨٨، ١١/٢/ ١٣٤٥هـ.

أم القرى ع٩٠ ، ٢٥ /١٣٤٥/٢هـ.

أم القرى ع٩١,٢/٣/١٣٤٥هـ.

أم القرى ،ع١١٢، ١/٨/١٣٤٥هـ

أم القرى ، ع ١٨١، ١٩/١٢/١٣٤٦هـ

أم القرى ،ع٢٧٩، ١٣/١١/١٣٤٨هـ

أم القرى ، ع ٣٣٦ ، ٤ /١/ ١٣٥٠هـ

أم القرى ،ع٣٣٧، ١١/١/١٣٥٠هـ

أم القرى ،ع٣٨١، ٢٤/١١/١٣٥٠هـ

أم القرى ،ع٧٧٩، ١٣/١٠/١٣٥٨هـ

أم القرى ،ع١٠٧٩، ٤/١٢/١٣٦٤هـ

أم القرى ع ١٣٩٧ ، ٢٧ /٤/ ١٣٧١هـ

قياس مدى رضا مستخدمي المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة (مكاتب الخدمة الميدانية – مؤسسات الطوافة)

أ. عمر حسن محمد صالح غزاوي
كلية الأمير سلطان للإدارة – جامعة الفيصل

ملخص البحث:

يهدف البحث بشكل رئيسي إلى التعرف على أثر تطبيق "أثر استخدام المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة" من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة الميدانية في مكة المكرمة. والتي لها الجانب الأكبر في التعرف على حقيقة احتياجات وتوقعات مستخدمي المسار الإلكتروني المؤثرين والمتأثرين بأدائه، وترجمتها إلى حلول وبرامج عمل تستجيب لاحتياجاتهم وتعكس توقعاتهم، وللإجابة على التساؤلات البحثية، التي يتم إجابتها من خلال اختبار فرضيات البحث، هذا بالإضافة إلى اعتماد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في توضيح الجانب النظري وكذلك من خلال الدراسات السابقة والدوريات والرسائل العلمية، كما استخدم الباحث أداة للبحث الاستبانة، والتي أعدت خصيصاً للبحث بعد تقييمها وتحكيمها من عدد من المختصين، ثم وزعت على العينة المبحوثة والممثلة من مؤسسات الطوافة ومكاتب خدمة حجاج الخارج في مجال ادارة وتسجيل بيانات الحجاج ومطابقة الجوازات، إصدار كشوف الترحيل، اعتمادات الإركاب، والاستعلام والبحث ومتابعة حالة الإسكان والنقل والإعاشة، ورفع جودتها وكفاءاتها وتحسين أدائها في مدينة مكة المكرمة.

وقد اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، حيث أخذت عينة هذه الدراسة من مجموع العاملين على مؤسسات الطوافة وموظفي الدعم لديها ومكاتب الحج ورؤساء ونواب وأعضاء وموظفين مكاتب الخدمة الميدانية في مدينة مكة المكرمة. وقد شملت العينة عدد ١٥٠فردا من مكاتب خدمات الحجاج المختلفة بواقع عدد اثنين موظفين من كل مكتب. بالإضافة إلى ستة من مؤسسات الطوافة بواقع أربعة من أعضاء مجلس الإدارة لهذه المؤسسات. وكان مجموع العينة المبحوثة ٣٢٤. وكان عدد الاستبانات المسترجعه ١٧٢ استبانة بنسبة استجابة تجاوزت الـ ٥٠%. وتم تحليل نتائج الدراسة الميدانية، وتم اختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ، وتم التوصل إلى معرفة وجود الاهتمام الكبير والواضح من قبل مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج إلى الاستخدام الجيد والملموس للمسار الإلكتروني بدرجات ومستويات إيجابية أو سلبية ومتفاوتة على حسب خطط وبرامج تضعها الوزارة التي تنتهجها سنويا، ويظهر أيضاً أن هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات الدراسة التي إعتمدها الباحث في دراسته. وخلصت الدراسة إلى عدة توصيات هامة أبرزها: ضرورة الاهتمام بالمسار الإلكتروني وإعطاء مساحة أكبر لمكاتب الخدمة للتحكم فيما يخص عملها من تطبيقات لتسهيل العمليات المطلوبة منها على وجه الدقة والسرعة. كذلك حل المشاكل المتعلقة ببيانات الحجاج والبحث والاستعلام والتعديل أو الحذف عن طريق مكاتب الخدمة مباشرة دون مفوُض.

مع زيادة الاهتمام والالتزام الجيد مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بتطبيق المسار الإلكتروني وذلك بهدف تطوير الخدمات التي تقدم للحجاج عن طريق مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة بما يناسب رغباتهم، ويتطلع الباحث إلى ضرورة توفر نظم متطورة للمسار الإلكتروني لملائمة الخدمات المقدمة من قبل مكاتب ومؤسسات الطوافة ومكاتب خدمة حجاج الخارج ونقابة السيارات.

المقدمة:

تحتل الضيافة الدينية مكانة هامة في اهتمام وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، ومن منطلق عملها الديني والإنساني المحاط بالاهتمام والتقدير لحجاج بيت الله الحرام في كل عام، يتم التطلع إلى تقديم أفضل الخدمات للحج والحجاج، من خلال الاعتماد على منهجية أساسها تعزيز الثقة والشفافية من خلال المصداقية في الأداء الذي يتسم بتسهيل إجراءات الحجاج. ومن خلال تجهيز نظام المسار الإلكتروني الذي يتبع تنظيم خدمات حجاج الخارج من تأهيل وتسجيل مزودي الحج والخدمات بالمملكة العربية السعودية من خلال مكتب سجل الذي ينظم حركة الحجاج منذ لحظة تسجيلهم للحج حتى مغادرتهم وعودتهم إلى بلادهم بعد انتهاء جميع مناسك الحج والعمرة. والتي تشمل خدمات (النقل والسكن والإعاشة وخدمات مؤسسات أرباب الطوائف) والتي تنفذ التعاقدات الإلزامية من نقل، سكن وإعاشة وغيرها، والتي تتداخل معها مكاتب شؤون الحج والشركات السياحية مع مزودي الخدمات بالمملكة العربية السعودية من خلال مراقبة جودة الأداء. ومن بعد إكمال التعاقدات مع الحجاج يتم إدخال بيانات الحجاج وإرسالها للجهات المختصة في مكاتب الجوازات لإصدار تأشيرات الحج، بعد ذلك بالإشراف والمتابعة على الخدمات المقدمة للحجاج وفقاً لهذه التعاقدات المبرمة منذ وصول الحجاج إلى منافذ ومعابر الدخول إلى المملكة العربية السعودية حتى مغادرتهم بعد أداء مناسك الحج والعمرة. وتبعاً لاستخدامه يتمتع بجوانب ايجابية أو سلبية فيظهر هنا أهمية المسار الإلكتروني لذلك تقوم وزارة الحج والعمرة بالدور الرقابي والإشرافي والتنسيق مع كافة الجهات المهتمة لضمان توفير أفضل الظروف الملائمة لخدمات الحجاج التي تساهم فعلياً في نجاح الموسم. بعد إلتزامها الشروط والضوابط لاستخدام نظام المسار الإلكتروني لحجاج الخارج. (موقع haj.gov.sa)

تعريف المسار الإلكتروني: المنفذ الوحيد لإدخال البيانات ومطابقتها وإصدار كشوف الترحيل والنقل والتصعيد والحجز والتعاقد على الخدمة المقدمة للحجاج ويعرض كافة البرامج المعتمدة منها، مطابقة الجوازات، النقل والتصعيد، المغادرة النهائية، البحث والاستعلام، إصدار اعتماد الاركاب، ما يوفر لمؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة وراغبي الحج الوسيلة الآمنة للتعاقد مع إحدى مؤسسات الطوافة أو مزودي الخدمات الأخرى لها من قبل الجهات المعنية بتقديم الخدمات والتي من شأنها التسهيل على حجاج بيت الله الحرام، ما يمكنهم من أداء فريضة الحج بكل يسر وسهولة.

مكاتب الخدمة الميدانية: (مكاتب الطوافة) هي مكاتب تختص بخدمة الحجاج القادمين من خارج المملكة العربية السعودية، و التي تتبع لمؤسسات الطوافة البالغ عددها ست مؤسسات، في مكة المكرمة و واحدة بالمدينة المنورة ترعى شؤون الحجاج التابعين لها حسب التقسيم الجغرافي للجنسيات، وتقدم لهم كافة الخدمات اللازمة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، والمدينة المنورة، و تشرف على متطلبات وراحة الحجاج، وتسهيل إجراءاتهم منذ وصولهم إلى الأراضي المقدسة، وحتى مغادرتهم إلى بلادهم، وتعمل هذه المكاتب على الحرص الزائد في كسب الرضا والمشاعر الطيبة من خلال تقديم خدمات متطورة لحجاج بيت الله الحرام من الوفود الزائرة للحرمين الشريفين.

أهداف البحث:

١. تعزيز تبني دور المسار الإلكتروني في تحقيق مزايا للحجاج من خلال تقديم خدمات للحجاج المساهمة في تقوية العلاقة بين الوزارة ومؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة.
٢. التعرف على الآثار الناتجة من معرفة الدور الهام للمسار الإلكتروني في تحقيق مزايا للحجاج من خلال دور مكاتب الخدمة.
٣. التعرف على مدى دعم مكاتب الطوافة (الخدمة الميدانية) ومدى تمكينها من العمل على التطوير باستمرار.

منهجية وطرق البحث :

انطلاقا من طبيعة الدراسة والمعلومات المراد الحصول عليها، ومن خلال التساؤلات التي تسعى الدراسة للإجابة عنها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات وتحليلها، وأيضا لاختبار الفرضيات. إن هذا المنهج (المنهج الوصفي التحليلي) يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي عليه في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا، فالتعبير النوعي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما أن هذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة، وإنما يعمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره. (قدي، ٢٠٠٩، ٥٠)

وتقتضي كل دراسة ميدانية تحديد مجتمع البحث أولا، ثم اختيار العينة المستهدفة وتبيان طريقة اختيارها وذكر مواصفاتها إلى جانب تحديد أدوات جمع البيانات.

النتائج والمناقشة

١. أكثر نسبة المبحوثين من العاملين بوزارة الحج لديهم مؤهل عالي "بكالوريوس" بنسبة ٣٦,٩%.
٢. وجد أن ٣٥,٧% من العاملين بوزارة الحج تتراوح أعمارهم من ٤٠ إلى ٥٠ عام.
٣. وجد أن ٣١% من العاملين بوزارة الحج متخصصين في "مكتب الجوازات".
٤. وجد أن ٢٠,٢% من العاملين بوزارة الحج تتراوح سنين خبرتهم من ٢٠ إلى ٢٥ عام.
٥. أكثر الخدمات استخداما من قبل موظفي وزارة الحج والعمرة للمسار الإلكتروني كانت إدخال البيانات حيث مثلت نسبة ٣٦,٩%
٦. يتوفر مزايا استخدام المسار الإلكتروني "موافق" مما يدل على أنه له أثر في وازرة الحج والعمرة.
٧. لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والمؤهل الدراسي
٨. لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والعمر.
٩. لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والتخصص المهني.
١٠. لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة.

المزايا:

- حيث أن الحكومة السعودية نجحت في السيطرة على أداء ومراقبة شئون الحجاج بكل دقة وموضوعية.
- توعية الحجاج مسبقا بأهمية استخدام المسار الإلكتروني قبل بدء التسجيل للحج.
- مواكبة التطور التكنولوجي في أحلال المعاملات الإلكترونية بديلا عن المعاملات التقليدية.
- يتم ترتيب مواعيد اصدار التأشيرات لحجاج الخارج وفق جداول مرتبة زمنياً.
- يتم تدقيق العقود الموثقة في البوابة الإلكترونية وفق اللوائح والقوانين التابعة لوزارة الحج.
- يتم تفعيل الدخول بكل سهولة ويسر إلى المسار الإلكتروني للموسم الجديد من خلال اسم وكلمة المرور.
- تم تسديد قيمة البرنامج الكترونياً لضمان اجراءات الحج بدقة وجودة عالية
- يتم تطبيق نظام الدفع عبر عقود السكن، الاعاشة، وتأمين النقابة.

العيوب:

- ضعف شبكة الإنترنت وصعوبة التصفح الإلكتروني بعض الأحيان.
- نقص المهارات التسويقية في عرض الخدمات الإلكترونية وتطويرها عبر المسار الإلكتروني.
- بطء النظام وقت الذروة وعدم القدرة على التحميل للصفحات الإلكترونية بصورة جيدة وتوقف النظام عن العمل وقت الحاجة (الذروة) نتيجة الضغط على الشبكة في بعض الأحيان.
- عدم وجود تطبيق هاتفي عبر أجهزة الهاتف المحمول عن المسار الإلكتروني.
- يصعب على المستخدم الدخول للمسار الإلكتروني بسبب التأكيد على كلمة المرور واسم المستخدم.
- عدم جاهزية المسار الإلكتروني لاستفسارات مكاتب الخدمة.
- عدم تحديث بيانات ومعلومات المنظمين على موقع البوابة الإلكترونية.
- يمكن إدراج أو إضافة أكثر من مستخدم من مكاتب الخدمة على البوابة الإلكترونية الموحدة.
- نقص توفر استعلامات سريعة لطلب إلغاء كشوفات الترحيل.
- يصعب إلغاء أي حجوزات فنادق أو مساكن تمت مسبقاً ويتم فقد مبالغ مالية عند الإلغاء (لحجاج الفرادى).
- صعوبة التحكم في تحديد موعد السكن لحجاج الخارج في بعض الأحيان.
- عدم توفر صفحة إلكترونية محدثة عن الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة المدنية.
- عدم تحديد هوية مقدمي خدمات الإعاشة لحجاج الخارج.
- تأخر اعتماد فعالية عقود الإعاشة مع حجاج الخارج للارتباط والتعاقد وعرضها بالشكل المرجو.
- عدم قدرة نقابة السيارات على تغير اعتمادات الإركاب بعد تسجيلها بالمسار.
- عدم التأكد من موافقة صاحب السكن على طلب عقد الإسكان واستلام الدفعات.

الخلاصة:

هدف البحث إلى التعرف على أثر استخدام المسار الإلكتروني لوزارة الحج والعمرة، من وجهة نظر العاملين في مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة الميدانية في مكة المكرمة. وتم تسليط الضوء على مستخدمي المسار الإلكتروني المؤثرين والمتأثرين بأدائه، وترجمتها إلى حلول وبرامج تعكس توقعات المستجيبين لخدمات الحجاج الخارج في مجال إدارة وتسجيل بيانات الحجاج ومطابقة الجوازات، إصدار كشوف الترحيل، اعتمادات الإركاب، والاستعلام والبحث وكتابعة حالة الإسكان والنقل والإعاشة، ورفع جودتها وكفاءاتها وتحسين أدائها في مدينة مكة المكرمة. وقد اعتمدت الدراسة على العينة العشوائية البسيطة، وتم التوصل إلى معرفة وجود الاهتمام الكبير والواضح من قبل مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج إلى الاستخدام الجيد والملموس للمسار الإلكتروني بدرجات ومستويات إيجابية أو سلبية ومتفاوتة على حسب خطط وبرامج تضعها الوزارة التي تنتهجها سنويا، ويظهر أيضاً أن هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات الدراسة التي إعتمدها الباحث في دراسته. وخلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالمسار الإلكتروني وإعطاء مساحة أكبر لمكاتب الخدمة للتحكم فيما يخص عملها من تطبيقات لتسهيل العمليات المطلوبة منها على وجه الدقة والسرعة. كذلك حل المشاكل المتعلقة ببيانات الحجاج والبحث والاستعلام والتعديل أو الحذف عن طريق مكاتب الخدمة مباشرة دون مفوُض.

التوصيات:

١. ضرورة الاهتمام بالمسار الإلكتروني وإعطاء مساحة أكبر لمكاتب الخدمة للتحكم فيما يخص عملها من تطبيقات لتسهيل العمليات المطلوبة منها على وجه الدقة والسرعة.

٢. كذلك حل المشاكل المتعلقة ببيانات الحجاج والبحث والاستعلام والتعديل أو الحذف عن طريق مكاتب الخدمة مباشرة دون مفوُض.

٣. مع زيادة الاهتمام والالتزام الجيد مؤسسات الطوافة ومكاتب الحج بتطبيق المسار الإلكتروني وذلك بهدف تطوير الخدمات التي تقدم للحجاج عن طريق مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة بما يناسب رغباتهم.

٤. يتطلع الباحث إلى ضرورة توفر نظم متطورة للمسار الإلكتروني لملائمة الخدمات المقدمة من قبل مكاتب ومؤسسات الطوافة ومكاتب خدمة حجاج الخارج ونقابة السيارات.

٥. ضرورة توفر نظم متطورة للمسار الإلكتروني لملائمة الخدمات المقدمة من قبل مكاتب ومؤسسات الطوافة ومكاتب خدمة حجاج الخارج ونقابة السيارات.

٦. تعزيز استخدام المسار الإلكتروني لوزارة الحج.

٧. العمل على زيادة كفاءة العاملين في وزارة الحج والعمرة من خلال تدريبات ودورات مكثفة في المسار الإلكتروني واستخدمه بشكل ملموس.

٨. تحقيق أفضل أداء إلكتروني من خلال التحكم بشبكات إلكترونية قوية.

٩. العمل بجد على متابعة خدمات الاعاشة والإركاب والإسكان بكل دقة لتحسين أداء خدماتها بجودة عالية.

١٠. زيادة الاهتمام وتعزيز استخدام المسار الإلكتروني حول العالم من خلال مكاتب الجوازات والحج حول العالم بربطها بشبكة خاصة مع وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية والسعودية.

١١. الدعم والمؤازرة من قبل الإدارة العليا في وزارة الحج والعمرة لتطوير خدمات المسار الإلكتروني وإتاحتها بشكل سهل ومريح للمستخدمين من مكاتب الحج والعمرة، ومؤسسات الطوافة، والمنافذ.

١٢. على المهتمين زيادة التوعية في استخدام المسار الإلكتروني من خلال عقد ورش عمل ودورات معززة للمفهوم الخاص بالمسار الإلكتروني.

الإحصاء الوصفي:

جدول (١,١) إحصاء وصفي لمتغير المؤهل التعليمي

التعليمي المؤهل .1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	28	16.7	16.7	16.7
	دبلوم	30	17.9	17.9	34.5
	دبلوم عالي	12	7.1	7.1	41.7
	بكالوريوس	62	36.9	36.9	78.6
	ماجستير	22	13.1	13.1	91.7
	دكتوراه	14	8.3	8.3	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

الجدول السابق يوضح أن **٣٦,٩% من العاملين بوزارة الحج لديهم مؤهل عالي "بكالوريوس"**، ١٧,٩% منهم حاصلين على "دبلوم"، ١٦,٧% منهم حاصلين على "ثانوي"، ١٣,١% منهم حاصلين على "ماجستير"، ٨,٣% منهم حاصلين على "دكتوراه" و٧,١% منهم حاصلين على "دبلوم عالي". ويعزو ذلك إلى أن طبيعة المهنة تحتاج إلى تعليم بدرجة أولى لهذه المهنة نتيجة الاهمية التي تحتلها في المسار الإلكتروني.

جدول (٢,١) إحصاء وصفي لمتغير العمر

العمر .2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	26	15.5	15.5	15.5
	31-40	28	16.7	16.7	32.1
	41-50	60	35.7	35.7	67.9
	51-60	42	25.0	25.0	92.9
	>60	12	7.1	7.1	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

الجدول السابق يوضح أن **٣٥,٧% من العاملين بوزارة الحج تتراوح اعمارهم من ٤٠ إلى ٥٠ عام"**، ٢٥% منهم تتراوح اعمارهم من ٥٠ إلى ٦٠ عام، ١٦,٧% منهم تتراوح اعمارهم من ٣٠ إلى ٤٠ عام، ١٥,٥ % منهم تتراوح اعمارهم من ٢٠ إلى ٣٠ عام و٧,١% منهم اعمارهم اقل من ٦٠ عام. ويعزو ذلك إلى أن الفئة العمرية تتمتع بنضوج في مرحلة الأربعينات اللازمة لإتمام المسار الإلكتروني بكل دقة ومسؤولية ووعي تام.

جدول (٣,١) إحصاء وصفي لمتغير التخصص المهني

المهني التخصص .3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موظف جوازات المكتب	52	31.0	31.1	31.1
	وظفي دعم المؤسسة	38	22.6	22.8	53.9
	عضو الجوازات	16	9.5	9.6	63.5
	عضو النقل والترحيل	6	3.6	3.6	67.1
	عضو مجلس ادارة	2	1.2	1.2	68.3
	نائب رئيس المكتب	6	3.6	3.6	71.9
	رئيس مكتب الخدمة	8	4.8	4.8	76.6
	أخرى	39	23.2	23.4	100.0
	Total	167	99.4	100.0	
Missing	System	1	.6		
Total		168	100.0		

الجدول السابق يوضح أن **٣١% من العاملين بوزارة الحج متخصصين في "مكتب الجوازات"**، ٢٢,٦% منهم يعملون ك"وظيفي دعم المؤسسة" و ٢٣,٢% منهم متخصصين في مجالات أخرى. يعزو ذلك إلى أن مكتب الجوازات هو المسؤول الرئيس عن أمو الحجاج ويطبق المسار الإلكتروني بكل دقة وموضوعية.

جدول (٤,١) إحصاء وصفي لمتغير سنوات الخبرة

4.سنوات الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5	16	9.5	9.5	9.5
	5-10	32	19.0	19.0	28.6
	11-15	24	14.3	14.3	42.9
	16-20	22	13.1	13.1	56.0
	21-25	34	20.2	20.2	76.2
	26-30	12	7.1	7.1	83.3
	31-35	10	6.0	6.0	89.3
	>35	18	10.7	10.7	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

الجدول السابق يوضح **أن ٢٠,٢% من العاملين بوزارة الحج تتراوح سنين خبرتهم من ٢٠ إلى ٢٥ عام"**، ١٩% منهم تتراوح سنين خبرتهم من ٥ إلى ١٠ عام، ١٤,٣% منهم تتراوح سنين خبرتهم من ١٠ إلى ١٥ عام، ١٣,١ % منهم تتراوح سنين خبرتهم من ١٥ إلى ٢٠ عام و١٠,٧% منهم سنين خبرتهم أكثر من ٣٥ عام. يعزو ذلك إلى أن الخبرة لها دوراً كبيراً في التحويل إلى المسار الإلكتروني ويتضح اهمية الخبرة من خلال العمل الكفء بكل دقة ووضوح.

جدول (٥,١) إحصاء وصفي لمتغير أكثر الخدمات استخداما

5.أكثر خدمات المسار الإلكتروني لحجاج الخارج استخداماً					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إدخال البيانات	62	36.9	36.9	36.9
	إصدار كشوف المغادرة	26	15.5	15.5	52.4
	البحث والاستعلام	6	3.6	3.6	56.0
	عقود سكن الحجاج	22	13.1	13.1	69.0
	نفويج الحجاج من مكط إلى المدينة أو إلى جدة	12	7.1	7.1	76.2
	عقود إعاشة الحجاج	2	1.2	1.2	77.4
	مطابقة الجوازات	14	8.3	8.3	85.7
	اخرى	24	14.3	14.3	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

الجدول السابق يوضح أن **أكثر الخدمات استخداما من قبل موظفي وزارة الحج والعمرة للمسار الإلكتروني كانت إدخال البيانات حيث مثلت نسبة ٣٦,٩%** وأقل الخدمات استخدام هي عقود إعاشة الحجاج حيث مثلث النسبة ١,٢%. يعزو ذلك إلى أن إدخال البيانات هو العمل الارتكازية للمسار الإلكتروني وهو الأساس في عمل المسار الإلكتروني وبدون إدخال البيانات لا يكون هناك مسار إلكتروني واضح.

مؤشر مزايا المسار الإلكتروني

١. ثبات المؤشر:

نقوم باستخدام الفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات المؤشر ومصداقيته.

جدول (١,٢) مقياس الثبات لمؤشر مزايا المسار الإلكتروني

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	43

الجدول السابق يوضح أن قيمة معامل الفا كرونباخ أكبر من ٠,٧ مما يدل على ثبات ومصداقية البيانات وأنه يمكن الاعتماد عليها في التحليل.

٢. تكوين المؤشر "أثر استخدام المسار الإلكتروني على وزارة الحج والعمرة"

نلاحظ أن المؤشر يتكون من ٤٣ سؤال وأنه يتبع مقياس ليكارت الخماسي.

جدول (٢,٢) مؤشر مزايا المسار الإلكتروني وعباراته

مزايا استخدام المسار الإلكتروني	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الاتجاة
	N	N	N	N	N			
١. تعمل الحكومة السعودية على السيطرة والمراقبة على أداء شؤون الحج بكل دقة وموضوعية.	6	0	12	54	96	4.3929	0.90266	موافق بشدة
٢. يتم عرض جميع الخدمات المقدمة لحجاج الخارج من خلال المسار الإلكتروني.	12	12	34	68	42	3.6905	1.13703	موافق
٣. يتم تحقيق الشفافية بوضوح الإجراءات للحجاج بجميع أنواعها.	24	8	40	56	40	3.4762	1.29925	موافق
٤. يتم جدولة رحلات الحجاج بكل نظام وسهولة ويسر.	24	20	28	56	40	3.4048	1.35026	موافق
٥. يتم توعية الحجاج مسبقاً بأهمية استخدام المسار الإلكتروني قبل بدء التسجيل للحج.	24	24	40	32	48	3.3333	1.39574	محايد
٦. يتم التنوع دوماً على احتياجات مؤسسات الطوافة ومكاتب خدمة الحجاج.	20	20	46	46	36	3.3452	1.27147	محايد
٧. مواكبة التطور التكنولوجي في إحلال المعاملات الإلكترونية بديلاً عن المعاملات التقليدية.	16	2	24	58	68	3.9524	1.20781	موافق
٨. يحقق المسار الإلكتروني أهدافه منذ دخول الحجاج حتى مغادرتهم المملكة.	24	12	38	54	40	3.4405	1.31642	موافق
٩. يتم متابعة الخدمات المقدمة للحجاج أثناء إقامتهم في المملكة.(مكة بالتحديد).	40	12	32	52	32	3.1429	1.44473	محايد
١٠. يتعرف الحاج عن خدمات المسار الإلكتروني قبل وصوله إلى المملكة.	26	32	36	32	42	3.1905	1.40552	محايد
١١. يتم ترتيب مواعيد إصدار التأشيرات لحجاج الخارج وفق جداول مرتبة زمنياً.	16	14	26	72	40	3.631	1.20657	موافق
١٢. يتم تدقيق العقود الموثقة في البوابة الإلكترونية وفق اللوائح والقوانين التابعة لوزارة الحج.	16	2	38	66	46	3.7381	1.15938	موافق
١٣. يتم تفعيل الدخول بكل سهولة ويسر إلى المسار الإلكتروني للموسم الجديد من خلال اسم وكلمة المرور.	16	6	28	70	48	3.7619	1.18493	موافق
١٤. يتم تسهيل الضمانات البنكية الخاصة بمصاريف وتكاليف حجاج الخارج.	22	12	38	60	36	3.4524	1.27062	موافق
١٥. يتم اعتماد عقود حزم الخدمات الحجاج بكل سهولة قبل اصدار التأشيرات.	14	14	38	70	32	3.5476	1.14154	موافق
١٦. يسهل تنقل حجاج الخارج بين المرافق الدينية من خلال توفير وسائل نقل مريحة.	34	26	26	50	32	3.119	1.42185	محايد
١٧. يتم تسديد قيمة البرنامج إلكترونياً لضمان إجراءات الحج بدقة وجودة عالية.	18	8	34	62	46	3.6548	1.23321	موافق
١٨. يتم تطبيق نظام الدفع عبر عقود السكن، الإعاشة، وتأمين النقابة.	22	8	26	66	46	3.631	1.29282	موافق
١٩. يتم التواصل مع مؤسسات الطوافة فوراً بعد تفعيل البوابة لمسار الحاج الإلكتروني.	18	18	36	64	32	3.4405	1.22206	موافق
٢٠. يحقق المسار الإلكتروني الرضا عن خدماته المقدمة لمؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة.	46	26	24	38	34	2.9286	1.51468	محايد

٢١. يتم استطلاع الآراء عن خدمات مرافق الحج سنوياً.	30	24	38	40	36	3.1667	1.39145	محايد
٢٢. ضعف شبكة الإنترنت وصعوبة التصفح الإلكتروني بعض الأحيان.	8	2	22	64	72	4.131	1.01226	موافق
٢٣. نقص المهارات التسويقية في عرض الخدمات الإلكترونية وتطويرها عبر المسار الإلكتروني.	4		22	62	80	4.2738	0.86656	موافق بشدة
٢٤. بطء النظام وقت الذروة وعدم القدرة على التحميل للصفحات الإلكترونية بصورة جيدة.	6	2	16	52	92	4.3214	0.95605	موافق بشدة
٢٥. توقف النظام عن العمل وقت الحاجة (الذروة) نتيجة الضغط على الشبكة في بعض الأحيان.	8	2	24	48	86	4.2024	1.04715	موافق
٢٦. عدم وجود تطبيق هاتفي عبر أجهزة الهاتف المحمول عن المسار الإلكتروني.	14	2	24	52	76	4.0357	1.18318	موافق
٢٧. يصعب على المستخدم الدخول للمسار الإلكتروني بسبب التأكيد على كلمة المرور واسم المستخدم.	16		32	68	52	3.8333	1.15643	موافق
٢٨. عدم جاهزية المسار الإلكتروني لاستفسارات مكاتب الخدمة.	6		18	52	92	4.3333	0.93288	موافق بشدة
٢٩. عدم تحديث بيانات ومعلومات المنظمين على موقع البوابة الإلكترونية.	8	2	20	66	72	4.1429	1.00469	موافق
٣٠. صعوبة تحديث معلومات الحاج في البوابة الإلكترونية بعد إدخالها لأول مرة في حسابه عبر البوابة.	18	20	26	58	46	4.131	0.97612	موافق
٣١. يمكن إدراج أو إضافة أكثر من مستخدم من مكاتب الخدمة على البوابة الإلكترونية الموحدة.	10	4	34	48	72	3.6071	1.14795	موافق
٣٢. نقص توفر استعلامات سريعة لطلب إلغاء كشوفات الترحيل.	10		46	50	62	4.1667	1.03627	موافق
٣٣. يصعب إلغاء أي حجوزات فنادق أو مساكن تمت مسبقاً ويتم فقد مبالغ مالية عند الإلغاء (لحجاج الفرادى).	10	2	44	62	50	4.0714	1.02409	موافق
٣٤. لا يتم تعديل أي أخطاء إملائية عند تعبئة الطلب وتسجيله على البوابة.	8	2	22	64	72	3.9286	1.11372	موافق
٣٥. يتم تعديل أي أخطاء في التسجيل والمغادرة عن طريق وسيط (سجل).	4		22	62	80	3.5595	1.2981	موافق
٣٦. صعوبة التحكم في تحديد موعد السكن لحجاج الخارج في بعض الأحيان.	6	2	16	52	92	3.9643	0.93433	موافق
٣٧. عدم توفر صفحة إلكترونية محدثة عن الخدمات المقدمة من مؤسسات الطوافة ومكاتب الخدمة المدنية.	8	2	24	48	86	3.9167	1.14994	موافق
٣٨. عدم تحديد هوية مقدمي خدمات الإعاشة لحجاج الخارج.	14	2	24	52	76	3.869	1.12436	موافق
٣٩. عدم تعديل أي تفاصيل إضافية من مفوّض لمكاتب الخدمة مما يؤخر اعتماده من مؤسسات الطوافة.	16		32	68	52	4.119	0.89449	موافق
٤٠. تأخر اعتماد فعالية عقود الإعاشة مع حجاج الخارج للارتباط والتعاقد وعرضها بالشكل المرجو.	6		18	52	92	3.8929	1.09455	موافق
٤١. عدم قدرة نقابة السيارات على تغير اعتمادات الإركاب بعد تسجيلها بالمسار.	8	2	20	66	72	4	1.1267	موافق
٤٢. عدم تحري الدقة في تواريخ عقود الإعاشة والإسكان في دليل المستخدم الحجاج.	18	20	26	58	46	3.9167	1.08565	موافق
٤٣. عدم التأكد من موافقة صاحب السكن على طلب عقد الإسكان واستلام الدفعات.	10	4	34	48	72	3.8333	1.05913	موافق
المجموع	**684**	**370**	**1248**	**2418**	**2504**	**3.760244**	**0.533965**	**موافق**

جدول (٣,٢) قانون مقياس ليكارت

قيمة المتوسط الحسابي	التفسير
١ - ١,٨	غيرموافق بشدة
١,٨١-٢,٦	غيرموافق
٢,٧-٣,٤	محايد
٣,٤١-٤,٢	موافق
٤,٢١-٥	موفق بشدة

من الجدول السابق تم معرفة اتجاه كل عبارة ومعرفة الاتجاه العام للمؤشر بناءً على قيم المتوسط لهم حيث يتضح أن **الاتجاه العام لمؤشر مزايا استخدام المسار الإلكتروني "موافق"** مما يدل على أنه له أثر في وازرة الحج والعمرة.

٣. علاقة المسار الإلكتروني بالمتغيرات الأخرى:

لا بد من إجراء اختبار ال "**normality**" في البداية قبل أي شيء حيث أنه إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي نقوم بإجراء اختبار معلمي كال "ANOVA" او ال "T-test" وإذا لم تتبع التوزيع الطبيعي نلجأ إلى الاختبارات اللا معلمية.

المسار الإلكتروني والمؤهل التعليمي:

H_0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (١,٣) اختبار normality

Tests of Normality							
	.1المؤهل التعليمي	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
total	ثانوي	.137	10	.200*	.949	10	.659
	دبلوم	.226	9	.200*	.898	9	.238
	دبلوم عالي	.235	5	.200*	.947	5	.714
	بكالوريوس	.161	18	.200*	.957	18	.552
	ماجستير	.203	8	.200*	.962	8	.829
	دكتوراه	.269	7	.134	.904	7	.358
*. This is a lower bound of the true significance.							
a. Lilliefors Significance Correction							

الجدول السابق يوضح أن جميع قيم الP-value لجميع الفئات أكبر من ٠,٠٥ وبالتالي نقبل الفرض العدمي أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن إجراء اختبار تحليل التباين ANOVA.

H_0: لا يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والمؤهل الدراسي

H_1: يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والمؤهل الدراسي

جدول (٢,٣) اختبار ANOVA

ANOVA					
total					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2046.309	5	409.262	.675	.644
Within Groups	30909.410	51	606.067		
Total	32955.719	56			

الجدول السابق يوضح أن قيمة ال P-value>0.05 وبالتالي نقبل الفرض العدمي عند مستوى معنويه ٥% اي انه لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والمؤهل الدراسي.

المسار الإلكتروني والعمر:

H_0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (٢,٣) اختبار normality

Tests of Normality							
	.2العمر	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
		Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
total	20-30	.207	9	.200*	.908	9	.305
	30-40	.124	9	.200*	.974	9	.925
	40-50	.142	19	.200*	.912	19	.079
	50-60	.133	16	.200*	.935	16	.297
	>60	.140	4	.	1.000	4	.999
*. This is a lower bound of the true significance.							
a. Lilliefors Significance Correction							

الجدول السابق يوضح أن جميع قيم الP-value لجميع الفئات أكبر من ٠,٠٥ وبالتالي نقبل الفرض العدمي اي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن اجراء اختبار تحليل التباين ANOVA.

H_0: لا يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني العمر

H_1: يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني العمر

جدول (٤,٣) اختبار ANOVA

ANOVA					
total					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1907.980	4	476.995	.799	.531
Within Groups	31047.740	52	597.072		
Total	32955.719	56			

الجدول السابق يوضح أن قيمة ال P-value>0.05 وبالتالي نقبل الفرض العدمي عند مستوى معنويه ٥% أي أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والعمر.

المسار الإلكتروني والتخصص المهني :

H_0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (٥,٣) اختبار normality

Tests of Normality[c,d]							
	.3التخصص المهني	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
total	موظف جوازات المكتب	.135	18	.200*	.954	18	.490
	موظف دعم بالموسسة	.098	13	.200*	.991	13	1.000
	عضو الجوازات	.284	5	.200*	.894	5	.377
	نائب رئيس المكتب	.260	2	.			
	ويئس مكتب الخدمة	.299	3	.	.915	3	.433
	اخرى	.143	14	.200*	.965	14	.800
*. This is a lower bound of the true significance.							
a. Lilliefors Significance Correction							
. It has been omitted.التخصص المهني = عضو النقل والترحيلc. total is constant when 3.							
. It has been omitted.التخصص المهني = عضو مجلس ادارةd. total is constant when 3.							

الجدول السابق يوضح أن جميع قيم الP-value لجميع الفئات أكبر من ٠,٠٥ وبالتالي نقبل الفرض العدمي أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن إجراء اختبار تحليل التباين ANOVA

H_0 : لا يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني والتخصص المهني

H_1: يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني و التخصص المهني

جدول (٦,٣) اختبار ANOVA

ANOVA					
total					
	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1470.689	7	210.098	.327	.938
Within Groups	31485.031	49	642.552		
Total	32955.719	56			

الجدول السابق يوضح أن قيمة ال P-value>0.05 وبالتالي نقبل الفرض العدمي عند مستوى معنويه ٥% أي أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني والتخصص المهني.

المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة:

H_0 :البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

جدول (٧,٣) اختبار normality

Tests of Normality							
	4.سنوات الخبرة	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
total	<5	.205	6	.200*	.932	6	.597
	6-10	.206	11	.200*	.919	11	.308
	11-15	.253	7	.196	.922	7	.487
	16-20	.248	6	.200*	.857	6	.180
	21-25	.177	10	.200*	.892	10	.178
	26-30	.231	5	.200*	.955	5	.776
	31-35	.229	4	.	.973	4	.858
	>35	.185	8	.200*	.934	8	.549
*. This is a lower bound of the true significance.							
a. Lilliefors Significance Correction							

الجدول السابق يوضح أن جميع قيم الP-value لجميع الفئات أكبر من ٠,٠٥ وبالتالي نقبل الفرض العدمي اي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي يمكن اجراء اختبار تحليل التباين ANOVA.

H_0 : لا يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة

H_1: يوجد اختلاف معنوي بين مزايا المسار الإلكتروني و سنوات الخبرة

جدول (٨,٣) اختبار ANOVA

ANOVA					
total					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3138.489	7	448.356	.737	.642
Within Groups	29817.231	49	608.515		
Total	32955.719	56			

الجدول السابق يوضح أن قيمة ال P-value>0.05 وبالتالي نقبل الفرض العدمي عند مستوى معنويه ٥% أي أنه لا يوجد اختلاف معنوي بين مؤشر المسار الإلكتروني وسنوات الخبرة.

مراجع البحث:

- الطويل، سحر (٢٠٠٧" ،(استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الحكومة الإلكترونية"، مجلس الوزراء المصري – مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار –موقع الحكومة الإلكترونية المصرية، متوفر من خلال الرابط التالي www.egypt.gov.ps :\
- العواملة، نائل عبد الحافظ، (٢٠٠٣" (نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العالم الرقمي: دراسة استطلاعية"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد ١٥، العلوم الإدارية، العدد الثاني.
- Sandh, Haroon Shahzad and Waqas Younas (2007), "Egovernment Services In Pakistan ", Lulea University of Technology – Department of Business Administration and Social Science.
- Brinley Franklin, Terry Plum, (2002) "Networked electronic services usage patterns at four academic health sciences libraries", Performance Measurement and Metrics, Vol. 3 Issue: 3, pp.123-133, https://doi.org/10.1108/14678040210453555
- Terry Plum, Brinley Franklin, Martha Kyrillidou, Gary Roebuck, MaShana Davis, (2010) "Measuring the impact of networked electronic resources: Developing an assessment infrastructure for libraries, state, and other types of consortia", Performance Measurement and Metrics, Vol. 11 Issue: 2, pp.184-198, https://doi.org/10.1108/14678041011064098
- Kiran Kaur, Diljit Singh, (2011) "Customer service for academic library users on the web", The Electronic Library, Vol. 29 Issue: 6, pp.737-750, https://doi.org/10.1108/02640471111187971
- Kofi Koranteng Adu, Luyande Dube, Emmanuel Adjei, (2016) "Digital preservation: The conduit through which open data, electronic government and the right to information are implemented", Library Hi Tech, Vol. 34 Issue: 4, pp.733-747, https://doi.org/10.1108/LHT-07-2016-0078
- Mohd Heikal Husin, Niloufar Loghmani, Siti Salbiah Zainal Abidin, (2017) "Increasing e-government adoption in Malaysia: MyEG case study", Journal of Systems and Information Technology, Vol. 19 Issue: 3/4, pp.202-227, https://doi.org/10.1108/JSIT-01-2017-0007
- Mahmud Akhtar Shareef, Vinod Kumar, Uma Kumar, Yogesh Dwivedi, (2014) "Factors affecting citizen adoption of transactional electronic government", Journal of Enterprise Information Management, Vol. 27 Issue: 4, pp.385-401, https://doi.org/10.1108/JEIM-12-2012-0084

أثر الإدارة والتخطيط في تغيير حكم النازلة الفقهية "الرمي للمتعجل قبل الزوال بعد توسعة الجمرات (أنموذجا)"

أ.د. نورة مسلم بن سالم المحمادي، د. نوال سعيد بن عمر بادغيش
كلية الشريعة والدراسات الإسلامية – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

بسم الله والحمد لله، والصلاة والسلام على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمين وبعد: فالحج ركن من أركان الإسلام العظيمة فرضه الله تعالى مرة في العمر قال تعالى: {وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ} [آل عمران:٩٧] ومنذ أن أذَّن إبراهيم عليه السلام في الناس بالحج بأمر من الله تعالى والحجاج يتوافدون إلى بيت الله الحرام امتثالا لأمره تعالى وطمعا في الجزاء العظيم فقد قال عليه الصلاة والسلام:".. والحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة"() ولهذا حرصت المملكة العربية السعودية على توفير كافة متطلبات ضيوف الرحمن الشرعية والاجتماعية والصحية والنفسية وغيرها، لتحقيق هذه الغاية العظيمة التي ينشدها كل حاج ومعتمر، بل إن رؤية المملكة ٢٠٣٠ خصت خدمة ضيوف الرحمن بمزيد من العناية وفق رؤية واضحة تتوافق مع متطلبات العصر، ولهذا حرصت الجهات ذات العلاقة على ترجمة هذه الرؤية على أرض الواقع ومنها معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى الذي أخذ على عاتقه خدمة ضيوف الرحمن، وذلك بعقد العديد من الملتقيات التي تساهم في الارتقاء بالخدمات المقدمة لهم فضلا عن إيجاد حلول لكل ما يستجد من نوازل شرعية واجتماعية واقتصادية، ورغبة في المساهمة في خدمة ضيوف الرحمن ارتأت الباحثتان أ.د. نورة بنت مسلم المحمادي و د. نوال بنت سعيد بادغيش المشاركة في هذا الملتقى المبارك ببحث عنوانه :(أثر الإدارة والتخطيط في تغيير حكم النازلة الفقهية-الرمي للمتعجل قبل الزوال بعد توسعة الجمرات(أنموذجا)-وتم تقسيم البحث إلى محاور: الأول: المقصود بالنازلة الفقهية وأثرها في تغيير الحكم، الثاني: حكم رمي الجمار للمتعجل قبل الزوال، الثالث: أثر كثرة الزحام في تغيير حكم رمي الجمار للمتعجل قبل الزوال، تحقيقا لمقاصد الشريعة، الرابع: أثر الإدارة والتخطيط في تغيير حكم رمي الجمار قبل الزوال للمتعجل، الخامس: الخاتمة والتوصيات.

المحور الأول: في المقصود بالنازلة الفقهية وأثرها في تغيير الحكم:

النازلة في اللغة: الشديدة تنزل بالقوم وجمعها نوازل [١].والمقصود بالنازلة الفقهية: الحادثة التي تحتاج لحكم شرعي[٢]، والنوازل الفقهية تؤثر في تغيير الحكم الشرعي الواقع على المكلف من حكم إلى آخر، فمثلا الحكم الشرعي لحد السرقة ينفذ إذا توافرت شروط القطع إلا أنه عندما نزلت بالمسلمين نازلة المجاعة في عام الرمادة في عهد عمر بن الخطاب –رضي الله عنه- تغير الحكم فلم يوجب حد السرقة على أحد ذلك العام؛ بسبب تلك النازلة -المجاعة-حفاظًا على النفس والتي تعد من الضروريات الخمس[٣]، وماقرره عمر -رضي الله عنه- في عام الرمادة هو فهم دقيق للنص الشرعي لتشريع حد السرقة ونظر صائب للنازلة وفحص لحقيقتها وظروفها ومواردها (فقه الواقعة).ولهذا فإن من يتصدى للحكم على النوازل يجب أن يتصف بمعايير أربعة لضمان التأصيل والتنزيل والتي لا تخرج عن: مستوى الكفاءة الفقهية

---

(١) لسان العرب، مادة نزل.

(٢) معجم لغة الفقهاء (ص: ٤٩٢).

(٣)انظر: المبسوط٩/١٤٠؛ المنتقى ٧/٤٤٩؛ الحاوي١٣/٣١٣؛المغني ١٠/٢٨٨-٢٨٩.

ومدى رعايته لنظام الاستدلال في الشريعة مع بذل الجهد في ذلك والإحاطة بالواقع [٤]، يقول ابن القيم رحمه الله: (ولا يتمكن المفتي ولا الحاكم من الفتوى والحكم بالحق إلا بنوعين من الفهم: فهم الواقع والفقه فيه، واستنباط علم الحقيقة ما وقع بالقرائن والأمارات والعلامات حتى يحيط به علما. والنوع الثاني: فهم الواجب في الواقع، وهو فهم حكم الله الذي يحكم به في كتابه، أو على لسان رسوله ﷺ في هذا الواقع، ثم يطبق أحدهما على الآخر، فمن بذل جهده، واستفرغ وسعه في ذلك لم يعدم أجرين، أو أجرا، فالعالم من يتوصل بمعرفة الواقع والتفقه فيه إلى معرفة حكم الله ورسوله) [٥].

المحور الثاني: حكم رمي الجمار للمتعجل قبل الزوال:

تحرير محل النزاع: اتفق الفقهاء على أن الرمي يكون بعد الزوال للمتعجل، واختلفوا في جوازه قبل الزوال على قولين:

القول الأول: عدم جواز الرمي قبل الزوال للمتعجل، وهو قول أبو حنيفة في الرواية المشهورة عنه، والمالكية، والشافعية، والحنابلة، وروي عن ابن عمر والثوري [٦] .

القول الثاني: جواز الرمي قبل الزوال للمتعجل والأفضل أن يرمي بعده، وهو قول أبو حنيفة [٧].

الأدلة والمناقشة:

استدل القائلون بعدم جواز الرمي قبل الزوال بالآتي:

١. ما رواه جابر بن عبدالله – رضي الله عنهما – قال: "رمى رسول الله ﷺ الجمرة يوم النحر ضحي وأما بعد [٨] فإذا زالت الشمس"[٩]

٢. عن وبرة قال: "سألت ابن عمر-رضي الله عنهما - متى أرمي الجمار؟ قال: إذا رمى إمامك فارمه. فأعدت عليه المسألة، قال: كنا نتحين[١٠]فإذا زالت الشمس رمينا"[١١].

٣. ما روي عن عائشة – رضي الله عنها – قالت: ".. فمكث بمني ليالي أيام التشريق يرمي الجمرة إذا زالت الشمس.."[١٢].

وجه الدلالة: دلت الأحاديث بظاهرها على أن الرمي لا يكون إلا بعد الزوال، ولم يخصص فيها للمتعجل بجواز الرمي قبله.

ويُرد على وجه الدلالة من هذه الأحاديث: بأن المروي عن النبي ﷺ محمول على اختيار الأفضل [١٣]. ويُرد على الاعتراض: بأن الأولى اتباع المنقول عن النبي ﷺ في أمور الحج وصفته [١٤]، ويؤكد ذلك في رد ابن عمر – رضي الله عنهما - لوبرة حين سأله. وكأنه خاف أن يخالف الإمام فيحصل منه ضرر، فلما أعاد عليه المسألة لم يسعه الكتمان فأعلمه بما كانوا يفعلونه في زمن النبي ﷺ[١٥].

٤. قول النبي ﷺ:"لتأخذوا عني مناسككم"[١٦].

وجه الدلالة: اللام لام الأمر، وتقديره هذه الأمور التي أتيت بها في حجتي من الأقوال والأفعال هي أمور الحج وصفته، فخذوها واقبلوها واحفظوها واعملوا بها وعلموها الناس [١٧]، والنبي ﷺ لم يرمِ في أيام التشريق إلا بعد الزوال.

---

(٤) انظر: مراحل النظر في النازلة الفقهية، د. خالد المزيني ، بحث مقدم لمركز التميز البحثي في فقه القضايا المعاصرة بجامعة الإمام محمدبن سعود الإسلامية ، منشور على موقع المسلم http://almoslim.net/node/225176

(٥) إعلام الموقعين ٨٧/١-٨٨.

(٦)انظر: بدائع الصنائع ١٣٧/٢-١٣٨؛ شرح فتح القدير ٢٩٨/٢؛ المعونة ٥٨٦/١؛ ٢٣٩/٨؛ المنتقى ٩٨/٤؛ الحاوي ١٩٤/٤؛ المجموع ٢٣٩/٨؛ المغني ٤٧٦/٣؛كشاف القناع ٥٠٨/٢

(٧)بدائع الصنائع ١٣٨/٢؛ المبسوط ٦٨/٤

(٨) يعني رمي أيام التشريق . القرى لقاصد أم القرى ص٥٢٣

(٩)صحيح مسلم ، كتاب الحج ، باب وقت استحباب الرمي ٤١/٩

(١٠) أي نطلب حينها ، والحين: الوقت .القرى لقاصد أم القرى ص٥٢٣

(١١) صحيح البخاري، كتاب الحج، باب رمي الجمار ٧٣٩/٣

(١٢) السنن الكبرى، كتاب الحج، باب الرجوع إلى منى أيام التشريق، والرمي بها كل يوم إذا زالت الشمس ٢٤١/٥. قال الألباني: صحيح إلا قوله: "حين صلى الظهر" فهو منكر. صحيح أبو داود، كتاب المناسك، باب في رمي الجمار ٥٥٢/١-٥٥٣

(١٣) شرح العناية على الهداية ٥٠٠/٢

(١٤) شرح النووي على صحيح مسلم ٣٩/٩

(١٥) فتح الباري ٧٣٩/٣

(١٦) صحيح مسلم، كتاب الحج باب استحباب رمي جمرة العقبة يوم النحر راكباً، وبيان قوله " لتأخذوا عني مناسككم " ٣٨/٩-٣٩

(١٧) انظر: شرح النووي على صحيح مسلم ٣٩/٩ – ٤٠

استدل القائلون بجواز الرمي قبل الزوال للمتعجل بالآتي:

١. قوله تعالى: {وَاذْكُرُواْ اللّهَ فِي أَيَّامٍ مَّعْدُودَاتٍ فَمَن تَعَجَّلَ فِي يَوْمَيْنِ فَلاَ إِثْمَ عَلَيْهِ وَمَن تَأَخَّرَ فَلا إِثْمَ عَلَيْهِ لِمَنِ اتَّقَى} [البقرة:٢٠٣]

وجه الدلالة: الأيام المعدودات هي ثلاثة أيام بعد يوم النحر، وهي أيام التشريق، واليوم يعم أول النهار وآخره [١٨].

ويُرد على وجه الدلالة من الآية: بأن التعجيل أبدا لا يكون هنا إلا في آخر النهار [١٩].

٢. أن قبل الزوال وقت الرمي في يوم النحر فكذا في اليوم الثاني والثالث؛ لأن الكل أيام نحر [٢٠].

ويُرد عليه: بأن الأحاديث الواردة في وقت رمي النبي ﷺ أيام التشريق بعد الزوال وأن هذا لا يُعرف بالقياس بل بالتوقيف، فدل على أن الرمي لا يكون إلا بعد الزوال؛ لأنه يوم من أيام الرمي، فكان وقت الرمي فيه بعد الزوال، وظاهر الرواية عند الحنفية يقول بأن هذا اليوم نظير اليوم الثاني، والنبي ﷺ رمى فيه بعد الزوال فلا يجزئه الرمي فيه قبل الزوال [٢١].

٣. ربما يلحق المتعجل بعض الحرج في تأخير الرمي إلى ما بعد الزوال بأن لا يصل إلى مكة إلا بالليل فلا بأس له أن يرمي قبل الزوال[٢٢].

ويُرد عليه: بأن جواز الرمي قبل الزوال كان لرفع الحرج، ومع انتفاء هذا الحرج يرجع الحكم لأصله وهو الرمي بعد الزوال.

الترجيح: الذي يترجح - والله أعلم -القول بعدم جواز الرمي قبل الزوال للمتعجل، اقتداء بفعل النبي ﷺ، ورميه بعد الزوال حتى وهو متأخر فمن باب أولى لمن تعجل، كما أنه لو كان جائزاً قبل الزوال لبينه النبي ﷺ؛ تيسراً ودفعاً للمشقة والحرج، ومن قال بجواز الرمي رجح أفضلية الرمي بعد الزوال والأخذ بالعزيمة [٢٣].

المحور الثالث: أثر كثرة الزحام في تغيير حكم رمي الجمار للمتعجل قبل الزوال، تحقيقا لمقاصد الشريعة:

يتزايد أعداد حجاج بيت الله الحرام عاما بعد عام، وكلهم حريصون على أداء مناسكهم كما جاءت عن النبي ﷺ ومن ذلك الاقتداء به في رمي الجمار بعد الزوال للمتعجل، ولا يخفى ما يقع من كوارث نتيجة تجمع أعداد غفيرة من الحجاج في زمن واحد وفي مكان محدود، فقد وقعت أحداث أليمة منها ما حدث في حج عام ١٤٢٦هـ الموافق ٢٠٠٦م من وفاة ٣٦٣ وإصابة ٤٥ حاجا من مختلف الجنسيات.

وأوضح اللواء التركي المتحدث الرسمي باسم وزارة الداخلية السعودية: أن الحادث الذي وقع في ثاني أيام التشريق نتيجة تعجل أكثر من مليوني حاج للرمي بعد الزوال مباشرة، وتجمعهم في حشود كبيرة على جسر الجمرات، واندفاعهم في وقت واحد بعد أذان الظهر مباشرة. وتدافعهم بقوة هو الذي أدى إلى وقوع تلك الحادثة، نتيجة سقوط البعض من قوة التدافع [٢٤]. ومن جانبه دعا الأمير نايف بن عبد العزيز وزير الداخلية -رحمه الله- علماء المسلمين إلى النظر في هذه النازلة وإصدار فتوى تجيز رمي الجمرات قبل الزوال، لتفادي تزاحم الحجاج في هذه المنطقة، حيث قال: (الأمر الأول المطلوب من علمائنا بالمملكة وغير المملكة وعلماء المسلمين أن يستنبطوا من أحكام الله وسنة رسوله ﷺ ما يسهل على حجاج بيت الله رمي الجمرات، سواء كان قبل الزوال أو بعد الزوال وهذا أمر هام جدا وواجب عليهم حفاظا على أرواح المسلمين) [٢٥]. واستجابة لهذه الدعوة الموجهة إلى علماء المسلمين وعلى رأسهم مفتي المملكة ورئيس هيئة كبار العلماء الشيخ عبد العزيز آل الشيخ تم إصدار فتوى من سماحته تجيز رمي الجمرات للمتعجل قبل الزوال حيث قال: إن شريعة الله لا حرج فيها، وشريعة الله لا تقف أمامها مشكلة من المشاكل، وأن من اجتهد ورأى وأفتى برمي الجمار قبل الزوال يومي الحادي عشر والثاني عشر؛ لشدة الزحام وكثرة الناس وعجلتهم وحرصهم على الذهاب وما سيحصل عليهم من طواف الوداع فلا إشكال فيه؛ لأن الذي أفتاه اجتهد ورأى أن النصوص

---

(١٨) التفسير الكبير ١٦٤/٥: http://www.ibn-jebreen.com/?t=books&cat=1&book=71&page=4208

(١٩) الجامع لأحكام القرآن ٥/٣

(٢٠) بدائع الصنائع ١٣٧/٢-١٣٨

(٢١) المبسوط ٦٨/٤ ؛بدائع الصنائع ١٣٨/٢

(٢٢) المبسوط ٦٨/٤

(٢٣) المبسوط ٦٨/٤

(٢٤) انظر: صحيفة الرياض ، السبت ١٤ من ذي الحجة ١٤٢٦هـ- ١٤ يناير ٢٠٠٦م- العدد ١٣٧١٨ بعنوان: المتحدث الأمني الرسمي لوزارة الداخلية في مؤتمر صحافي: حادثة الجمرات وقعت وقعت وقت الزوال إثر التحرك المفاجئ لـ ٦٠٠ ألف حاج وحاجة والنتيجة ٣٦٣ حالة وفاة. (http://www.alriyadh.com/122826)

(٢٥) انظر: العربية نت ، مقال بعنوان السعودية هدمت جسر الجمرات بعد أيام من تدافع دموي قتل ٣٦٣ حاجا ...وزير الداخلية طالب باجتهادات فقهية تنهي التزاحم في رمي الجمرات الأحد ١٥ ذو الحجة ١٤٢٦هـ - ١٥ يناير ٢٠٠٦م http://www.alarabiya.net/articles/2006/01/15/20285.html

تقتضي ذلك، وأفتى باجتهاد وتحر للصواب ولكل مجتهد اجتهاده في حدود التشريع[٢٦]. وتعتبر هذه الفتوى ضرورية في هذا الوقت للحفاظ على الأنفس فحفظها من المقاصد الخمسة المجمع على اعتبارها في الشريعة.

المحور الرابع: أثر الإدارة والتخطيط في تغيير حكم رمي الجمار قبل الزوال للمتعجل:

شهد جسر الجمرات منذ إنشائه عام ١٩٧٤م عددا من الأعمال التطويرية بتوسعته بعرض ٤٠ مترا وبمطلعين من الجهة الشرقية والغربية ومنحدرين بجوار جمرة العقبة من الدور العلوي من الجهة الشمالية والجنوبية وذلك لنزول الحجاج. وتواصل الاهتمام بتطوير الجسر ليشهد في عام ١٩٧٨م تنفيذ منحدرات من الخرسانة المسلحة (مطالع ومنازل) إلى المستوى الثاني من الجمرات على جانبي الجسر مقابل الجمرة الصغرى، وفي عام ١٩٨٢م شهد الجسر توسعة بزيادة عرضه إلى٢٠م وبطول١٢م من الجهة الشمالية الموالية للجمرة الصغرى إضافة إلى توسعة أخرى عام ١٩٨٧م بزيادة عرضه إلى٨٠م وبطول ٥٢٠م وتوسيع منحدر الصعود إلى٤٠م بطول ٣٠٠م، كما تم إنشاء خمسة أبراج للخدمات على جانبي الجسر ونُفذت اللوحات الإرشادية والإنارة والتهوية، وبلغت مساحته الإجمالية ٥٧,٦٠٠م٢. ودخل جسر الجمرات مرحلة جديدة من التنظيم والتطوير إذ أجريت في عام ١٩٩٥م عملية تعديل على مراحل مختلفة. ومع زيادة أعداد الحجاج أصبح من الصعوبة استيعاب أعدادهم الكبيرة على الرغم من التعديلات التي جرت في حينها. ونتيجة لهذه الصعوبات ورغبة من حكومة خادم الحرمين الشريفين في إيجاد الحلول العاجلة لها فقد تم هدم الجسر بعد أداء مناسك الحج في عام١٤٢٦هـ- ٢٠٠٦م وأُستبدل ببناء منشأة جديدة للجمرات متعددة المستويات؛ لاستيعاب هذا العدد الهائل من الحجاج بشكل مريح وآمن لأداء نسك الرمي، وقد تم التخطيط لهذا المشروع بحيث شمل: بنية الجسر وتعديل شكل الأحواض من الشكل الدائري إلى البيضاوي وتعديل الشواخص بحيث يلبي احتياجات الحجاج الحالية والمستقبلية. وللحاجة المستمرة إلى التوسعة صمم هيكل الجسر ليصل إلى١٢طابقاً، إذ من المتوقع أن يستخدمه ما يزيد عن ٥ ملايين حاج في المستقبل إن شاء الله.

ومن أكثر العوامل التي ساعدت على سهولة وانسيابية الرمي وتفادي الزحام إضافة إلى زيادة الطاقة الاستيعابية تصميم الحوض بالشكل البيضاوي، كما أن تعدد المداخل والمخارج في مستويات ومناطق متعددة ساهم في النجاح الذي تحقق، إذ حصل المشروع على جائزة أفضل مشروع من نوعه عالمياً من المنظمة العالمية للطرق، وعلى جائزة أفضل مشروع في خدمة الحجاج وجائزة مكة المكرمة للتميز عام ٢٠٠٨م. ويبلغ طول جسر الجمرات ٩٥٠م وعرضه٨٠م، ويتألف من خمسة طوابق كل طابق يبلغ ارتفاعه ١٢م، ويوفر المشروع ١٢مدخلاً و١٢مخرجاً من الاتجاهات الأربعة، كما تم إضافة منافذ طوارئ في حالة تدافع الحجاج واختناقهم، وتعزيز السلامة فيه بوضع كاميرات مراقبة تعمل باستمرار في جميع أنحاء المنشأة وفي منطقة تدفق الحشود؛ ليسمح بالتدخل السريع، وتوفير الخدمات الطبية إذا دعت الحاجة، كما تم توفير مهبطين للطائرات المروحية؛ لتسهيل هبوط الطائرات في حالات الطوارئ، وزود بتكييف مدعوم بمرشات للمياه مما ساعد على تلطيف الأجواء والتقليل من درجة الحرارة ، وفي المستوى الخامس تم إضافة مظلات كبيرة لتغطية كل موقع من مواقع الجمرات الثلاث؛ لراحة الحجاج وحمايتهم من أشعة الشمس.

ومما يُسجل للقائمين على المشروع سرعة تنفيذ بناء جسر الجمرات في الأوقات المحددة لها مع إتاحة المجال للحجاج للقيام بمناسك الحج في أمان وراحة تامة، حيث تم الانتهاء من العمل في القبو الجديد في أقل من تسعة أشهر ولعب استعمال أنظمة البناء الافتراضي دوراً أساسياً في تعزيز تفهم فريق العمل للاختيار الأفضل، كما تم توظيف تقنيات متطورة في عملية البناء الافتراضي لهذا المشروع من أجل ضمان الحد الأقصى للتخطيط والإدارة والسيطرة على العمليات، وتحقيق الأهداف في الإطار الزمني المحدد. واستمر العمل بهذا المشروع عدة سنوات مع اتخاذ كل الاحتياطات اللازمة لكي لا تؤثر عملية البناء على حركة أداء المناسك خلال فترة تجهيز الموقع والبناء[٢٧]. وبناء

---

(٢٦) انظر: صحيفة الشرق الأوسط ،الجمعة ٧ذو الحجة ١٤٢٧ هـ ٢٩ ديسمبر٢٠٠٦ العدد ١٠٢٥٨،بعنوان: مفتي السعودية يجيز رمي الجمرات قبل الزوال. http://archive.aawsat.com/details.asp?issueno=9896&article=399254#.WjQdXt8jTIU

(٢٧) انظر: صحيفة البلاد بعنوان: جسر الجمرات من المنجزات البارزة في المشاعر المقدسة،http://www.albiladdaily.com/ صحيفة الرياض الأحد ٢١ رمضان ١٤٣٢ هـ- ٢١ اغسطس ٢٠١١م - العدد ١٥٧٦٣، بعنوان: جسر الجمرات.. إنجاز استثنائي لإدارة الحشود يوفر ١٢ مدخلاً و ١٢ مخرجاً من الاتجاهات الأربعة http://www.alriyadh.com/660743؛ موقع الحج بعنوان :(مشروع جسر الجمرات إنجاز استثنائي لإدارة الحشود) http://www.kapl-hajj.org/jamarat_bridge_.php؛ الاقتصادية ،٢٠١١/١١/٣م -العدد ٥٩٥٧٢٣ بعنوان : (مشروع تطوير جسر الجمرات..مشروع استراتيجي بنظام التعليق الكابولي الحر)،http://www.aleqt.com/2011/11/03/article_595723.html

على ما تقدم من حسن إدارة وتخطيط لبناء جسر الجمرات بهذه المواصفات النوعية، فإن حكم الرمي للمتعجل يعود بعد زوال المسبب - كثرة الزحام وعدم استيعاب المكان لأعداد الحجاج - إلى ما كان عليه من الرمي بعد الزوال كما ترجح سابقا[٢٨].

المحور الخامس: الخاتمة والتوصيات:

١. إن النوازل الفقهية تؤثر في تغيير الحكم الشرعي الواقع على المكلف من حكم إلى آخر.
٢. يلزم أن يتصدى للحكم على النوازل ذوو الكفاءة الفقهية مع بذل الجهد في ذلك والإحاطة بالواقع.
٣. اتفق الفقهاء على أن الرمي يكون بعد الزوال للمتعجل.
٤. الراجح والله أعلم القول بعدم جواز الرمي قبل الزوال للمتعجل.
٥. حرص ولاة الأمر على المصلحة العامة، والأمر بالنظر في فتوى تجيز رمي الجمرات قبل الزوال.
٦. استجابة علماء المسلمين وعلى رأسهم سماحة مفتي عام المملكة ورئيس هيئة كبار العلماء لتوصية ولاة الأمر بالنظر في تيسير الأمر وتسهيله على الحجاج بناء على أحكام مستنبطة من الكتاب والسنة.
٧. إصدار فتوى تُجيز رمي الجمرات للمتعجل قبل الزوال؛ للحاجة ورفع الحرج حفاظاً على النفس.
٨. شهد جسر الجمرات عدد من المراحل التطويرية والتي يشهد لها القاصي والداني بما يتواكب مع أعداد الحجاج وتزايدهم لاستيعابهم في الرمي بيسر وسهولة.
٩. للإدارة والتخطيط في بناء جسر الجمرات بهذه المواصفات النوعية دور هام وبارز في زوال هذه النازلة التي أدت إلى تغيير الحكم الشرعي ورجوعة إلى حكمه الأصلي.

وتوصي الباحثتان بـ:

- اعتماد التعليمات الإرشادية التصورية للحجاج في مشاعر الحج وخاصة جسر الجمرات بدلا من الكتابة؛ لتجنب الازدحام في الطرق، وتزويدهم بروابط ترسل لهم عن طريق رسائل sms تحوي برنامج متكامل عن تعليمات الحج.
- دمج الخبرات الشرعية والإدارية لمزيد من التخطيط لسلامة الحجاج.
- نشر المزيد من التطبيقات الإلكترونية التي توضح جهود المملكة العربية السعودية في خدمة الحجاج وفق رؤية ٢٠٣٠.

مراجع البحث:

- الألباني، صحيح أبي داود ناصر الدين الألباني، الرياض، مكتبة المعارف، ط:١،١٤٢٩هـ-١٩٩٨م.
- البابرتي، شرح العناية على الهداية مع شرح فتح القدير، محمد بن محمود البابرتي، دار الفكر، ط:٢.
- الباجي، المنتقى شرح موطأ مالك، للقاضي أبو الوليد سليمان بن خلف الباجي، تحقيق: محمد عبد القادر عطا، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، ط:٢، ٢٠٠٩م.
- البخاري، صحيح البخاري مع فتح الباري، محمد بن إسماعيل البخاري، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، ط: ١٤١٠، هـ-١٩٨٩م.
- البهوتي، كشاف القناع عن متن الإقناع، منصور بن يونس بن إدريس البهوتي، عالم الكتب، بيروت. ط: بدون، تاريخ: بدون.
- البيهقي، السنن الكبرى لأبي بكر أحمد بن الحسين بن علي البيهقي، تحقيق: محمد عبد القادر عطا دار الكتب العلمية بيروت–لبنان، ط:٣، ١٤٢٤هـ-٢٠٠٣م.
- الرازي، التفسير الكبير، فخر الدين الرازي دار الكتب العلمية بيروت–لبنان، ط:١، ١٤١١هـ-١٩٩٠م.
- السرخسي، المبسوط، لشمس الدين محمد بن أحمد السرخسي، دار الكتب العلمية، بيروت-لبنان، ط:١، ١٤١٤هـ.
- الطبري، القرى لقاصد أم القرى، للحافظ أبو العباس أحمد بن عبد الله بن محمد بن أبو بكر محب الدين الطبري، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان. ط: بدون، تاريخ: بدون.
- العسقلاني، فتح الباري شرح صحيح البخاري، للحافظ أحمد بن علي بن حجر العسقلاني، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، ط:١، ١٤١٠هـ - ١٩٨٩م.

---

(٢٨) انظر: ص٣

- القاضي عبد الوهاب، المعونة على مذهب عالم المدينة، القاضي عبد الوهاب، تحقيق ودراسة: حميش عبد الحق، بيروت: دار الفكر، ط: بدون، تاريخ: بدون.
- ابن قدامة، المغني والشرح الكبير، أبو محمد موفق الدين عبد الله بن أحمد بن محمد بن قدامة المقدسي، دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، ط: بدون، تاريخ: بدون.
- القرطبي، الجامع لأحكام القرآن، أبو عبد الله محمد بن أحمد الأنصاري القرطبي، دار الكتب العلمية، بيروت–لبنان، ١٤١٣هـ-١٩٩٣م.
- قلعجي، وآخرون، معجم لغة الفقهاء محمد رواس-حامد قنيبي دار النفائس، ط: ٢، ١٤٠٨هـ- ١٩٨٨م.
- ابن القيم الجوزية، إعلام الموقعين عن رب العالمين، أبي عبد الله محمد بن أبي بكر بن أيوب المعروف بابن قيم الجوزية، تحقيق: طه عبد الرؤوف سعد، بيروت، دار الجيل،١٩٧٣م.
- الكاساني، بدائع الصنائع في ترتيب الشرائع، للإمام علاء الدين أبي بكر بن مسعود الكاساني الحنفي، در الكتب العلمية، بيروت - لبنان، ط: بدون، تاريخ: بدون.
- الماوردي، الحاوي الكبير لأبي الحسن علي بن محمد بن حبيب الماوردي البصري، تحقيق وتعليق: الشيخ علي محمد معوض وَالشيخ عادل أحمد عبد الموجود، دار الكتب العلمية، بيروت–لبنان، ط:١، ١٤١٤هـ–١٩٩٤م.
- ابن منظور، لسان العرب محمد بن مكرم بن على، دار صادر، ط:٣، ١٤١٤هـ.
- النووي، شرح النووي على صحيح مسلم، يحيى بن شرف النووي الدمشقي الشافعي، ضبط محمد فؤاد عبد الباقي، بيروت دار الكتب
- العلمية، ط:١، ١٤١٥هـ-١٩٩٥م.
- النيسابوري، صحيح مسلم بشرح النووي، أبو الحسن مسلم بن الحجاج القشيري، ضبط محمد فؤاد عبد الباقي، بيروت دار الكتب العلمية، ط:١، ١٤١٥هـ-١٩٩٥م.

المواقع الإلكترونية:

- http://almoslim.net/node/225176 موقع المسلم
- http://www.aleqt.com/2011/11/03/article_595723.html موقع الصحيفة الاقتصادية
- http://www.alriyadh.com/660743 ؛ موقع صحيفة الرياض
- موقع صحيفة الشرق الأوسط
- موقع صحيفة البلاد
- http://www.kapl-hajj.org/jamarat_bridge_.php موقع الحج
- http://www.ibn-jebreen.com/?t=books&cat=1&book=71&page=4208 موقع ابن جبرين
- http://www.alarabiya.net/articles/2006/01/15/20285.html موقع العربية نت

أثر الخدمات المقدمة للحجاج في زيادة أعدادهم بعد دخول الملك عبد العزيز مكة عام ١٣٤٣هـ

أ.د. عبد العزيز راشد السنيدي
كلية اللغة العربية والدراسات الاجتماعية – جامعة القصيم

ملخص البحث:

كان دخول الملك عبد العزيز -رحمه الله- مكة عام ١٣٤٣هـ فاتحة خير على استقرار الأوضاع في بلاد الحجاز، حيث حرص منذ الوهلة الأولى لدخوله على تنظيم شؤون المنطقة الداخلية في شتى المجالات، بعد أن كانت تعاني الكثير من المشاكل والأزمات المتنوعة. ولا غرو أن تكون هذه التطورات وتلك التغيرات التي طرأت على أرض الحرمين الشريفين .والتي تُعد نقطة تحول في تاريخهما مثار تقدير وإعجاب وإكبار من قبل القاطنين والحجاج والقادمين إليها، بعد أن تبدلت الحال بين عشية وضحاها، فراح هؤلاء وأولئك يلهجون بالدعاء، كما بدأوا ينقلون صور هذا التغير الإيجابي إلى أصقاع المعمورة، فتشجع المسلمون لأداء الركن الخامس من أركان الإسلام بعد أن كانوا محجمين أو مترددين بسبب سوء الأوضاع الأمنية والاقتصادية في المنطقة. ومن هذا المنطلق فقد رأيت أن اكتب عن "أثر الخدمات المقدمة للحجاج في زيادة أعدادهم بعد دخول الملك عبد العزيز مكة عام ١٣٤٣هـ"، وسوف اتناول تحت هذا العنوان لمحات من الخدمات التي تم توفيرها في مكة والمشاعر المقدسة وطرق الحج المارة في منطقة الحجاز في شتى المجالات، ثم أوضح كيف كان لذلك أثره في التزايد المضطرد في أعداد الحج في السنوات الأولى من دخول الملك عبد العزيز رحمه الله مكة.

المقدمة:

نالت مكة المكرمة أهمية تاريخية كبيرة، وعمقا دينيا عظيما، ولقد تتابع على خدمة مكة وأهلها والقادمين إليها من حجاج ومعتمرين وزوار ووافدين مختلف الحكومات الإسلامية، وفي عهد الملك عبد العزيز -رحمه الله تعالى- اختلفت الأوضاع الأمنية والمعيشية فبعد أن عانت المنطقة الكثير من المشاكل التي أثرت على سير الحج ومجيء الحجاج إلى بلاد الحجاز في أواخر العهد العثماني تبدلت الأوضاع جذرياً بسبب ما بذله الملك عبد العزيز من جهود جبارة في جميع المجالات، وقد نجح في ذلك وتحقق له ما أراد بشهادة البعيد قبل القريب. وقد جاءت هذه الورقة لترصد بشكل عام الخدمات التي قُدمت لخدمة أرض الحرمين والقادمين إليها من الحجاج والمعتمرين والزوار من قِبل الملك عبد العزيز في مختلف الجوانب وفق المستجدات التقنية المعاصرة، وبيان أثرها في راحة الحجاج وتزايد أعدادهم، وهذا ما أكدته المصادر المعاصرة التي كانت تتبع أحداث الحج أولاً بأول.

أهداف البحث:

- بيان التقدم الحضاري الذي شهدته مكة المكرمة بعد دخول الملك عبد العزيز بالوقوف مباشرة على الأحداث، من مصادر معاصرة وناقلة للحدث مباشرة.
- التأكيد على أن هدف الملك عبد العزيز من ضم الحجاز توفير الأمن والحماية للمسلمين لأداء فريضة الحج.
- إبراز ملامح التطور التي استجدت في مكة في شتى الجوانب بعد دخول الملك عبد العزيز.
- تتبع الإجراءات التي استجدت في الحرمين ووفرت الراحة والاطمئنان للحجاج والأهالي في بلاد الحجاز.
- معرفة آراء المعاصرين من المسؤولين وكبار المثقفين حول مدى التطور الذي شهدته بلاد الحرمين بعد ضمها لحكم الملك عبد العزيز.
- بيان أثر الخدمات المتعددة التي استجدت في بلاد الحرمين على زيادة أعداد الحجاج القادمين لأداء فريضة الحج.

منهجية وطرق البحث:

تتبع جهود الملك عبد العزيز وأعماله المختلفة في مكة المكرمة بعد دخوله لها سنة ١٣٤٣هـ، ومتابعته للإجراءات والمشاريع التطويرية بنفسه في سبيل التأكد من راحة الحجيج وسلامتهم، وذلك من خلال ما ذكر الباحثون، وأكده المعاصرون، وأثبته الكتاب والصحفيون خاصة من خلال صحيفة أم القرى السعودية ومجلة الفتح المصرية.

بعد أن نجح الملك عبد العزيز رحمه الله في توحيد منطقة نجد، ثم أتبعها بشرق البلاد، ثم منطقة عسير، فضلاً عن إنهاء حكم آل رشيد في حائل، شرع في التخطيط لإنقاذ بلاد الحجاز مما كانت تعانيه من مشاكل أمنية، وأزمات اقتصادية، وقلة في الخدمات، فضلاً عن منع دخول حجاج بعض الأقاليم لأداء مناسك الحج [١]. وبالفعل فقد تحرك بقواته إليها في سنة ١٣٤٣هـ/١٩٢٤م، ونجح في ضم الطائف، ثم دخل مكة المكرمة في شهر جمادى الأول من العام نفسه محرماً، دون أي مقاومة تذكر، بعد أن أعطى أهلها الأمان، حرصاً على عدم انتهاك حرمة المقدسات. وبعد أن أقر الأوضاع في مكة، تحرك إلى جدة فاستسلمت له في السنة التالية، ثم توجه إلى المدينة المنورة وضمها لحكمه. ومنذ الوهلة الأولى لدخول الملك عبد العزيز مكة المكرمة وهو يعمل كل ما في وسعه للقضاء على المشاكل والصعوبات التي واجهت الأهالي والحجاج سواء الأمنية منها أو المعيشية أو الصحية، وتقديم التسهيلات وتوفير الخدمات كافة، وكان يحرص أن يباشر ذلك بنفسه، فيرحل إلى مكة في مواسم الحج للوقوف على الترتيبات والاستعدادات لاستقبال الحجاج، سواء من حيث التأكد من الوضع الأمني لتجاوز المخاطر التي كانوا يتعرضون لها قبل دخوله مكة، أو تقديم كافة الخدمات الضرورية لهم في سبيل أداء مناسكهم بيسر وسهولة.

أولاً: الخدمات المقدمة للحجاج بعد دخول الملك عبد العزيز مكة:

تعددت الجهود وتنوعت الإجراءات المتخذة في سبيل حل الكثير من المشاكل السابقة، وتهيئة كافة السبل لراحة الحجاج، وسوف نستعرض أبرز هذه الجهود والإجراءات حسب نوعها لنرى كيف كانت سبباً مباشرًا في تشجيع المسلمين لأداء الركن الخامس من أركان الإسلام بعد أن كانوا محجمين أو مترددين بسبب سوء الأوضاع الأمنية والاقتصادية في المنطقة، فتزايدت بمرور السنوات الأولى من ضم الملك بلاد الحجاز أعداد الحجاج زيادة ملحوظة ومضطردة، بعد أن أمنوا على الأنفس والأموال واطمئنوا عليها.

١ .الجوانب الأمنية:

وحيث يعني الأمن الكثير للناس، وفي مكة هم أكثر حاجة إليه، بل هو ضرورة ملحة، فقد دعا بذلك إبراهيم عليه السلام عندما قال: "ربنا اجعل هذا بلداً آمناً". لذا فقد حرص الملك عبد العزيز على هذا الجانب فقام في سبيل ذلك بالكثير من الإجراءات التي أراحت الناس وجعلتهم يطمئنون على أنفسهم وممتلكاتهم، فمنذ الوهلة الأولى لدخول الملك عبد العزيز مكة سنة ١٣٤٣هـ، وإشرافه على موسم الحج في هذه السنة بدأت مظاهر التغير تتجلى في الأفق، وأدركها دون عناء المقيمون في مكة فضلا عن القادمين إليها من الحجاج، والذين قاموا بتدوين ما لاحظوه من تطور، وصرحوا بما لقوه من تعامل مختلف عن ذي قبل. ويشهد التاريخ للملك عبد العزيز دعوته المسلمين لأداء فريضة الحج وهو محاصر لمدينة جدة سنة ١٣٤٣هـ فسعى إلى تطمين العالم الإسلامي على وجود الاستقرار الأمني وتهيئة كافة السبل لأداء الحج حيث أصدر منشورًا عامًا يدعو إلى أداء فريضة الحج، وذكر أنه خصص القنفذة والليث جنوبي جدة ورابغ شمالها، لاستقبال الحجاج بدلًا من جدة المحاصرة ويقول: "إن الأمن مستتب في تلك الثغور وفي الطرق المؤدية إلى مكة المكرمة"[٢]. من جانب آخر فقد قام الملك عبد العزيز في عام ١٣٤٤هـ/١٩٢٥م باستحداث نظام الشرطة، ومن أبرز ما أُسند لهذا الجهاز إرشاد التائهين من الحجاج إلى أماكن إقامتهم، وضبط الأمن بين الحجاج، وتأمين الطرق داخل مكة المكرمة وخارجها، والتصدي لأعمال السلب والنهب التي كان يقوم بها قطاع الطرق وإيقاف جرائمهم [٣]. إضافة إلى ذلك فقد حرص الملك عبد العزيز على تحقيق الأمن والراحة للحجاج وذلك بالحدّ من استغلال الحجاج، فأمر بإبطال الإتاوات التي تؤخذ منهم من قبل بعض القبائل التي يمرون عليها في الطرق، ووضع نظاماً لنقلهم بين الأماكن المقدسة

---

(١) لمزيد من المعلومات حول أمن الحج قبيل دخول الملك عبدالعزيز مكة ، انظر : (إبراهيم رفعت باشا ، مرآة الحرمين ، ط١ ، مطبعة دار الكتب المصرية ، القاهرة ١٣٤٤هـ ؛ عبدالعزيز بن سليمان المقبل ، أمن الحج في عهد الملك عبدالعزيز ، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب ، المجلد ١٦ ، العدد ٣٢) . .

(٢) إبراهيم بن عويض العتيبي: الأمن في عهد الملك عبد العزيز، تطوره وأثاره (١٣١٩ .١٣٧٣هـ)، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، ١٤١٩هـ، ص١٧١.

(٣) سليمان محمد الخضيري: أمن الحج في عهد الملك عبد العزيز، مجله الأمن، العدد السابع عشر، ذو القعدة ١٤١٣هـ، الإدارة العامة للعلاقات بوزارة الداخلية، ص٦٤.

بأجور ميسرة[٤]. كما أمر الملك عبد العزيز بوضع دوريات أمنية ثابتة ومتنقلة لتسهيل راحة الحجاج، وعدم إزعاجهم من السائقين وغيرهم في أماكن إقاماتهم وفي الطرق التي يعبرونها، وسماع شكواهم والسعي في حل كل ما يعترضهم من مشاكل[٥]. وكانت الترتيبات الأمنية المختلفة قد عُممت بالإضافة للطرق على مكة والمدينة والمشاعر المقدسة وذلك لضمان تأدية الحجاج لمناسكهم بيسر وسهولة. من جانب أخر فقد سعى الملك عبد العزيز على تثبيت النظام من خلال منع حمل السلاح في مكة، وترتيب مراكز على الطرق خارجها لاستلام السلاح من كل قادم ويعطى وصلاً باستلامه منه، ورده له بعد الخروج منها [٦]. وقد أشاد المولوي كفاية الله رئيس وفد العلماء الهندي بالتطور الأمني في الحجاز في ظل حكم الملك عبد العزيز، وذلك بعد أن حج عام ١٣٤٤هـ/١٩٢٥م، فقال: "منذ أن استولى ابن السعود على الحجاز لا شك أن النهب والسلب الذي كان يقع في الطرق، والمصائب والمشقات التي كانت تحصل هناك لم يبق منها شيء، وكانت القوافل لا تذهب إلا إذا كانت مؤلفة من مائة جمل أو مائتين، أما اليوم فيمكن أن يذهب الرجل الواحد والاثنان. وكانت القوافل أولاً تنهب بأجمعها، أما اليوم إذا كانت القافلة واحدة فلا جرأة للبدو أن يدخلوا فيها ويتكلمون من الخارج، ويقولون إذا دخلنا فإن الحكومة تذبحنا، وهذا الأمن لا شك فيه" [٧]. ونقلت مجلة الفتح المصرية صوراً لهذا التغير الأمني، ومما جاء فيها حول هذا الموضوع، كلام نقل من جريدة الأخبار فيه حديث مع عظيم من عظماء القطر المصري (لم يحدد اسمه) عن جوانب مختلفة شاهدها أثناء حجه عام ١٣٤٥هـ/١٩٢٦م ومن ذلك الأمن في بلاد الحجاز حيث قال إنه لا يكاد يوجد له نظير في أعظم البلاد الأوربية تمتعاً بسعادة الأمن ". كما وصف الحالة العامة في الحجاز. سواء الأمنية أو غيرها. بأنها "حسنة جداً إذا قسناها بحالة الحجاز السابقة، فإنك تجد يد الإصلاح التدريجي قد امتدت إلى معظم الشئون العامة" [٨]. وقال شكيب أرسلان: "أما الأمان فقد توافر في أيام ابن سعود إلى حد لا يتطلع فيه إلى المزيد، وإنما يرجو دوام هذه النعمة"[٩]. وذكر إبراهيم المازني أن القافلة الواحدة المحملة بالمغري من البضائع تسير من جدة إلى مكة وليس معها من الحرس سوى طفل واحد [١٠].

٢. الجوانب الإدارية:

استحدث الملك عبد العزيز في شهر ربيع الأول ١٣٤٥هـ/١٩٢٦م إدارة خاصة بأمور الحج، ويتكون مجلسها من كبار المسؤولين في مكة، وتختص هذه الإدارة بـ"تقديم التسهيلات لضيوف الرحمن والإشراف على تنظيم أمورهم بصفة عامة. سكناً وانتقالاً وأداء مناسك. وتنظيم أماكن استقبالهم "استراحة الحجاج" ووضع لافتات باللغات العربية، والأردية، والتركية، والإندونيسية، والإنجليزية، كما هيأت استراحات لهم على الطرق المؤدية إلى الحرمين الشريفين، وساهمت مع الشرطة في إنشاء هيئات الحج الموسمية المكونة من "الشرطة، الصحة، البلدية، الإسعاف، الأوقاف، رؤساء المطوفين والإدلاء والنقباء" وتم إنشاء محطة إذاعة محلية في منى وعرفات لنشر أسماء الحجاج التائهين وكانت تقدم الإعاشة اليومية لفقراء الحجاج لما لا يقل عن ثمانمائة حاج"[١١].

٣. الجوانب الصحية:

بادر الملك عبد العزيز في أول سنة دخل فيها مكة المكرمة بإنشاء مصلحة الصحة العامة فيها، وتقوم بإصدار النشرات والإرشادات الصحية العامة للحجاج، وإنشاء ما تحتاجه المنطقة من المستوصفات والمستشفيات والمراكز الإسعافية الثابتة والمؤقتة، فضلاً عن الإشراف الصحي على مساكن الحجاج، ومع مرور الوقت تم تطوير هذه المراكز بالتجهيزات والكوادر الطبية اللازمة[١٢]. كما تم وضع المحجر الصحي

---

(٤) لطيفه عبد العزيز السلوم: التطورات السياسية والحضارية في الدولة السعودية المعاصرة ١٣٤٤هـ/١٩٢٦م. ١٣٥١هـ/ ١٩٣٢م، دراسة تاريخيه وثائقية، مكتبه الملك فهد الوطنية، الرياض، ط٢، ١٤١٩هـ/١٩٩٩م، ص١٥٩.

(٥) وليد محمد الجميل: مرافق الحج وخدماتها المدنية في عهد الملك عبد ال عزيز١٣٤٣ – ١٣٧٣هـ/ ١٩٢٤-١٩٥٣م، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، ١٤١٩هـ، ص١٠٧-١٠٨.

(٦) عبد العزيز بن سليمان المقبل، أمن الحج في عهد الملك عبد العزيز، ص٢١٨).

(٧) صحيفة أم القرى، ع٩٦، ١٣٤٥/٤/٨هـ، ص٢.

(٨) مجلة الفتح، س٢، ع٥١، غرة محرم ١٣٤٦هـ، ص٩.

(٩) الارتسامات اللطاف في خاطر الحاج إلى أقدس مطاف، ط١، مطبعة المنار، مصر، ١٣٥٠هـ، ص٨٠.

(١٠) رحلة الحجاز، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ١٩٧٣م، ص٧٠.

(١١) إبراهيم عويض العتيبي: تنظيمات الدولة في عهد الملك عبد العزيز، ١٤١٤هـ، ص ١٧٢.

(١٢) وليد الجميل: مرافق الحج، ص١٢٩-١٣٤.

في جزيرتي سعد والواسطة وهما جنوب جدة، وذلك للتأكد من خلو القادمين من الحجاج وغيرهم من الأمراض، وتقديم النصائح والإرشادات المساعدة للوقاية من الأمراض [١٣].

٤ .توفير الخدمات المائية:

ولإدراك الملك عبد العزيز لأهمية المياه وضرورة توفيرها للحجاج فقد أولى هذا الجانب عناية فائقة، فحرص على توفير المياه للحجاج منذ أول موسم للحج في عهده [١٤]، فسعى منذ الوهلة الأولى لدخوله مكة في العناية بعين زبيدة [١٥] ورعاية مصالحها وتشجيع القائمين عليها، مما أدى إلى زيادة إنتاجها من المياه [١٦]. كما عُني الملك عبد العزيز بإصلاح العيون والآبار القديمة التي انطمرت وانعدمت الفائدة منها، فقد جاء في مجلة الفتح قولها: تبذل حكومة الحجاز جهدها في زيادة موارد الماء في مكة لتوفير الراحة للحجاج وأهل المدينة، واهتمت أخيراً بالكشف عن قنوات قديمة فوفقت إلى العثور على ماء غزير في أحدها ولا يزال البحث مستمراً عن قنوات أخرى" [١٧]. من جانب آخر حرص الملك عبد العزيز على إدخال التقنيات الحديثة في خدمات المياه، وجلب كبار المهندسين لدراسة مسائل المياه وما يساعد على اكتمال توفيرها للحجاج والأهالي [١٨].

وكان الملك عبد العزيز يتابع هذه المشاريع بنفسه للتأكد من سير العمل بالشكل المطلوب، فقد جاء في مجلة الفتح قولها: "زار جلالة الملك ابن السعود الينابيع التي تتفجر منها مياه مكة وهي: عين زبيدة وعين الزعفران [١٩] والينابيع الأخرى القريبة من مكة ووصل جلالته إلى وادي النعمان للإشراف على الإصلاح الجاري في خزانات عين زبيد وتقسيماتها" [٢٠].

٥ .مجال المواصلات والاتصالات:

كان للمواصلات نصيب وافر من اهتمامات الملك عبد العزيز فحرصاً منه على توفير سبل الراحة للحجاج قبل وصولهم لأرض الحرمين وأثناء تنقلاتهم بين المشاعر المقدسة؛ سعى لتوفير وسائل متطورة للنقل البري والبحري والجوي، كما حرص على فتح الطرق وصيانة القائم منها وحل مشاكلها. وما هي إلا فترة وجيزة حتى أصبحت الطرق المؤدية إلى مكة تستوعب السيارات كبيرة الحجم، فجاء في الديلي تلغراف بعنوان "السفر بالسيارات الكبيرة إلى مكة"، أن هذا السفر سيكون خلواً من المخاطر والعناء، فلا يخشى فيه من الازدحام وسريان الأمراض من الانتقال في تلك المنطقة الحارة، ويخلص الناس من مشقة السير [٢١]. وكان من ثمار تسهيل الطرق وتعبيدها ازدياد ملحوظ في أعداد السيارات في الحجاز، فجاء في مجلة الفتح قولها: "في أخبار الحجاز أن أهلها أخذوا يكثرون من اقتناء السيارات لتشغيلها في نقل الحجاج والأمتعة في موسم الحج نظراً إلى ما يعود عليهم من الربح من وراء ذلك، فلا تصل باخرة إلى جدة إلا وهي تحمل عدداً كبيراً من السيارات"[٢٢]. وقد بلغ عدد السيارات التي تسير في البلاد الحجازية وسجلت عند الحكومة ٢٣٨ سيارة ولا يدخل في هذا العدد سيارات القصر الملكي، ولا سيارات الحكومة [٢٣]. وتحت عنوان (عمران الحرمين) قالت مجلة الفتح ما يلي: "ينتظر أن تطرح وزارة الأشغال العامة الخاصة بمشروعات إصلاح الحرمين الشريفين في مناقصة عامة قريباً. وتشمل هذه الأعمال رصف الطريق ما بين جدة ومكة المكرمة، وما

---

(١٣) وليد الجميل: مرافق الحج، ص١٣٤؛ لطيفة السلوم: التطورات السياسية والحضارية، ص ١٦١.

(١٤) منى بنت قائد آل ثابتة *القحطاني*، *التنظيمات* الداخلية في مكة المكرمة بعد دخول الملك عبد العزيز آل سعود، ط١، دارة الملك عبد العزيز الرياض ١٤٢٦هـ، ص٢٤٥.٢٤٦.

(١٥) هي أم جعفر بنت جعفر بن أبي جعفر المنصور المعروفة بزبيدة زوجة هارون الرشيد وأم ولده الأمين. كانت معروفة بالبذل على أهل العلم، والبر للفقراء والمساكين. ولها آثار خيرية كثيرة على طرق الحج العراقية، وكذلك بمكة والمدينة. توفيت ببغداد سنة ٢١٠هـ (الخطيب البغدادي، تاريخ بغداد، ج١٤، ص٤٣٣).

(١٦) لمزيد من المعلومات، انظر: عادل بن محمد نور غباشي، جهود الملك عبدالعزيز في عمارة عين عرفة، (مقال)، مجلة جامعة أم القرى لعلوم الشريعة واللغة العربية وآدابها، ج١٢، ع٢٠، ١٤٢١هـ، ص٧١٦.٧٣٠.

(١٧) مجلة الفتح، س٢، ع٨٢، ١٠ شعبان ١٣٤٦هـ، ص٤.

(١٨) مجلة الفتح، س٢، ع١٠٠، ٢٥ ذي الحجة ١٣٤٦هـ، ص٥.

(١٩) قال شكيب أرسلان: "عين الزعفران جددتها ملكة أخرى اسمها زعفران قيل أنها من إحدى الأسر المالكة كانت بمصر، ولم أجد ذلك في كتاب، فهذه العين مجرورة من وادي حنين من مسافة لا تقل عن مسافة قناة عين زبيدة إلا أن ماء عين زبيدة أغزر وأعذب، وتتصل قناة الزعفران بقناة عين زبيدة في محلة المعابدة في أول مكة من جهة الداخل من منى". (الارتسامات اللطاف، ص١٨)

(٢٠) مجلة الفتح، س٥، ع٢٢٦، ٢٩ جمادى الآخرة ١٣٤٩هـ، ص٦.

(٢١) مجلة الفتح، س٢، ع٦٤، ٤ ربيع الثاني ١٣٤٦هـ، ص٧.

(٢٢) مجلة الفتح، س٢، ع٧١، ٢٣ جمادى الأولى ١٣٤٦هـ، ص١٤.

(٢٣) مجلة الفتح، س٢، ع٧٤، ١٤ جمادى الثانية ١٣٤٦هـ، ص١٥.

بين مكة وعرفات. وإصلاح جميع المواقع الوعرة بالتعبيد أو بالرصف أو بالتعديل في الطريق بين جدة والمدينة المنورة. كما تشمل أيضاً إقامة محطة لتوليد القوى الكهربائية ما بين مكة وعرفات لإمداد مكة بالمياه والنور. وتبلغ نفقات هذه المشروعات حوالي ربع مليون جنيه، وقد سبق لنا بيان الاتفاق بين مصر والحجاز على ذلك"[٢٤]. ويطول بنا المقام لو استعرضنا الأعمال الإصلاحية التي تمت في سبيل تهيئة الطرق لراحة المسافرين، وتتابع وصول سيارات النقل التي استخدمت لنقل الحجاج بين المدن الحجازية والمشاعر.

وفي مجال الاتصالات البرقية والبريدية واللاسلكية حرص الملك عبدالعزيز على تقديم هذه الخدمات كافة في المدن الحجازية وفي المشاعر المقدسة، فضلاً عن وضعها على الطرق فيما بينها، وهذا ما سهل على الحجاج التواصل فيما بينهم ومع بلدانهم[٢٥].

٦. الجوانب العمرانية:

من جانب أخر فقد أولى الملك عبد العزيز عناية فائقة بالمشروعات الخاصة بالحرم المكي وحمايته من السيول الجارفة، وقام بإصلاح وترميم بعض التصدعات التي حصلت في جدران وأسقف الحرم المكي، كما حرص على نظافة الحرم وتعيين عمال خاصين بذلك يتابعون هذه الأعمال، وكذلك وضع بوابين ينظمون الدخول عبر أبواب الحرم، كما قام بإنارة الحرم المكي. وكان حريصًا على أن تكون الأمور المتعلقة بالحرم المكي واضحة وجلية أمام المسلمين، فقد كان يهتم بإصدار تقارير عن حالة الحرم المكي والإصلاحات والترميمات التي تتم فيه من خلال جريدة أم القرى ليبين مدى حرصه على الاهتمام بالحرم المكي وتقديم أفضل الخدمات للحجيج والمعتمرين [٢٦].

ثانياً: الانطباعات عن الخدمات المقدمة للحجاج والمقدسات:

استمر تطور الخدمات في الحجاز من حسن إلى أحسن، وهذا ما دفع الكثير من الحجاج على بعث برقيات الشكر لحكومة الملك عبد العزيز على ما تقدمه من خدمات جليلة لهم أثناء تأدية مناسك الحج، ومن ذلك برقية نشرتها جريدة زميندار الهندية في عددها الصادر في ٤ محرم ١٣٤٨هـ جاء فيها: يثني الحجاج الذين وصلوا حديثاً على الأنظمة والترتيبات التي اتخذتها حكومة الحجاز لتأمين راحة الحجاج، ويشكرون جلالة الملك عبد العزيز الذي لم يدخر وسعاً في توفير وسائل الراحة في جميع الأماكن [٢٧]. كما نشرت الجريدة نفسها في ٥ محرم ١٣٤٨هـ مقالة جاء فيها: "منذ أن استلم الملك عبد العزيز السعود زمام الحكم في البلاد الحجازية استتب الأمن والسكون فيها عما كانت عليه في الأيام السابقة، فإن الطرق كلها مأمونة ولم يسمع بحادث ما، وسكان البادية الذين كانوا بالأمس لا يخلدون إلى السكينة تراهم اليوم يحافظون على أمن الحجاج وراحتهم. ويصرح الحجاج الذين عادوا هذه السنة بعد أداء فريضة الحج أن وسائل راحتهم كانت موفورة في جميع الأماكن، وأن الإسعافات الطبية وكذلك الماء المثلج كان يوزع مجاناً، وكانت الحكومة أخذت الإجراءات اللازمة نحو الصحة العامة فكان لها التأثير الحسن حيث لم يظهر أي مرض وبائي. وكانت السيارات تطوف الشوارع والمنعطفات تتفقد المرضى والمنقطعين وغيرهم، وأن وسائل التنوير ورش الشوارع بماء الاسفنيك وغيرها كانت مستحسن. فهذه الأنظمة وتلك التسهيلات التي لا نظير لها في السابق توجب على الحجاج العائدين رفع رايات الشكر والثناء لجلالة الملك المعظم. ونحن بدورنا نشارك الحجاج في رفع الشكر لجلالة الملك ونسأل الله أن يديم جلالته وأن يوفقه لما فيه الخير والفلاح" [٢٨].

وفي خطبة ألقاها مندوب جريدة كوكب الشرق المصرية الشيخ محمد المصيلحي عبد الله أمام الملك عبد العزيز في يوم عيد الأضحى المبارك في حج موسم ١٣٤٧هـ، قال: "يا صاحب السمو: باسم الصحافة المصرية أحيي فيكم هذه النهضة المباركة وأهنئكم بهذا العيد السعيد الذي يصح أن يسمى بحق عيد الأمن والعدالة. إن العالم الإسلامي مدين لكم بما بذلتم وما تبذلون لرفع شأن هذه الأقطار التي هي قبلة المسلمين قاطبة وموضع التقديس في قلوبهم. إن المقدمات التي شاهدناها تبشر بنتائج عظيمة فأول الغيث قطرة ثم ينهمر. إن من المدهشات التي بهتت أنظار العالم أجمع هذا الأمن المنشور لواؤه على ربوع الحجاز، هذا الأمن الذي لا مثيل له في أي قطر، وذلك بفضل سهركم وبفضل إقامة حدود الشريعة السمحة. قد كان الحاج يختطف ماله ويهدر دمه ويذهب في جوف هذه البادية كأن لم يكن شيئاً مذكورا، فأساء من

---

(٢٤) مجلة الفتح، س١٣، ع٦٤٤، ١٨ المجرم ١٣٥٨هـ، ص١٨.

(٢٥) صحيفة أم القرى، العدد ٥٢٥، في ١٣٥٣/٩/٢٨هـ، ص٣، العدد ٥٢٤، في ١٣٥٣/٩/٢١هـ، ص٢، والعدد ٥٥٧، في ١٣٥٤/٥/١٦هـ، ص١، والعدد ٥٥٨، في ١٣٥٤/٥/٢٣هـ، ص١.

(٢٦) صحيفة أم القرى، العدد ١٤١، في ١٣٤٦/٢/٢٨هـ، ص٢.

(٢٧) صحيفة أم القرى، ع٢٤٠، في ١٣٤٨/٢/١٩هـ، ص٢.

(٢٨) صحيفة أم القرى، ع٢٤٠ في ١٣٤٨/٢/١٩هـ، ص٢.

كان قبلكم إلى سمعة هذه الديار المقدسة، حتى حللتم بها فرفعتم المظالم وأفسحتم طريق الإنصاف حتى عم وشمل، وانتشلتم سمعة هذه البلاد الطاهرة من أرجاس المدحضين أعداء الشريعة وخصوم التاريخ ..... يا صاحب السمو: وعد الله الذين آمنوا وعملوا الصالحات ليستخلفنهم في الأرض. وها أنتم آمنتم وعملتم الصالحات، وأي صالح عند الله أحسن مقاماً من نشر الأمن وإقامة الشعائر الدينية مبرأة من كل بدعة ونقيصة. أي صالح عند الله أعلى من نشر التعليم وإنقاذ بيته الحرام من أيدي العابثين به. إن الله قد استخلفكم على بيته فارعوا من هذه الخلافة وسيروا في طريقكم، فالعالم أجمع ينتظر نتائج ما بدأتم، وقل أعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله. وختاماً تهانينا القلبية وتحياتنا الخالصة إلى صاحب الجلالة الملك العادل عبد العزيز آل سعود"[٢٩].

ثالثاً: تطور أعداد الحجاج بعد دخول الملك عبد العزيز مكة:

لقد أصبح المجال مفتوحاً أمام الراغبين في أداء فريضة الحج سواء من داخل الجزيرة العربية أو من خارجها بعد أن أزيلت العوائق التي كانت تحول بينهم وبين الحج، كما رأينا ذلك من خلال ما ذكرنا من إجراءات متنوعة اتخذها الملك عبد العزيز، وشهادات الحجاج الذين أشادوا بالتطور الملفت للنظر خلال فترة وجيزة من دخول الملك عبد العزيز المنطقة. فبعد أن انتشرت هذه الأخبار السارة في الأوساط الإسلامية أقبل المسلمون بأعداد كبيرة لقضاء مناسك الحج، حتى بلغت الزيادة في أعداد الحجاج خلال السنتين الأولى من دخول الملك عبدالعزيز الحجاز مائتان وخمسين ألفاً، بل أن مجلة الفتح ذكرت أن حجاج هذا العام بلغ عددهم أكثر من ذلك بكثير، حيث نقلت عن جريدة الأخبار الصادرة يوم الاثنين ١٣٤٥/١٢/٢٧هـ حديث نسب لعظيم من عظماء القطر المصري (دون أن يذكر اسمه) تحت عنوان (خلاصة حديث عن حج هذا العام (أي حج عام ١٣٤٥هـ) قوله : "الحكومة قدرت عدد الحجاج بمئتين وعشرين ألفاً لكن العارفين يقولون أنهم أكثر من ذلك بكثير"[٣٠]. كما أشارت مجلة الفتح على لسان أحد العلماء إلى عدد الحجاج سنة ١٣٤٥هـ فقالت تحت عنوان (أنباء الحج): "قالت وصيفتنا (الصراط المستقيم) التي تصدر في يافا: أبرق إلينا فضيلة العالم الحافظ الورع التقي الشيخ صالح التونسي من بور سودان هذه البرقية: "وقفنا الخميس باتفاق جميع المذاهب. تمت المناسك. الحج سالم. الصحة العامة جيدة. جلالة الملك ابن السعود كساء الكعبة من ماله الخاص. بلغ عدد الحجاج مائتين وخمسين ألفاً. الأحوال من حيث العموم طيبة[٣١]. الجدير بالذكر أن أعداد الحجاج تفاوتت من سنة لأخرى حيث تحكمت في ذلك ظروف البلاد الإسلامية وأمن طرق الحج خارج نطاق حكم الدولة السعودية، فكان مثلاً للحرب العالمية أثرها في إحجام الكثيرين عن المجيء للحج، كما أدت الأزمات الاقتصادية العالمية، أو ما يسمى (الكساد الكبير)، والذي تزامن مع الحربين العالميتين الأولى والثانية وما بينهما، إلى تناقص أعداد الحجاج القادمين من الخارج.

وسوف أورد بعض المقتطفات مما جاء في مجلة الفتح المصرية مما يؤكد لنا زيادة الحجاج من سنة لأخرى، وكانت تذكر الإحصائيات القادمة أولاً بأول خاصة القادمين عن طريق البحر، فتحت عنوان (في الحجاز) قالت مجلة الفتح: "بلغ مجموع الحجاج الذين وصلوا إلى الحجاز بطريق البحر حتى أول يناير الجاري ٩٦٢٥ نسمة مقابل ٨٧٢٠ في التاريخ نفسه من العام الماضي. وهذا يدل على أن موسم الحج هذا العام سيكون حافلاً" [٣٢]. وقد زادت الأعداد القادمة فقالت الفتح في عدد آخر: بلغ مجموع الحجاج القادمين إلى جدة عن طريق البحر هذا العام حتى أوائل رمضان ٣١٠٢٧ نسمة" [٣٣]. وعن زيادة الأعداد من سنة لأخرى قالت الفتح تحت عنوان (حجاج بيت الله): "بلغ مجموع الحجاج القادمين إلى مكة عن طريق البحر في هذا العام حتى يوم ٧ شوال الجاري ٣٨٣٨٦ نسمة ويقابل ذلك في التاريخ نفسه من العام الماضي ٣٥٩٥٤" [٣٤]. وقد أوردت الفتح إحصائية لحجاج عام ١٣٤٨هـ القادمين عن طريق البحر موزعة حسب الجنسيات والكبار والصغار، وقد بلغ المجموع الكلي لهم ٨٤٨٢١ حاجاً [٣٥]. وقد ذكر شكيب أرسلان أن عدد الحجاج بلغ في هذه السنة مائتي ألف حاج [٣٦].

---

(٢٩) صحيفة أم القرى، ع٢٦٧ في ١٣٤٨/٨/١٧هـ، ص١.

(٣٠) مجلة الفتح، س٢، ع٥١، غرة محرم ١٣٤٦هـ، ص٩.

(٣١) مجلة الفتح، س٢، ع٥١، غرة محرم ١٣٤٦هـ، ص٣.

(٣٢) مجلة الفتح، س٢، ع١٣١، ٦ شعبان ١٣٤٧هـ، ص٥.

(٣٣) مجلة الفتح، س٣، ع١٣٨، ٢٥ رمضان ١٣٤٧هـ، ص١٥.

(٣٤) مجلة الفتح، س٤، ع١٩١، الخميس ١٩ شوال ١٣٤٨هـ، ص١٥.

(٣٥) مجلة الفتح، س٥، ع٢٠٥، الخميس ٢٩ المحرم ١٣٤٩هـ، ص٧.

(٣٦) الارتسامات اللطاف، ص١٩.

وتحت عنوان (حجاج تونس والجزائر) قالت مجلة الفتح: "كثر عدد الحجاج من الجزائر وتونس في هذه السنة (١٣٥٣هـ) كثرة لا نظير لها في السابق، فقد سافر في باخرة واحدة ٥٠٠٠ حاج من الجزائر، وينتظر أن يسافر ألوف أخرى من تونس[٣٧].

وفي رصد تاريخي لأعداد الحجاج قام به المحلل الاقتصادي أحمد الزمامي مستنداً إلى تقارير رسمية صادرة عن جهات حكومية ذكر أن عدد الحجاج القادمين إلى مكة خلال السنوات فيما بين ١٣٤٥ هـ حتى ١٣٥٤هـ، أي عشر سنوات من أوائل سنوات إشراف الملك عبد العزيز على الحج بلغ (٥٤٠) ألف حاج [٣٨]. وهذا نرى كيف أدّت الخدمات والجهود التي قدمها الملك عبد العزيز في خدمة بلاد الحرمين الشريفين إلى إقرار الأمن وتأمين الراحة الكافية للمسلمين في أنحاء المعمورة، فهبوا لتأدية الركن الخامس من أركان الإسلام، وهم فرحون مستبشرون بما من الله به على بلاد الحرمين.

النتائج والمناقشة:

- أن الاهتمام بخدمة ضيوف بيت الله الحرام نهج سار عليه المؤسس رحمه الله، وتبعه أبناؤه من بعده.
- أن الملك عبد العزيز نجح في تحقيق هدفه في توفير الأمن والراحة لأهل مكة والقادمين إليها من الحجاج والمعتمرين.
- وضوح حرص الملك عبد العزيز على توفير كل ما هو جديد ومفيد في سبيل خدمة وراحة الحجاج والأهالي.
- الاستفادة من الخبرات السابقة في الرأي والمشورة وكذلك في التنفيذ.
- أن أعمال الملك عبد العزيز وإجراءاته كانت محل تقدير عامة المسلمين، ومثار إعجاب المثقفين والصحفيين، فضلاً عن كبار المسؤولين.
- أن الإحصائيات المعاصرة أثبتت مدى تأثير أعمال الملك عبد العزيز وما قدمه من خدمات في تزايد أعداد الحجاج بشكل واضح عن ما كانت عليه الأعداد قبل ضم الملك عبدالعزيز لبلاد الحجاز.

الخلاصة:

خدمة الحجاج من أهم أولويات الملك عبد العزيز رحمه الله، والذي انعكس أثره عليهم من خلال تزايد أعدادهم سنويًا.

التوصيات:

- إن سياسة الملك عبد العزيز في التعامل مع الوضع في بلاد الحجاز ونجاحه في إحداث تغيير إيجابي مذهل في الأوضاع في المنطقة خلال سنوات معدودة، جديرة بأن تكون نبراساً في معطياتها ونتائجها على المستويين المحلي والعالمي، يستفاد منها في رؤية المملكة الحالية ٣٠٢٠.
- إلقاء المزيد من الأضواء على الدراسات والأبحاث على بدء الانطلاقة القوية لخدمة الحرمين الشريفين والتي بدأت في عهد المؤسس الملك عبد العزيز رحمه الله واستمرت في عهود أبنائه الميامين ممن تعاقبوا على الحكم من بعده حتى وصلت إلى ما هي عليه الآن من تطور منقطع النظير في عهد خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز حفظه الله ورعاه وولي عهده الأمين الأمير محمد بن سلمان حفظه الله، والتي تؤكد .في الوقت نفسه .جدارة بلادنا بتولي رعاية الحرمين الشريفين.

مراجع البحث:

- إبراهيم رفعت باشا، مرآة الحرمين، ط١، مطبعة دار الكتب المصرية، القاهرة ١٣٤٤هـ.
- إبراهيم عبد القادر المازني، رحلة الحجاز، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، ١٩٧٣م.
- إبراهيم بن عويض العتيبي: الأمن في عهد الملك عبد العزيز، تطوره وأثاره (١٣١٩ .١٣٧٣هـ)، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، ١٤١٩هـ.
- إبراهيم عويض العتيبي: تنظيمات الدولة في عهد الملك عبد العزيز، الرياض، العبيكان، ١٤١٤هـ.
- سليمان محمد الخضيري: أمن الحج في عهد الملك عبد العزيز، مجله الأمن، العدد السابع عشر، ذو القعدة ١٤١٣هـ، الإدارة العامة للعلاقات بوزارة الداخلية.
- شكيب أرسلان، الارتسامات اللطاف في خاطر الحاج إلى أقدس مطاف، ط١، مطبعة المنار، مصر، ١٣٥٠هـ.

---

(٣٧) مجلة الفتح ، س٩ ، ع٤٣٥ ، ٢٤ ذي القعدة ١٣٥٣هـ، ص١١ .

(٣٨) https://ajel.sa/local/1937586

- عادل بن محمد نور غباشي، جهود الملك عبد العزيز في عمارة عين عرفة، (مقال)، مجلة جامعة أم القرى لعلوم الشريعة واللغة العربية وآدابها، ج١٢، ع٢٠، ١٤٢١هـ
- عبد العزيز بن سليمان المقبل، أمن الحج في عهد الملك عبد العزيز، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد ١٦، العدد ٣٢
- لطيفه عبد العزيز السلوم: التطورات السياسية والحضارية في الدولة السعودية المعاصرة ١٣٤٤هـ/١٩٢٦م . ١٣٥١هـ/ ١٩٣٢م، دراسة تاريخيه وثائقية، فهرسه مكتبه الملك فهد الوطنية، الرياض، ط٢، ١٤١٩هـ/١٩٩٩م.
- منى بنت قائد آل ثابتة القحطاني: التنظيمات الداخلية في مكة المكرمة بعد دخول الملك عبد العزيز آل سعود، ط١، دارة الملك عبد العزيز الرياض ١٤٢٦هـ
- وليد محمد الجميل: مرافق الحج وخدماتها المدنية في عهد الملك عبد العزيز ١٣٤٣ – ١٣٧٣هـ/ ١٩٢٤-١٩٥٣م، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، ١٤١٩هـ
- صحيفة أم القرى /
  - صحيفة أم القرى، ع٩٦، ١٣٤٥/٤/٨هـ
  - صحيفة أم القرى، ع٥٢٥، في ١٣٥٣/٩/٢٨هـ
  - صحيفة أم القرى ع٥٢٤، في ١٣٥٣/٩/٢١هـ
  - صحيفة أم القرى ع٥٥٧، في ١٣٥٤/٥/١٦هـ
  - صحيفة أم القرى ع ٥٥٨، في ١٣٥٤/٥/٢٣هـ
  - صحيفة أم القرى، ع١٤١، في ١٣٤٦/٢/٢٨هـ
  - صحيفة أم القرى، ع٢٤٠، في ١٣٤٨/٢/١٩هـ
  - صحيفة أم القرى، ع٢٤٠ في ١٣٤٨/٢/١٩هـ
  - صحيفة أم القرى، ع٢٦٧ في ١٣٤٨/٨/١٧هـ
- مجلة الفتح/
  - مجلة الفتح، س٢ ، ع٥١ ، غرة محرم ١٣٤٦هـ
  - مجلة الفتح، س٢ ، ع٨٢ ، ١٠ شعبان ١٣٤٦هـ
  - مجلة الفتح، س٢ ، ع١٠٠ ، ٢٥ ذي الحجة ١٣٤٦هـ
  - مجلة الفتح، س٥ ، ع٢٢٦ ، ٢٩ جمادى الآخرة ١٣٤٩هـ
  - مجلة الفتح، س٢ ، ع٦٤ ، ٤ ربيع الثاني ١٣٤٦هـ
  - مجلة الفتح، س٢، ع٧١، ٢٣ جمادى الأولى ١٣٤٦هـ
  - مجلة الفتح، س٢، ع٧٤، ١٤ جمادى الثانية ١٣٤٦هـ
  - مجلة الفتح، س١٣، ع٦٤٤، ١٨ المحرم ١٣٥٨هـ
  - مجلة الفتح، س٢، ع٥١، غرة محرم ١٣٤٦هـ
  - مجلة الفتح، س٢، ع٥١، غرة محرم ١٣٤٦هـ
  - مجلة الفتح، س٢، ع١٣١، ٦ شعبان ١٣٤٧هـ
  - مجلة الفتح، س٣، ع١٣٨، ٢٥ رمضان ١٣٤٧هـ
  - مجلة الفتح، س٤، ع١٩١، الخميس ١٩ شوال ١٣٤٨هـ
  - مجلة الفتح، س٥، ع٢٠٥، الخميس ٢٩ المحرم ١٣٤٩هـ
  - مجلة الفتح، س٩، ع٤٣٥، ٢٤ ذي القعدة ١٣٥٣هـ

نموذج مقترح لمواجهة الازمات المحتملة في موسم الحج والعمرة

د. ندى مقبل عايض الحربي
كلية التربية – جامعة الملك خالد

ملخص البحث:

تسعى الورقة العلمية إلى تقديم أنموذج مقترح لضباط الدفاع المدني لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة بالاستفادة من مدخل إدارة الأزمات وذلك من خلال تحديد مفهوم الأزمة ودورتها وأنواع الأزمات التي يمكن أن تظهر بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة، وتحديد مفهوم إدارة الأزمة، والتعرف على أهدافها ومداخلها. وتم استخدام المنهج الوصفي القائم على الدراسة المكتبية. وتوصلت الورقة العلمية إلى: أن الأزمة موقف يواجه متخذ القرار يفقد فيه القدرة على السيطرة عليه أو على اتجاهاته المستقبلة وتتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج، وتمر الأزمة بمراحل متعددة تتمثل في ميلادها، ونموها واتساعها، ومن ثم نضجها، وبعد ذلك تقلصها، وأخيراً انحسارها، ومن أنواع الأزمات التي يمكن أن تظهر في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة أزمات متكررة أو مفاجئة، ازمات طبيعية وأزمات بشرية. كما توصلت الورقة العلمية إلى أن إدارة الأزمة تتمثل في مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية، التي تُبذل لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة في موسم الحج والعمرة، وإلى وجود عدد من أهداف إدارة الأزمة منها منع أو تقليل الخسائر البشرية والمادية والمعنوية التي تنتج عن الأزمات، كما توصلت الورقة إلى وجود عدد من المداخل لدراسة الأزمة التي يمكن أن تظهر في موسم الحج والعمرة منها: المدخل البيئي والذي يتم فيه تحليل البيئة المؤثرة على الأزمة، ومدخل النظم وينظر فيه للأزمة على أنها تتكون من مدخلات ونظام تشغيل الأزمة، والمخرجات والتغذية الراجعة، وفي ضوء ذلك تم اقتراح أنموذج لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة تضمن المدخلات وتحتوي على القيادة والمعلومات ونظام الاتصال، بالإضافة للعمليات وتضمنت الإنذار المبكر، والاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار، واستعادة النشاط، والتعلم، والمخرجات وهي النتائج المتوقعة سواء على مستوى الدفاع المدني أو على مستوى الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

المقدمة:

تكتنف أعمال الدفاع المدني في العاصمة المقدسة ثوابت ومتغيرات غير مواتية، فمن الثوابت التي لا يمكن التحكم فيها: الحدود المكانية للحرم المكي الشريف، ومشاعر منى ومزدلفة وعرفات، والحدود الزمنية للوقوف بعرفة، ورمي الجمار، والمبيت بمنى، وطواف الإفاضة، وشهر رمضان، والعشر الأواخر فيه، ومن المتغيرات: الطبيعة الطبوغرافية لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة، كونها أودية تحيط بها الجبال الصخرية من كل ناحية، فتجعل مهمة شق الطرق، وممارسة مهام الدفاع المدني وقت الشدة مهام صعبة على التنفيذ، وتستغرق وقتاً طويلاً، وتؤدي إلى تأخر المواجهة، وتفاقم المخاطر والخسائر (ثابت، ٢٠٠٥م، ص.١٧٣). لذا بات الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة إستراتيجية محورية، لا مناص من الاعتماد عليها وتطويرها دائماً، لدرء الأخطار ومواجهة الكوارث بفعالية كبيرة.

أهداف البحث:

وتسعى الورقة الحالية لتحقيق الأهداف التالية:

١- تحديد مفهوم الأزمة ودورتها، وأنواع الأزمات المحتمل حدوثها بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة.

٢- تحديد مفهوم إدارة الأزمات، وأهدافها، ومداخلها.

٣- تقديم أنموذج المقترح لضباط الدفاع المدني لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة في ضوء مدخل إدارة الأزمات.

منهجية وطرق البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي القائم على الأسلوب المكتبي والتحليل الوثائقي لدراسة هذا الموضوع، حيث تناولت الورقة العلمية بالبحث والتحليل للأدبيات المتاحة عن الموضوع لتقديم وصف دقيق لإدارة الأزمات، وتوظيفها لمواجهة الأزمات المحتملة في موسم الحج والعمرة.

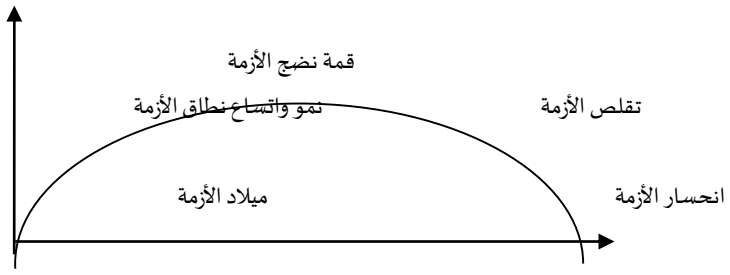
النتائج والمناقشة:

أ-مفهوم الأزمة:

تقترن الأزمات التي يمكن أن تظهر في موسم الحج والعمرة باختلاف الثقافات والبيئات التي أتى منها الحجاج والمعتمرون، ومع قلة الوعي ونقص التعليم والفقه في الدين، أو لكبر السن، فان الأخطار البسيطة قد تتحول في دقائق إلى كوارث، ويصبح تدخل الدفاع المدني حينئذ أمراً عسيراً (ثابت، ٢٠٠٥م، ص.١٧٤). في ضوء ذلك تعددت الآراء وكثرت الاجتهادات في تعريف معنى الأزمة فذهب الباحثون والمهتمون في اتجاهات مختلفة، وحاول كل منهم الوصول إلى تعريف شامل، وتكمن صعوبة تحديد مفهوم لماهية الأزمة في شمولية هذا المفهوم واتساع نطاقه وقد عرف مجموعة من الباحثين الأزمات من وجهات نظر مختلفة فمنهم من رأى أنها موقف خارج السيطرة وتحول فجائي عن السلوك المعتاد يؤدي إلى خلل وتهديد للمصالح ويؤثر على النظام العام (السيد، ٢٠٠٠م، ص. ٢٧). كما تُعرف بأنها نقطة تحول نحو الأسوأ أو الأفضل وحالة من عدم الاستقرار يحدث فيها تغيير حاسم في سير العمل(Fink1986 p.76) وتُعرف أيضاً زمن يتسم بوجود خطر كبير أو صعوبة كبيرة وشديدة أو عدم يقين أي لحظة قرار وقت الصعوبة (الخضيري، ١٩٩٠، ص. ٦٠). ويمكن تعريف الأزمة إجرائياً بأنها موقف يواجه ضباط الدفاع المدني في موسم الحج أو العمرة يُفقد فيه القدرة على السّيطرة وتتلاحق فيه الأحداث وتتشابك الأسباب بالنتائج.

ب- دورة الأزمة:

يتفق معظم الباحثين على وجود المراحل الأساسية الخمس للأزمات، ومن خلال هذه المراحل يمكن التنبؤ بالنتائج المتوقعة لكل مرحلة منها، حيث يمكن أن تصل الأزمة إلى أعلى مرحلة إذا ما تم اتخاذ التدابير اللازمة من قبل الإدارة في الوقت المناسب (القطاونة،٢٠٠٥م):



شكل رقم (١) دورة الأزمة

ونلاحظ من الشكل أعلاه أن الأزمة تبدأ منذ ميلادها، ثم تنمو لتصل إلى مرحلة القمة وهي المرحلة التي تشدد فيها الأزمة، ثم تبدأ بالتقلص حتى تتلاشى وتختفي.

ج- أنواع الأزمات:

تتنوع الأزمات التي يمكن أن تحدث بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة وتتعدد ويمكن تقسيم الأزمات كما يلي (الرويلي،٢٠١١م، ص ص.١٣-١٤):

الأزمة من حيث عمقها: (أزمات سطحية غيرعميقة، وأزمات عميقة متغلغلة وجوهرية)

ومن الأزمات السطحية التي يمكن أن تواجه ضباط الدفاع المدني في موسم الحج والعمرة تغيب أو تأخر بعض الأفراد العاملين في الدفاع المدني، تعطل سير أفواج الحجيج، أما الأزمات التي يمكن أن تكون عميقة وجوهرية مثل تدافع الحجاج في رمي الجمرات.

الأزمة من حيث السبب: طبيعية، وصناعية، و بشرية.

ومن الأزمات الطبيعية التي يمكن أن تواجه ضباط الدفاع المدني في موسم الحج والعمرة السيول، والأمطار، أما الأزمات الصناعية مثل حدوث حريق بسبب خلل كهربائي في إحدى المخيمات أو حدوث خلل في قطار المشاعر المقدسة، أما بالنسبة الأزمات البشرية وهي ناتجة عن أسباب بشرية مثل التدافع، أو حدوث اشتباكات بين أفراد أو جماعات.

من حيث معدل تكرار حدوثها: أزمات ذات طابع دوري متكرر، وأزمات ذات طابع فجائي عشوائي غير متكرر.

ومن الأزمات المتكررة التي يمكن أن تواجه ضباط الدفاع المدني في موسم الحج والعمرة مثل الازدحام بين أفواج الحجيج، حدوث حالات إغماء بسبب ضربة شمس، أما الأزمات الفجائية مثل حدوث حريق في مخيمات الحجاج، أو سقوط مبنى.

د. مفهوم إدارة الأزمة:

تعددت تعريفات إدارة الأزمات ومنها: التعامل مع الأزمات وأسبابها من أجل تجنب حدوثها من خلال التخطيط للحالات التي يمكن تجنبها وإجراء التحضيرات للازمات التي يمكن التنبؤ بها في إطار نظام يطبق في حالة حدوثها بفرض التحكم في النتائج أو الحد منها (الاعرجي، ٢٠٠٠، ص.٧٧٧). ويعرفها آخرون بأنها عملية شاملة للوظائف الإدارية تبدأ بالتخطيط والتنبؤ بالأزمات قبل وقوعها، ومواجهتها والتعامل معها بالطرق والأساليب الملائمة لها بعد وقوعها للسيطرة عليها والتخفيف من حدتها ومعالجة آثارها والتعلم من نتائجها (آل الشيخ،٢٠٠٨م، ص. ١٩).

وتُعرف إجرائياً: بأنها عملية تتمثل في مجموعة الاستعدادات والجهود الإدارية، التي تُبذل من قبل ضباط الدفاع المدني لمواجهة أو الحد من الآثار السلبية المترتبة على الأزمة بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة.

هـ- أهداف إدارة الأزمات:

إن الهدف العام لإدارة الأزمات هو تحقيق درجة استجابة سريعة وفعّالة من قبل الدفاع المدني لظروف المتغيرات المتسارعة للأزمة بهدف درء أو تخفيف أخطارها عن طريق الاستعدادات اللازمة للأزمات المتنبأ بها وبحدوثها وتوفير الدعم اللازم لإعادة التوازن إلى حالته الطبيعية، (الحدرواي، ٢٠٠٠م):

و- مداخل إدارة الأزمات:

تعددت مداخل إدارة الأزمات والتي يمكن من خلالها دراسة الأزمة حتى يمكن التوصل لحلول ايجابية ويمكن توضيح هذه المداخل كما يلي (الصرايرة،٢٠١٠م، ص ص.١٠-١١)

- المدخل الوصفي: ويأتي لوصف الأزمة وصفاً شاملاً ومتكاملاً من حيث ماهيتها وأوضاعها وأطرافها ومراحلها، وأهم التداعيات التي وصلت إليها وتمر بها.
- المدخل البيئي: الذي يتم فيه تحليل البيئة المؤثرة على الأزمة من حيث عناصر القوة والضعف والمخاطر والتهديدات البيئية التي أفرزتها الأزمة، واشتداد قوتها أو استفحال أمرها ويتم تحديد ثلاث مجموعات مؤثرة على الأزمة: الأولى قوى بيئية يمكن التحكم فيها بالكامل

والثانية قوى بيئية لا يمكن السيطرة عليها أو التحكم فيها والثالثة قوى بيئة لا يمكن السيطرة عليها أو التحكم فيها، ولكن يمكن توجيهها بشكل معين ونسبي ويختلف بدرجات معينة حسب الأزمة ومصادر قوتها البيئية.

- مدخل النظم: وينظر للأزمة في هذا الدخل على أنها نظام متكامل، والنظام يحتوي على مدخلات الأزمة وتؤدي المدخلات على اختلافها وظيفة أساسية وهي توفير الظروف الملائمة لكي تنطلق الأزمة، ونظام تشغيل الأزمة وهو النظام المختص بالأنشطة الهادفة لتحويل مدخلات الأزمة والإفادة منها أو التخلص منها حتى يتم إفرازها بشكل منظم ومستمر، ومخرجات الأزمة: وهي سلسة النتائج عن العمليات والأنشطة، والتغذية الراجعة: التي تعني التكيف واستعادة النشاط، تأتي هذه المرحلة بعد المواجهة ومعرفة الخسائر وتقييمها والتكيف مع الوضع وإعادة الأمور إلى طبيعتها، ومن ثم تقيم الأزمة وذلك لتجنب حدوثها في المستقبل.
- مدخل الدراسات المقارنة: يعتمد على دراسة الأزمات في الماضي ومقارنتها بأزمات الحاضر، وتتم المقارنة على حسب الزمان والمكان، وأنشطة الأزمة، وحجم ما بلغته وشدتها. وإذا أردنا أن ننظر لازدحام وتدافع الحجاج بمنى عند جسر الجمرات من منظور هذه المداخل لوجدنا:
- المدخل الوصفي: ينطلق الحجاج من مزدلفة قادمين إلى منى من أنفاق وجسور متعددة راغبين في رمي الجمرات وأداء بقية مناسك الحج وفي أغلب الأحيان يحصل التدافع بسبب ارتفاع وتداخل في كثافة حركة الحجاج. فإذا كانت كثافة الحجاج هي ٦ أو ٧ لكل متر مربع في نطاق مساحة كبيرة فيمكن أن تحدث صدمة وتدافع تدريجي بين هذه الأعداد، وتحصل الكارثة وتؤدي إلىمئات القتلى.
- المدخل البيئي: منى هي وادي شرق مكة، محصور بين سلسلة جبال، بمساحة كلية تبلغ (٧,٨٢) كم٢، الصالح منها للاستخدام فعلياً (٤,٨) كم٢ فقط، أي ما يعادل ٦١% من مجمل المساحة، والمتبقي ٣٩% (٣,٠٢) كم٢، عبارة عن جبال وعرة ترتفع قممها حوالي ٥٠٠م عن الوادي. وفي موسم الحج من كل عام ولمدة تبلغ أقصاها ستة أيام، يقطن منى ما يزيد عن مليوني حاج، إضافة لغيرهم من العاملين ومقدمي الخدمات المختلفة، ليصل العدد الكلي إلى أكثر من ٣ ملايين نسمة. مما يجعل هذا المكان ولفترة معينة هو المكان الأصغر مساحة والأكثر اكتظاظاً بالناس في العالم (alarabiya.net/articles/2006)، وعلى ذلك توجد قوى بيئية يمكن التحكم فيها وهي على سبيل المثال حركة السير، المداخل والمخارج من وإلى منى، وهناك قوى بيئية لا يمكن التحكم فيها وهي على سبيل المثال الأمطار، والصواعق الرعدية، كما أنه يوجد قوى بيئية لا يمكن السيطرة عليها ولكن يمكن توجيهها كمجرى السيول.
- مدخل النظم: وتتمثل مدخلات أزمة تدافع الحجاج برغبة الحجاج في التبكير في رمي الجمرات، وتعارض الحركة بين أفواج الحجيج، ودرجات الحرارة المرتفعة كل ذلك تُعتبر أسباب تهيئ لظهور الأزمة واشتدادها، وتتمثل العمليات في سير الحجاج وتحركهم، أما المخرجات وهي الناتج عن الازدحام أو التدافع كأن يكون حدوث وفيات أو حالات اختناق وإغماء، وتتمثل التغذية الراجعة في معرفة الخسائر والأخطاء التي حصلت وكيف يمكن معالجتها، ويمكن توضيح ذلك بالشكل التالي:

شكل رقم (٢) الأزمة من مدخل النظم

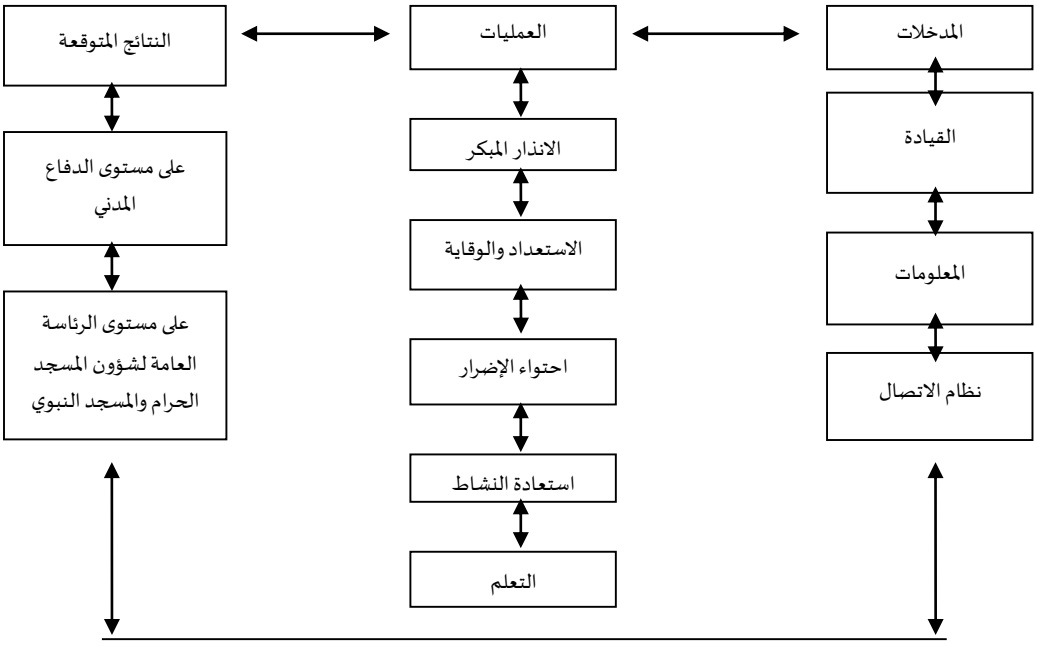
- مدخل الدراسات المقارنة: يكون بدراسة التدافع في منى عند جسر الجمرات على سبيل المثال في الماضي كيف كان وكيف كانت شدته قبل توسعة جسر الجمرات، وكيف يمكن الاستفادة من ذلك في ضوء متطلبات تحقيق رؤية ٢٠٣٠م والتي تتضمن زيادة الطاقة

الاستيعابية للحجاج والمعتمرين. ويمكن توضيح أزمة التدافع عند جسر الجمرات كيف كانت في الماضي وكيف تقلصت بفضل الله ثم جهود حكومة خادم الحرمين الشريفين (alarabiya.net/articles/2006).

جدول رقم (١) الازمة من المدخل المقارن

الماضي	الحاضر
في عام ١٩٩٤م استشهد ٢٧٠ حاجاً إثر تدافع عند جسر الجمرات. ٢٠٠١م استشهد ٣٥ حاجاً إثر التدافع عند رمي الجمرات في عام ٢٠٠٣م استشهد ١٤ حاجاً نتيجة التدافع عند جسر الجمرات في اليوم الأول من أيام عيد الأضحى المبارك. في عام ٢٠٠٤م استشهد ٢٤٤ حاجاً في اليوم الأول من رمي الجمرات نتيجة للتدافع. وفي عام ٢٠٠٦م استشهد ٣٦٤ حاجاً في عملية تدافع رمي الجمرات.	وفي عام٢٠٠٦م بدأت أعمال هدم جسر الجمرات تمهيدا لإزالته بالكامل وإعادة بناء جسر آخر متعدد الأدوار يشتمل على كاميرات مراقبة تعمل باستمرار في جميع أنحاء المنشأة وفي منطقة تدفق الحشود، لتسهم في مراقبة حركة الحجاج، ونقل صورة مباشرة لمساعدة الفريق المساند للجسر، وتعزيز السلامة، وتوفير الخدمات الطبية العاجلة عند الحاجة، كما يوجد مهبط للطائرات المروحية لحالات الطوارئ، ولم تظهر بعد عام ٢٠٠٦م أي وفيات إثر التدافع والازدحام في جسر الجمرات.

ز- أنموذج مقترح لضباط الدفاع المدني لمواجهة الأزمات المحتملة في العاصمة المقدسة بموسم الحج والعمرة في ضوء إدارة الأزمات:



شكل رقم (٣) الأنموذج المقترح من إعداد الباحثة

المدخلات:

- القيادة: أول عناصر المدخلات التي يمكن من خلالها مواجهة الأزمات وتتمثل في القدرة على التأثير في الأفراد والتشجيع في التفاعل وتقديم الأفكار الخلاقة والإبداع، مما يؤدي إلى رفع معنويات المرؤوسين وتحقيق الانسجام.
- المعلومات: وجود نظام معلومات فعّال، قادر على تزويد القائمين على إدارة الدفاع المدني بالمعلومات والبيانات الدقيقة عن الأمور التي يحتمل أن تخلق الأزمة، ولابد أن تتصف المعلومات بالشمول والدقة والسرعة، وذلك للمساهمة في التحليل، واكتشاف نقاط الضعف بقصد وضع، السيناريوهات للوقاية من الأزمة المحتملة (النداوي،٢٠٠٤م).

- الاتصال: اتباع الاتصال الهابط والصاعد الذي يُتيح للأفراد فرص إبداء الرأي وتبادل الأفكار والمعلومات. وذلك لشرح أسباب ونتائج الأزمة، وكذلك تحديد الآليات بين مختلف أجزاء الدفاع المدني، وعلاقته بالمؤسسات الأخرى مثل المرور، والمسؤولين في حملات الحج وغيرها، ويساعد تبادل المعلومات بشكل مرن على مواجهة الأزمات المحتملة (التامر،٢٠٠٤).

العمليات:

وتتمثل العمليات في خطوات مواجهة الأزمة (فرغلي،٢٠١٦م):

- **اكتشاف إشارات الإنذار:** وتتضمن هذه المرحلة استشعار الإنذار المبكر الذي ينبئ بقرب وقوع الأزمة، وعادة ما ترسل الأزمة قبل وقوعها سلسة من إشارات الإنذار المبكر والأعراض التي توحي باحتمال وقوع الأزمة، وإذا لم يوجه الاهتمام الكافي لهذه الإشارات فمن المحتمل أن تقع الأزمة. ولكن عندما يكون الدفاع المدني مستعداً للمواجهة بخطة واضحة، ويكون قادة الدفاع المدني لديهم مهارات عالية في الشعور بأي إشارات حتى وإن كانت خافتة، فإنه يمكن تجنب الأزمات. لذلك فإن احتواء هذه الإشارات والتعامل معها يتوقف على مهارة وكفاءة قادة الدفاع المدني في التقاط الإشارات الحقيقية والهامة حتى يسهل التعامل معها.

  فمثلاً من المخاطر المحتملة التي يمكن أن تحدث المخاطر الطبيعية الناتجة عن التغيرات المناخية أو الجيولوجية أو جغرافية السطح وكذلك المخاطر المرتبطة بتواجد أعداد كبيرة من الحجاج في مساحات محدودة مثل مخاطر الحرائق وتساقط الصخور وحوادث الزحام والتدافع ولاسيما في محيط مسجد مزدلفة ومحطات قطار المشاعر ودورات المياه.

- **الاستعداد والوقاية:** تقوم هذه المرحلة على أساس أن الوقاية خير من العلاج بمعنى انه يجب أن يتوفر لدى قادة الدفاع المدني استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات، وذلك عن طريق اكتشاف نواحي الضعف ومعالجتها قبل أن تستفحل ويصعب علاجها وتتحول إلى أزمة، ويتطلب ذلك خطط وسيناريوهات شاملة وواقعية قادرة على جميع الاحتمالات، وتحقيق التكامل بين الأنشطة من أجل تحقيق الهدف، وترتبط هذه المرحلة بسابقتها، فمن الصعب أن تمنع شيئا لم تتنبأ أو تنذر باحتمال وقوعه.

  ومن المثال السابق لمواجهة ازدحام الحجاج الذي يمكن أن يحدث يتم وضع خطط وسيناريوهات لوضع أكثر من مسار للحجاج، وكيفية التعامل أثناء التدافع، كذلك في مواجهة الأخطار التي يمكن أن تحدث عند هطول الأمطار وضع خطة لتصريف للمياه والتقليل من أثار الصواعق ووضع سيناريوهات لكيفية التعامل مع آثارها عند وقوعها.

- **احتواء الأضرار:** وتتميز هذه المرحلة بتنفيذ خطة المواجهة التي تم وضعها في المرحلة السابقة لتقليص الأضرار الناجمة عن الأزمة، والهدف من هذه المرحلة هو إيقاف سلسلة التأثيرات الناتجة عن الأزمة واحتواء الآثار الناتجة عنها وعلاجها، وهي مهمة أساسية من مهام إدارة الأزمات التي تهدف في المقام الأول إلى تقليل الخسائر لأدنى حد ممكن، ولا شك أن كفاءة هذه المرحلة وفعاليتها تعتمد إلى حد كبير على المرحلة السابقة التي تم فيها الاستعداد والتحضير لمواجهة الأزمة، ومن الضروري عزل الأزمة لمنعها من الانتشار.

  ففي المثال السابق فتنفيذ الخطط التي تم وضعها في وضع أكثر من مسار يقلل من خطر الازدحام الذي يمكن أن يحدث هذا بالإضافة إلى تنفيذ خطة تصريف المياه تقلل من احتمالات حدوث الغرق وكوارث أثناء السيول.

- **استعادة النشاط:** وهي مرحلة محاولة استعادة الأصول المفقودة والملموسة والمادية والمعنوية، وهي عبارة عن العمليات التي يقوم بها الدفاع المدني الذي نجح في احتواء الأضرار بهدف استعادة التوازن والمقدرة على ممارسة الأعمال والنشاطات الاعتيادية قبل التعرض للازمة، حيث لابد أن تتوافر للدفاع المدني خطط طويلة أو قصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط، وهذا يتطلب قدرات فنية وإدارية.

  ففي المثال السابق عند تنفيذ الخطط والسيناريوهات البديلة بشكل ناجح يمكن استعادة النشاط واستمراره كما كان قبل الأزمة.

- **التعلم:** وتتمثل في مجموعة العناصر التي تعكس مدى قيام الإدارة بوضع الضوابط لعدم تكرار الأزمات في المستقبل واستخلاص الدروس والعبر من الأزمات التي تمت مواجهتها سابقا للاستفادة منها في التطور والتحسين.

النتائج المتوقعة:

جدول (٢) النتائج المتوقعة من تطبيق إدارة الأزمة

العنصر	النتائج المتوقعة
مستوى الدفاع المدني	- جودة الأداء. - التنبؤ بالأزمة قبل وقوعها وتداركها. - العمل ضمن فريق واحد. - تنمية وتدريب الضباط والأفراد في مواجهة الأزمات. - القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.
مستوى الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.	- تقليل مستوى الحوادث وبالتالي تقليل مستوى الخسائر البشرية والمادية.

الخلاصة:

أهمية إدارة الأزمات في مواجهة الأزمات المحتملة بالعاصمة المقدسة في موسم الحج والعمرة وإمكانية الاستفادة من هذا المدخل الإداري.

التوصيات:

إمكانية الاستفادة من الأنموذج المقترح من الورقة العلمية المقدمة.

مراجع البحث:

- الأعرجي ودقاسة؛ عاصم محمد ومأمون أحمد (٢٠٠٠م). إدارة الأزمات: دراسة ميدانية لمدى توافر عناصر نظام إدارة الأزمات من وجهة نظر العاملين في الوظائف الإشرافية في أمانة عمان الكبرى، الإدارة العامة، مج ٣٩ ،ع٤.
- التامر، عبادة (٢٠٠٤م). الأمم المتحدة وإدارة الأزمات في القرن الواحد والعشرين، دبلوم الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية في لبنان.
- ثابت، نحمده عبد الحميد (٢٠٠٥م). تأثير بعض متغيرات الثقافة التنظيمية في الاستعداد لمواجهة الأزمات المحتملة لدى ضباط الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة. المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، مج٢٠، ع٤٠، ص ص. ١٧٣-٢١٤.
- الخضيري (١٩٩٠م). إدارة الأزمات والكوارث. مكتبة النيل والفرات: مصر .
- الحدرواي، حامد (٢٠٠٠م). أسباب نشوء الأزمات و إدارتها دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء مجلس النواب العراقي. مجلة الكوفة، العدد٥.
- الرويلي، علي هلهول (٢٠١١م). الأزمات: تعريفها- أبعادها - أسبابها. الحلقة العلمية الخاصة بمنسوبي وزارة الخارجية "إدارة الأزمات"، كلية التدريب، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- السيد، محمد (٢٠٠٠م). الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وحالات. الدار الجامعية: القاهرة.
- آل الشيخ، بدر بن عبد المحسن (٢٠٠٨م). مدى جاهزية إدارة الأمن في مواجهة الأزمات والكوارث. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية.
- الصرايرة، اكثم عبد المجيد (٢٠١٠م).إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردني، المؤتمر العلمي الدولي الخامس (التعليم والأزمات المعاصرة – الفرص والتحديات). وزارة الثقافة: مصر.
- القطاونة، ايمن سليمان (٢٠٠٥م). إدارة الأزمات في الشركات الإستراتيجية الأردنية واثر بعض المتغيرات التنظيمية الديموغرافية على مستويات الجاهزية من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة.
- فرغلي، هارون (٢٠١٦). إدارة الأزمات في المؤسسات. مجلة الوعي الإسلامي، ٥٣(٦١٤)، ص ص. ٤٠-٤٢.
- النداوي، مريم حسن(٢٠٠٤م). العلاقة بين خاصيات القيادة الجامعية وإدارة الأزمات، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة الموصل.
- Fink(1986). Crisis Management Planning for the Inevitable. AMACON :New York.
- www.alarabiya.net/articles/2006/01/15/20285.

تطوير نموذج لقياس و إدارة الأداء في مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة

د. فائز صالح محمد جمال
عضو مجلس إدارة مؤسسة مطوفي حجاج الدول العربية

ملخص البحث:

الغرض: غرض البحث هو الإسهام في تطوير أداء مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة، وتحسين جودة ما تقدمه من خدمات للحجاج، عبر مدخل كلي يسهم في إدماج مفاهيم الإدارة الاستراتيجية في أعمال المؤسسات، من خلال تطوير نموذج متوازن ومتعدد الأبعاد لقياس وإدارة الأداء فيها.

المنهجية: يتسم البحث بطبيعة مزدوجة، نظرية وتطبيقية، تتضمن البحث النظري ومراجعة الأدبيات والدراسات السابقة، وعقد لقاءات وورش عمل مع الخبراء والممارسين لأعمال مؤسسات الطوافة. واستُخدمت أدوات الاستبيان وقوائم الفحص، وبرنامج SPSS الإحصائي في جمع وتبويب البيانات وتحليل النتائج.

النتائج: خلص البحث إلى تطوير نموذج يتضمن خمسة مناظير مربوطة ببعضها البعض، هي المُطَوِّف، الشركاء، الخدمات، المالية، والحاج. وقد حظي النموذج بالاعتماد من مجموعة من خبراء وممارسي أعمال مؤسسات الطوافة وعددهم ٧٣ شخص، شاركوا في سلسلة من ورش العمل المخصصة لمراجعة النموذج وفحص مكوناته واعتماده .

التطبيقات: تطبيق النموذج يُعد وسيلة لإدماج فكر وأساليب الإدارة الاستراتيجية في مؤسسات الطوافة، وأداة بسيطة لربط خططها واستراتيجياتها بالتنفيذ التشغيلي والعمليات، وهو ما سينعكس تميزاً في أدائها.

الأهمية والحداثة: البحث يكتسب أهميته من كوْن موضوعه غير مسبوق، في مجال قياس وإدارة الأداء في مؤسسات الطوافة، ويشكل إسهاماً في مجال علم حديث النشأة وهو علم تنفيذ الاستراتيجية، وإثراءً للأدبيات في مجال أدوات قياس وإدارة الأداء في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لا تزال غير ناضجة.

المقدمة:

وجد الباحث أن قلب علم الإدارة الإستراتيجية هو العمل على تطوير أدوات تساعد القادة والمديرين على تحقيق الربط ما بين الخطط والإستراتيجيات التي تختارها منظماتهمو العمل اليومي للعاملين فيها.و أن مدار هذه الأدوات هو قياسو إدارة الأداء، بهدف تحقيق الأداء المتميز للمنظمات.و لاحظ بأن من فوائد الأدوات التي تم تطويرها في مجال قياسو إدارة الأداء أنها تُعد وسيلة من وسائل إدماج الإدارة الاستراتيجية في المنظمات، حيث أنها تمكّن من تحويل الرؤى الفردية التي يحملها القادة إلى رؤى مشتركة مع من يعملون معهمو عليه اتجه الاختيار إلى أدوات قياسو إدارة الأداء لتكون هي موضع البحث، باعتبار أنها تحقق الآثار الإيجابيةو الشاملة للإدارة الاستراتيجية على أداء منظمات الأعمال.و أما مهنة الطِّوَافة وهي المعنية بخدمة حجاج بيت الله الحرام في مكة المكرمةو المشاعر المقدسة، فقد تطورت عبر مئات السنين من كوْنها مهمة للقضاة.و العلماء، والوجهاء في مكة المكرمة، إلى أن أصبحت في شكل منظمات مهنية يعمل فيها عشرات الآلاف من المطوفينو الموظفين،و تقدم خدماتها لملايين الحجاج.و أصبحت الحاجة ماسة للاستفادة مما تتيحه علوم الإدارة الحديثة من أدوات و أساليب لتحسين الأداءو الخدمات التي تقدمها للحجاج.

وعليه كان موضوع البحث هو تطوير نموذج متوازنو متعدد الأبعاد، لقياسو إدارة الأداء في مؤسسات الطِّوَافة في مكة المكرمة، يوفر لقياداتو مدراء المؤسسات أداة تسهّل لهم إدماج ممارسات الإدارة الإستراتجية في أعمالها،و تمكنهم من ربط الاستراتيجياتو الخطط بالأعمال التنفيذية للمؤسسات،و ذلك من خلال تحديد أهداف الأداءو مقاييسها، التي تقود في النهاية إلى النتائج المرغوبة.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى الإسهام في تطوير أداء مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة، وتحسين جودة ما تقدمه من خدمات لحجاج بيت الله الحرام، عبر مدخل كلي له آثار شاملة وممتدة، تمثّل في إدماج أساليب وأدوات الإدارة الاستراتيجية في أعمال المؤسسات، من خلال تطوير نموذج متوازن ومتعدد الأبعاد لقياس وإدارة الأداء في مؤسسات الطوافة في مكة المكرمة.

منهجية وطرق البحث:

يتسم البحث بطبيعة مزدوجة، نظريةو تطبيقية، وهي سمة أبحاث ودراسات قياس وإدارة الأداء، ولذلك تضمنت منهجيته هذين البعدين، البحث النظريو مراجعة الأدبياتو الدراسات السابقة،و عقد لقاءاتو ورش عمل مع الخبراءو الممارسين لأعمال مؤسسات الطوافة. و استُخدمت أدوات الاستبيانو قوائم الفحص،و برنامج SPSS الإحصائي الشهير في جمع وتبويب البيانات وتحليل النتائج.

النتائج والمناقشة:

البداية كانت بتحديد العمليات الأساسية في مؤسسات الطِّوَافة: فبعد تحليل عميق للأدبيات وللمعلومات التنظيمية التي توافرت عن مؤسسات الطِّوَافةو أعمالها، تم تحديد العمليات الأساسية للمؤسسات بـ ١٤ عملية هي:

١. استقبال الحجاج عند وصولهم لأداء مناسك الحج.
٢. تطويف الحجاج عند قدومهم (طواف القدوم).
٣. الإسكان في مكة المكرمة.
٤. الإسكان في منى.
٥. الإسكان في عرفات.
٦. النقل في رحلة المشاعر المقدسة.
٧. التفويج وإدارة الحشود.
٨. التوعية والإرشاد (الديني - التنظيمي - السلوكي).
٩. ترحيل الحجاج بعد أداء مناسك الحج.
١٠. الخدمات العامة (المرض - الوفاة – التوه).
١١. الخدمات الإضافية (الطعام – التكييف – التأثيث – النقل الفاخر)
١٢. تشكيل مجموعات الخدمة الميدانية.
١٣. وضع الخطة التشغيلية للموسم.
١٤. مراقبة ومتابعة وقياس الأداء.

ووفقاً لآراء المطوفين بناءً على تحليل الاستبيان الخاص بالعمليات الأساسية اتضح أن أهم خمس عمليات هي: ١- الإسكان في عرفات. ٢- استقبال الحجاج عند وصولهم لأداء المناسك. ٣- الإسكان في منى. ٤- النقل في رحلة المشاعر. ٥- ترحيل الحجاج بعد أداء مناسك الحج.

ثم تم تحديد عوامل النجاح الحرجة في مؤسسات الطِّوَافة: فمن خلال مراجعة عدد من الدراسات ذات العلاقة بتحديد عوامل النجاح الحرجة لمنظمات تعمل في مجالات أعمال مختلفة، بما فيها منظمات تعمل في مجال الخدمات،و هو مجال مؤسسات الطِّوَافة، تم رصد ١٢ بُعْداً رئيسياً لعوامل النجاح الحرجة، يندرج تحتها ٤٩ عاملاً فرعياً، تم إدراجها في استبيان لمعرفة آراء المطوفين في تصنيفها كعوامل حرجة وترتيبها حسب الأهمية، والأبعاد هي كما يلي:

١. إرضاء الحاج والذي يفضي لرضاء الله عز وجل (لطبيعة الحج الدينية التعبدية، والتوجيه الرباني بإكرام الحجاج).
٢. القيادة.

٣. المُطَوِّف (المورد البشري).
٤. العمل الميداني.
٥. العمل بأسلوب فرق العمل (المجموعات والقطاعات).
٦. التدريب.
٧. تواصل معلومات تطور الخدمات.
٨. إيصال المعلومات للحجاج.
٩. نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP).
١٠. قياس وإدارة الأداء.
١١. إدارة الموردين.
١٢. أثر عدد الحجاج الذين تخدمهم المجموعة على مستوى تقديم الخدمات.

وبعد تفريغ الإجابات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وتحليل البيانات وصفياً أظهرت النتائج بأن بُعْد المُطَوِّف وهو المورد البشري في أعلى القائمة وتليه القيادة ثم التدريب ثم قياس وإدارة الأداء وخامساً إدارة الموردين.

ثم تحديد القيم والمبادئ المحورية وأصحاب المصلحة والهدف العام للمؤسسات وبذلك يكون قد توافرت الأركان الأساسية التي سوف يُرتَكَز عليها في بناء النموذج.

خطوات تطوير النموذج:

الخطوة الأولى: النظر في مجموعة من عناصر أداء المؤسسات، التي أفصحت عنها النتائج السابقة، ومن ثم النظر في العناصر التي يمكن جمعها تحت محاور رئيسية، ومن ثم تحديد المحاور الأكثر تأثيراً على أدائها، لتكون بمثابة زوايا يتم من خلالها النظر إلى أداء المؤسسات، ولنطلق عليها المناظير و تم تحديد خمس مناظير للنموذجو هي:

١. **المُطَوِّف**: باعتبار أن المُطَوِّف يمثل المورد البشري وهو أهم موارد مؤسسات الطِّوَافة، كمؤسسات خدمية. وأن نتيجة البحث أظهرت أن المُطَوِّف هو البُعْد الأهم من أبعاد عوامل النجاح الحرجة.
٢. **الشركاء**: باعتبارهم أصحاب المصلحة الأكثر تأثيراً على أداء المؤسسات، مثل بعثات الحج الرسمية ووزارة الحج. وأن نتيجة البحث أظهرت أن الشركاء ضمن أهم أول خمسة أبعاد من أبعاد عوامل النجاح الحرجة وهو بُعْد إدارة الموردين.
٣. **الخدمات**: باعتبارها جوهر أعمال المؤسسات، كمؤسسات خدمية، وهي عامل الربط بين المُطَوِّف كمقدم خدمة والحاج كمتلقي لها.
٤. **المالية**: باعتبار أن المؤسسات تندرج ضمن المؤسسات الربحية.
٥. **الحاج**: باعتبار أنه المعني بكل ما تقدمه المؤسسات من خدمات، وهو يُشكل نهاية لكل المسارات السببية متفوقاً في ذلك على منظور المالية، بفعل البعد الديني والروحي الذي يمثله الحاج كضيف للرحمن سبحانه وتعالى.

الخطوة الثانية: تحديد أهمية كل منظور والعلاقة بين المناظير بهدف ترتيب عرضها في النموذج. وذلك من خلال النظر في أهداف كل منظور وتتبع العلاقات فيما بينها، وتأثير بعضها على بعض، لتحديد من يسبق من، وبالتالي الوصول لبدايات النموذج والتي تمثل المُمَكِّنات فيه، ونهاياته التي تمثل النتائج. وتم استخدام أسلوب قصة الإستراتيجية للتعبير عن هذه العلاقات تحت عنوان قصة النموذج.

الخطوة الثالثة: رسم العلاقات بين المناظير باستخدام تقنية خريطة الاستراتيجية، حيث تم تقسيم صياغة قصة النموذج على المناظير الخمسة، لتوضيح العلاقات بينها، وأفضل طريقة لترتيب عرضها في النموذج، بناءً على تأثير كل منها على الآخر، وصولاً إلى الهدف العام للمؤسسات،و تم استخدام الأسهم لتوضيح اتجاه التأثير. وهو ما يوضحه (الشكل رقم ١).

الخطوة الرابعة: تحديد المبادئ والقيم المحورية لكل منظور، من خلال ربط المبادئ والقيم المحورية التي سبق رصدها بناءً على القراءات النظرية والخبرة العملية للباحث بمناظير النموذج.

الخطوة الخامسة: تحديد الأهداف العامة في كل منظور، بناءً على الهدف العام للمؤسسات، وعلى تطلعات أصحاب المصلحة، والعلاقات التي تربطهم بها، بما يشمل الأهداف الشائعةو المعروفة في فضاء الإدارة الجديد، مثل رضاء العميل،و رضاء الموظف.و هي كما تظهر في (الشكل رقم ٢).

الخطوة السادسة: تحديد مقاييس الأهداف العامة في كل منظور، وهي كما تظهر في (الشكل رقم٣).

الخطوة السابعة: تحديد العلاقات بين أهداف المناظير الخمسة، باستخدام مفهوم السبب والأثر، ورسم مسارات سببية باستخدام تقنية خريطة الاستراتيجية. كما هو مبين في (الشكل رقم ٤)، وتشير الأسهم الحمراء إلى العلاقات العامة غير المباشرة بين أهداف المناظير، والزرقاء إلى العلاقات المباشرة. ويُشير توسط منظور الخدمات بين منظوري المُطَوِّف والحاج، ووضع بعض الأسهم الظاهرة في الرسم إلى ما سبق الحديث عنه من أن الخدمات (العمليات) هي عنصر الربط ما بين المُطَوِّف كمقدم للخدمة والحاج كمتلق لها. وكما هو الحال بالنسبة لخرائط الاستراتيجية، فإن الرسم الناتج عن رسم العلاقات بين أهداف مناظير النموذج، وهو ما يمكن أن نطلق عليه (خريطة النموذج)، يصف كيف يتم خلق القيمة لكل من الحاج كمتلقٍ للخدمة، وملاّك المؤسسة.

الخطوة الثامنة: عرض ومناقشة ما تم في الخطوات السابقة، وما خلصت إليه من تصميم أولي للنموذج، مع المشرف بهدف المراجعة العلميةو التصحيح، تمهيداً واعتماداً للخطوة التالية، وهي عرضه في ورش العمل، التي سيُشارك فيها الممارسون من قيادات وخبراء مؤسسات الطِّوَافة، لمراجعتهو اعتماده من الناحية التطبيقية.

الخطوة التاسعة: عقد ورش العمل مع خبراءو قيادات مؤسسات الطِّوَافة، لعرض النموذج عليهم بهدف اطلاعهم على فكرتهو المفاهيم و الأسس التي بُني عليها،و التأكد من صحة بنائه،و ذلك من خلال النقاشو إبداء الآراء،و تعبئة قوائم الفحص، التي تتضمن فحصاً لجميع مكونات النموذج بما فيها الهدف العام لمؤسسات الطوافة،و مناظير النموذج، المبادئو القيم المحورية، الأهداف العامة، ومقاييس الأهداف.و يقوم بتعبئتها المشاركون وتسليمها في نهاية كل ورشة. وقد تم عقد ٦ ورش عمل، بمعدل ورشة لكل مؤسسة، استغرقت كل ورشة ما بين ساعتين ونصف إلى ثلاث ساعات. تم خلالها التعريف بموضوع البحث، وسبب اختياره، وبمفاهيم قياس وإدارة الأداء، وبأشهر النماذج المستخدمة في قياس وإدارة الأداء، وذلك كمقدمة تمهيدية لعرض نموذج قياس وإدارة الأداء في مؤسسات الطِّوَافة في مكة المكرمة الذي قام بتطويره الباحث.

وبعد الانتهاء من جميع ورش العمل تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتفريغ بيانات قوائم الفحص وتحليلها باستخدام التوزيع التكراري والمتراكم بالنسبة المئوية. فأفصحت النتائج عن أن مجموع أعداد من شاركوا في ورش العمل ٧٣ مُطَوِّفا، غالبيتهم العظمى (٨٩%) من خبراء وممارسي أعمال المؤسسات لفترات تتجاوز العشر سنوات. وأن أكثر من ٧٥% من المشاركين في ورش العمل ممن يحملون شهادات علمية جامعية وعليا (البكالوريوس والماجستير والدكتوراه). وهو ما يضيف مع سنوات الخبرة الطويلة وزناً أكبر لآراء المشاركين ولملاحظاتهم ولنتائج تحليل إجاباتهم على أسئلة قوائم فحص النموذج.

نتائج فحص النموذج:

- أفصحت نتائج فحص الهدف العام للمؤسسات وهو (إكرام الحاج وتمكينه من أداء مناسكه براحة واطمئنان) عن موافقة أكثر من ٩٨% -موافق بشدة وموافق- من المشاركين في ورش العمل على الهدف.
- وأما فحص مناظير النموذج فقد أسفرت النتائج عن موافقة أكثر من ٩٦% -في المتوسط لاختياريْ موافق بشدة وموافق- من المشاركين في ورش العمل على المناظير الخمسة للنموذج.
- وأما فحص تحديد القيم والمبادئ المحورية في كل فقد أظهرت النتائج موافقة أكثر من ٩٦% -في المتوسط موافق بشدة وموافق- من المشاركين على ما تم تحديده من قيم ومبادئ محورية في كل منظور.
- وأما فحص تحديد أهداف كل منظور من المناظير فقد أظهرت النتائج موافقة أكثر من ٩٥% -في المتوسط موافق بشدة وموافق- من المشاركين على الأهداف المحددة في كل منظور.
- وأما فحص صحة اختيار المقاييس وربطها بالأهداف فقد كان متوسط نسبة من اختاروا صحة المقياس(√) ٩٤% من المشاركين في ورش العمل.

اعتماد النموذج علمياً وتطبيقياً:

وبناءً على هذه النتائج يكون النموذج قد حظي بالاعتماد من قبل الخبراء والممارسين من المُطَوِّفين في مؤسسات الطِّوَافة، وهم يمثلون الجانب العملي التطبيقي؛و بذلكو استناداً للمنهجية العلمية التي اتبعت في هذا البحث، فإنه تكامل في اعتماد النموذج الجانبين النظري العلميو العملي التطبيقي.

الخلاصة:

أداء مؤسسات الطِّوَافة،و ضعف الارتباط ما بين خططها التشغيليةو أعمالها التنفيذية اليومية، مثّلا مشكلة البحث،و غرضه تطوير أداءها من خلال مدخل كلي يفضي إلى أفضل الممارسات الإدارية،و يرسخ قيمو مبادئو ثقافة محابية للتميز، فكان ذلك المدخل هو إدماج الإدارة الإستراتيجية في أعمال المؤسسات، من خلال تطوير نموذج متوازنو متعدد الأبعاد لقياسو إدارة الأداء في مؤسسات الطوافة، مبني على عملياتها الأساسيةو عوامل نجاحها الحرجة. وقد تضمن النموذج خمسة مناظير هي: المُطَوِّف، الشركاء، الخدمات، المالية،و الحاج. و يمثل الهدف العام للمؤسسات (إكرام الحاجو تمكينه من أداء مناسكه براحةو اطمئنان) نقطة ارتكاز للنموذج،و الوجهة لجميع المسارات السببية لعناصر الأداء.و سوف يسهم التطبيق العملي للنموذج في دمج أساليب التفكير الاستراتيجي،و أدوات الإدارة الاستراتيجية، في أعمال المؤسسات،و يوفر لها آلية لربط خططهاو استراتيجياتها بالتنفيذ التشغيليو العمليات.

ويُعد ما توصل إليه البحث مساهمة هامة لمجتمع الباحث في مكة المكرمة، وهو غير مسبوق أكاديمياً، ومفيد تطبيقياً لمؤسسات الطوافة، و لبقية المؤسسات التي تعمل في قطاعات خدمة الحجاج.و يوصي البحث بالقيام بدراسات تطبيقية مستقبلية لاستكمال تطوير بقية مستويات من النموذج انسياباً من الأعلى إلى الأسفل.و العمل على تحويله إلى تطبيق حاسوبي، لتحسين كفاءة التعامل مع رجْع معلومات القياسو كفاءة إدارة الأداءو بإجراء دراسات لمواءمة النموذج مع مؤسسات تشترك مع مؤسسات الطوافة في بعض خصائصها،و لكن لها خصائص أخرى تميزها عنها، مثل بقية مؤسسات أرباب الطوائف وهي مؤسسات الزمازمة، الأدلاء،و الوكلاء،و أيضاً مؤسسات خدمات حجاج الداخل،و مؤسسات خدمات العمرة.

التوصيات:

١. استكمال المستويات التي تلي مستوى النموذج والانسياب بها إلى الأسفل حتى الوصول إلى نهاية الهيكل التنظيمي.
٢. تطوير برنامج حاسوبي لتحويل النموذج إلى صيغة إلكترونية لرصد الأداء وعرض نتائج القياس آنياً.
٣. دراسة تطبيق النموذج على بقية مؤسسات أرباب الطوائف.
٤. إجراء دراسة لتطوير النموذج لمؤسسات حجاج الداخل.
٥. إجراء دراسة لتطوير النموذج ليحقق متطلبات مؤسسات العمرة.

إكرام الحاج و تمكينه من أداء مناسكه براحة و اطمئنان

الحاج	تحقيق رضاء الحاج ، من خلال: تقديم الخدمات التي يحتاجها في وقتها ، و بجودة عالية ، و بسعر يتناسب مع القيمة التي يتوقعها ، و هو ما سوف يؤدي إلى تحقيق الهدف النهائي للمؤسسة و هو ..
المالية	تحسين الإنتاجية (خفض التكلفة) و نمو الدخل (تنويع الخدمات الإضافية) ، و بالتالي تعظيم الربحية ، و زيادة التوزيعات ، وتحقيق أهداف الملاك ، و هو ما سوف يساهم مع ما سبق في ..
الخدمات	تبسيط إجراءاتها ، و أتمتة أعمالها ، و القدرة على إدارة تعهيد الخدمات غير الأساسية ، و بالتالي تطوير جودة ما تقدمه من خدمات ، و تسريع الاستجابة لطلبات الحجاج أو من يمثلهم ، و تنويع ما تقدمه من خدمات إضافية ، و تحسين ربحية خدماتها ، و هو ما سوف يؤدي في النهاية إلى ...
الشركاء	تطوير آليات للتنسيق مع جميع الشركاء ، من الجهات الحكومية ذات العلاقة ، وتعزيز روح التعاون معها ، و اختيار الموردين ذوي السمعة الحسنة ، القادرين على تقديم الخدمات و توريد المواد ذات الجودة العالية ، وهو ما سوف يمكن المؤسسة من ...
المطوف	تعيين المطوف/الموظف المؤهل ، و المحافظة عليه ، من خلال تدريبه و تنمية مهاراته ومعارفه ، و تحفيزه معنوياً و مادياً ، و توفير بيئة عمل ذات جودة عالية ، وتمكينه من خلال توفير نظم معلومات متقدمة ، و قواعد بيانات شاملة و دقيقة عن الحجاج و الخدمات في وقتها ، و أيضاً المحافظة على قيم مهنة الطوافة ، و تعزيزها في نفوس المطوفين و العاملين معهم ، بما ينعكس على سلوكهم أثناء التعامل مع الحجاج ، وهو ما سوف يحقق درجة رضاء أعلى لدى المطوف ، وهو ما سينعكس على تحقيق هدف رضاء الحاج وهو ما سيعزز قدرات المؤسسة على ...

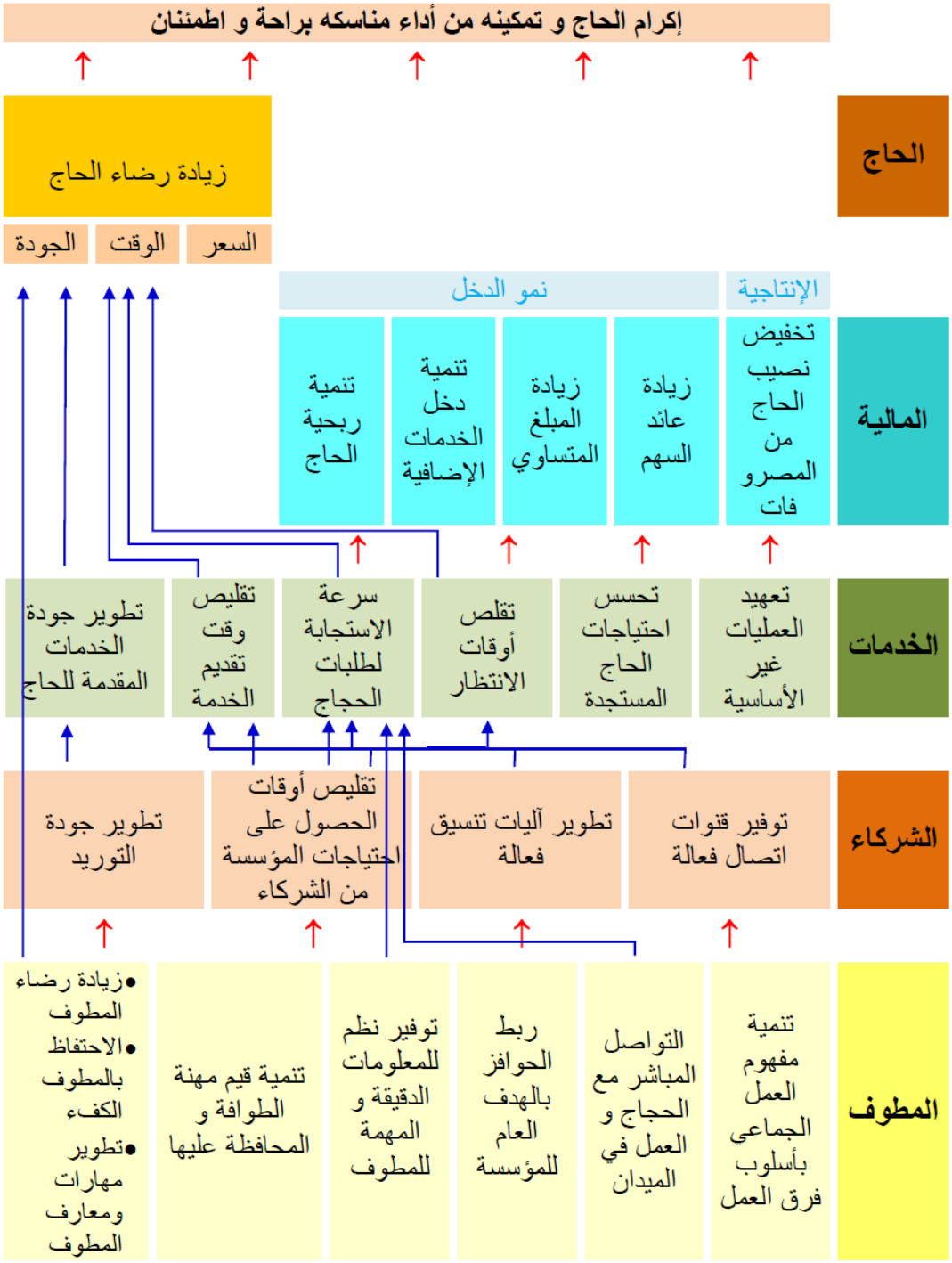
(شكل رقم ١) قصة النموذج

مناظير النموذج	الأهداف العامة في كل منظور
الحاج	زيادة مستوى رضاء الحاج
المالية	زيادة عائد السهم
	زيادة قيمة توزيعات المبلغ المتساوي
	تنمية دخل الخدمات الإضافية
	تنمية ربحية الحاج
	تخفيض نصيب الحاج من المصروفات
الخدمات	تطوير جودة الخدمات المقدمة للحاج
	تقليص وقت تقديم الخدمة
	تقليص أوقات الانتظار
	سرعة الاستجابة لطلبات الحجاج أو من يمثلهم
	تعهيد العمليات غير الأساسية
	تحسس ما يستجد من احتياجات الحاج
الشركاء	تطوير آليات تنسيق فعّالة
	توفير قنوات اتصال فعّالة
	تقليص أوقات الحصول على احتياجات المؤسسة من الشركاء
	تطوير جودة التوريد
المطوف	زيادة رضاء المطوف
	الاحتفاظ بالمطوف الكفء
	تطوير مهارات و معارف المطوف
	توفير المعلومات الدقيقة والهامة للمطوف في الوقت الحقيقي
	تنمية قيم مهنة الطوافة والمحافظة عليها

(شكل رقم ٢) الأهداف العامة في كل منظور

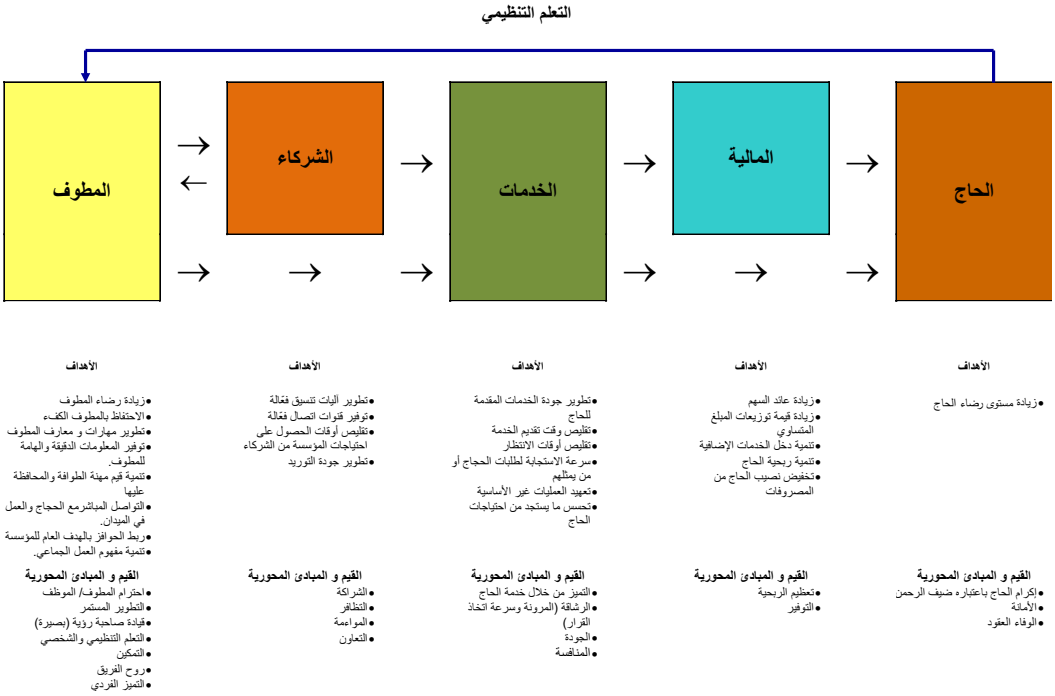
مناظير النموذج	الهدف	المقاييس
الحاج	• زيادة مستوى رضاء الحاج	• استبيان قياس مستوى رضاء الحاج
المالية	• زيادة عائد السهم	• مبلغ عائد السهم
	• زيادة قيمة توزيعات المبلغ المتساوي	• مبلغ توزيعات المبلغ المتساوي
	• تنمية دخل الخدمات الإضافية	• نسبة الزيادة في دخل الخدمات الإضافية • نسبة دخل الخدمات الإضافية إلى إجمالي الدخل
	• تنمية ربحية الحاج	• معدل ربحية الحاج
	• تخفيض نصيب الحاج من المصروفات	• مقدار نصيب الحاج من إجمالي المصروفات • نسبة الانخفاض السنوي في نصيب الحاج من إجمالي
الخدمات	• تطوير جودة الخدمات المقدمة للحاج	• نفقات البحث و التطوير لجودة الخدمات
	• تقليص وقت تقديم الخدمة	• معدل زمن تقديم الخدمة • نسبة الخدمات التي قُدمت في الزمن المستهدف أو أقل
	• تقليص أوقات الانتظار	• معدل أزمان الانتظار
	• سرعة الاستجابة لطلبات الحجاج أو من يمثلهم	• معدل زمن الاستجابة لطلبات الحجاج أو من يمثلهم
	• تعهيد العمليات غير الأساسية	• نسبة العمليات غير الأساسية التي تم تعهيدها
	• تحسس ما يستجد من احتياجات الحاج	• عدد الخدمات الجديدة التي تم تقديمها في الموسم
الشركاء	• تطوير آليات تنسيق فعّالة	• عدد الاجتماعات التنسيقية قبل موسم الحج مع جميع الشركاء
	• توفير قنوات اتصال فعّالة	• عدد و سائل الاتصال بالشركاء المتاحة أثناء الموسم
	• تقليص أوقات الحصول على احتياجات	• معدل وقت استجابة الشركاء لطلبات و احتياجات المؤسسة
	• تطوير جودة التوريد	• مستوى جودة المواد و الخدمات التي يقدمها الموردين
المطوف	• زيادة رضاء المطوف	• استبيان قياس رضاء المطوف
	• الاحتفاظ بالمطوف الكفء	• معدل دوران الوظائف القيادية
	• تطوير مهارات و معارف المطوف	• عدد ساعات التدريب السنوية • عدد المطوفين الذين يجيدون لغة حجاجهم • معدل انتاجية المطوف
	• توفير المعلومات الدقيقة والهامة للمطوف	• نسبة العاملين باستخدام الحاسب الآلي
	• تنمية قيم مهنة الطوافة والمحافظة عليها	• عدد مخالفات القواعد الأخلاقية لمهنة الطوافة
	• التواصل المباشرمع الحجاج والعمل في الميدان	• نسبة ساعات العمل في الميدان
	• ربط الحوافز بالهدف العام للمؤسسة	• نسبة الحوافز المرتبطة بالهدف العام للمؤسسة
	• تنمية مفهوم العمل الجماعي	• نسبة الأعمال أو الخدمات التي تؤدى بصورة جماعية

(شكل رقم ٣) مقاييس الأهداف



(شكل رقم ٤) العلاقات بين أهداف المناظير

رسم النموذج



(شكل رقم ٥) رسم للنموذج يشمل الأهداف و القيم و المبادئ المحورية لكل منظور

دراسات سابقة:

نموذج سمارت SMART : تم تطوير نموذج SMART في عام ١٩٨٨م ، فمثّل تغيراً مهماً في أدبيات قياس الأداء ، و وجّه انتباهاً لأول مرة نحو ربط الإستراتيجية بالعمليات ، من خلال استخدام مقاييس خارجية و داخلية للأداء ، و نمذجة الشركة كنظام متكامل. نموذج SPA تبعه من خلال إنتاج اختراعين هامين هما : مفهوم المقاييس المتوازنة ، و استخدام المؤشرات غير المالية. (Taticchi, et al., 2010) وهذه إشارة إلى أن نموذج SMART سبق نموذج بطاقة النتائج المتوازنة إلى مفهوم المقاييس المتوازنة و استخدام المؤشرات غير المالية بعدة سنوات ، حيث تم تطويره في عام ١٩٨٨م و نُشر أول مقال عن بطاقة النتائج في عدد فبراير ١٩٩٢م من مجلة هارفرد للأعمال.

بطاقة النتائج المتوازنة BSC : بطاقة النتائج المتوازنة هي نتيجة دراسة قام بها كلاً من Kaplan و Norton في جامعة هارفرد ، قدمت أربعة محاور متصلة لقياس الأداء. (Sousa, et al., 2005) و تم تقديمها لأول مرة في عدد يناير – فبراير ١٩٩٢م من مجلة هارفرد للأعمال HBR تحت عنوان (بطاقة النتائج المتوازنة- المقاييس تقود الأداء) ، وهي التي زودت التنفيذيين بإطار شامل ، يترجم الأهداف الإستراتيجية للشركة من خلال مجموعة متماسكة من مقاييس الأداء. (Kaplan and Norton 1993)

فمن خلال مشروع بحث لعام كامل ، مع ١٢ شركة قائدة في مجال قياس الأداء تم ابتكار "بطاقة النتائج المتوازنة" "Balanced Scorecard" كمجموعة من المقاييس التي تُعطي مدراء القمة نظرة سريعة و شاملة للأعمال ، وقد نُظّمت حول أربع مناظير محددة هي المالية ، العميل، الداخلية ، و الإبداع و التعلم.. (Kaplan and Norton 1992)

و بذلك زادت بطاقة النتائج المتوازنة المقاييس المالية التقليدية بمقارنات للأداء في ثلاث مناطق غير مالية: علاقة الشركة بعملائها، و عملياتها الداخلية الأساسية ، تعلمها و نموها.

و عندما أضيفت مقاييس هذه المناطق للمقاييس المالية ، كانت النتيجة ليست فقط منظورا أوسعا لصحة الشركة و أنشطتها ، بل أيضاً إطار تنظيم قوي ، و لوحة أجهزة قياس متطورة لتنسيق و ضبط دقيق لعمليات الشركة و الأعمال أنظر (شكل رقم ٢-١). و بذلك تُصبح جميع الأنشطة متوافقة مع إستراتيجيتها. (Kaplan and Norton, 2007)

النموذج الأوروبي للتميز EFQM Excellence Model : هو نموذج قامت بتطويره المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة ، وهو نموذج يحدد معايير التميز ، التي تؤهل الشركات للحصول على الجائزة التي تبنتها المنظمة للنهوض بتنافسية و إنتاجية الشركات الأوروبية في مواجهة المنافسة الشرسة التي فرضتها العولمة.

النموذج الأوروبي للتميز كما تعرّفه المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة هو : إطار غير ملزم مؤسس على تسعة معايير. خمسةٌ منها "ممكِّنات" Enablers ، و أربعةٌ "نتائج" Results . معايير "الممكِّنات" تغطي ماذا تعمل المنظمة ، و كيف تعمله. ومعايير "النتائج" تغطي ماذا تنجز المنظمة. "النتائج هي بسبب "الممكِّنات" ، و "الممكِّنات" هي استخدام مطوّر للتغذية المرتدة من "النتائج".

النموذج الأوروبي للتميز هو: هيكل لنظام إدارة المنظمة ، يمكن استخدامه كجزء من التقييم الذاتي ، و يزود المنظمة بإطار للمقارنة بالمنظمات الأخرى ، ويساعد على تحديد مناطق التطوير.

المراجع:

الكتب العربية:

- آرمسترونج، ميشيل (٢٠٠٣)، "المرجع الكامل في تقنيات الإدارة"، الطبعة العربية، مكتبة جرير، الرياض.
- السلمي، على (٢٠٠٢)، "إدارة التميز. نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة"، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
- هل، شارلز وجونز، جاريث (٢٠٠٨)، "الإدارة الاستراتيجية مدخل متكامل" مترجم، تعريب د. محمد سيد أحمد عبد المتعال ود. اسماعيل علي بسيوني. دار المريخ للنشر، الرياض.

الأبحاث العلمية والمقالات:

- Andersen Bjørn, Henriksen Bjørnar and Aarseth Wenche, (2006), "Holistic performance management: an integrated framework", International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 55 No. 1, pp. 61-78
- Kaplan R. S. and Norton. D. P., (1992), "The Balanced Scorecard Measures That Drive Performance", Harvard Business Review. july–august 2005, BEST OF HBR 1992, Harvard Business School Publishing Corporation, USA.
- Kaplan R. S. and Norton. D. P., (1993), "Putting the Balanced Scorecard to Work", Harvard business review • September–October 1993 Harvard Business School Publishing Corporation, USA.
- Kumar M. R. (2007), "Comparison between DP and MBNQA: convergence and divergence over time", The TQA Magazine, Vol. 19 No. 3, pp. 245-258.
- Wongrassamee S., Gardiner P.D. and Simmons J. E. L. (2003), "Performance measurement tools: the Balanced Scorecard and the EFQM Excellence Model", Measuring Business Excellence, Vol. 7 No. 1, 2003, pp. 14-29.

الكتب الإنجليزية:

- Barney J. B. and Hesterly. W. S. (2008), "Strategic Management and Competitive Advantage Concepts and Cases", Pearson Education, Inc., New Jersey, USA.
- Kaplan R. S. and Norton. D. P. (2008), "The EXECUTION PREMIUM: Linking Strategy to Operations for Competitive Advantage", Harvard Business School Publishing Corporation, USA.
- Kaplan R. S. and Norton. D. P., (1996), "The Balanced Scorecard Translating Strategy into Action", President and Fellows of Harvard College, USA .

حج الخلفاء العباسيين ودُورهم في مكة خلال العصر العباسي الأول (١٣٢–٢٣٢هـ/ ٧٥٠–٨٤٧م)

أ. ريم بنت عجب العوني
كلية العلوم الاجتماعية – جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

ملخص البحث:

هذا البحث سيتناول حج الخلفاء العباسيين خلال العصر العباسي الأول ودُورهم في مكة بما كان لهذه الدور(منازل) من أثر في بقاءهم بعض الوقت في مكة اثناء إقامتهم، إذ حرص الخلفاء العباسيون على خدمة الوافدين لبيت الله الحرام وتسهيل كافة العقبات التي تواجههم في أداء مناسكهم، حرصًا منهم على أن تتم هذه الأعمال على أكمل وجه، وقد أخذوا على عاتقهم تذليل كافة الصعوبات التي تواجه الحجاج والزائرين، من تمهيد للطرق وتحقيق الأمن لسالكها، واختيار ولاة قادرين على الاهتمام بالوافدين على وجه الخصوص، وليتم ذلك على الوجه المطلوب فقد عمدوا إلى توفير أماكن لإقامة حجاج بيت الله الحرام وزائريه، وبالنظر للاهتمام المبذول لتلك الدُور يمكن استقراء شيء من خصائصها بالإضافة لدورها السياسي والاجتماعي والخيري. وبالنظر إلى الدُور بداية يمكن القول أنَّ لهذه الدُور دورًا سياسيًا مهمًا فهي تشبه نوعًا ما القصور الرئاسية أو الدُور الملكية، إذ تمثل المكان الأساسي والرسمي لإقامة الخليفة، وبإقامة الخليفة بتلك الدار يثبت شرعية الدولة الحاكمة بالحكم كما أن في إقامة الخليفة فيها تصريح بحكم الدولة العباسية، خاصة أثناء وجود نوع من الاضطرابات الأمنية في مكة والمدينة آنذاك اثناء ثورات العلويين.

المقدمة:

فقد اكتسبت مكة منزلة رفيعة بما حباها الله به من شرف ورفعة، فجعل لها من الفضل والمكانة مالم يكن لغيرها من البلاد، وشرفها سبحانه بأن جعلها أحب البقاع إليه، تهوي إليها أفئدة المسلمين من شتى بقاع الأرض، فهذه البلاد المقدسة ليست كغيرها من سائر البلاد، إذ خصها الله تعالى بالتكريم على مر العصور، فمكة مهبط الوحي ومبعث نبيه صلى الله عليه وسلم، اختارها الله تعالى قبلة للمسلمين. ومن فضل هذا البلد الحرام أن جعل الله به كعبته المشرفة، قيامًا للناس، قال تعالى:﴿ جَعَلَ اللَّهُ الْكَعْبَةَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ قِيَامًا لِلنَّاسِ﴾ المائدة: ٩٧.ففيها معالم حجهم ومناسكهم، ومتوجَّههم لصلاتهم، وقبلتهم التي باستقبالها يتمُّ فرضُهم[١]. ومن فضل هذا البلد ومما زاده شرف على شرفه أنه أحب بلاد الله إلى الله ورسوله قال صلوات الله وسلامه عليه: «والله إنك لخير أرض الله وأحب أرض الله إلى الله ولولا أني أخرجت منك ما خرجت»[٢]. ولهذا تبوأت مكانة رفيعة في أفئدة المسلمين على وجه المعمورة. فقد حظيت مكة باهتمام الخلفاء فهي منبع الإسلام ومهبط الوحي وقبلة المسلمين فهي تحتل مكانة عظيمة في نفوس المسلمين لم يحظ بها غيرها، وهذا يعكس الاهتمام الكبير الذي أولاه الخلفاء العباسيين لمكة في توفير سبل الراحة لمن قصدها. ولمكانتها لا يمكن لأي مسلم أنَّ يبتعد أو يغفل عن الاطلاع عن تاريخ مكة المكرمة وكذلك باحث التاريخ الذي يبحث بين ثنايا الكتب والمصادر لاكتشاف مالم يذكر في المصادر من بعض الجوانب المتعلقة بتاريخ هذه البقعة

---

(١) الطبري، أبو جعفر محمد بن جرير (ت٣١٠هـ/ ٩٢٣م).تفسير الطبري جامع البيان عن تأويل آي القرآن.- ط١.- تحقيق: عبدالله بن عبدالمحسن التركي.- الجيزة: مركز البحوث والدراسات العربية والإسلامية بدار هجر، ١٤٢٢هـ/ ٢٠٠١م.-ج٩، ص٨-٩.

(٢) الترمذي، أبو عيسى محمد بن عيسى بن سَوْرة بن موسى بن الضحاك، الترمذي، (ت ٢٧٩هـ/ ٨٩٢م). الجامع الكبير-سنن الترمذي.(د.ط).- تحقيق: بشار عواد.- بيروت: دار الغرب الإسلامي، ١٤١٨هـ/١٩٩٨م. باب في فضل مكة. (٣٩٢٥).

المقدسة، وانطلاقًا من هذه الأهمية اخترت موضوعًا بعنوان: "حج الخلفاء العباسيين ودُورهم في مكة خلال العصر العباسي الأول (١٣٢-٢٣٢هـ/ ٧٥٠-٨٤٧م)".

وقد اقتضت طبيعة هذا البحث ودراسته وبما توفر لديَّ من مادة علمية أن يُقسم إلى مقدمة، وتمهيد، وثلاثة مباحث.

- المقدمة: وتشمل (التعريف بالموضوع وأهميته وأسباب اختياره).
- التمهيد: وتشمل (الاهتمام بمكة عبر العصور الإسلامية).
- المبحث الأول: حج الخلفاء العباسيين وعنايتهم بإمرته.
- المبحث الثاني: الدُور في مكة في العصر العباسي الأول.
- المبحث الثالث: مهام ووظائف الدُور في مكة.
- وجاءت خاتمة البحث بعد هذه التقسيمات محتوية على أهم النتائج التي أسفرت عنها هذه الدراسة، التي خرجت بها، ثم فهرس المصادر والمراجع التي خدمت البحث.

وأخيرًا يطيب لي أن يواصل هذا البحث مسيرة من سبقه في دراسة حج الخلفاء ودورهم ثم مهامها وأثرها وما تركته من أثر، من أهل العلم، فهو امتداد خجول لتلك الجهود، فعلى الرغم من ضحالة المادة العلمية إلا أنها استهوتني.

التمهيد: الاهتمام بمكة من عصر الرسول صلى الله عليه وسلم إلى عصر الدولة العباسية:

كانت بداية الاهتمام بمكة على يد رسول الله صلى الله عليه وسلم بعد هجرته للمدينة، وفتح مكة؛ إذ وضع نظام الإمارة على الحج، حين عيّن أبا بكر رضي الله عنه أميرًا للحج وفوضه بذلك بحيث يتولى أمر الحجيج ويتدبر أمورهم فخرج بهم من المدينة المنورة إلى مكة المكرمة وكان ذلك في العام التاسع من الهجرة[٣]. وتوالت عناية الخلفاء الراشدين بذلك، فلم تقف عند تسيير قوافل الحج وتدبير أمور الحجاج بل شمل اهتمامهم كسوة الكعبة وعمارتها، واستمر الاهتمام في خدمة الحرمين الشريفين وما يتصل بهما من قربة لله تعالى.

وفي عصر الدولة الأموية اهتم الأمويّون بأمر مكة، ونالت من عناية الخلفاء وولاتهم الشيء الكثير وخاصة ما يتصل بأمر الحج حتى أنّ بعض الخلفاء قاد قافلة الحج بنفسه، كما امتدت عنايتهم بطرق الحج أيضًا، من حيث توفير كافة الخدمات التي يحتاجها الحجاج، إذ أنَّ اهتمامهم لم يكن مقصورًا على ذلك بل عمدوا إلى توفير المياه والطعام لأهل مكة المكرمة ولحجاج بيت الله وإنشاء الدور (الأربطة) حول المسجد النبوي لطلاب العلم ولمن جاء إليها[٤].

وخلال العصر العباسي الأول شهدت مكة اهتمامًا كبيرًا، وحظيت بعناية فائقة على مختلف الأصعدة، حيث كان الخلفاء العباسيون هم من يشرفون على منجزاتهم بأنفسهم ويتابعونها بدقة واهتمام بالغ، فاهتموا بالحج وطرقه كما أولوا عنايتهم الشديدة لبيت الله الحرام، فكانت تبذل الأموال في كل مجال له مساس بأمر الحجيج والعناية بهم. ويشمل ذلك العناية بالمرافق العامة من تسهيل للطرق وبناء للمساجد وإنشاء منازل ومحطات للراحة، كما شملت أيضًا رعاية الأيتام والأربطة ووقف الكتب وتوفير المياه وذلك بإصلاح الآبار أو حفر آبارٍ أخرى جديدة، وخير شاهد على ذلك عين زبيدة التي أسهمت بشكل كبير بتوفير السقيا لأهل مكة وحجاجها[٥]. وتواصل اهتمام الخلفاء العباسيين بمكة، فبعد أن بسطت الدولة العباسية سيادتها على مكة حرصت كل الحرص على اختيار الولاة الذين ترسلهم الدولة للحكم باسمها لذا كان الخلفاء يختارون لهم أفضل الولاة وغالبًا ما يكون من البيت العباسي، كما أن أمير الموسم في الحج إما أن يكون الخليفة بنفسه أو من يثق به وغالبًا ما يكونوا من الأسرة العباسية أيضًا، وذلك للمحافظة على نفوذهم والقضاء على أي ثورة خارجية تظهر، هذا بالإضافة إلى الأهمية الدينية لمكة.

---

(٣) ابن هشام، عبد الملك بن هشام الحميري (ت٢١٨هـ/ ٨٣٣م). السيرة النبوية. تحقيق: مصطفى السقا وآخرين.- القاهرة: دار الكنوز الأدبية (د.ت). ج٤،ص ٥٤٣.

(٤) وقد ظهر في هذا المجال دراسة لحجازي حسن علي طراوة. بعنوان مظاهر الاهتمام بالحج والحرمين الشريفين في العصر الأموي.-ط١.-القاهرة: مكتبة زهراء الشرق،١٤٣٢هـ/ ٢٠٠٣م.

(٥) والشواهد على ذلك كثيرة لا تحصى إلا أنه يمكن الإشارة إلى أبرزها والمتمثلة في بئر الرضم، وبئر العمق التي تسمى الخضراء، وعيون بالنباج، والشجي. (الحربي، إبراهيم بن إسحاق(ت ٢٨٥هـ/٨٩٨م).المناسك وأماكن طرق الحج.-إشراف: عبد الله ناصر الوهيبي.- الرياض: دار اليمامة للبحث والترجمة، ١٤٢٠هـ/ ١٩٩٩م.-ص٣٩، ٢٧٢، ٣٢٨).

ووفقًا لهذا الاختيار فإن الوالي المكلف هناك يتوجب عليه أن يلبي كافة احتياجات سكان مكة و وافديها، فأوكلت له الدولة متابعة شؤون الرعية هناك، وليقوم بهذا الدور خصصت له الدولة مكان إقامة دائم يدير من خلاله أمر ولايته، ويتبعه فيه ما يحتاجه من أجهزة إدارية، فظهرت الحاجة لتجديد الدُور الرئيسية في مكة، بالإضافة لبناء دورٍ أخرى جديدة للخلفاء ونسائهم ورجال الدولة العباسية؛ لإقامتهم حين يفدون لمكة، ومرافقيهم من ضيوف الخلفاء وحاشيتهم، بالإضافة إلى قيامها بدور استقبال وسكن لزائري بيت الله الحرام ممن لم يجد له مسكن.

وصفوة القول أنَّ مكة المكرمة حظيت بالاهتمام والعناية خلال العصر العباسي الأول، على مختلف الأصعدة، السياسي والديني والاجتماعي والخيري، واضعين بالاعتبار خدمة ضيوف الرحمن نصب أعينهم بتوفير سبل الراحة والسكن لهم.

المبحث الأول: حج الخلفاء العباسيين وعنايتهم بإمرة الحج:

أولى خلفاء العصر العباسي الأول الحج جلّ عنايتهم كما حرصوا على تتبع شؤون الحجاج أثناء حجاتهم، كما امتاز الخلفاء في ذلك الوقت على الحرص على أداء مناسك الحج اثناء توليهم الخلافة والإقامة بمكة فترة من الزمن، يتفقدون فيها أحوال رعيتهم، وبطبيعة الحال هناك من منعته الأوضاع السياسية للدولة من أداء الفريضة حرصًا على تثبيت الحكم، ولم يحج الخليفة العباسي الأول أبو العباس السفاح لظروف دولته فقد اكتفى بتسيير ركب الحج وعلى رأسه أخاه أبو جعفر المنصور. أما أبو جعفر المنصور الخليفة العباسي الثاني فقد حج خمس حجّات في الأعوام التالية: (١٤٠هـ-١٤٤هـ-١٤٧هـ-١٤٨هـ-١٥٢هـ)، ولم تذكر المصادر التاريخية التي بين يدي أي مظاهر أو وصف لموكب حج الخليفة أبو جعفر المنصور، إذ يبدو لي أن خروج أبي جعفر المنصور وغيره من خلفاء العصر العباسي الأول لم تكن مصحوبة بمظاهر احتفالية أو تعظيمية لموكب الخليفة، ولعلي أُسند ذلك إلى أن خروجهم كان خروج العابد المتذلل الخاضع لربه، كما يمكن أن أُعزي ذلك لقرب عصرهم نسبيًا من عصر الرسول والخلفاء الراشدين فلعله من باب الاقتداء الخروج للحج بشكل متواضع، كما أنه لم يكن قد ظهر في زمنهم ما ظهر في العصور المتأخرة من مظاهر مصاحبة لخروج ركب الحج الذي يخرج فيه الخليفة أو السلطان لإعلان حجه، إلا أن هذا لا يعني عدم عنايتهم بما يخدمهم في الطريق حتى وصولهم إلى مكة فقد حرص الخليفة المهدي والذي حج في الأعوام التالية:(١٥٣هـ-١٦٠هـ-١٦٤هـ-١٦٦هـ) عند حجته عام ١٦٠هـ على نقل الثلج له من بغداد إلى مكة، [٦] ولعل هذا مما يحتاجه الخليفة نظرًا لحرارة الطقس في مكة.

أما الخليفة هارون الرشيد وهو أكثر خلفاء بني العباس مداومة على الحج والذي عُرف عنه تعاهده بالحج فقد بلغ عدد حجاته عشر حجات وهو بذلك يعد أكثر خلفاء بني العباس حجًا وكانت في الأعوام التالية: (١٧٠هـ-١٧٣هـ-١٧٤هـ-١٧٥-١٧٦هـ-١٧٧هـ-١٧٩هـ-١٨١هـ-١٨٦هـ-١٨٨هـ) فكان يحج عامًا ويغزو عامًا، وكان يصحب معه في حجه إذ حجَّ مئة من الفقهاء وأبنائهم.[٧] وهذا إشارة إلى موكب الخليفة العباسي في العصر الأول من يصحبه في المسير من بغداد إلى مكة، ولعلي ألاحظ أن الإشارة هنا اكتفت بذكر الفقهاء وحدهم دون غيرهم فهو لربما موكب متواضع يغلب عليه وجود الفقهاء دون غيرهم من رجال الدولة والحاشية ليكون موكبًا دينيًا لا ينقطع الذكر والتذكير فيه لحين الوصول إلى مكة. هذا ومن ناحية أخرى فقد تخلل هذه الحجات متابعة شؤون المسجد الحرام وتفقده، فقد سجلت مصادر العصر أول توسعة للمسجد الحرام في عهد الخليفة أبي جعفر المنصور عندما حجَّ سنة ١٣٦هـ إذ شكا له الناس ضيقه،[٨] فاشترى من

---

(٦) الطبري، أبو جعفر محمد بن جرير الطبري (ت٣١٠هـ/ ٩٢٢م).تاريخ الأمم والملوك.- ط٤.- بيروت: دار الكتب العلمية، ١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م.-ج٤.-ص٥٥٨.

(٧) ابن الجوزي، أبو الفرج عبد الرحمن بن علي بن محمد ابن الجوزي (ت٥٩٧هـ/ ١٢٠١م).المنتظم في تاريخ الملوك والأمم.-ط٣.- دراسة وتحقيق: محمد عبد القادر عطا ومصطفى عبد القادر عطا، راجعه وصححه نعيم زرزو.- بيروت: دار الكتب العلمية،(د.ت).-ج٨،ص٣٢٦؛ الجزيري. عبدالقادر بن محمد بن عبدالقادر بن إبراهيم الأنصار الجزيري الحنبلي(ت ٩٧٧هـ/١٥٧٠م).الدرر الفرائد المنظمة في أخبار الحاج وطريق مكة المعظمة.-ط٢.-أعده للنشر:حمد الجاسر.-١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م.-ج٣،ص ١٦٨١.

(٨) اليعقوبي، أحمد بن أبو يعقوب بن جعفر بن وهب ابن واضح اليعقوبي (ت٢٩١/ ٩٠٥م) تاريخ اليعقوبي.- ط٦.-بيروت: دار صادر، ١٤٢٥هـ/١٩٩٥م.-ج٢،ص ٣٦٩؛ ابن دحية. أبي الخطاب عمر بن الشيخ الإمام أبي علي حسن بن علي سبط الإمام أبي البسام الفاطمي(ت٦٣٣هـ/١٢٣٥م) كتاب النبراس في تاريخ خلفاء بني العباس.-(د.ط).- صححه وعلق عليه عباس الغزاوي.-بغداد: مطبعة المعارف.١٢٦٥هـ/١٩٤٦م.- ص٢٤.

الناس دوُرهم اللاصقة بالمسجد وأدخلها في المسجد[٩]، وكان عمل أبي جعفر بأساطين الرخام طاقًا واحداً وأزر المسجد كما يدور من بطنه بالرخام وجعل في وجه الأساطين الفسيفساء، وزخرف المسجد بالفسيفساء[١٠]. وزينه بأنواع النقوش ورخم الحجر وهو أول من رخمه وكانت زيادة المنصور ضعف زيادة من كان قبله[١١]، كما كان أول من ألبس المسجد الحرام المرمر من الداخل والخارج ومن أعلاه[١٢]. وكان الفراغ من هذه التوسعة في ذي الحجة سنة أربعين ومئة، وقد وجد النص التأسيسي لعمارة المنصور على باب جمح[١٣].

أما الخليفة المهدي فعندما حجّ ورأى ضيق مساحة المسجد و معاناة الحجّاج من الزحام[١٤]، أمر بعمارة المسجد الحرام، و أن يزاد في أعلاه ويشترى ما كان في ذلك الموضع من الدُور، وخلَّف الأموال وكلّف بالعمارة قاضي مكة محمد الأوقص المخزومي، فاشترى جميع ما كان بين المسعى والمسجد من الدُور وما كان منها صدقة اشترى بدلًا عنه لأهلها، فهدمها وأدخلها في توسعة المسجد[١٥]، ولم يكتف المهدي بهذه التوسعة وذلك أنه لما حج سنة أربع وستين ومئة، رأى الكعبة في شق من المسجد الحرام، فكره ذلك، لعدم توسطها صحن المسجد، وأحب أن تكون متوسطة فيه، فدعا المهندسين وشاورهم في ذلك، فقدروا ذلك، إلا أنهم أخبروه بصعوبة ذلك البناء لهم و أن السيل عائق وذلك خوفًا من أن ينصرف على الدور والمساكن، ولم يكن المهدي ليرضى بذلك بل كان هذا العائق محفزًا له على القيام بتوسعة أعظم وإن اشتدت صعوبتها وعزم على ذلك؛ فقال لهم: لابدّ لي من أن أوسعه حتى أوسط الكعبة في المسجد على كل حال، ولو أنفقت فيه ما في بيوت الأموال، وعظمت في ذلك نيته، واشتدت رغبته، ولهج بعمله، فكان من أكبر همه[١٦].

وكانت زيادة الخليفة المهدي هذه تعادل عموم الزيادات التي زيدت بالمسجد الحرام من عهد أمير المؤمنين عمر بن الخطاب رضي الله عنه إلى نهاية زيادة أبي جعفر المنصور،[١٧] وقد أنفق في هذه التوسعة أموالاً عظيمة المقدار، ولم يكن له في إنفاقه على العمارة نظير من الخلفاء، وقد خُلِّد عمل المهدي باسمه في مواضع من المسجد الحرام منها منارة قرب المنارة المعروفة بمنارة باب علي قرب الميل.[١٨] وقد وضع الخلفاء العباسيون رعاية الحجاج وخدمتهم نصب أعينهم منذ قيام دولتهم، فلم يثنهم بعد مكة عن مركز الخلافة في متابعة شؤون الحج والحجيج وتسهيل كل السبل لهم، وحرصًا منهم على ذلك كان الخليفة يتولى بنفسه إمارة الحج ويباشرها، فإمرة الحج ولاية سياسية، وتدبير وهداية، لأنَّها من أجلِّ المراتب الدينية، وأفخم الوظائف السنية.[١٩] فقد تولاها عدد من الخلفاء أثناء تولهم الخلافة أبو جعفر المنصور في الأعوام (١٣٦هـ-١٤٠هـ -١٤٤هـ-هـ١٤٧-١٤٨هـ-١٥٢هـ)و المهدي في عام (١٥٣هـ-١٦٠هـ)، وهارون الرشيد في الأعوام(١٧٠هـ-١٧٣هـ-١٧٤هـ-١٧٥-١٧٦هـ-١٧٧هـ-١٧٩هـ-١٨١هـ-١٨٦هـ-١٨٨هـ)،والمأمون عام (٢١٢هـ)، أما في بعض السنوات التي لا يخرج فيها الخلفاء للحج فإنهم يولونها أهل ثقتهم، ومن يرونه قادرًا على القيام بالمسؤولية كاملة؛ لعظم المنصب، وأهميته في تيسير أمور الحج والحجيج والعناية بمصالحهم، وغالبًا ما يكون من البيت العباسي، إذ يعين أمير الحج من قبل الخليفة العباسي عادة، ويكون ذلك بإصدار مرسوم يتضمن تكليف أمير الحج بهذه المهمة[٢٠].

---

(٩) الأزرقي، أبو الوليد محمد بن عبد الله بن أحمد الأزرقي (ت بعد عام ٢٤٨هـ/ بعد ٨٢٦م).أخبار مكة وماجاء فيها من الآثار.-ط٩.- تحقيق: رشدي ملحس.- مكة المكرمة: دار الثقافة للطباعة، ١٤٢١هـ/٢٠٠١م.-ج٢،ص ٧٢ ؛ الفاكهي، أبو عبدالله محمد بن إسحاق ابن العباس الفاكهي المكي(ت٢٧٩هـ/ ٨٩٢م).أخبار مكة في قديم الدهر وحديثه.-ط٥.- تحقيق: عبدالملك بن عبدالله بن دهيش.- مكة المكرمة: مكتبة الأسدي.١٤٣٠هـ/ ٢٠٠٩م.- ج٢، ص١٦٢.

(١٠) الأزرقي. أخبار مكة.-ج٢،ص ٧٢

(١١)الحنفي. قطب الدين الحنفي (ت٩٨٨هـ/١٥٨٠م).تاريخ القطبي المسمى كتاب الأعلام بأعلام بيت الله الحرام.-(د.ط).-تقديم السيد محمد أمين كتبي، شرحه وعلق عليه ووضع صوره: محمد طاهر بن عبد القادر الكردي.- مكة المكرمة: المكتبة العلمية بمكة المشرفة.(د.ت). ص٨٩.

(١٢) حسين عبد الله بإسلامة. تاريخ عمارة المسجد الحرام بما احتوى من مقام إبراهيم وبئر زمزم والمنبر وغير ذلك.-ط١.-بورسعيد: مكتبة الثقافة الدينية، ١٤٢١هـ/٢٠٠١.-ص٢٩.

(١٣) الأزرقي. أخبار مكة.-ج٢،ص ٧٣-٧٤.

(١٤) محمد عبدالله القدحات. «جهود الخلافة العباسية في عمارة الحرمين الشريفين ومشاعر الحج في الحجاز» .- مجلة الدارة (دارة الملك عبدالعزيز).-ع ٣ (١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٦).- ص ١١٢.

(١٥) الأزرقي. أخبار مكة.-ج٢،ص ٧٤-٧٥.

(١٦) الأزرقي. أخبار مكة.-ج٢،ص ٧٩.

(١٧) بإسلامة. تاريخ عمارة المسجد الحرام.-ص٣٠.

(١٨) الفاسي، الإمام تقي الدين محمد بن أحمد الحسني الفاسي المكي(ت٨٣٢هـ/١٤٢٩م).شفاء الغرام بأخبار البلد الحرام.-ط١.-تحقيق: لجنة من كبار العلماء والأدباء.- بيروت: دار الكتب العلمية، ١٤٢١هـ/٢٠٠٠م.-.-ج١، ص٢٩٧.

(١٩) الجزيري. الدرر الفرائد.-ج١،ص٢٢٥.

(٢٠)خالد عزام حمد الخالدي. تنظيمات الحج وتأثيراته في الجزيرة العربية خلال العصر العباسي(١٣٢-٦٥٦هـ/٧٥٠-١٢٥٨م).-ط٤.-الرياض: الجمعية التاريخية السعودية،١٤٢٧هـ/٢٠٠٦م.- ص٩٩.

فالحج وإمارته من أهم القضايا التي تلقى اهتمامًا وعناية من الخلافة مباشرة، ويتم اختيار أمير الحج بعناية فائقة إذ سيتولى قيادة حجاج هذه الخلافة، فلا بد أنَّ يتسم بالفصاحة والكياسة والفطنة ولابد له أنَّ يكون ملماً بالأمور الشرعية مهتماً بمن يتولى أمرهم من الحجاج على اختلاف مستوياتهم وأنَّ يمثل الخليفة في أرض الحرمين خير تمثيل وأنَّ يحسن إلى أهل المدينتين المقدستين ويترك الانطباع الحسن عن إمارته مما سيكون له الأثر الحسن عند أهل مكة والمدينة.[٢١] ومن مظاهر حرص الخلفاء العباسيين على هذا المنصب أنَّهم لا يولونه من يخشون على المسلمين منه أو يخشون تعاظم سلطته ومن لم يحظ بثقتهم الكاملة حتى وإنَّ كان من رجال الدولة الأكفاء فقد عقد أبو العباس السفاح لأبي جعفر المنصور بإمارة الحج في موسم عام ١٣٦هـ دون أبي مسلم الخرساني[٢٢] الذي أتى من خرسان يستأذن أبا العباس السفاح فأذن له بالحج دون الإمارة واعتذر له معللًا ذلك بقوله:" لولا أنَّ أبا جعفر حاجّ لوليتك الموسم".[٢٣] إذ كان الأخير يطمح إلى هذا المنصب لعظمه وأهميته وشاهد آخر على اهتمام الخلفاء العباسيين بهذا المنصب وتقديمهم أمر الحجاج ومصلحتهم على رغباتهم السياسية، فقد عزم الخليفة الهادي على عزل هارون الرشيد عن الخلافة وأخذ البيعة لابنة جعفر لولا أنَّ يحيى بن خالد البرمكي[٢٤] نصحه بقوله:" أتظنّ أنَّ الناس يسلِمون الخلافة لجعفر؛ وهو لم يبلغ الحُلُم، ويرْضون به لصلاتهم وحَجِّهم وغزوهم! قال: والله ما أظن ذلك"[٢٥]، فقبل الهادي رأيه وقوله وعدل عن خلع هارون الرشيد على الرغم من مخالفة ذلك لهواه السياسي. كما كانت ولاية الحج وإمرة الموسم محطّ تنافسٍ بين الأمراء ورجال الدولة في الحصول عليها؛ لما لها من تشريف وما تضيفه على صاحبها من مكانة، فقد خلع العباس بن موسى[٢٦] الأمين وبايع للمأمون بالخلافة عندما وعده ذو الرئاستين الوزير الفضل بن سهل بولاية الموسم قائلًا: "لك عندي ولاية الموسم، ولا ولاية أشرف منها".[٢٧] هذا من ناحية اهتمام الخلفاء بالمنصب وأهميته لديهم أما مهام أمير الحج فأنَّه سيُكلف بمهام عظيمة تقتضي الحفاظ على أمن الطريق وتوفير كافة الخدمات التي يحتاجها قاصدي بيت الله وتسهيل الصعوبات بارتياد طرق واضحة خصبة ذات مياه كما يجب عليه حماية قافلة الحج حتى يتمكن الحجاج من أداء الفريضة بيسر وسهولة.[٢٨] فقد جعل خلفاء بني العباس خدمات الحجاج نصب أعينهم وليس أدل على اهتمامهم بأمر الحجاج وتنظيم أمورهم من أنَّ الخليفة أبا العباس السفاح هو أول من أمر بوضع علامات على الطريق في عام ١٣٤هـ؛ ليستدل بها الحاج من الكوفة إلى مكة.[٢٩] كما كان أمن السبل شغل الخليفة أبي جعفر المنصور في صدر نهاره؛[٣٠] ذلك أنَّ خدمات الطرق من الجوانب المهمة التي عني بها العباسيون حيث عملوا على تسهيلها وتسويتها وضبط الأمن فيها ومتابعتها وتوفير كافة الخدمات فيها من مياه وآبار ومصانع وبرك واستراحات للحجاج ومنازل على طول طرق الحج، ففي سنة إحدى وستون ومئة

---

(٢١) مشعل نايف عايض الدهاس. الحجاز من خلال كتب الرحالة المشارقة خلال القرنين الثالث والرابع الهجريين.-رسالة ماجستير غير منشورة.-قسم التاريخ والحضارة بجامعة أم القرى.- مكة، ١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م.-ص١٨١.

(٢٢) اسمه عبدالرحمن بن مسلم ويقال عبدالرحمن بن عثمان بن يسار الخراساني، أبو مسلم المروزي، صاحب الدعوة العباسية، وهازم جيوش الأمويين والقائم بإنشاء الدولة العباسية، ولد عام ١٠٠هـ، قتله أبو جعفر المنصور بالمدائن وقيل ببغداد عام ١٤٠هـ (الذهبي. سير أعلام النبلاء.-ج٦،ص٤٨؛ البغدادي، أبو بكر أحمد بن علي بن ثابت الخطيب البغدادي(ت٤٦٣هـ/١٠٧١م).تاريخ مدينة السلام وأخبار مُحدثيها وذكر قُطانها العلماء من أهلها ووارديها.- ط١.- تونس: دار الغرب الإسلامي.١٤٢٢هـ/٢٠٠١م.-مج١١،ص٤٦٥-٥٧١).

(٢٣) الطبري. تاريخ الأمم والملوك.-ج ٤،ص٣٧٤؛ مؤلف مجهول. كتاب العيون والحدائق في أخبار الخلائق.-(د.ط).-بغداد: مكتبة المثنى. ١٢٨٨هـ/١٨٧١م.-ج٣،ص٢١٣.

(٢٤) يحيى بن خالد بن البرمكي ،أبو علي، الوزير الكبير، كان المهدي قد ضمَّ الرشيد إليه وجعله في حجره، فلما استخلف الرشيد هرف ليحيى حقه، وكان يعظمه، ورد إليه مقاليد الوزارة، مات في السجن، عام ١٩٠هـ، وله ٧٠ سنة. (الخطيب البغدادي. تاريخ مدينة السلام.-مج١٢،ص١٩٥؛ الذهبي. سير أعلام النبلاء.-ج٩،ص٨٩-٩١؛ ابن خلكان. وفيات الأعيان.-ج٦،ص٢١٩-٢٢٩).

(٢٥) الطبري. تاريخ الأمم والملوك.-ج ٤،ص٦٠٦.

(٢٦) العباس بن موسى بن عيسى بن موسى بن محمد بن علي بن عبدالله الهاشمي العباسي، والي مصر وليّ إمرة الموسم لعام ١٨٩هـ،١٩٦هـ، ١٩٧هـ،١٩٨هـ، ولاه المأمون أمر صلاة وخراج مصر عام ١٩٨هـ، توفي عام ١٩٩هـ وقيل مات مسمومًا(الطبري. تاريخ الأمم والملوك.-ج٤،ص٦٧٥، ج٥،ص٧٣، ١٢١ ؛ابن تغرى بردى، جمال الدين أبي المحاسن يوسف بن تغرى بردي الأتابكي (ت ٨٧٤هـ/ ١٤٦٩م).النجوم الزاهرة في ملوك مصر والقاهرة.-ط١.-قدم له وعلق عليه: محمد حسين شمس الدين.- بيروت: دار الكتب العلمية. ١٤١٣هـ/ ١٩٩٢م.-ج٢،ص٢٠٣).

(٢٧) الطبري.تاريخ الأمم والملوك.-ج ٥،ص٣٣.

(٢٨) للاستزادة أكثر حول مهام أمير الحج الاطلاع على الباب العاشر في الولاية على الحج (الماوردي. أبوالحسن علي بن محمد بن حبيب الماوردي (ت٤٥٠هـ/١٠٥٨م)كتاب الأحكام السلطانية والولايات الدينية.-(د.ط).-بيروت: دار الكتب العلمية. (د.ت).- ص١٣٧).

(٢٩) الطبري. تاريخ الأمم والملوك.-ج ٤،ص٣٧٠؛ مؤلف مجهول. العيون والحدائق.- ج٣،ص٢١١.

(٣٠) الطبري. تاريخ الأمم والملوك.-ج ٤،ص٥٢٢.

للهجرة (أمر المهدي بحفر الركايا وعمل المصانع[٣١] وبناء القصور على طريق مكة وولى على ذلك يقطين بن موسى[٣٢] فلم يزل يعمل في ذلك إلى سنة إحدى وسبعين ومئة حتى صار طريق الحجاز من أرفق الطرقات وآمنها وأطيبها).[٣٣]

وقد اعتبر الخلفاء العباسيون الحجاج أمانة في أعناقهم إذ دأبوا على مراقبة ولاة الطرق ومحاسبتهم في حال تقصيرهم حيث أفادت المصادر التاريخية أنَّ المهدي غضب على يقطين بن موسى؛ بسبب قلة الماء عندما أراد الحج في عام ١٦٤هـ فعدل عن الحجِ خشية أنَّ الماء لا يكفي الناس[٣٤] وكذا عدل الواثق أيضًا عن الحج في موسم عام ٢٣١هـ، إذ طلب من متولي الطريق عمر بن فرج الرخجي[٣٥] تجهيزه وإصلاحه فرجع وأخبره بقلة الماء فترك الحج،[٣٦] ولعله أراد بذلك أنَّ يترك المجال لغيره من المسلمين حتى يكفيهم ما بقي منه.

كما حرصوا على مساعدة الرعية على الحج وأداء الفريضة على أكمل وجه وبكل كرم، فمن ذلك ما تذكره لنا المصادر التاريخية عن الخليفة هارون الرشيد أنه كان إذا حجَّ حَجَّ معه مئة من الفقهاء وأبنائهم فإذا لم يحج أَحَجَّ ثلاث مئة رجل بالنفقة السابغة والكسوة الكاملة الفاخرة متحملًا بذلك كافة نفقاتهم واحتياجاتهم.[٣٧]

المبحث الثاني: الدُور في مكة في العصر العباسي الأول:

مما يشار إليه في بداية هذا المبحث هو أنه يمكن إيضاح معنى الدور وفق المفهوم اللغوي، فالدَّار في اللغة تعنى المْحل الذي يجمع الْبناء والساحة.[٣٨] وأما المقصود بالدور هنا، المباني أو الدور التي بناها الخلفاء العباسيون لهم أو لغيرهم أو جددوا ما بني قبلهم في مكة سواء كان لسكنهم أو سكن حاشيتهم أو من يأتي للحج من الغرباء ويقيم في مكة من الفقراء؛ لخلو المدن آنذاك من أماكن الضيافة والراحة، وقد تحولت فيما بعد لأربطة تخدم أبناء السبيل. وقد أشارت المصادر التاريخية للعديد من الدور في مكة المكرمة خلال الحكم العباسي، وكان من أهم تلك الدور:

١- دار الندوة:

سبب التسمية: سميت بدار الندوة لاجتماع النداة فيها، أي كرماء القوم وأعيانهم، يندونها، يجلسون فيها لإبرام أمرهم وتشاورهم.[٣٩]

موقع الدار، وملكيتها: اختلف الناس في تحديد موضع دار الندوة، وقد حُدد موقعها وفقًا لما اختلف فيه الناس وكان ذلك على قولين فمنهم من يقول: أنَّ مكانها لا يعرف بصورة دقيقة، ولكنها واقعة بين المقام الحنفي ورواق باب الزيادة، ومنهم من يقول: أنَّ مكانها هو رحبة باب الزيادة بما في ذلك الحصباء والرواق.[٤٠] ومهما يكن من أمر الاختلاف في تحديد موقعها بدقة، فقد حدَّد الكردي موقع الدار على الأرجح بعد دراسة قام بها إذ يرى أنَّ محل دار الندوة وفناءها هو رحبة باب الزيادة بما في ذلك الحصباء والرواق.[٤١] فهو يحددها بمكان باب

---

(٣١) المصانع مايصنعه الناس من الآبار، وقيل هي أحباس تتخذ للماء.(ابن منظور. لسان العرب.- مج٤، باب الصاد، ص٢٥٠٩).

(٣٢) يقطين بن موسى، أحد دعاة دولة بني العباس، كان داهية ذا رأي، حازمًا شجاعًا، توفي عام ١٨٦هـ.(الصفدي. الوافي بالوفيات.-ج٢٩،ص٢١؛ ابن كثير. البداية والنهاية.-ج١٠،ص٤٦٢.

(٣٣) ابن كثير.البداية والنهاية.-ج٣،ص٢٠٢١.

(٣٤) الطبري. تاريخ الأمم والملوك.-ج ٤،ص٥٧٠؛ ابن الأثير.الكامل.-ج٥،ص١٧٠.

(٣٥) عمر بن فرج الرخجي، تولى إصلاحات عدة في الحرمين زمن المعتصم، سخط عليه المتوكل فحبسه بسر من رأى عام ٢٣٣هـ، وأقام به سنتين وتوفي هناك.(اليعقوبي. تاريخ اليعقوبي.-ج٢،ص٤٨٥؛ ابن فهد. النجم عمر بن فهد محمد بن محمد بن محمد بن فهد(ت٨٨٥هـ/ ١٤٨٠م).إتحاف الورى بأخبار أم القرى .-(د.ط.) تحقيق فهيم محمد شلتوت.- مكة المكرمة: مطابع جامعة أم القرى.(د.ت).-ج٢،ص٢٩٠-٢٩١).

(٣٦) الطبري. تاريخ الأمم والملوك.-ج ٥،ص٢٨٤؛ ابن الأثير.الكامل.-ج ٦،ص٦٨؛ ابن فهد .إتحاف الورى.-ج٢،ص٣٠٠.

(٣٧) الطبري.تاريخ الأمم والملوك.-ج ٥، ص ١٦؛ الكوفي.أبو محمد أحمد بن أعثم الكوفي (ت ٣١٤هـ/٩٢٦م) كتاب الفتوح.-ط١.-الهند: مطبعة مجلس دائرة المعارف العثمانية بحيدر آباد الدكن.١٣٩٥هـ/١٩٧٥م.-ج٨،ص٢٨٦؛ ابن خلدون، عبد الرحمن بن محمد ابن خلدون(ت٨٠٨هـ/ ١٤٠٦م).تاريخ ابن خلدون المسمى كتاب العبر وديوان المبتدأ والخبر في أيام العرب والعجم والبربر ومن عاصرهم من ذوي السلطان الأكبر .- ط١.- اعتنى به عادل بن سعد.-بيروت: دار الكتب العلمية، ١٤٣١هـ/٢٠١٠م.-ج٣،ص٢٢٢؛ الفاسي.الإمام تقي الدين محمد بن أحمد الحسني الفاسي المكي(ت٨٣٢هـ/١٤٢٩م).العقد الثمين في تاريخ البلد الأمين.- ط١.- تحقيق محمد عبد القادر أحمد عطا.- بيروت: دار الكتب العلمية.١٤١٩هـ/١٩٩٨م.- ج١، ص١١١ .

(٣٨) إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، (د.ط.)، القاهرة: دار الدعوة (د.ت.).-ج١.-ص٣٠٢.

(٣٩) الأزرقي، أخبار مكة.-ج١.-ص١٠٩؛ الكردي. محمد طاهر الكردي المكي (ت ١٤٠٠هـ/١٧٩٧م).التاريخ القويم لمكة وبيت الله الكريم.-ط٣.- إشراف: عبدالملك بن عبدالله بن دهيش.- مكة المكرمة: مكتبة الأسدي.١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م.-ج٢.-ص٧٨.

(٤٠) الكردي، التاريخ القويم.-ج٢.- ص٨١.

(٤١) التاريخ القويم.-ج٢.-ص٨١ ولمن أراد الاستزادة يمكنه الرجوع للمصدر.

الزيادة وهو أحد أبواب المسجد الحرام. أما ملكيتها فتعود لقصي بن كلاب،[٤٢] وفيها كانت قريش تقضي أمورها،[٤٣] ثم أصبحت دارًا للخلفاء من بعده.

عمارتها: كانت هذه الدار معروفة منذ الجاهلية حتى العهود الإسلامية، واتخذها الخلفاء دارًا خاصة حينما ينزلون إلى مكة للحج، كما حدث في عصر الدولة العباسية، ونظرًا لأهميتها أجروا عليها بعض التغييرات، إذ أدخل الخليفة أبو جعفر المنصور (١٣٦-١٥٨هـ/٧٥٤-٧٧٥م) جزءًا منها عند توسعة المسجد الحرام، كما جعل لها بابًا على الحرم بعد التوسعة، وقد تعاقب على الإقامة في هذه الدار عددًا من خلفاء بني العباس إذا حجوا، وهم:(أبو العباس وأبو جعفر المنصور والمهدي (١٥٨- هـ١٦٩/ ٧٧٥-٧٨٥م) وموسى الهادي (١٦٩-١٧٠هـ/ ٧٨٥-٧٨٦م)، وهارون الرشيد ١٧٠-١٩٣هـ/ ٧٨٦-٨٠٩م)، إلى أن ابتاع هارون الرشيد دارة الإمارة وبناها.[٤٤] وفي اعتقادي أن هذه الدار طالها شيء من الترميم والتحسين وإن لم تفصح عنه المصادر القديمة إذ يكفينا من ذلك إشارة الأزرقي أن أبا جعفر المنصور فتح لها بابا على الحرم مما يؤكد تدخل البنائين فيها، كما يشير ذلك إلى كبر مساحتها فعلى الرغم من اقتطاع جزء منها للحرم إلا أنها بقيت تؤدي دورها دارًا للإمارة، وهذه المساحة لابد أنها استغلت على أحسن وجه لتبقى دار الإمارة مناسبة لإقامة الخلفاء وحاشيتهم باعتبارها منزلا لهم ينزلونها حين يفدون إلى مكة، فتبقى هذه الدار كما عهدوها متهيئة لمن يفدها وبأحسن صورة.

٢- دارالخيزران (الأرقم بني أبي الأرقم المخزومي):

سبب التسمية: كانت تعرف هذه الدار بداية باسم دار الأرقم، وتعود تسميتها بهذا الاسم نسبة إلى صاحبها الصحابي الأرقم بني أبي الأرقم المخزومي رضي الله عنه ،[٤٥] كما تسمى بالمختبأ أيضًا؛ لأن الرسول ﷺ وصحابته قد اختبئوا فيها ببداية الدعوة، ثم سميت بعد ذلك بدار الخيزران. نسبة للخيزران[٤٦] زوجة المهدي بعد انتقال الدار لها.[٤٧]

موقع الدار، وملكيتها: تقع هذه الدار عند الصفا. أما ملكيتها فأصلها دار كانت للأرقم بني أبي الأرقم المخزومي تصدق بها على أبنائه، ومن ثم اشتراها أبو جعفر المنصور منهم وأعطاها لابنه المهدي، ثم وهبها المهدي لزوجته الخيزران،[٤٨] بينما يُذكر أن المهدي اشتراها بسبعة عشر ألف دينار ووهبها للخيزران[٤٩]و يظهر لي أنَّ القول الأول أرجح؛ باعتبار قرب المصدر من الحدث.

عمارتها: وعلى أية حال فقد ظهر اهتمام الخيزران حينما تملكتها، إذ أعادت ترميمها وتعميرها ولذلك عرفت باسمها، ثم حولتها لمسجد في عام ١٧١هـ/٧٨٨م،[٥٠] وقامت بتوسعتها عبر شراء الدور التي حولها، وإحياء لذكرى هذه الدار بجوار دارها التي اشترتها؛ لذلك عرفت باسم "دار الخيزران" من باب إطلاق الجزء على الكل، حيث أشارت المصادر التاريخية إلى قيام الخيزران بشراء عدد من الدور التي حولها،

---

(٤٢) قصي بن كلاب بن مرة بن كعب بن لؤي بن غالب بن فهر بن مالك بن النضر. اسمه: زيد. وكان يسمى: مجمّعا وذلك أنه جمع قبائل «قريش» فأنزلها مكة، وبنى دار النّدوة، وأخذ المفتاح من «خزاعة». (الدينوري، أبو محمد عبد الله بن مسلم بن قتيبة (ت ٢٧٦هـ/ ٨٨٩م). المعارف.- (د.ط).- تحقيق: ثروت عكاشة.- القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٤١٢هـ/ ١٩٩٢م.- ص ٧٠؛ الأندلسي، ابو الحسن علي بن سعيد الأندلسي المغربي (ت بعد ٥١٦هـ/ ١١٢٣م). نشوة الطرب في تاريخ جاهلية العرب.- تحقيق: نصرت عبد الرحمن.- عمان: مكتبة الأقصى. - ص٣٢٣).

(٤٣) الأزرقي، أخبار مكة.-ج١.-ص١٠٨.

(٤٤) الازرقي، أخبار مكة.-ج٢.-ص٧٢-٧٣، ص ٧٧، ص١١٠؛ الكردي، التاريخ القويم.-ج٢.- ص٨٠.

(٤٥) أرقم بن أبي الأرقم بن أسد بن عبدالله بن عمر بن مخزوم، داره أول دار في الإسلام، توفي عام٥٥هـ، وعمره بضع وثمانين سنة. (ابن سعد، محمد بن سعد بن منيع الزهري(ت ٢٣٠هـ/ ٨٤٥م).الطبقات الكبير.-ط٢.- تحقيق علي محمد عمر.- القاهرة: مكتبة الخانجي، ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٢م.-ج٣.-ص٢٢٥-٢٢٣).

(٤٦) الخيزران الجرشية، اعتقها المهدي وتزوجها فولدت له الهادي والرشيد، ولم تلد امرأة خليفتين غيرها وغير ولاّدة أم الوليد وسليمان بن عبدالملك، رزقت من سعادة الدنيا مالا يوصف، كان نصيب غلتها في السنة مئتي ألف وستين ألفًا، توفيت عام ١٧٣هـ.(البغدادي، تاريخ مدينة السلام.-مج١٦.-ص٦١٦-٦١٧ ؛الذهبي، شمس الدين أبو عبد الله محمد لن أحمد بن عثمان الذهبي (ت٧٤٨هـ/ ١٣٧٤م).تاريخ الإسلام ووفيات المشاهير والأعلام.-ط١.- تحقيق: بشار عواد معروف.-بيروت: دار الغرب الإسلامي، ١٤٢٤هـ/ ٢٠٠٣م.- مج٤.-ص٦١٥).

(٤٧) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢.- ص٢٠١،٢٦٠.

(٤٨) ابن سعد، الطبقات الكبير،ج٣،ص٢٢٤-٢٢٥؛ الأزرقي، أخبار مكة .-ج٢.-ص٢٠١،٢٦٠.

(٤٩) المرجاني، أبو محمد عفيف الدين عبدالله بن عبدالملك المرجاني(ت٧٧٠هـ/ ١٣٦٨م).بهجة النفوس والأسرار في تاريخ دار هجرة النبي المختار.-ط١.- دراسة وتحقيق: محمد عبدالوهاب فضل.- بيروت: دار الغرب الإسلامي.١٤٢٣هـ/ ٢٠٠٢م.-ج١.-ص٢٦٧.

(٥٠) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢.-ص ٢٦٠،ص٢٠١ ؛ الفاكهي، أخبار مكة.- ج٤.-ص١٢.(وقد ذكر ابن كثير في البداية والنهاية أن هذه الدار دخلت في المسجد الحرام زمن توسعة المهدي إلا أن هذا الخبر قد تمت مناقشته من قِبل الكردي في التاريخ القويم ،والدكتور ناصر الحارثي في بحث الذي تناول فيه هذه الدار بالدراسة التاريخية العميقة، فقد وضحا الأدلة والمسوغات التي جعلتهم يستبعدون دخول الدار في التوسعة المذكورة، وهذا ما أراه صحيحًا).الكردي، التاريخ القويم.-ج٢.-ص ٨٨-٨٩؛ ناصر بن علي الحارثي. «دار الأرقم بن أبي الأرقم المخزومي».-مجلة الدارة.-ع٣(١٤٢٦هـ/٢٠٠٥م).- ص٣٩.

فهدمتها، وبنتها دارًا لها، وبذلك فإن دار الأرقم ليست دار الخيزران، بل كانت بجوارها. [٥١] ثم أصبحت هذه الدار فيما بعد رباطًا متسعة للفقراء وطلبة العلم والمسافرين.[٥٢] تتوفر فيها كافة المرافق التي تخدم قاطنيها حيث يذكر الأزرقي: "الدار التي عند الصفا، يقال لها دار الخيزران، وفيها مسجد يصلى فيه، كان ذلك المسجد بيتا، كان يكون فيه النبي".[٥٣] إلا أن هذا لا يعني أن دار الأرقم بن أبي الأرقم المخزومي التي أعيد توظيفها عام ١٧١هـ/٧٨٨م؛ لتصبح مسجدًا بعد أن كانت دارا للسكنى قد قامت بدور الرباط الذي يسكنه الفقراء، وطلبة العلم، والغرباء، بل إن الرباط المقصود هنا يتمثل في الدور التي اشترتها الخيزران حول دار الأرقم.[٥٤]

٣- دار العجلة:

سبب التسمية: عرفت هذه الدار بدار العجلة لأن عبد الله بن الزبير حين بناها عجّل وبادر في بنائها، فكانت تبنى بالليل والنهار حتى فرغ منها سريعاً، وقال بعض المكيين: إنما سميت دار العجلة لأن الزبير كان ينقل حجارتها على عجلة اتخذها على البخت [٥٥] والبقر.[٥٦]

موقع الدار، وملكيتها: تقع هذه الدار شمال المسجد الحرام،[٥٧] أما ملكيتها تعود لابن الزبير، إذ يذكر أنها بنيت على يد عبد الله بن الزبير على أرضٍ اشتراها لهذا الغرض.[٥٨] إلا أنَّه قد ظهر لي من يذكر أنه ربما كانت هذه الدار موجودة قبل ابن الزبير كما يقول الكردي :"فدار العجلة ربما كانت موجودة قبل ابن الزبير في عهد أبي بكر أو عمر رضي الله عنهما"[٥٩] وعلى الرغم من ذلك إلا أنني استبعد ذلك للأسباب الآتية:

١- أنَّ هذه الدار كانت أرضًا خالية، لم تعرف من قبل حتى اشتراها عبد الله بن الزبير وهذا ما يتوافق مع ما ذكره الأزرقي في أنَّ من بناها هو ابن الزبير.

٢- أنَّ دار العجلة لم تكتسب هذا الاسم إلا بعد عمارة عبد الله بن الزبير لها، وعليه فقد ظهرت شهرتها.

٣- أنَّ الأزرقي من أهل مكة ومِن مَن عاش في القرن الثاني الهجري، فهو الأقرب مكانيًا وزمانيًا لمكة المكرمة وعليه فقوله الأصوب لدي.

عمارتها: وقد أُجريت لهذه الدار عدة ترميمات وإصلاحات في العصر العباسي، وهي كالآتي:

١- في سنة ١٦٠هـ/٧٧٧م جددها يقطين بن موسى[٦٠] للخليفة المهدي، في أول حجة له بعدما تولى الخلافة؛ ليقيم فيها أثناء موسم الحج فوسعها وأجرى لها عدة إصلاحات بإضافة بعض الدور لها،[٦١] ويقول الأزرقي عن موضعها قبل التوسعة أنه :"كان بين دار العجلة وبين جدر المسجد وكان طريقاً مسلوكاً يمر فيه سيل السويقة وسيل ما أقبل من جبل شيبة بن عثمان، ولم تزل تلك الطريق على ذلك حتى سدها يقطين بن موسى حين بنى دار العجلة".[٦٢] ثم يقول: "ثم دخلت الدار التي كان فيها بيت المال في دار العجلة حين بناها يقطين بن

---

(٥١) الحارثي، دار الأرقم.- ص٤٦.

(٥٢) الفاسي، شفاء الغرام.-ج١.-ص٥٥٥.؛ الصباغ. محمد أحمد بن سالم بن محمد المالكي المكي(ت ١٣٢٣هـ/ ١٩٠٥م).تحصيل المرام في أخبار البيت الحرام والمشاعر العظام ومكة والحرم وولاتها الفخام.-ط١.- تحقيق:عبدالملك بن عبدالله بن دهيش.- مكة المكرمة: مكتبة الأسدي،١٤٢٤هـ/ ٢٠٠٤م.-ج١.-ص٤٣٣.وللاستزادة حول هذا الموضوع يمكن الاطلاع على بحث الأستاذ ناصر الحارثي المنشور في الدارة.-ص٤٢.

(٥٣) الأزرقي، أخبار مكة .-ج٢.-ص٢٦٠.

(٥٤) الحارثي، دار الأرقم.- ص٤٣.

(٥٥) البخت، وهي الإبل الخراسانية «٢». يقال هي لغة عربية، ويقال: إنها أعجمية معربة.(اليمني، نشوان بن سعيد الحميرى اليمني (المتوفى: ٥٧٣هـ). شمس العلوم ودواء كلام العرب من الكلوم. تحقيق: حسين بن عبد الله العمري وآخرون .-بيروت: دار الفكر المعاصر.-ط١ .١٤٢٠ هـ - ١٩٩٩ م.-ج.-ص ٤٤٢).

(٥٦) الأزرقي، أخبار مكة .-ج٢.-ص ٢٥٢.

(٥٧) حسين عبدالعزيز حسين شافعي، الأربطة في مكة المكرمة منذ البدايات حتى نهاية العصر المملوكي،ط١، مكة المكرمة: الفرقان للتراث الإسلامي، ١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٥م.-ص٢٦، نقلًا عن محمد طه صلاح بكري، الحجاز، ص٢١٤.

(٥٨) الأزرقي،ج٢،ص٢٥٢.

(٥٩) التاريخ القويم، ،ج٢،ص٨٢.

(٦٠) يقطين بن موسى، أحد دعاة دولة بني العباس، كان داهية ذا رأي، حازمًا شجاعًا، توفي عام ١٨٦هـ/ ٨٠٢م.(الصفدي، صلاح الدين خليل بن ايبك الصفدي (ت ٧٦٤هـ- ١٣٦٣م).الوافي الوفيات.- ط١.- طالعه: يحيى بن حجي الشافعي؛ تحقيق واعتناء: أحمد الأرناووط و تزكي مصطفى.-بيروت: دار إحياء التراث العربي، ١٤٢٠هـ/ ٢٠٠٠م.-ج٢٩.- ص٢١؛ ابن كثير، عماد الدين أبو الفداء إسماعيل بن كثير القرشي (ت٧٧٤هـ/١٣٧٢م).البداية والنهاية.- ط٢.- دمشق؛ بيروت: دار ابن كثير.١٤٣١هـ/٢٠١٠م.-ج١٠.-ص٤٦٢).

(٦١) الأزرقي، أخبار مكة.- ج٢.- ص٤٩.

(٦٢) أخبار مكة.-ج٢.-ص٧٧.

موسى للمهدي أمير المؤمنين".[٦٣] وهذا النص يكشف لنا التعديلات التي حصلت للدار، فزيد في مساحتها ووسعت للخليفة المهدي، ثم سد الطريق إذ أصبحت هذه الدار منزلًا للخليفة، فمن غير المناسب أن يمر السيل من دار الخليفة؛ وذلك تكريمًا ومهابّة للخليفة.

٢- كما أعيد ترميمها في سنة ٢٢١هـ/٨٣٦م، حيث أمر المعتصم بإعادة إعمار هذه الدار بعدما خُرِبت على يد اعدائهم العلويين [٦٤] وأضاف لها أبواب وشبابيك، ويقول الأزرقي في ذلك: "وفي هذا الشق جناح من دار العجلة، كان أشرع للمهدي أيام بنيت في سنة ستين ومائة فلم يزل ذلك الجناح على حاله حتى جاءت المبيضة، فقطعه حسين بن حسين العلوي، ووضع الجناح لاصقاً بالكواء التي كانت على أبواب الجناح في سنة ستين ومائتين في الفتنة فلم يزل على ذلك، حتى أمر أمير المؤمنين المعتصم بالله في سنة إحدى وعشرين ومائتين، بعمارة دار العجلة فاشرع الجناح وجعل شباكه بالحديد وجعلت عليه أبواب مزرة تطوى وتنشر فهو قائم إلى اليوم".[٦٥] وهذا النص يظهر مدى التخريب الذي حصل للدار على يد العلويين، إذ يتضح من اعتدائهم عليها مدى أهميتها بالنسبة للخلفاء، وارتباطها المباشر بهيبة الخلافة كما يظهر مكانة هذه الدار لدى المعتصم لحرصه على إعادة إعمارها، مما يؤكد أن هذه الدار كان لها دور مهم في تاريخ مكة حتى وإن لم تذكره المصادر المتاحة.

٤- دار القوارير:

سبب التسمية: سميت هذه الدار بدارِ القوارير نسبة للقوارير التي دخلت في صناعتها.[٦٦]

موقع الدار، وملكيتها: تقع الدار بالجانب الشرقي من المسجد الحرام على يسار الداخل إلى المسجد الحرام من باب بني شيبة،[٦٧] آنذاك، وكان أصلها أرض منحها الخليفة هارون الرشيد لجعفر بن يحيى البرمكي[٦٨] في خلافته، ثم قُبضت (سحبت) في أموال جعفر فيما بعد، فبناها حماد البربري[٦٩] والي مكة للخليفة، كما عرفت هذه الدار أيضًا بدار أمير المؤمنين.[٧٠] أي الخليفة هارون الرشيد.

عمارتها: بنى حماد البربري هذه الدار وأحسن عمارتها فلم تكن موجودة من قبل إذ كان أصلها أرضًا أقطعها هارون الرشيد لجعفر بن يحيى في خلافته، ثم قُبضت في أموال جعفر فبناها حماد البربري للرشيد بالرخام والفسيفساء من خارجها، وبنى باطنها بالقوارير والمينا الأصفر والأحمر.[٧١] ثم عرفت فيما بعد بدار أمير المؤمنين، وعندما تحدث الصباغ عن الدور التي أدخلت في المسجد الحرام في توسعة المهدي الأولى قال:" وجعل دار القوارير رحبة بين المسجد الحرام والمسعى، حتى استقطعها جعفر من الرشيد لما آلت الخلافة إليه، فبناها داراً ثم آلت إلى حماد البربري فعمّرها، وزين باطنها بالقوارير وظاهرها بالرخام والفسيفساء".[٧٢] وللجمع بين القولين السابقين يمكن أن يكون جعفر بن يحيى بنى هذه الدار له لأنها قُبضت مع ما قبض من أمواله وعندما تولى حماد البربري ولاية مكة أعاد ترميمها وإصلاحها؛ لتناسب مقام

---

(٦٣) الازرقي، أخبار مكة.- ج٢.- ص٢٥٢.

(٦٤) المقصود بها الفتنة التي قام بها الحسين بن الحسن بن علي بن علي بن الحسين بن علي بن أبي طالب، المعروف بالأفطس، ولاه أبو السرايا مكة والموسم عام ١٩٩هـ، فلما تولاها قلع شبابيك المسجد الحرام وأخذ أساطين الذهب والفضة التي فيه كما أخذ مافي خزانة الكعبة من أموال، فكان ذا سيرة سيئة.(الأندلسي، أبو محمد علي بن سعيد بن حزم الأندلسي(ت٤٥٦هـ/١٠٦٤م).جمهرة أنساب العرب.-ط١.- تحقيق وتعليق: ليفي بروفنسال.-القاهرة: شركة نوابغ الفكر.١٤٣٠هـ/٢٠٠٩م..-ص٦١؛ الفاسي.الإمام تقي الدين محمد بن أحمد الحسني الفاسي المكي(ت٨٣٢هـ/١٤٢٩م) العقد الثمين في تاريخ البلد الأمين.-ط١.- تحقيق: محمد عبد القادر أحمد عطا.-بيروت: دار الكتب العلمية.١٤١٩هـ/١٩٩٨م.-مج٣.-ص٤١٧-٤١٩).

(٦٥) أخبار مكة.-ج٢.- ص٩٥.

(٦٦) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢.-ص٢٥٠. (وقد بحثت فيما أتيح لي من مصادر عن القوارير إلا أني لم أوفق في العثور على توضيح لها، وفي اعتقادي أن القوارير هنا شيء من الزجاج الغالي أو ربما الملون، يستخدم لتزيين دور ومنازل الخلفاء).

(٦٧) الفاسي، شفاء الغرام.-ج١.- ص ٤٣٠.

(٦٨) هو جعفر بن يحيى بن خالد، أبو الفضل البرمكي، كان ذا فضل ومكانة، غضب عليه الرشيد في آخر أيامه فقتله، ونكب البرامكة لأجله.(الخطيب البغدادي، أخبار مدينة السلام.-ج٨.- ص٣٠).

(٦٩) حماد البربري، كان مولى لهارون الرشيد وأعتقه في أول خلافته، ثم ولاه ولاية اليمن، وأقام على اليمن ١٣ سنة وسام أهالها سوء العذاب حتى استنجدوا بهارون ليعزله إلا أنه رفض ذلك، كما ولاه ولاية مكة مع اليمن عام ١٨٤هـ،وله العديد من الإصلاحات هناك.(اليعقوبي، تاريخ اليعقوبي.-ج٢،ص٤١٣؛ الأزرقي. أخبار مكة.-ج ٢،ص١٧٠؛ ابن الجوزي، المنتظم في تاريخ الملوك والأمم.-ج٩.-ص٩٢.

(٧٠) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢.- ص٢٥٠؛ البلاذري. أبو الحسن البلاذري (ت ٢٩٧هـ/ ٨٩٢م). فتوح البلدان.- عني بمراجعته والتعليق عليه: رضوان محمد رضوان.- بيروت: دار الكتب العلمية.١٤٠٣هـ/١٩٨٣م.-ص٦٤.

(٧١) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢،ص٢٥٠. فتوح البلدان، البلاذري.- ص٦٤.

(٧٢) تحصيل المرام.-ج١.- ص٣٣٨.

الخليفة، وقد صارت هذه الدار بعد الرشيد لأم جعفر زبيدة بنت أبي الفضل بن المنصور أمير المؤمنين،[٧٣] ثم تداولتها الأيدي حتى أصبحت رباطين متلاصقين يدعى أحدهما رباط المراغي والثاني رباط السدرة، ولا يعرف تاريخ وقفها ولا من وقفها.[٧٤]

٥- دار الخلد:

موقع الدار وملكيتها: تقع على حي يقال له الصيادلة، بين الصفا والمروة. تعود ملكيتها للخليفة هارون الرشيد.[٧٥]

عمارتها: اشترى الخليفة هارون الرشيد أرضًا وبناها له حماد البربري،[٧٦] ويظهر لي أنه بناها خلال ولايته لمكة آنذاك أي في حوالي عام ١٨٤هـ/٨٠٠م.[٧٧] ويبدو لي أن حماد يتمتع بحس هندسي عالي وبراعة في حسن البناء؛ لاختيار هارون الرشيد له لبنايته لدوره في مكة، فبنى دار القوارير وبنى دار الخلد، و يبدو لي أن تسميتها بدار الخلد محاكاة لقصر الخليفة هارون الرشيد في بغداد المعروف بقصر الخُلد.

٦- دار ابن عاصم:

ويعود تسمية الدار بدار ابن عاصم نسبة للعاصميين[٧٨] ملاكها الأوائل. وهذه الدار أشار لها الأزرقي حيث ذكر أنها لجعفر بن أبي جعفر أمير المؤمنين ثم اشتراها الخليفة هارون الرشيد؛[٧٩] لتكون ضمن دوره في مكة، وفي اعتقادي أن هذه الدار ضمن الممتلكات الخاصة بالخليفة هارون الرشيد ليكون فيها نزوله ونزول حاشيته الخاصة، عوضًا عن الإقامة جميعًا في دار الإمارة، كما لم ترد إشارة إلى موقعها وعمارتها. هذا ولم يقتصر بناء الدور على خلفاء الدولة العباسية ورجالها، بل امتد أيضًا للخدم والحاشية فقد وجدت إشارات عند الأزرقي[٨٠] إلى عددٍ من الدور المتفرقة منها دار ياسر خادم زبيدة [٨١] ودار عبدالصمد بن علي.[٨٢]

المبحث الثالث: مهام ووظائف الدُور في مكة:

حرص الخلفاء العباسيون على خدمة الوافدين لبيت الله الحرام وتسهيل كافة العقبات التي تواجههم في أداء مناسكهم، حرصًا منهم على أن تتم هذه الأعمال على أكمل وجه، وقد أخذوا على عاتقهم تذليل كافة الصعوبات التي تواجه الحجاج والزائرين، من تمهيد للطرق وتحقيق الأمن لسالكيها، واختيار ولاة قادرين على الاهتمام بالوافدين على وجه الخصوص، وليتم ذلك على الوجه المطلوب فقد عمدوا إلى توفير أماكن لإقامة حجاج بيت الله الحرام وزائريه، وبالنظر للاهتمام المبذول لتلك الدور يمكن استقراء شيء من خصائصها بالإضافة لدورها السياسي والاجتماعي والخيري. وبالنظر إلى الدور بداية يمكن القول أنَّ لهذه الدور دورًا سياسيًا مهمًا فهي تشبه نوعًا ما القصور الرئاسية أو الدور الملكية، إذ تمثل المكان الأساسي والرسمي لإقامة الخليفة، ويمكن أن أدلل على ذلك بما سبق ذكره عند الحديث عن دار الندوة، وبإقامة الخليفة بتلك الدار يثبت شرعية الدولة الحاكمة بالحكم كما أن في إقامة الخليفة فيها تصريح بحكم الدولة العباسية، خاصة أثناء وجود نوع من الاضطرابات الأمنية في مكة والمدينة آنذاك اثناء ثورات العلويين. ومن ناحية أخرى فهي مقر حكم والي مكة بالإضافة إلى ما يتبعه من أجهزة إدارية ومنها بيت مال المسلمين ويُمكن أن يُستدل على ذلك من قول الأزرقي: "ثم دخلت الدار التي كان فيها بيت المال في دار العجلة حين بناها يقطين بن موسى للمهدي أمير المؤمنين".[٨٣] ونخلص من هذه الرواية أنَّ دار العجلة ضمت إليها دارًا فيها

---

(٧٣) أم جعفر، أمة العزيز بنت جعفر بن أبي جعفر المنصور، لقبها جدها المنصور بزبيدة، زوجة هارون الرشيد وأم ولده الأمين، معروفة بالخير والأفضال الكثيرة ولها مآثر على طريق مكة من مصانع وبرك أحدثتها، توفيت عام٢١٦هـ.(الخطيب البغدادي، تاريخ مدينة السلام.-مج١٦،ص٦١٩-٦٢٠؛ الذهبي. سير أعلام النبلاء.-ج١٠.- ص٢٤١).

(٧٤) الفاسي، شفاء الغرام.- ج١.- ص ٤٣٠.

(٧٥) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢.- ص ٢٥٥.

(٧٦) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢.- ص ٢٥٥.

(٧٧) ولى الخليفة هارون الرشيد حماد البربري على مكة عام ١٨٤هـ الطبري، تاريخ الأمم والملوك.-ج٤.- ص٦٤٨.

(٧٨) أما العاصميين فلم أقف على معلومات لهم في مصادر البحث، ويظهر لي أنها أحد الأسر المعروفة في مكة آنذاك.

(٧٩) أخبار مكة.-ج١.- ص٢٥٥.

(٨٠) أخبار مكة.-ج٢.-ص٢٦٦، ٢٦٤.

(٨١) ولم أقف على مزيد تفصيلٍ عند المصادر عن ياسر إلا أنه كان خادمً لزبيدة.

(٨٢) عبدالصمد بن علي بن عبدالله بن عباس العباسي، ولد بالحميمة عام ١٠٤هـ، ولاه المنصور مكة ثم المدينة والبصرة، قام بالحج عدة سنين، مات ببغداد عام ١٨٥هـ، وله من العمر ٧٩ وقيل ٨١ سنة. (الطبري. تاريخ الأمم والملوك.-ج٤،ص٤٩٧،ص٦٢١؛ الفاسي. العقد الثمين.-ج٥،ص٨٠-٨١).

(٨٣) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢.- ص٢٥٢.

بيت المال ولم توضح الرواية أن بيت المال أزيل أو نقل بعد هذه الإضافة مما يقوي احتمالية أن للدور أهمية سياسية مهمة فهي مركز الحكم ودار الإمارة، ومنها تدار شؤون مكة عامة. ثم إنَّ مما يقوي احتمالية قيام الدور بدور إداري أنه لم يكن يطلق عليها تسمية قصر على الرغم من وجود قصورًا للخلفاء آنذاك، في بغداد والكوفة وغيرهم من المدن. كما قد تخصص بعض الدور لتكون دور ضيافة لاستقبال الخليفة وضيوفه، مثلما فعل حماد البربري عندما بنى الدور للخليفة هارون الرشيد، خاصة في بداية توليه ولاية مكة؛ ولعله أراد أن يظهر الحفاوة والترحيب بقدوم الخليفة والتقرب منه. ولو نظرنا إلى هذه الدور فإنه قد يتبادر إلى أذهاننا سؤال، هل هذه الدور مخصصة فقط لسكن الخليفة أو الخليفة وحاشيته أو فقط الوالي، أو كلاهما ؟.

وللإجابة على هذه التساؤلات أقول: إنَّه مما يمكن استقراؤه عند الوقوف على تاريخ هذه الدور (دار العجلة على سبيل المثال) نصل إلى أنها مجموعة منازل متفرقة يطلق عليها اسم دار تشتمل على منازل خاصة بالخلفاء؛ ليقيموا فيها أثناء قدومهم للحج، كذلك لحاشيتهم منازل خاصة، وبطبيعة الحال فللوالي أيضًا منزل خاص فيه، ومما يدعم رأيي هذا أن الأزرقي يذكر: أنه بعد أن فرغ هارون من كتابة العهد الذي كان بين الأمين والمأمون دخل منزله من دار العجلة وفيه يقول: "ثم حضرت صلاة العصر عن فراغهم، فنزل أمير المؤمنين فَصَلّى بهم، ثم طافوا سبعاً، ثم دخل منزله من دار العجلة".[٨٤] وفي هذه الرواية تصريح بالبناء الداخلي للدور، فهي دارًا كبيرة تحوي داخلها منازل مستقلة للخلفاء ومن يرافقهم في اعتقادي، وهذه مما يدعم احتمالية اعتبار الدور هذه دورًا للضيافة بالإضافة إلى ما سبق.

ويظهر أن هذه الدور تقوم بدورٍ ديني مهم على الرغم من دورها الاجتماعي باعتبار بعضها مخصص لنساء الخلفاء، فالخيزران زوجة الخليفة المهدي حرصت على وجود مسجد في دارها -دار الخيزران- رغم قربها من المسجد الحرام، وهو مما يظهر تأصل النزعة الدينية عند رجال ونساء الدولة العباسية، إذ يقول الأزرقي: "الدار التي عند الصفا، يقال لها دار الخيزران، وفيها مسجد يصلى فيه، كان ذلك المسجد بيتا، كان يكون فيه النبي"[٨٥] ومن المؤكد أنَّ لهذا المسجد وظيفة في ذلك الوقت كأن يحوي حلقات لتعليم القرآن و ما شابه ذلك من دروس دينية وعلمية تتولى الإنفاق عليها الخيزران، وهي ربما تقوم مقام القصر الخاص حاليًا، الذي يتاح جزءاً منه للعامة أو ما شابه ذلك.

ثم يظهر أيضًا بعد هذا العرض أن هذه الدور كبيرة المساحة نوعًا ما، حيث تتوفر فيها كافة المرافق التي تخدم نازليها من الخلفاء وخاصتهم من رجال ونساء الدولة كذلك حاشيتهم، بالإضافة إلى مرافقيهم في الحج. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى يظهر ارتفاع الجانب الخيري عند خلفاء الدولة العباسية، خاصة الخليفة هارون الرشيد؛ لحرصه على بناء الدور في مكة إذ ربما أنه يخصصها لمن يحج معه أو من يتكفل بحجهم على نفقته الخاصة، ذلك أنه يُذكر أن هارون الرشيد إذا لم يحج أحج ثلاثمائة رجل بالنفقة التامة.[٨٦] مما يدعم رأيي هذا أن الخليفة هارون الرشيد يملك ثلاثة من الدور في مكة وهن: دار القوارير ودار الخلد ودار ابن عاصم.[٨٧] ويبدو بعد هذا أنَّ الدور تقوم بدور اجتماعي هام لا يمكن أن نغفل عنه إذ يمكن أن تكون مكان إقامة لمن جاء إلى مكة من المجاورين. ومما يمكن استقراؤه أيضًا أن هذه الدور تمنح أصحابها مكانة اجتماعية مرموقة، ذلك أنه قد يُمنح من يتولى ولاية مكة أرضًا ليبني عليها دارًا تتناسب مع مكانته، فإذا عُزل سحبت منه، مما يعني انتهاء صلاحيته والغاء مكانته بغضب من الخليفة. كما يمكن القول إنّ هذه الدور كان لها دور وإن لم يُذكر في دفع عجلة التطور والازدهار العمراني في مكة خصوصًا عند ظهور أنماط جديدة في البناء، ويظهر ذلك في حرص الولاة الشديد على تزينها؛ لاشك أنَّ ذلك يدفع العامة بطريقة أو أخرى إلى محاكاة تلك الدور في نمطها وطرازها. وبعد هذا كله فقد قامت الدور في مكة بدور بارز في الحياة العامة، إذ حرص رجال الدولة العباسية ونسائها الذين تسابقوا على تعميرها وتجديدها، كما يظهر أنهم قاموا بالإنفاق عليها بسخاء تام.

---

(٨٤) الأزرقي، أخبار مكة.-ج١.- ص٢٣١.

(٨٥) الأزرقي، أخبار مكة.-ج٢.-ص٢٦٠.

(٨٦) ابن الجوزي، المنتظم.-ج٨.-ص٣٢٦.

(٨٧) وقد يمتلك الخليفة هارون الرشيد دورًا أخرى لم تذكرها المصادر، ربما لصغر حجمها أو طغت أهمية الدور المذكورة عليها.

الخاتمة:

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، والشكر له على التوفيق والامتنان والفضل والإنعام لما يسّر من إكمال هذا البحث وتمامه، أما بعد: فإنه بعد أن وفق الله عز وجل بإتمام هذا البحث،"حج الخلفاء العباسيين ودُورِهم في مكة خلال العصر العباسي الأول (١٣٢-٢٣٢هـ/٧٥٠-٨٤٧م)"، والذي آمل أن أكون قد أسهم بتوضيح جوانب الاهتمام بالدور في ذلك العصر الذهبي الذي يفيض بالخير على مكة. ولعله من المناسب أن أعرض هنا نتائج ظهرت من خلال استقراء هذا الموضوع، وذلك من خلال النقاط الآتية:

١- بينت الدراسة اهتمام الخلفاء العباسيين بالحج وتكرر حجاتهم، بالإضافة لعنايتهم بمكة والمسجد الحرام على وجه الخصوص.

٢- كشفت الدراسة عن العناية الفائقة التي وجهها الخلفاء العباسيون إلى العمران في مكة، فأنفقوا عليه الأموال الطائلة، وأحسنوا توسعة الدور وتزيينها بأعظم ما يكون في ذلك الوقت.

٣- أظهرت الدراسة المكانة العظيمة لمكة عند خلفاء بني العباس، ونلمس ذلك من خلال سعي الخلفاء الدائم لمتابعة أحوالها وتقصي احتياجات وافديها بتوفير دور لأقامتهم، مع الحرص على توفير كافة الخدمات فيها.

٤- أوضحت هذه الدراسة اختلاف الأهداف والغايات التي قام عليها بناء الدور في الدولة العباسية والسعي لتحقيق هذه الأهداف على الصعيدين الديني والدنيوي.

٥- أظهرت الدراسة أنَّ الأحوال السياسية التي مرت بها مكة خلال العصر العباسي الأول، لم تقف حاجزًا ضد الاهتمام بالدور بل استمر ليتماشى مع الأحداث في ذلك الوقت.

٦- أبانت الدراسة أن بعضًا من هذه الدور استمر ليكون وقفًا فيما بعد وليحقق المنفعة العامة للمسلمين فيما بعد.

٧- كشفت الدراسة استشعار خلفاء الدولة العباسية لحاجات الحجاج والمسافرين أو الزائرين وتلمس مواطن الخير فلم تقتصر جهودهم على توفير الدور لنزلهم بل تواصل لبناء المساجد وما يتصل به من مرافق.

٨- وأخيرا .. فإن المتأمل لتاريخ مكة في العصر الأول من الدولة العباسية يرى أنَّ الدولة حرصت على متابعة أحوال هذا البلد الأمين، في كافة المجالات، كما دفعت الدولة العباسية بأعمالها المختلفة عجلة التقدم والازدهار على مختلف الأصعدة.

قائمة المصادروالمراجع:

أولًا: المصادر.

- الأزرقي، أبو الوليد محمد بن عبد الله بن أحمد الأزرقي (ت بعد عام ٢٤٨هـ).
- أخبار مكة وما جاء فيها من الآثار.- ط٩.- تحقيق: رشدي ملحس.- مكة المكرمة: دار الثقافة للطباعة، ١٤٢١هـ/٢٠٠١م.
- الأندلسي، أبو الحسن علي بن سعيد الأندلسي المغربي (ت بعد ٥١٦هـ/ ١١٢٣م).
- نشوة الطرب في تاريخ جاهلية العرب.- تحقيق: نصرت عبد الرحمن.- عمان: مكتبة الأقصى. -ص٣٢٣)
- الأندلسي، أبو محمد علي بن سعيد بن حزم الأندلسي(ت٤٥٦هـ/١٠٦٤م).
- جمهرة أنساب العرب.-ط١.- تحقيق وتعليق: ليفي بروفنسال.-القاهرة: شركة نوابغ الفكر.١٤٣٠هـ/٢٠٠٩م.
- البغدادي، أبو بكر أحمد بن علي بن ثابت الخطيب البغدادي(ت٤٦٣هـ/١٠٧١م).
- تاريخ مدينة السلام وأخبار مُحدثيها وذكر قُطانها العلماء من أهلها وواردِيها.- ط١.- تونس: دار الغرب الإسلامي.١٤٢٢هـ/٢٠٠١م.
- البلاذري، أبو الحسن البلاذري(ت ٢٩٧هـ/ ٨٩٢م).
- فتوح البلدان.- عني بمراجعته والتعليق عليه: رضوان محمد رضوان.- بيروت: دار الكتب العلمية.١٤٠٣هـ/١٩٨٣م.
- الترمذي، أبو عيسى محمد بن عيسى بن سَوْرة بن موسى بن الضحاك، الترمذي، (ت ٢٧٩هـ/ ٨٩٢م).
- الجامع الكبير-سنن الترمذي.(د.ط).- تحقيق: بشار عواد.- بيروت: دار الغرب الإسلامي، ١٤١٨هـ/١٩٩٨م.
- الجزيري. عبدالقادر بن محمد بن عبدالقادر بن إبراهيم الأنصار الجزيري الحنبلي(ت ٩٧٧هـ/١٥٧٠م).
- الدرر الفرائد المنظمة في أخبار الحاج وطريق مكة المعظمة.-ط٢.-أعده للنشر: حمد الجاسر.-١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م.
- ابن الجوزي، أبو الفرج عبد الرحمن بن علي بن محمد ابن الجوزي (ت٥٩٧هـ/ ١٢٠٠م).

- المنتظم في تاريخ الملوك والأمم.-ط٣.- دراسة وتحقيق: محمد عبد القادر عطا ومصطفى عبد القادر عطا، راجعه وصححه نعيم زرزو.- بيروت: دار الكتب العلمية،(د.ت).
- الحربي، إبراهيم بن إسحاق (ت ٢٨٥هـ/٨٩٨م).
- المناسك وأماكن طرق الحج.-إشراف: عبد الله ناصر الوهيبي.- الرياض:دار اليمامة للبحث والترجمة، ١٤٢٠هـ/ ١٩٩٩م.
- ابن خلدون، عبد الرحمن بن محمد ابن خلدون(ت٨٠٨هـ/ ١٤٠٦م).
- تاريخ ابن خلدون المسمى كتاب العبر وديوان المبتدأ والخبر في أيام العرب والعجم والبربر ومن عاصرهم من ذوي السلطان الأكبر .- ط١.- اعتنى به عادل بن سعد.-بيروت: دار الكتب العلمية، ١٤٣١هـ/٢٠١٠م.
- الدينوري، أبو محمد عبد الله بن مسلم بن قتيبة (ت ٢٧٦هـ/ ٨٨٩م).
- المعارف.- (د.ط).- تحقيق: ثروت عكاشة.- القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٤١٢هـ/ ١٩٩٢م.
- الذهبي، شمس الدين أبو عبد الله محمد لن أحمد بن عثمان الذهبي (ت٧٤٨هـ/ ١٣٧٤م).
- تاريخ الإسلام ووفيات المشاهير والأعلام.-ط١.- تحقيق: بشار عواد معروف.-بيروت: دار الغرب الإسلامي، ١٤٢٤هـ/ ٢٠٠٣م.
- ابن سعد، محمد بن سعد بن منيع الزهري(ت ٢٣٠هـ/ ٨٤٥م).
- الطبقات الكبير.-ط٢.- تحقيق علي محمد عمر.- القاهرة: مكتبة الخانجي، ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٢م.
- الصباغ، محمد أحمد بن سالم بن محمد المالكي المكي(ت ١٣٢٣هـ/ ١٩٠٥م).
- تحصيل المرام في أخبار البيت الحرام والمشاعر العظام ومكة والحرم وولاتها الفخام.-ط١.- تحقيق: عبدالملك بن عبدالله بن دهيش.- مكة المكرمة: مكتبة الأسدي،١٤٢٤هـ/ ٢٠٠٤م.
- الصفدي، صلاح الدين خليل بن ايبك الصفدي (ت ٧٦٤هـ- ١٣٦٣م).
- الوافي الوفيات.- ط١.- طالعه: يحيى بن حجي الشافعي: تحقيق واعتناء: أحمد الأرنأووط و تزكي مصطفى.-بيروت: دار إحياء التراث العربي، ١٤٢٠هـ/ ٢٠٠٠م.
- الطبري، أبو جعفر محمد بن جرير (ت٣١٠هـ/ ٩٢٣م).
- تفسير الطبري جامع البيان عن تأويل آي القرآن.- ط١.- تحقيق: عبدالله بن عبدالمحسن التركي.- الجيزة: مركز البحوث والدراسات العربية والإسلامية بدار هجر، ١٤٢٢هـ/ ٢٠٠١م.
- تاريخ الأمم والملوك.- ط٤.- بيروت: دار الكتب العلمية، ١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م.
- الفاسي، الإمام تقي الدين محمد بن أحمد الحسني الفاسي المكي(ت٨٣٢هـ/١٤٢٩م)
- شفاء الغرام بأخبار البلد الحرام.-ط١.-تحقيق: لجنة من كبار العلماء والأدباء.- بيروت:دار الكتب العلمية، ١٤٢١هـ/٢٠٠٠م.
- العقد الثمين في تاريخ البلد الأمين.-ط١.- تحقيق: محمد عبد القادر أحمد عطا.-يروت: دار الكتب العلمية.١٤١٩هـ/١٩٩٨م.
- الفاكهي، أبو عبدالله محمد بن إسحاق ابن العباس الفاكهي المكي(ت٢٧٩هـ/ ٨٩٢م).
- أخبار مكة في قديم الدهر وحديثه.-ط٥.- تحقيق: عبدالملك بن عبدالله بن دهيش.- مكة المكرمة: مكتبة الأسدي.١٤٣٠هـ/ ٢٠٠٩م.
- الحنفي. قطب الدين الحنفي (ت٩٨٨هـ/١٥٨٠م).
- تاريخ القطبي المسمى كتار الأعلام بأعلام بيت الله الحرام.-(د.ط).-تقديم السيد محمد أمين كتبي، شرحه وعلق عليه ووضع صوره: محمد طاهر بن عبد القادر الكردي.- مكة المكرمة: المكتبة العلمية بمكة المشرفة.(د.ت).
- ابن كثير، عماد الدين أبو الفداء إسماعيل بن كثير القرشي (ت٧٧٤هـ/١٣٧٢م).
- البداية والنهاية.- ط٢.- دمشق؛ بيروت: دار ابن كثير.١٤٣١هـ/٢٠١٠م.
- ابن فهد. النجم عمر بن فهد محمد بن محمد بن محمد بن محمد بن فهد(ت٨٨٥هـ/ ١٤٨٠م).
- إتحاف الورى بأخبار أم القرى .-(د.ط.) تحقيق فهيم محمد شلتوت.- مكة المكرمة: مطابع جامعة أم القرى.(د.ت).
- الكردي، محمد طاهر الكردي المكي (ت ١٤٠٠/١٧٩٧م).
- التاريخ القويم لمكة وبيت الله الكريم.-ط٣.- إشراف: عبدالملك بن عبدالله بن دهيش.- مكة المكرمة: مكتبة الأسدي.١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م.
- المرجاني، أبو محمد عفيف الدين عبدالله بن عبدالملك المرجاني(ت٧٧٠هـ/ ١٣٦٨م).

- هجة النفوس والأسرار في تاريخ دار هجرة النبي المختار.-ط١.- دراسة وتحقيق: محمد عبدالوهاب فضل.- بيروت: دار الغرب الإسلامي.١٤٢٣هـ/ ٢٠٠٢م.
- مؤلف مجهول.
- كتاب العيون والحدائق في أخبار الخلائق.-(د.ط).-بغداد: مكتبة المثنى. ١٢٨٨هـ/١٨٧١م.
- ابن هشام، عبد الملك بن هشام الحميري (ت٢١٨هـ/ ٨٣٣م).
- السيرة النبوية. تحقيق: مصطفى السقا وآخرين.- القاهرة: دار الكنوز الأدبية (د.ت).
- اليعقوبي، أحمد بن أبو يعقوب بن جعفر بن وهب ابن واضح اليعقوبي (ت٢٩١/ ٩٠٥م).
- تاريخ اليعقوبي.- ط٦.-بيروت: دار صادر، ١٤٢٥هـ/١٩٩٥م.

ثانيًا: المراجع:

- إبراهيم مصطفى وآخرون، المعجم الوسيط، (د.ط.)، القاهرة: دار الدعوة (د.ت.).
- حسين عبدالعزيز حسين شافعي، الأربطة في مكة المكرمة منذ البدايات حتى نهاية العصر المملوكي،ط١، مكة المكرمة: الفرقان للتراث الإسلامي، ١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٥م.
- خالد عزام حمد الخالدي، تنظيمات الحج وتأثيراته في الجزيرة العربية خلال العصر العباسي(١٣٢-٦٥٦هـ/ ٧٥٠-١٢٥٨م).-ط٤.-الرياض: الجمعية التاريخية السعودية،١٤٢٧هـ/٢٠٠٦م.

ثالثًا: الأبحاث والدراسات:

- ناصر بن علي الحارثي. «دار الأرقم بن أبي الأرقم المخزومي».- مجلة الدارة.-ع٣(١٤٢٦هـ/٢٠٠٥م).

خدمات الحج ومرافقه في القرن الثالث عشر الهجري من خلال كتابات الرحالة

أ. د. خالد حسين محمود حسين
كلية الآداب والفنون – جامعة حائل

ملخص البحث:

جذب الحجاز خلال القرن الثالث عشر الهجري /١٩م عدداً كبيراً من الرحالة على اختلاف أجناسهم لتأدية فريضة الحج والعمرة، وقد سجل هؤلاء الرحالة في متن مؤلفاتهم مشاهداتهم الشخصية لما عاينوه وعايشوه خلال هذه الرحلة وما دار بدواخلهم من تأملات وآراء وأحاسيس ومشاعر وما أثار إعجابهم، وهكذا تجسد تلك الرحلات بعض الحقائق المعرفية عن المرحلة التاريخية التي عايشها هؤلاء الرحالة. وقد آمن هؤلاء الرحالة بدورهم الكبير في تبيان طريق الرحلة المقدسة إلى الحجاز لمن يأتي من بعدهم، ولذا فقد اهتموا بشكل ملحوظ ببيان كيفية وإدارة رحلة الحج وتنظيم القوافل من قبل النظم و السلطات الحاكمة، منذ وصول قافلة الحج إلى حدود محيطها السياسي، وما تبذله من جهود في سبيل تيسير هذه الرحلة، وتذليل ما يقابلها من مخاطر ومصاعب، وكيفية استقبال هذه القوافل وتنظيم عملية سيرها، وامداها بكل ما تحتاج إليه من دعم مادي ومعنوي في سبيل أداء الفريضة. وانطلاقاً من ذلك تسعى هذه الدراسة للكشف عن جوانب تاريخية تتعلق بإدارة وتشغيل خدمات الحج الأمنية والصحية وغيرها من الخدمات العامة، خلال القرن الثالث عشر الهجري من خلال جمع ما تناثر في بطون كتابات الرحالة العرب والفرس والأتراك والأجانب وغيرهم، ورسم الخطوط الكبرى للموضوع، والخروج ببعض النتائج والملاحظات النقدية.

المقدمة:

حظي الحج وتنظيم مرافقه والخدمات المقدمة للحجاج باهتمام واضح من قبل السلطات المشرفة على الحجاز عبر التاريخ الإسلامي، وتعد مرحلة الحكم العثماني واحدة من المراحل المهمة في تاريخ هذه الخدمات والمرافق، حيث تم الاعتناء بالأمن والنقل والصحة والخدمات العامة وغير ذلك. إلا أنه لم تخصص دراسة منفردة بخصوص خدمات الحج ومرافقه خلال القرن الثالث عشر الهجري/19م، وهو ما شجع على دراسة الموضوع اعتماداً على كتابات الرحالة.

أهداف البحث:

- تأصيل عملية خدمة الحج ومرافقه تاريخياً.
- تسليط الضوء على كتب الرحالة وأهميتها في صياغة تاريخ الحجاز عامة وخدمات الحج على نحو خاص.
- تصويب الانطباعات الخاطئة الواردة في بعض كتب الرحالة حول الحج وشعائره وخدماته خلال فترة البحث.
- الكشف عن أهم خدمات الحج ومرافقه التي قدمتها الدولة السعودية الأولى (١١٥٧- ١٢٣٣هـ/١٧٤٤-١٨١٨م) للحجاج.
- الكشف عن جهود الدولة العثمانية في توفير خدمات الحج والاهتمام بالمرافق العامة في سبيل تسهيل أداء الفريضة أمام جموع الحجاج.
- رصد أهم خدمات الحج ومرافقه خلال القرن الثالث عشر الهجري/ 19م.
- بيان مدى تنافس الحكام والمتنفذين في العالم الإسلامي خلال فترة البحث في تقديم الخدمات للحجاج.

منهجية وطرق البحث:

فرضت طبيعة الموضوع وامتداده الزمني اعتماد الباحث على المنهج الوصفي، من خلال جمع المادة العلمية الواردة بكتب الرحالة حول الخدمات المقدمة للحجاج خلال فترة البحث، ثم تصنيف هذه النصوص حسب محاور البحث وأفكاره، مع مراعاة الترتيب التاريخي، والعرض الموضوعي، للوصول إلى النتائج التي خلصت إليها الدراسة.

نجح العثمانيون في السيطرة على إقليم الحجاز عام ٩٢٣هـ/١٥١٧م حتى عام ١٢١٧هـ/١٨٠٢م ، حين نجحت الدولة السعودية الأولى في ضم الحجاز، فكلفت الدولة العثمانية محمد علي باشا باسترداده، والذي نجحت قواته في دخول الحجاز عام ١٢٢٦هـ/١٨١٨م، وبات هو المسؤول عن تعيين الأشراف منذ ذلك التاريخ حتى عام ١٢٥٦هـ/١٨٤٠هـ، حيث فرضت عليه في هذا العام شروط معاهدة لندن، وأُجبر على التخلي عن الحجاز ليعود مرة أخرى للسيطرة العثمانية المباشرة[١]. لا تعوذ القرائن الدالة على عناية القائمين على أمور الحج بشؤونه وخدماته ومرافقه باعتباره واجباً إسلامياً، فضلاً عن مكانته الكبرى في نفوس المسلمين، وهو ما تطلب بذل الجهد وإنفاق المال في سبيل تسهيل العقبات أمام الحجاج، وتوفير الخدمات وتطوير المرافق، لتتناسب مع هذا التجمع الإسلامي الكبير، فقد قدر أحد الرحالة[٢] أعداد الحجاج أواخر القرن التاسع عشر بما يزيد عن ١٠٠ ألف حاج. وكانت هذه الجموع تأتي إلى مكة ضمن قوافل الحج الشامي والمصري والعراقي واليمني[٣]. وهكذا بلغت عناية العثمانيين بشؤون الحج حداً كبيراً دفع بالرحالة بيرتون[٤] إلى القول بأن "الأرض المقدسة تستنزف الذهب التركي والدماء التركية بشدة". ولا أدل على ذلك من أنهم كانوا ينفقون خلال تلك الفترة مبلغ ١٠٥٠٠٠ قرشاً سنوياً على كل حرم من الحرمين الشريفين[٥]، فضلاً عن نفقات المصابيح والسجاد ودفع مرتبات للخطباء والمؤذنين والأئمة والمفتين والمكلفين بالإنارة والكناسين والسقاءين وموظفي المكتبات وموظفي المستشفيات... إلخ[٦]. كما مثلت الصرة الهمايونية تقليداً ثابتاً لدى سلاطين الدولة العثمانية، حيث حرصوا على إرسالها كل عام ولم يقبلوا بتأخيرها أو العبث بها[٧].وحرصاً على تيسير أمور الحج أوكل العثمانيون للأشراف مهمة استقبال الحجاج وتوفير الوسائل والخدمات التي تعينهم على تأدية الفريضة والنسك بكل سهولة وراحة، وشددوا على ذلك في رسائلهم التي كانوا يبعثون بها إليهم[٨].

يمكن رصد أهم الخدمات التي كانت تقدم للحجاج من خلال نص أورده الرحالة العياشي[٩] عدد فيه هذه الخدمات من "أسواق حافلة وجنود مجندة وملابس فاخرة وأطعمة شهية ومراكب هنية وبضائع غير معدودة ومتاجر ثمينة ونحر وذبح وإطعام طعام". و ورغم أن العياشي كان يسبق فترة البحث، إلا أن الخدمات التي ذكرها كانت موجودة في زمانه واستمرت لفترات لاحقة تشمل عصر الدراسة.وانطلاقاً من هذا النص يمكن تحديد أهم خدمات الحج ومرافقه فيما يلي:

أولاً: خدمات الأمن وسلامة الحجاج:

يستغرق مفهوم الأمن جوانب عدة تشمل الأمن على الحياة والأموال، وصيانة الأنساب والأعراض، وحفظ الأموال والممتلكات[١٠]. وقد أشارت المصادر على أن "ضمان استقرار وأمن الأقطار الحجازية وراحة وطمأنينة أهاليها وسكانها...وحقيقة الحال أيضاً أن تأكيد الأمن والاستقرار

---

[١] أيوب صبري باشا: مرآة جزيرة العرب، ترجمة وتعليق: أحمد فؤاد متولي والصفصافي أحمد المرسي، دار الآفاق العربية،القاهرة،١٩٩٩م، ص١١٦- ١١٧،حمد محمد القحطاني:"الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في إقليم الحجاز"، مجلة دراسات الخليج والجزيرة العربية، الكويت،س٢٨،ع١٠٤، ٢٠٠٢م، ص٢٨٢.

[٢] يفيم ريزفان: الرحلة السرية للضابط الروسي عبد العزيز دولتشين إلى مكة المكرمة ١٨٩٨-١٨٩٩،دار التقريب بين المذاهب الإسلامية،بيروت،ط٢، ١٩٩٣م،ص١٥٠.

[٣] محمد بن عبد الوهاب المكناسي:رحلة المكناسي ١٧٨٥م،تحقيق:محمد بوكبواط،دار السويدي للنشر والتوزيع،أبو ظبي،٢٠٠٣م ،ص٢٦٢،حمد الجاسر:"في رحاب الحرمين من خلال كتب الرحلات إلى الحج مع ابن عبد السلام الدرعي في رحلتيه"،مجلة العرب،ج٧-٨، س٩، محرم وصفر ١٣٩٥هـ،ص ٤٨٦.

[٤] محمد بن حسن الشريف:المختار من الرحلات الحجازية إلى مكة والمدينة،دار الأندلس الخضراء،جدة،٢٠٠٠، ص٤٠٨.

[٥] محمد صادق باشا: الرحلات الحجازية، بدر للنشر والتوزيع، بيروت،١٩٩٩م،ص٢٢٢.، ٢٦٠. وذكر أن القرش يساوي سبعين فضة. مصدر سابق،ص٢٤٤.

[٦] أيوب صبري: موسوعة مرآة الحرمين الشريفين، أشرف على ترجمتها :محمد حرب،دار الآفاق العربية،القاهرة،٢٠٠٤.،ج١،ص٥٩٦،روش: مصدر سابق ، ص١١١.

[٧] عايض بن خزام الروقي:"المصادر العثمانية وأهميتها في دراسة تاريخ الجزيرة العربية"، الدارة،العدد٢،السنة ٢٣، ١٤١٨هـ، ص٨٦.

[٨] ابراهيم رفعت: مرآة الحرمين أو الرحلات الحجازية والحج ومشاعره الدينية، مطبعة دار الكتب المصرية، القاهرة،١٩٢٥م،ج٢،ص٤١٠٢، عزة عبد الرحيم شاهين: خدمات الحج في الحجاز خلال العصر العثماني، دار القاهرة للنشر،القاهرة،٢٠٠،ص١٩٩.

[٩] عبدالله بن محمد العياشي: الرحلة العياشية،تحقيق:سعيد الفاضلي وسليمان القرشي،دار السويدي للنشر والتوزيع،أبو ظبي،٢٠٠٦م، ج٢،ص١٧٩.

[١٠] ابراهيم الجوير: دور الأمن في نهضة المجتمع من منظور علم الاجتماع وأحداث التاريخ"،ضمن كتاب الأمن العام وأثره في بناء الحضارة، المركز العربي للدراسات الأمنية،الرياض،١٤١٠هـ،ص١٧٢.

في هذه المنطقة لهو من الأمور المحتمة في ذمة الخلافة والسلطنة"[١١]. وتأكيداً لذلك وحرصاً على سلامة الحجاج اتخذ العثمانيون الإجراءات الاحترازية والعسكرية مع القبائل القاطنة على طريق الحج، عن طريق مراقبة أعمال هذه القبائل قبيل موسم الحج، والدخول مع رؤسائها في مفاوضات[١٢]، وتقديم أعطيات وهدايا لهم أملًا في كفاية خطرهم ودفع شرورهم[١٣]. كما أُنيط إلى بعض البدو القاطنين على طريق الحج مسئولية السلام والسيطرة على الطريق وإمداد قوافل الحج بالاحتياجات، مقابل مساعدات عينية ومالية[١٤]. وقد كانت قبائل حرب القاطنة بين المدينة المنورة وينبع مكلفة بمهمة نقل الأرزاق المرسلة من مصر إلى ميناء ينبع لتوزيعها على الفقراء[١٥]. ونظراً لقيام سلطة قوية متمثلة في إمارة آل رشيد في جبل شمر وعلاقة أمرائها الايجابية بولاة بغداد العثمانيين وحكومة بلاد فارس، فقد تولت مهمة حِفظ أمن طريق الحج العراقي، وتوفير خدمات الراحة للحجاج والقوافل التجارية[١٦]، وقدمت الدولة العثمانية لأمراء آل رشيد مقابل ذلك مساعدةً مالية سنَوية باسم الصرة السلطانية[١٧]. وشرع العثمانيون خلال القرن الثاني عشر الهجري/١٨م في تعيين أمراء الحج لحماية القوافل من تعرضها للهجمات[١٨]، وقد فصَّل بعض الرحالة الفرس في رحلاتهم للحج عام خلال القرن الثالث عشر الهجري/١٩م الحديث عن التنظيم العسكري المتعلق بالقوة العسكرية الخاصة بحماية قافلة الحج، وبيرقها، وعددها، ومهامها، وطريقة توزيع جنودها، ودور أمير قافلة الحج في إرشاد القوافل وسيرها[١٩].

عني العثمانيون كثيراً بإنشاء القلاع على طريق الحج وتحصينها وتزويدها بالجنود والأسلحة لتأمين الحجاج والمسافرين[٢٠]، وتم بناء الأسوار والقلاع العسكرية حول المدن الحجازية المهمة للحفاظ عليها من أخطار وهجمات القبائل البدوية[٢١]. وتعددت رسائل سلاطين العثمانيين إلى أشراف مكة يطلبون فيها ضرورة سلامة الحجاج الوافدين إلى الحجاز، وضمان عودتهم سالمين إلى أوطانهم[٢٢]. ولذا فقد أولى الأشراف قوافل الحجيج جل اهتمامهم، وعمدوا إلى بسط نفوذهم وتقوية صلاتهم مع البدو القاطنين على امتداد قوافل وطرق الحج المؤدية إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة، بهدف الحفاظ على سلامة الحجاج[٢٣]، ونشير هنا إلى تلك الرواية التي تذكر أن بعض الأشراف كان يشرف بنفسه أو يرسل من ينوب عنه على رأس القوات لتأمين قوافل الحج وتأديب أهل الفساد ممن عرفوا بإذايتهم للحجاج[٢٤]. وأشار محمد صادق باشا[٢٥] إلى اجتماع دعا إليه شريف مكة (عبد المطلب) أمراء وأمناء الحج ووالي مكة والمدينة وبعضا من أعيان مكة للتشاور في الاجراءات المستحسنة لوصول الحجاج آمنين مرتاحين إلى المدينة بعد انتهاء موسم الحج. وذكر كذلك دور أشراف مكة في تعقب العربان الذين يعتدون على قوافل الحج "لتأديبهم وتشتيتهم فاقتفوا أثر هؤلاء الأشرار وأسقوهم كؤوس الدمار"[٢٦]، كما أشار إلى جهود عثمان نوري والي الحجاز والتي كان من بينها أنه "بنى سور ينبع لمنع تعدي العربان على البلد وجملة تنظيمات"[٢٧]، وأنه شاهد ذات مرة كتاباً مع أحد

---

[١١] جودت باشا: "أحداث مكة أيام الشريف عبد المطلب بن غالب"، ترجمة:صالح سعداوي، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، الأردنمج١٦،ع٣، ١٩٨٩م،ص١٢٠.

[١٢] بخصوص أهم هذه القبائل وخطورتها على قوافل الحج انظر : عزة شاهين:مرجع سابق،ص٢٠٢- ٢٠٧.

[١٣] شارل هوبير:رحلة في الجزيرة العربية الوسطى ١٨٧٨-١٨٨٢م، ترجمة إليسار سعادة، مطبعة ألف، بيروت، ٢٠٠٣م، ط١، ص١٣٢.، محمد صادق: مصدر سابق،ص٢٩٨.

[١٤] ليون روش: مصدر سابق،ص٨٦، محمد صادق باشا: مصدر سابق، ص٨٩،٨٥، ١١٣.

[١٥] محمد صادق:مصدر سابق،ص٢٠٣،أيوب صبري:مصدر سابق،ص٢٧٨، اسماعيل حقي جارشلي: أمراء مكة المكرمة في العهد العثماني، البصرة، مركز دراسات الخليج العربي،١٩٨٥م،ص٨٢.

[١٦] حسين حسني:مذكرات ضابط عثماني الأوضاع العامة في منطقة نجد، ترجمة وتعليق سهيل صابان، بيروت، مطبعة ألف،٢٠٠٣ م، ط١، ص ٥٥.

[١٧] سهيل صابان: "مخصصات القبائل العربية من واقع الصرة العثمانية لعام ١١٩٢هـ/١٧٧٨م"،مجلة جامعة الملك سعود (العدد٢٠،١٤٢٩هـ/٢٠٠٨م)، ص- ص ١-٢.

١٨ المكناسي:مصدر سابق،ص٢٦٥.

[١٩] خليف الصغير الشمري:جبل شمر في الرحلات الشرقية خلال العصر الحديث القسم الأول، نماذج من الرحلات الهندية والفارسية، الرياض، دار الثلوثية للنشر والتوزيع، ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م، ص ص٦٨ – ٧١.

[٢٠] شارل ديدييه: رحلة إلى الحجاز في النصف الثاني من القرن التاسع عشر،ترجمة: محمد خير البقاعي،دار الفيصل الثقافية، الرياض،٢٠٠١م،ص،٢٢٨، ريتشارد بيرتون: رحلة بيرتون إلى مصر والحجاز،ترجمة وتعليق:عبد الرحمن عبدالله الشيخ،الهيئة المصرية العامة للكتاب،القاهرة،١٩٩٤،ج١،ص٢١٥،محمد صاق باشا:مصدر سابق،ص١٥٠-١٥١،أبو القاسم الزياني: الترجمانة الكبرى في أخبار المعمور برا وبحرا،حققه وعلق عليه:عبد الكريم الفيلالي،دار نشر المعرفة،الرباط،١٩٩١،ص١٨٦.

[٢١] روش: مصدر سابق،ص٥٥، ٦٢،محمد السنوسي: الرحلة الحجازية،تحقيق:علي الشنوفي،الشركة التونسية للتوزيع،تونس،١٩٨١،ج٢،ص١٦٠.

[٢٢] عزة شاهين:مرجع سابق،ص١٩٩.

[٢٣] حمد القحطاني: مرجع سابق،ص٢٩٤.

[٢٤] المكناسي:مصدر سابق،ص٢٦٢، محمد صادق باشا: مصدر سابق،ص٢١٥.

[٢٥] محمد صادق باشا: مصدر سابق،ص١١٤، ٣٥٣.

[٢٦] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص ٢٢٧.

[٢٧] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٣١،٤٠٣.

الشرفاء يذكر أنه مندوب من شريف مكة للتوجه مع المحمل المصري "إلى المدينة ليحفظه من غدر ومكايد عربان الطريق كما هي العادة في كل عام"[٢٨]. كما حرصت السلطة العثمانية على إقامة عدد من المحطات والخانات على طرق الحجاج، وأسكنت بها بعض العشائر من أجل توفير الحماية والأمن، فضلاً عن إنشاء عدد من المخافر العسكرية على الطريق بين مكة وجدة، وتحصين مدينة ينبع، ووضع حامية عسكرية بها[٢٩].

أسهمت حكومة الدولة السعودية الأولى في تأمين حركة الحجاج، وهو ما أكد عليه بوركهات[٣٠] حين ذكر أن الصراعات السياسية والمواجهات الحربية التي شهدها الحجاز في بعض فترات الحكم العثماني تسببت في تعطيل حركة الحج وعزوف التجار عن إحضار بضائعهم لبيعها بالحجاز، لكنه مع الجهود الأمنية للدولة السعودية الأولى تعافت المدينتان المقدستان وعادت مواكب الحج. وأشار الرحالة دومينجو باديا[٣١].إلى جهود الجنود السعوديين في نشر الأمن داخل مكة خلال تأدية شعائر الحج، فضلاً عن انتشار الجنود لحماية قوافل الحجاج في طريقها من مكة إلى المدينة المنورة[٣٢] ، وأكد أن الإمام سعود بن عبد العزيز تدخل بنفسه أثناء وجوده بمكة لتأدية شعيرة الحج لإعادة ممتلكات قد سرقت من هذا الرحالة على يد بعض السلابة[٣٣]. وفي السياق ذاته تأتي شهادة الرحالة ليون روش[٣٤]الذي تحدث عن تشييد عدة أبراج بالمدينة المنورة لحماية الحجاج والأهالي من الاعتداء خلال فترة اتساع الدولة السعودية الأولى، والتي كانت منتشرة حول سور المدينة وتحتوي على فتحات. وأشاد بيرتون[٣٥] بدور السلفيين الذين كانوا ينتشرون على الطريق من المدينة إلى مكة لحماية الحجاج من اللصوص وكانوا يندفعون ورائهم في شجاعة كبيرة جعلت الرحالة يقول "أثار تصرفهم إعجابي". وذكر محمد صادق باشا [٣٦] أنه في عام ١٢٢٤هـ/١٨٠٩م وصل مكة جيش كثيف بقيادة الإمام سعود حيث "حج مع الناس بالأمن وعدم الضرر ورخاء الأسعار". وعن أنصار الدعوة السلفية الذين عايشهم يقول الرحالة دومينجو باديا أنهم "لا يسرقون أبداً سواء بالقوة أو عن طريق الخديعة أوفياء لرؤسائهم، يتحملون كل ألوان المعاناة..لا يتراجعون أمام أي خطر أو صعوبة"[٣٧]. وهكذا، أشاد بعض الرحالة بما لامسوه من تلك الجهود الأمنية التي أشاعت حالة من الأمن والطمأنينة، فقد سجل المكناسي[٣٨] إعجابه بما عاينه أثناء طريقه من مكة إلى المدينة من كثرة الجنود المنتشرة لحماية الحجاج وصد غارات الأعراب عنهم. وأشاد بيرتون[٣٩] بدور شريف مكة زيد في حماية الحجاج من اللصوص حتى أنه اعتبره نموذجا للعربي الخالص لقد كان مشهورا بالشجاعة. ونوه محمد صادق باشا [٤٠] إلى رحلته للحجاز عام ١٢٧٧هـ/١٨٦٠م والتي كانت في "غاية الانتظام والأمن والراحة". كما أشاد في موضع آخر بالجهود التي تبذلها السلطة لتحصل بها "زيادة الأمنية ويتم للحاج..كمال السرور وبلوغ الأمنية...واطمئنان الحاج بالاجتماع مع المحمل وعساكره المستحفظين فإن للعساكر عند العربان هيبة ترد مساعيهم السيئة"[٤١]، كما أشار إلى مجلس حضره في منزل الشريف عون والذي تحدث فيه الجالسون في شأن مرور الحجاج " في طريقهم مع الأمن"، بسبب ما تبذله الحكومة من جهود كان من أبرزها إرسال أمير مع الحجاج "ذا دراية بالطرق ومعرفة برؤساء قبائل العرب وعوائدهم وطبائعهم ليتألفهم ويسترضيهم شيئاً فشيئاً فيعتمدوه ويتكفلوا له بمرور المحمل من طريقهم مع الأمن"[٤٢]. وإمعاناً في حماية الحجاج من تعدي اللصوص، كان

---

[٢٨] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٦٣

[٢٩] روش: مصدر سابق،ص٥٤،سعد بن عودة الردادي:أمن الحج قبل العهد السعودي، دار المأثر، المدينة المنورة،٢٠٠١م، ص٢٣٤.

[٣٠] بوركهارت: ترحال في الجزيرة العربية،ترجمة: صبري حسن، المركز القومي للترجمة،القاهرة،٢٠٠٧م،ج١،ص٣٧.

[٣١] رامون مايراتا: علي باي العباسي مسيحي في مكة،ترجمة: رفعت عطفة،ورد للطباعة والنشر، دمشق،١٩٩٩،ص٢٣٣.

[٣٢] رامون مايراتا: مصدر سابق،ص٢٣٧.

[٣٣] رامون مايراتا: مصدر سابق،ص٢٣٨.

[٣٤] روش: مصدر سابق،ص٥٥، ٦٢.

[٣٥] محمد الشريف:مرجع سابق،ص٥٢٢.

[٣٦] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٩٣...

[٣٧] عبد الحفيظ حمان:" الحياة العامة في بعض مدن الحجاز في بداية القرن التاسع عشر من خلال رحلة دومينجو باديا (علي باي العباسي)"، الدارة،العدد الثاني، ربيع الآخر ١٤٢٣هـ،السنة ٢٨، ص١١٢.

[٣٨] مصدر سابق،ص٢٨٣.

[٣٩] محمد بن موسى الشريف: مرجع سابق، ص٥٢٢.

[٤٠] الرحلات الحجازية،إعداد وتحرير:محمد همام فكري،بدر للنشر والتوزيع،بيروت،١٩٩٩،ص٣٣.

[٤١] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص١٥١-١٥٢.

[٤٢] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٦٣.

يتم تنفيذ أقصى العقوبة على اللصوص الذين يسرقون أموال الحجاج، حيث ذكر بوركهارت[٤٣] أنه شاهد أثناء مقامه بمكة رجلاً يُقص عنقه بناءً على حكم القاضي لأنه سرق من حاج تركي مائتي جنيه انجليزي. وبسبب تلك الإجراءات الشديدة، والعقوبات الرادعة، باتت ظاهرة سرقة الحجاج مدن الحجاز نادرة الحدوث حسب شهادة الرحالة ريزفان [٤٤]. يبدو أن سيادة الأمن كانت قاصرة على الطريق من مكة وإليها، حيث كانت آمنة لا يخشى فيها الحجاج لصاً ولا قاطع طريق، خلافاً للطرق المؤدية إلى المدينة والطائف، والتي عاني فيها الحجاج من كثرة اللصوص وقطاع الطرق، والذين خلقوا الرعب لدى قوافل الحج، وانتزعوا الإبل والأموال من المسافرين[٤٥]. ولذا جرت العادة ألا يتنقل الحجاج خلال هذه الطرق إلا بحراسة خفر خاص نظراً لمخاطر الطريق[٤٦]، كما كانت أعداد الحجاج الذين يقررون زيارة المدينة المنورة بعد الحج قليلاً جداً نظراً لمخاطر الطريق الكبيرة[٤٧].

ثانياً: الخدمات الصحية:

تسببت عدة عوامل في انتشار بعض الأوبئة والأمراض بين الحجاج في مواسم الحج خلال فترة الدراسة، منها ضعف الوعي الصحي وقضاء الحاجة بشكل عشوائي[٤٨]، وازدحام الشوارع والمنازل بالحجاج، الأمر الذي أتاح الفرصة لانتشار الأمراض بينهم[٤٩]، ،وضيق الطرق الداخلية بمكة[٥٠]،وازدحامها بالمارة وانتشار الأوساخ والنفايات بها[٥١]، وعدم تغطية أحواض المياه مما عرضها للتلوث[٥٢]، وتعرض جثث ذبائح الأضاحي للتعفن وتغير الجو[٥٣] ، مما أدى إلى إصابة الحجاج بالحمى[٥٤]. وهكذا انتشرت عدة أمراض بين الحجاج في موسم الحج، كالنزلة الشعبية والاحتقانات الدماغية وأمراض العين والكبد وأمراض القناة الهضمية والتهاب المعدة والبواسير والحميات والكوليرا والجدري والتيفود والنقرس وتورم الأقدام وغيرها[٥٥].

وحرصاً على سلامة الحجاج من هذه الأمراض والحد من انتشارها وانتقالها تم اتخاذ عدد من الاحتياطات الصحية، كان من أهمها عمل حفر كثيرة بعيدة عن أماكن إقامة الحجاج لنحر الأضاحي تفادياً لتلوث الهواء وانتشار الأوبئة[٥٦]، وتعرض المخالفون لذلك للمحاكمات[٥٧]، والتشديد على اتساع نوافذ المنازل المعدة لاستقبال الحجاج[٥٨]، وإتلاف جميع المأكولات المشتبه فيها[٥٩]. واجتهد مأمورو الصحة في أيام منى لمنع إلقاء لحوم الأضاحي على الطرق، وقاموا بطبع المنشورات لهذا الغرض، وأعدوا عربات لحمل القاذورات أولاً فأول[٦٠]. كان من أهم الاجراءات الطبية الوقائية إنشاء المحاجر الصحية على مداخل الحجاز البرية والبحرية، والتي وصُفت بأنها في غاية النظام، يعمل فيها عدد

---

[٤٣] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٥٢.

[٤٤] ريزفان:مصدر سابق،ص١٥٩.

[٤٥] بوركهارت: مصدر سابق،ج١،ص١١٧، روش:مصدر سابق،ص ص٥٣، ريزفان:مصدر سابق،ص٢٠٦،أيوب صبري: مرآة جزيرة العرب،ج١،ص ١٦٣، محمد صادق باشا: مصدر سابق،ص١١٦،٢٢٦،عبدالخالق المفضل احمدون :"الرحلة الحجازية الصغرى لابي عبدالله محمد بن عبدالسلام بن ناصر الدرعي : قيمتها العلمية والتاريخية "،ضمن بحوث ندوة الرحلات إلى شبه الجزيرة العربية (الرياض ٢٤-٢٧ رجب ١٤٢١هـ/ ٢١-٢٤ اكتوبر ٢٠٠٠ م)،ص٢٣٤.

[٤٦] ريزفان:مصدر سابق،ص٢٠٥، السنوسي:مصدر سابق،ج٢،ص٢٠٣، محمد صادق: مصدر سابق،ص٢٢٠.

[٤٧] ريزفان:مصدر سابق،ص٢١٢.

[٤٨] ريزفان:مصدر سابق،ص٢٠٨، محمد صادق:مصدر سابق،ص٢٤٤.

[٤٩] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٣٠.

[٥٠] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص١٣٢٣.

[٥١] ريزفان: مصدر سابق،ص١٤٤، ١٥٧،بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٦٣

[٥٢] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٤٠، محمد صادق باشا: مصدر سابق، ص١٧٨، ١٧٩.

[٥٣] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٤٣.

[٥٤] السنوسي:مصدر سابق،ج٢،ص١٧٩، عبد الغني شهبندر: رحلة الحجاز، بيروت،د.ن،١٩٣٧،ص ٧٨-٨٤.

[٥٥] المكناسي:مصدر سابق،ص٢٨٢، بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٢٠،ى ١٣١،ريزفان:مصدر سابق،ص١٥٩،شارل ديدييه: مصدر سابق،ص١٦٢،السنوسي: مصدر سابق،ج٢، ص٢٠٤،عبد الغني شهبندر: مصدر سابق،ص٧٨-٨٩، أحمدون:مرجع سابق،ص٢٤٨،جولدن صاري يلدز:الحجر الصحي في الحجاز ١٨٦٥-١٩١٤م،مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية،الرياض،٢٠٠١م،ص٤٣.

[٥٦] ريزفان:مصدر سابق،ص٢١٠، محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص١١٢.

[٥٧] ريزفان:مصدر سابق،ص٢١١.

[٥٨] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٣٧.

[٥٩] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٢٠،ى ١٣١.

[٦٠] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٤٣.

من أمهر الأطباء الذين يتم استدعائهم من مصر والأستانة ليقيموا فيها مدة الحج[٦١]. وقد بدأ ظهور المحاجر الصحية بالمعنى الحديث في المنطقة خلال الربع الأخير من القرن الثالث عشر الهجري/١٩م بسبب انتشار الكوليرا في مواسم الحج، فمع انتشار مرض الكوليرا في الحجاز عام ١٢٧٥هـ/١٨٥٨م رأت السلطات المصرية ضرورة إقامة محجر صحي في الطور، والذي كان مخصصاً بالحجاج الذين يسلكون طريق الطور، وقد وصف هذا المحجر بأنه أنشئ على شكل طائر كبير في البحر وبسط جناحاه في البر، وفي رأسه مستشفى للأمراض الوبائية وفي عنقه أربعة مستشفيات للجراحة والأمراض العادية، في خارجه منزل رئيس المحجر وخزانات المياه. كما أسس محجر صحي في جدة في العام ذاته ليكون مركزاً لجميع المحاجر التي تقام على السواحل اليمنية والحجازية للبحر الأحمر[٦٢]. لم يكن اختيار مكان الحجر الصحي يتم بشكل عشوائي، ولكن روعي في ذلك عدة معايير، واتخذت اجراءات متنوعة، كان من بينها إمكانية رسو السفن في الحَجْر بيسر وأمان، واتقاء الرياح، وسعة الميناء، وملائمة المناخ، وسهولة توفير احتياجات المحجر من المياه، وكان من أهم هذه المحاجر : "الطور" و"قمران" و "أبو سعد" و " الواسطة" بهدف الحد من الأمراض الوبائية عن طريق الكشف الصحي على القادمين للحج أو المغادرين من الأراضي الحجازية، وكان يحتوي المحجر على أجنحة مخصصة للمصابين بأمراض وبائية، وتشرف عليهم هيئة مؤلفة من مفتش وأربعة أطباء وصيدلي وأربعة محررين وكاتبين وخمسة حراس، وفي مواسم الحج تزداد أعداد الأطباء والصيادلة، وكانت إقامة الحجاج بعيدة عن تلك الأجنحة، ومحاطة بأسوار ومزودة بأجهزة اتصال[٦٣]. لم يقتصر الأمر على المحاجر البحرية وإنما تم إنشاء محاجر صحية برية للحجاج القادمين من الشام، حيث أقيم محجر صحي في قلعة الوجه شمالي مدينة جدة، واتخذت من خلاله جميع التدابير اللازمة للحيلولة دون انتشار الأوبئة ولا سيما الحجاج القادمين من الشام والأستانة.[٦٤].

اعتنت السلطة بالمؤسسات العلاجية؛ حيث أسس العثمانيون مستشفى الغرباء عام ١٢٧٨هـ/١٨٦٢م - بجوار مدرسة خاصكي سلطان المعروف بـ"خرم سلطان" زوجة السلطان سليمان القانوني- بقرار من لجنة طبية أرسلت إلى الحرمين الشريفين، وكان يقدم للمرضى الطعام من رباط متصل بالمستشفى، وأسندت إدارة المستشفى إلى محمد أفندي من أطباء الدولة العثمانية، وكانت السلطانة بزم عالم أم السلطان عبد المجيد خان تتولى عملية الإشراف على إرسال الأطباء والأدوية إلى تلك المستشفى، وكانت سعة المستشفى خمسين سريراً، وقم تم إمداد المستشفى بالماء من خلال أنابيب حديدية من أحد خزانات الماء فوق سوق الليل، وركبت في مطبخها وحمامها ومغسل ملابسها صنابير كبيرة دائمة الجريان[٦٥]. كما تم إنشاء مستشفى بحي أجياد بعدد ٣٠ سريراً، وإن اتسعت لاستقبال ٦٠ مريضاً، وكان يعمل فيها طبيبان وصيدلي، ووصفت مفروشاتها بأنها جيدة، ويتلقى فيها المرضى طعاماً جيداً[٦٦]. وفي عام ١٣٣٠هـ/١٩١٢م أرسلت الحكومة العثمانية عدداً من الأطباء للعناية بشؤون الحج، كما أنشأوا صيدلية بمكة عرفت باسم "حجازة أجزخانة سي"[٦٧]، وبجانب هذه الصيدلية الحكومية كان هناك صيدليتان خاصتان صغيرتان[٦٨].. ويشير أيوب صبري[٦٩] إلى تحويل دار أبي سفيان بمكة إلى مستشفى للغرباء في عصر السلطان عبد الحميد. في منى تم إنشاء مستشفى بسعة ٤٠ سريراً وألحق بها دائرة صحية، وتم تجديد المستشفى في عهد السلطان عبد الحميد، وكانت عملية الكشف على المرضى والأدوية مجاناً، ويقوم السلطان بتسديد مصاريف المستشفى، وكان يرفع على المستشفى العلم في النهار ويعلق عليه ليلاً شمعة حمراء لإرشاد المرضى إلى موقع المستشفى[٧٠].

---

[٦١] ريزفان:مصدر سابق، ص٢١٤، السنوسي:مصدر سابق،ج٢،ص٢٨١.

[٦٢] عايض بن خزام الروقي:" المنشآت الطبية في الحرمين الشريفين خلال العهد العثماني:دراسة تاريخية وثائقية"، الدارة، مج٢٢، ع٨٨، ٢٠٠٤م، ص٣٢-٣٥.

[٦٣] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص١٤٤، ٢٣٨، يلدز: مرجع سابق،ص ١٢٥، ١٢٦، ١٢٧، ١٢٨، ١٣١، ١٣٤.

[٦٤] عايض بن خزام الروقي:مرجع سابق،ص٣٦.

[٦٥] أيوب صبري: مرآة الحرمين، ج١،ص٦٤٣، ٨٨٠، ٨٨٣.

[٦٦] ريزفان:مصدر سابق،ص١٥٩.

[٦٧] محمد عمر رفيع:مكة في القرن الرابع عشر الهجري،نادي مكة الأدبي والثقافي،مكة،١٩٨١م،ص٢٢٨-٢٢٩.

[٦٨] ريزفان:مصدر سابق،ص١٥٩.

[٦٩] مرآة الحرمين،ج٢،ص٨٣٤.

[٧٠] أيوب صبري:مرآة الحرمين، ج١ ص١٠٣٦-١٠٣٧.

كما اعتاد العثمانيون إرسال الأطباء إلى الحجاز في مواسم الحج لرفع التقارير عن الحالة الصحية، ونشير هنا إلى الطبيب قيصر لي شاكر الطبيب العسكري الذي كان يشغل رتبة قائم مقام في مستشفى حيدر باشا في استانبول والذي تم إرساله خلال فترة البحث في مهمة رسمية من قبل السلطان العثماني إلى الحجاز، فكتب كتاباً تحت عنوان "تقرير طبي عن بعض المشاهدات والملاحظات في الأحوال العامة في الحجاز وإصلاحاتها الأساسية الحاضرة" ركز فيه على النواحي الصحية وتحدث عن مشاهداته واقتراحاته ومنها تطوير الخدمات الصحية والاهتمام بصحة الحجاج والأهالي واتخاذ التدابير اللازمة للحيلولة دون انتشار الأوبئة في مكة والمشاعر المقدسة، وضرورة إرسال بعثات طبية مختلطة من الدولة الإسلامية في كل عام مع حجاج تلك الدول وأشار إلى أهم الأمراض التي تنتشر بين الحجاج وأسبابها، وكيفية الوقاية منها[٧١]

اعتادت الحكومة المصرية إرسال صيدليات بصحبة المحمل يرافقها طبيب وصيدلاني وممرض وإرسال أطباء لمتابعة الأوضاع الصحية بمنى، يحملون معهم صناديق مملوءة بالأدوية، وفضلاً عن قيامهم بنشر الوعي الصحي بين الحجاج وطرق الوقاية من الأمراض، فإنهم قاموا بإرسال نشرات تشمل الوضع الصحي في موسم الحج وعدد الوفيات وأسباب الوفاة وأهم الأمراض التي تحدث عادة خلال الموسم، وبلغ ما كان يصرف لهذا الغرض عشرة آلاف وتسعمائة وأربعة وعشرون قرشا[٧٢]. وجرت العادة أن ينطلق مع جموع الحجاج إلى عرفات الفريق الطبي المرسل في مأمورية لزمن الحج مع صيدليته ومع لوازم التطبيب والاستشفاء[٧٣].

وفي المدينة المنورة تم بناء مستشفى لعموم أهالي المدينة والحجاج عام ١٢٥٥هـ/١٨٣٩م وخصص لها ما يلزمها الأطباء والجراحين والصيادلة و الخدم ، وألحقت بها صيدلية ومخزن أدوية وخصصت لها الأدوية الطبية واللوازم الجراحية[٧٤]. كما أشار القائمقام الدكتور قيصر لي شاكر في تقريره باللغة العثمانية عن أمر سلطاني من السلطان عبد الحميد الثاني بخصوص إنشاء مستشفى بالمدينة المنورة، حيث تم تشكيل هيئة طبية اختارت مكاناً عند باب الحميدي وأوصت بإنشاء المستشفى في هذا المكان وتم تسليم التقرير لمحافظ المدينة المنورة للشروع في تنفيذ إنشاء المستشفى[٧٥].

ومع انتشار وباء الكوليرا في مكة المكرمة[٧٦]عام ١٢٨١هـ/١٨٦٥م وانتشارها بين الحجاج عقد المؤتمر الصحي الدولي الثالث في استنبول عام ١٨٦٦م لدراسة الحالة الصحية في البحر الأحمر والولايات العثمانية ومنها الحجاز وخرج المؤتمر بمجموعة من القرارات كان من أهمها :تأسيس محاجر صحية على سواحل البحر الأحمر، وتشكيل هيئة تكلف بخدمة الضبط الصحي بمكة المكرمة[٧٧]. فضلاً عن استخدام العزل الصحي للحجاج وللسفن التي يشك في وجود حالات كوليرا عليها[٧٨]، ونتيجة لتلك الجهود كان عدد الحجاج الذين يتعرضون للوفاة بسبب الظروف الصحية قليل للغاية[٧٩].

وهكذا أكد محمد صادق باشا[٨٠] أن السلطة القائمة على شؤون الحج "أدت وظيفتها السنية وقامت بواجبات الصحة العمومية".

ثالثاً: خدمة نقل الحجاج.

نظراً لكثرة الصخور التي حالت دون اقتراب البواخر من شواطئ جدة كان يتم ارسال أكثر من ٢٠ زورقاً شراعياً كبيراً لاستقبال الركاب، وتلافياً للحوادث المؤسفة كانت تخصص زوارق لنقل الأمتعة وأخرى لنقل الحجاج الذين يدخلون عند وصولهم خياماً أعدت لاستقبالهم،

---

[٧١] عايض الروقي: المصادر العثمانية،ص٤٩-٩٥.

[٧٢] محمد صادق: مصدر سابق،١١٢-١١٣، ٣٤٤.

[٧٣] ريزفان:مصدر سابق،ص٢٠٧.

[٧٤] أيوب صبري: مرآة الحرمين،ج١،ص٤٩٦.

[٧٥] عايض بن خزام الروقي: مرجع سابق، ص٢٨.

[٧٦] تذكر جولدن يلدز أن منطقة الحجاز تعرضت لمرض الكوليرا اثنين وعشرين مرة خلال الفترة ١٨٣١-١٩١٦م ، تتعاقب أحياناً عاماً بعد عام وقد تظهر في فترات تصل إلى عدة سنوات. :مرجع سابق،ص١٣٩-١٥٦.

[٧٧] جولدن يلدز:مرجع سابق،ص٤٧.

[٧٨] وليد جميل: مرجع سابق،ص٢٥٣.

[٧٩] ريزفان:مصدر سابق،ص٢١١.

[٨٠] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص ٢٣٨.

كانت تحاط بحواجز خشبية يسير بمحاذاتها حراس لحراسة الحجاج ومرافقتهم، وفي الخارج كان البدو مع جمالهم في انتظار من يستأجرهم[٨١].

وكان للمتعهدين (الحمالين) الذين يقومون بنقل الحجاج دورٌ كبير في خدمة قوافل الحج، فقد كان على كل متعهد توفير خيام الحجاج وأكلهم وشربهم، وحَمْل أغراضهم، وطبخ طعامهم وقوتهم في منازل الطرق، وكان يؤخذ عليهم تعهُّدات صارمة بأن يُعامِلوا الحجاج معاملة طيبة، ويُوفِّروا لهم المركب المريح في الذهاب والعودة[٨٢].وكان من أهم وسائل نقل الحجاج فترة البحث الإبل في المسافات البعيدة، والحمر الأهلية في الاتصال المباشر بين المدن وفي التنقل بين المشاعر[٨٣]. ويصف محمد صادق باشا[٨٤] هذه الحمير بأنها "معدة للأجرة حصاوي شداد بدون لجام ولا ركاب..وأصحابها لهم الصنعة التامة في شد عفش المسافر بالراحة التامة"، وذكر أنه قطع المسافة من جدة إلى مكة بعد ١٢ ساعة منها ساعة ونصف استراحة بالمحطات. وكانت المقاهي بمكة المكرمة تضج بسماسرة القوافل الذين يؤجر البدو من خلالهم الإبل المستخدمة لتنقل الحجاج إلى جدة والمدينة المنورة[٨٥].وفي بعض الأحيان كانت تتدخل السلطة من أجل تخفيض أجرة تنقل الحجاج، حيث كانت أجرة الجمل من ينبع إلى المدينة خلال فترة البحث عشرة ريالات مجيدية في الذهاب فقط[٨٦]وكانت السلطة تجتهد في إنارة الأماكن التي تؤدى فيها مناسك الحج بمصابيح كثيرة[٨٧]،وتتكفل بنقل الحجاج الذين انقطعت بهم السبل بسبب الفقر أو سلب نقودهم ايماناً منها بأن "من أهم واجباتها إعانة الضعيف وإغاثة الملهوف"[٨٨].كما نالت طرق الحجاج عناية خاصة حيث تم تعبيدها لتسهيل حركة السير، وتم ترميمها والاهتمام بنظافتها ووضع علامات يهتدي بها الحجاج على امتداد الطرق[٨٩].

رابعاً: خدمة توفير المياه:

نظراً لأهمية الماء وتفادياً لتكرار حالات وفاة بعض الحجاج بسبب العطش، أبدى القائمون على أمر الحج اهتماماً بالغاً بتوفير المياه للحجاج حيث تم إنشاء خزانات للماء المطلوب لإعاشة الحجاج على طريق القوافل، حيث تم تعمير وترميم سواقي قلعة نخلة، وعجرود، وحفر آبار جديدة بطريق الحاج، وخصم لهذا الغرض مبلغ ثمانية أكياس من الخزينة الإرسالية للسلطان في عام ١٢١١هـ/١٧٩٦م[٩٠]. وتسهيلاً على الحجاج ، جرت العادة بإرسال الثيران في كل عام في موسم الحج مع لوازم السواقي لاستخراج الماء من الآبار "مدة طلوع ونزول الحجاج ثم ترجع الأثوار إلى مصر مع الحج المصري"[٩١]. كما جرت العادة أن يتم إرسال مبالغ من المال لأجل نزح وتطهير صهاريج الماء الموجودة في طريق الحاج، من خلال عدد من السقائين المتوظفين للحاج[٩٢]، وكان يتم محاسبة هؤلاء محاسبة قاسية حال تفريطهم في أعمالهم بعدم تطهير ونزح الآبار التي في طريق الحجاج[٩٣]. كما تم الاهتمام ببرك الماء والخزانات على طول طريق الحاج القادم من الشام إلى الحجاز، فكان هناك بركة خاصة بالقافلة المصرية وبركة خاصة بالقافلة السورية، وكانت تصل مساحة الواحدة منها ١٦٠ قدماً مربعاً بعمق يصل إلى ٥٠ قدماً، وكانت متينة من الناحية الإنشائية، مبطنة كلها بالحجر وتجري صيانتها بصورة مستمرة[٩٤]. ولتوفير المياه لقافلة الحجاج القادمة من اليمن

---

[٨١] ريزفان:مصدر سابق،ص٢٠٤.

[٨٢] حسني:مصدر سابق،ص٥٥.

[٨٣] روش: مصدرر سابق،ص١٣٠.

[٨٤] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٠٨.

[٨٥] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٤٤.

[٨٦] ابراهيم رفعت: مصدر سابق،ج٢،ص٤٨.

[٨٧] المكناسي: مصدر سابق،ص٢٦٦.

[٨٨] ابراهيم رفعت: مصدر سابق،ج٢،ص٥.

[٨٩] بوركهات: مصدر سابق،ج١،ص٩٠، بروش:مصدر سابق، ص٦٥، ١٠٣،أحمد الرشيدي: حسن الصفا والابتهاج بذكر من ولي إمارة الحج، تحقيق: ليلى عبد اللطيف، مكتبة الخانجي، مصر، ١٩٨٠،ص٣٢، سعد بن عودة الردادي:مرجع سابق،،ص٢٣٤.

[٩٠] انظر تحقيق ليلى عبد اللطيف لكتاب حسن الصفا والابتهاج، ص٢١.

[٩١] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٧٨.

[٩٢] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٨٨..

[٩٣] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص١١٩.

[٩٤] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٦٤.

تم انشاء خزان حجري كبير على بعد ميل ونصف جنوب مكة عرف ببركة ماجن بهدف حفظ ماء المطر وتجميعه[٩٥]. كان من أبرز اهتمامات السلطة العثمانية بمسألة توفير المياه هو العناية الشديدة بعين زبيدة أو عين حنين، باعتبارها أهم مصدر للمياه في مكة المكرمة، وقد تجلى هذا الاهتمام منذ فترة مبكرة من وجود العثمانيين بالحجاز، حيث يشير العياشي أن ماء هذه العين وصلت مكة :"في دولة بني عثمان ملوك العصر من التركمان وقد شاهدنا في بنيان هذه الساقية ما يدل على فخامة ملكهم وقوة اعتنائهم بأمر الحرمين فكلما مررنا غلوة أو غلوتين وجدنا عيناً منها مفتوحاً عليه بناء وثيق ووجدنا الفعلة في وقتنا جادين في إصلاح ما وهي من بنائها وكنس ما تهور من أرجائها"[٩٦]. وبلغت عناية السلطة بهذه العين اهتماماً كبيراً، حيث تم الاعتناء الشديد بإصلاح مجراها بشكل دوري، وعملت لمجرى العين صنابير لتسهيل حصول الحجاج والأهالي على المياه[٩٧]، وكان يتم إرسال مهندسين لهذا الغرض من الأستانة[٩٨] ومصر، حيث ذكر محمد صادق باشا[٩٩] أنه في عام ١٢٩٧هـ تم إرسال ٢٥٠٠٠ جنيه مع أحد معاوني الداخلية وبرفقته أحد المهندسين المشهورين لمشاهدة العمارة الجارية بقناة العين، وقد شاهد بنفسه القناة "مبنية بناء متيناً من مكة إلى عرفات"، كما أنه وجد "تعميرها صار إتمامه حتى أن الماء كثر بمكة وجهاتها".

وكان يتم توصيل الماء إلى قلب مكة من خلال أنبوب واسع مركب من أحجار مشدودة بالكلس، وبلغت نقاط استقاء الماء بها ٤٠ نقطة[١٠٠]. ويذكر بوركهات[١٠١] أن أمراء مكة قاموا باستحداث أربع عيون إلى مجرى النومان المائي وهي : البرود وزفران وميمون وعين مشاش، كما قاموا بجلب المياه من الآبار والينابيع والصهاريج التي تتجمع فيها مياه الأمطار من خلال قنوات اصطناعية ، ليتم توزيعها من خلال نوافير مخصصة لمنحها للحجاج في أماكن تأدية شعائر الحج[١٠٢]. وحسب شهادة محمد صادق باشا[١٠٣] فقد ظهرت في جدة عين ماء عذب فقام والي الحجاز عثمان باشا نوري بوضع مجاري تحت الأرض حتى أوصلت الماء إلى حوض كبير كمخزن بخارج البلد ومنه توزعت بواسطة مواسير متفرقة إلى داخل البلد لسبعة أحواض بحنفيات كافية لشرب أهالي البلد وزيادة حتى تم الاستغناء عن ماء الصهاريج. وقد عدد صادق باشا[١٠٤] مآثر عثمان بن نوري فذكر أنه "جدد حنفيات للوضوء بمحلات قريبة من الحرم وأحواضاً وصهاريج من الحارات للأهالي تأتي إليها من قناة عين زبيدة وأنشأ عين رغامة بجدة وهي من أكبر المآثر للحجاج وأهل البلد". ويذكر أيوب صبري[١٠٥] أنه أقيم في مكة تسعة صهاريج احتياطية وعدد من خزانات المياه ذات الصنابير، حيث بلغت سعة الصهريج ١٥٠ مترا مربعا. وهو ما كان له نظيراً بالمدينة المنورة حسب شهادة ليون روش[١٠٦]..كما تحدث أيوب صبري عن إصلاح القناة التي كانت تنقل ماء بئر زمزم إلى خارج المسجد الحرام خلال الفترة ١٢٩٥-١٢٩٧هـ/١٨٧٨-١٨٧٩م، ثم تم عمل مكان تتجمع فيه هذه المياه لسقيا الناس، وتم إنجازه بعد أربعة أشهر على يد ٣٠٠ عامل[١٠٧]. فضلاً عن ذلك عددت لنا المصادر بعض الأسبلة التي بنيت خلال فترة البحث، ففي عهد السلطان محمود خان (١٢٢٣-١٢٥٥هـ/١٨٠٨-١٨٣٩م) أنشئ سبيل إلى جوار بئر في شمال مكة، وفي عام ١٢٦٠هـ/١٨٤٤م خلال عهد السلطان عبد المجيد تم إعادة بناء الأسبلة الواقعة قرب مسجد العمرة، وفي عام ١٢٦٣هـ/١٨٤٦م تم إنشاء سبيل على حدود مكة من الجهة الغربية[١٠٨]. كان بالقرب من المروة سبيل من أعمال الخليفة العثماني سليمان بن سليم يجري إمداده بالماء من مجرى مكة المائي وهو يزحم طوال اليوم بالحجاج الذين يأتون لملء

---

[٩٥] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٤٨.

[٩٦] العياشي::مصدر سابق،ج٢،ص١٦٧.

[٩٧] أيوب صبري:مرآة الحرمين،ج١،ص٦٢٢- ٦٢٦، ٦٣٦، ٦٣٧،محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص١٨٥، نورة بنت معجب الحامد: "الحجاج المغاربة في النصف الأول من القرن الرابع عشر الهجري:الخدمات المقدمة لهم- مساهماتهم- انطباعاتهم"،مجلة الجمعية التاريخية السعودية، س ٩، ع ١٨، ٢٠٠٨،ص١٢٤.

[٩٨] وليد جميل:مرجع سابق، ص٢١٦.

[٩٩] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٢٩.

[١٠٠] ريزفان:مصدر سابق،ص١٥٦.

[١٠١] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٤١.

[١٠٢] ليون روش: مصدر سابق، ص١٢١-١٢٢، ريزفان:مصدر سابق،ص٢٠٩، محمد صادق:مصدر سابق،ص٢٣٤، ٢٩٠.

[١٠٣] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٠٤.

[١٠٤] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٣١.

[١٠٥] مصدر سابق،

[١٠٦] روش: مصدر سابق،ص٥٦.

[١٠٧] مصدر سابق،ج١،ص٧٤٨-٧٤٩،عزة عبد الرحيم شاهين: خدمات الحج في الحجاز خلال العصر العثماني،دار القاهرة للنشر،القاهرة،٢٠٠٦،ص٢٦٧.

[١٠٨] عزة عبد الرحيم شاهين: مرجع سابق، ص٣١١.

قربهم[١٠٩]. وتم جلب الماء إلى جبل عرفات وتخزينها في أحواض طويلة مكشوفة مبنية ليستخدمها الحجاج في شتى الأغراض[١١٠]، يقول محمد صادق باشا "وبأسفل الجبل قناة عين زبيدة مبنية ومحيطة بثلاث من جهاته ولها فتحات تملأ منها أحواض بجانبها لشرب الحجاج"[١١١]. كما كان هناك عدد من السقاءين الذين يحملون القلل المملوءة بماء زمزم يطوفون بها على الحجاج ليشربوا منها أثناء تأدية المناسك[١١٢]. ورغبة في تسهيل عملية احتفاظ الحجاج بماء زمزم ونقله إلى بلادهم كان يتم صناعة جرار فخارية في أفران لإنتاجها وصل عددها خلال فترة البحث ١٢ فرناً بجانب جبل قبيص، وكانت قلة قليلة من الحجاج هم الذين يعودون إلى بلادهم وليس معهم جرار مليئة بماء زمزم[١١٣]. كما كان السقاؤون يقومون بإحضار الماء إلى منى لتوزيعها على الحجاج[١١٤].

خامساً: توفير الأطعمة واحتياجات الحجاج:

يذكر محمد صادق باشا[١١٥]. أن ميناء ينبع كانت تنتشر به في موسم الحج "سوق يباع بها كل شيء يلزم للحجاج ..وعند موسم الحج تأتي إليها العرب للتجارة وأما في غير أوان الحج فلا يوجد بها شيء وتصير كالخراب". تحولت مكة أثناء موسم الحج إلى بازار هائل ينتشر من أبواب الحرم في جميع الشوارع والأزقة، وكان يتم استيراد كميات كبيرة من المنتجات المعيشية من خلال قوافل الحجاج أو بالبواخر إلى جدة؛ لتلبية حاجات جموع الحجاج، فكان يتم جلب الحنطة والفول والشعير والذرة الصفراء والعدس والأرز والسكر وزيت الزيتون والعسل والبضائع الحريرية والفواكه المجففة، والسجاد والحصائر والعباءات والمواد العلاجية والبن والعقيق[١١٦]. وأثنى الرحالة على جهود رجال السلطة في توفير أنواع الأطعمة والطيبات وجعلها أمراً ميسوراً على الحجاج؛ حيث انتشرت بجوار المسعى محلات تباع فيها لحم الضأن المشوي وصنوف القشدة والفطير والحلوى والمهلبية[١١٧]،وكان بين مكة وعرفات سوق عظيم يخرج منه الحجاج بجميع المأكولات والمشروبات والأطعمة والفواكه[١١٨]. كما تنافس الحكام والأمراء والأثرياء في بناء التكايا بمكة إسهاماً منهم في تخفيف أعباء المعيشة على الحجاج والمعتمرين الذين تقصر بهم النفقة، ومن أبرزها التكية المصرية التي أسسها محمد علي في مكة عام ١٢٣٨هـ/١٨٢٢م بشارع أجياد، بها ناظر ومستخدمون وبها أماكن ومخازن للغلال وطاحون ومطبخ متسع، وقد أسهمت بدور بارز في التكافل الاجتماعي من خلال توزيع الأطعمة والأشربة على الحجاج؛ حيث كان يُصرف لهم الخبز والقمح والأرز والسمن واللحم والحمص، وتطبخ فيها الشوربة صباحا وتفرق في كل يوم على نحو ٤٠٠ فأكثر من الفقراء مع الخبز[١١٩].

كما كان هناك ثماني تكيات أخرى بالمدينة المنورة قريبة من جبل أحد مبنية للخيرات منها التكية المصرية وكان ناظرها معين من مصر وبها مخازن وأفران ومطبخ والخزين اللازم لها يأتيها سنوياً، وفي موسم الحج يجتمع فيها كل يوم ما ينيف عن خمسمائة فقير[١٢٠].

سادساً: خدمة الطوافة:

تعد الطوافة من المهن التي ارتبطت بموسم الحج، حيث كان يقوم بعض الأفراد -وبعضهم من العلماء- أو كما سماهم بعض الرحالة "المرشدين في الأماكن المقدسة"[١٢١] بمهمة استقبال الحجيج ومصاحبتهم وإرشادهم لأداء المناسك خطوة بخطوة. وجرت العادة أن يرسل كل وكيل من وكلاء المطوفين إلى المطوف بمكة قائمة بأسماء الحجاج وعددهم قبل يوم واحد من تحرك الحجاج من جدة عن طريق

---

[١٠٩] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٥٣.

[١١٠] ريزفان:مصدر سابق،ص١٥٦.

[١١١] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٣٩.

[١١٢] ليون روش: مصدر سابق، ص١١٦، ريزفان: مصدر سابق،ص٢٠٧،رامون مايراتا: مصدر سابق، ص٢٢٩.

[١١٣] ريزفان : مصدر سابق، ص١٤٩-١٥٠.

[١١٤] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٤٢.

[١١٥] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٩٣.

[١١٦] روش: مصدر سابق، ص١٤٣.

[١١٧] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٥٢،١٢٠.

[١١٨] المكناسي:مصدر سابق،ص٢٦٥.

[١١٩] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص١٠٦، ٣٣٠، عزة شاهين:مرجع سابق،ص٢٤٠.

[١٢٠] محمد صادق باشا:مصدر سابق،ص٣٨٩.

[١٢١] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٢٤.

البريد[١٢٢]. وكان هؤلاء المطوفون يؤدون كافة الخدمات للحاج منذ وصوله إلى الأراضي المقدسة دون مقابل، انطلاقاً من قناعة لديهم بأن الواجب عليهم إرشاد الغرباء إلى المناسك والعبادة وتعليمهم أداء مناسك الحج لوجه الله، إلا من طابت نفسه من الحجاج أن يعطي المطوف في آخر رحلته قدراً من المال وعادة ما يكون زهيداً[١٢٣]، ورغم ذلك فقد اجتهد هؤلاء المطوفون في أداء وظيفتهم على أكمل وجه فقام الواحد منهم بدور الدليل والحارس والمفتي والطبيب والصيدلي والممرض والدلال[١٢٤]، بل إن بعضهم كان يصحب الحجاج إلى صالونات الحلاقة لمتابعة عملية حلق الشعر، وكانوا يرددون لهم بعض الأدعية أثناء تلك العملية[١٢٥]..

كما رافق المطوفون الحجاج أثناء قيامهم بالذهاب إلى المزارات، وكانوا يقومون بعملية شرح تفصيلي لمعالمها وتاريخها وما ارتبط بها من أحداث، وكان يتم تخصيص مطوف لبعض الأجناس مثل مطوف الأكراد وتولى بعضهم مشيخة المطوفين، وقد توسع نطاق الطوافة في أواخر العصر العثماني وزاد عدد المطوفين، كما توسع أمراء مكة في توزيع البلاد الإسلامية بين المطوفين، فكان كل مطوف مسئولاً عن بلد، ثم تم إقرار رسوم على الحجاج لصالح المطوفين[١٢٦].وأشار بيرتون[١٢٧] إلى أن احتكاك المطوفين بالأجناس المختلفة جعلهم يتقنون بعض اللغات كالفارسية والتركية والهندوستانية.

سابعاً: توفير السكن:

يعتبر السكن أحد الخدمات المهمة التي يحتاجها الحاج أثناء تأدية الفريضة، فقد تم تأسيس عدد من الاستراحات والمقاهي بين المدينة المنورة ومكة وبين جدة ومكة اشتملت على أسرة من أجل راحة الحجاج أثناء سفرهم[١٢٨]، وأشار الرحالة إلى الدور التي كانت تُعد لاستقبال الحجاج[١٢٩]، وكان بعض السكان في مكة يؤجرون الغرف التي يعيشون فيها للحجاج ليعيشوا في فناء المنزل المكشوف[١٣٠].وقامت الأربطة بدورها في استقبال الحجاج؛ حيث كانت تحتوي على بيوت كثيرة جيدة جامعة لمرافق السكنى في كل بيت خابية للماء ومكان للخلاء والوضوء، أعدت لاستقبال قوافل الحجاج القادمة من مصر والشام واليمن[١٣١]. أما التكيات فهي بيوت الأوقاف التي تبرع بها الحجاج الأغنياء لاستعمالها مساكن للحجاج من أبناء جنسهم زمن الحج، وتشير المصادر إلى ثماني تكيات كانت مخصصة لاستقبال الحجاج الروس[١٣٢]. وكان الحرم الشريف فضلاً عن كونه مسجداً جامعاً وقاعة شاسعة للمحاضرات والدروس الدينية، مأوى شاسع لقضاء الليل يتوافد فيه مساء جميع الحجاج الذين لا مأوى لهم[١٣٣].

النتائج والمناقشة:

- اعتمدت الدراسة على عدد من كتابات الرحالة، ونظراً لصعوبة الإلمام بها جميعاً تم اختيار نماذج لرحالة من مصر وبلاد المغرب وبلاد الشام، ورحالة أتراك وفرس، ورحالة أجانب جاءوا إلى الحجاز متنكرين؛ لتحقيق أغراض سياسية[١٣٤].
- أسهمت الدولة السعودية الأولى بعد ضمها للحجاز في تسهيل العقبات التي كانت تواجه الحجاج وعلى رأسها المسألة الأمنية، حيث بث أنصارها جنودهم على طول الطرق المؤدية إلى الحجاز لنشر الأمن والتصدي لاعتداءات البدو واللصوص على قوافل الحج.

---

[١٢٢] أيوب صبري:مصدر سابق،ص١١٦٥.

[١٢٣] شكيب أرسلان:الارتسامات اللطاف في خاطر الحاج إلى أقدس مطاف، صححه وعلق عليه:عبد الرزاق حسين كمال،مكتبة المعارف،الطائف،١٣٩٨هـ،ص١٢٢.

[١٢٤] السنوسي:مصدر سابق،ج٢،ص١٧١، ، ابراهيم رفعت: مصدر سابق،ج٢،ص٤٦.

[١٢٥] روش: مصدر سابق، ص٩٠، ٩٦.

[١٢٦] روش: مصدر سابق، ص ٦٠، ٦١، ١٠٣، ١٠٤، ١٢٦.

[١٢٧] محمد الشريف:مرجع سابق،ص٥٦٦.

[١٢٨] محمد صادق:مصدر سابق،ص٣٤٧، منى شاهين: مرجع سابق،ص ١٨١، ٢٤٢.

[١٢٩] المكناسي:مصدر سابق،ص٢٦٤، روش: مصدر سابق، ص١٠٦.

[١٣٠] بوركهارت: مصدر سابق، ج١، ص١٣٠

[١٣١] عزة شاهين:مرجع سابق،ص٢٤٢.

[١٣٢] ريزفان:مصدر سابق،ص١٤٤، ٢٠٦.

[١٣٣] ريزفان:مصدر سابق،ص١٨٦.

[١٣٤] تابع بهذا الخصوص:أسعد عيد:"الرحالة الغربيون في شبه الجزيرة العربية،أهدافهم وغاياتهم"،ضمن ندوة الرحلات إلى شبه الجزيرة العربية،عبد الرحمن،عبدالله:" كتابات الرحالة الغربيين مصدرا لتاريخ الجزيرة العربية"،مجلة الدارة،ع١،س٢٧،١٤٢٢هـ،ص ص٢١-٤٨، زكريا،جمال "الدوافع السياسية لرحلات الأوربيين إلى نجد والحجاز في القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين"،ضمن ندوة مصادر تاريخ الجزيرة العربية،ص ص ٩-٢٨.

- اثبتت الدراسة الاهتمام الكبير بقضايا استتباب الأمن وتأمين طريق الحجاج، لما لذلك من أثر بالغ على معظم خدمات الحج ومرافقه، من خلال المفاوضات مع رؤساء القبائل مقابل مساعدات مالية، وتعيين أمراء الحج لحماية القوافل، وإنشاء القلاع والحصون على طريق القوافل، وإن لم يمنع ذلك حدوث تعديات على الحجاج خاصة على الطريق بين مكة والمدينة.
- تعددت مظاهر الخدمات الصحية المقدمة للحاج، ففضلاً عن الاهتمام بالصحة الوقائية، تم إنشاء المراكز الصحية والمستشفيات، وإرسال الفرق الطبية في موسم الحج، وعقد المؤتمرات الصحية، بيد أنها ظلت إجراءات بسيطة لم تتناسب مع جموع الحجاج الغفيرة، ولم تتمكن من الصمود أمام الواقع الصحي المتردي، مما تسبب في انتشار العديد من الأمراض بين الحجاج.
- نالت عملية تدبير المياه بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة أهمية بالغة، ففضلاً عن الاعتناء بعين زبيدة والقيام باصلاحها، تم إنشاء عدد كبير من الصهاريج والبرك لتتجمع فيها مياه الأمطار، وجلبت منها جميعاً المياه إلى داخل مكة وإلى المشاعر عبر الأنابيب والقنوات الاصطناعية. كما تم إصلاح وتجديد الأسبلة القديمة وبناء أسبلة جديدة على الطرق المؤدية إلى مكة والمدينة، وفي أماكن أداء الشعائر مثل منى وعرفات ومزدلفة.
- تباينت مواقف الرحالة تجاه دور السلطة في توفير خدمات الحج والاعتناء بالمرافق، فبينما وقف الرحالة العرب منها موقفاً إيجابياً بحيث أشادوا بجهود السلطة في ذلك الجانب، نجد تحاملاً من بعض الرحالة الأجانب من خلال وصف إدارة الحج خلال فترة البحث بالفوضوية، مثال ذلك الرحالة بروش الذي ألح على المعاملة التي وصفها بالوحشية التي يتعرض لها الحجاج بالحجاز، وذهب إلى أنه لابد من تدخل حكومته لتحسين حالة الحجاج المسلمين الخاضعين لحماية فرنسا[١٣٥]، كما أنه وصف ضم الدولة السعودية الأولى للحجاز بأنه غزو غلفه الطمع بالكنوز المكدسة في حرمي مكة والمدينة[١٣٦] ، كما اتهم السلطات المشرفة على شؤون الحرمين الشريفين بالاستيلاء على مواردهما الضخمة وإنفاق القدر اليسير على العناية بهما مما أفضى "إلى قصور كبير في الخدمات"[١٣٧]،وعقد مقارنة بين الأماكن المقدسة النصرانية ونظيرتها الإسلامية فوصف الأخيرة بأنها " تعم فيها الفوضى جميع فروع الإدارات الإسلامية"[١٣٨]، كما أنه اتهم سكان مكة بأنه ليس لهم مورد رزق عدا استغلال الحجاج[١٣٩]. ولا شك أن كل هذه الأباطيل لا أساس لها من الصحة، وإنما سجلها ذلك الرحالة بهدف التشويه خدمة لأهداف أيدولوجية، وهو ما صرح به حين أكد أنه لم يأت إلى مكة لأداء فريضة الحج وإنما لتحقيق أغراض سياسية لصالح حكومته[١٤٠].

الخلاصة:

من خلال العرض السابق تبين مدى العناية والاهتمام بخدمات الحج ومرافقه أهمية من جانب العثمانيين ومن ناب عنهم في حكم الحجاز، ومن قبل حكام الدولة السعودية الأولى حين خضع لها الحجاز فترة من الزمن، وذلك من خلال تذليل ما يقابل الحجاج من مخاطر ومصاعب وتوفير الأمن لهم وتأمين سبل قوافل الحج بشتى الطرق والوسائل، وكيفية استقبال هذه القوافل وتنظيم عملية سيرها، وأمداها بكل ما تحتاج إليه من دعم مادي ومعنوي في سبيل أداء الفريضة، مثل تحقيق الرعاية الصحية وتوفير الخدمات الصحية، والخدمات العامة من مأكل ومشرب ومركب ومسكن.

التوصيات:

- تشجيع طلاب الدراسات العليا على دراسة تاريخ خدمات الحج ومرافقه عبر العصور الإسلامية المختلفة.
- عقد مؤتمر دولي حول تاريخ الحج عبر العصور.
- إنشاء مركز لتاريخ الحج والعمرة .
- إصدار مجلة علمية متخصصة في تاريخ الحج والعمرة.

---

[١٣٥] ليون روش: رحلته إلى الحجاز، ترجمة: محمد خير البقاعي، جداول،للنشر والتوزيع، بيروت،٢٠١١م ، ٥٧.
[١٣٦] روش: مصدر سابق ، ص٧١.
[١٣٧] روش: مصدر سابق ، ص٧٧.
[١٣٨] روش: مصدر سابق ، ص١١٢.
[١٣٩] روش: مصدر سابق ، ص١١٦، ١٢١.
[١٤٠] روش: مصدر سابق ، ص١٣٨.

مراجع البحث:

- أحمدون، عبدالخالق المفضل:"الرحلة الحجازية الصغرى لابي عبدالله محمد بن عبدالسلام بن ناصر الدرعي : قيمتها العلمية والتاريخية "،ضمن بحوث ندوة الرحلات إلى شبه الجزيرة العربية (الرياض ٢٤-٢٧ رجب ١٤٢١هـ/ ٢١-٢٤ اكتوبر ٢٠٠٠ م).
- أرسلان، شكيب:الارتسامات اللطاف في خاطر الحاج إلى أقدس مطاف، صححه وعلق عليه:عبد الرزاق حسين كمال،مكتبة المعارف،الطائف،١٣٩٨هـ،
- بوركهارت،جون لويس:ترحال في الجزيرة العربية،ترجمة:صبري حسن،المركز القومي للترجمة،القاهرة،٢٠٠٧م.
- بيرتون، ريتشارد: رحلة بيرتون إلى مصر والحجاز،ترجمة وتعليق:عبد الرحمن عبدالله الشيخ،الهيئة المصرية العامة للكتاب،القاهرة،١٩٩٤.
- جارشلي، اسماعيل حقي: أمراء مكة المكرمة في العهد العثماني، البصرة، مركز دراسات الخليج العربي،١٩٨٥م.
- الجاسر، حمد:"في رحاب الحرمين من خلال كتب الرحلات إلى الحج مع ابن عبد السلام الدرعي في رحلتيه"،مجلة العرب،ج٧-٨، س٩، محرم وصفر ١٣٩٥هـ.
- جميل، وليد محمد: مرافق الحج وخدماتها المدنية في عهد الملك عبد العزيز، فهرسة مكتبة الملك فهد،الرياض،١٤١٩هـ.
- الجوير، ابراهيم: دور الأمن في نهضة المجتمع من منظور علم الاجتماع وأحداث التاريخ"،ضمن كتاب الأمن العام وأثره في بناء الحضارة، المركز العربي للدراسات الأمنية،الرياض،١٤١٠هـ.
- الحامد، نورة بنت معجب: "الحجاج المغاربة في النصف الأول من القرن الرابع عشر الهجري:الخدمات المقدمة لهم- مساهماتهم- انطباعاتهم"،مجلة الجمعية التاريخية السعودية، س ٩، ع ١٨، ٢٠٠٨
- حسني، حسين:مذكرات ضابط عثماني الأوضاع العامة في منطقة نجد، ترجمة وتعليق سهيل صابان، بيروت، مطبعة ألف،٢٠٠٣م.
- حمان، عبد الحفيظ:" الحياة العامة في بعض مدن الحجاز في بداية القرن التاسع عشر من خلال رحلة دومينجو باديا (علي باي العباسي)"، الدارة،العدد الثاني، ربيع الآخر ١٤٢٣هـ،السنة ٢٨.
- ديدييه، شارل: رحلة إلى الحجاز في النصف الثاني من القرن التاسع عشر، ترجمة: محمد خير البقاعي،دار الفيصل الثقافية، الرياض،٢٠٠١م.
- الردادي، سعد بن عودة:أمن الحج قبل العهد السعودي، دار المآثر، المدينة المنورة،٢٠٠١م.
- رفعت، ابراهيم: مرآة الحرمين أو الرحلات الحجازية والحج ومشاعره الدينية، مطبعة دار الكتب المصرية، القاهرة،١٩٢٥م.
- الرشيدي، أحمد: حسن الصفا والابتهاج بذكر من ولي إمارة الحج، تحقيق: ليلى عبد اللطيف، مكتبة الخانجي، مصر،١٩٨٠.
- رفيع، محمد عمر:مكة في القرن الرابع عشر الهجري،نادي مكة الأدبي والثقافي،مكة،١٩٨١م.
- روش، ليون: رحلته إلى الحجاز، ترجمة: محمد خير البقاعي، جداول، للنشر والتوزيع، بيروت،٢٠١١م ، ص١١٢.
- الروقي، عايض بن خزام:" المنشآت الطبية في الحرمين الشريفين خلال العهد العثماني:دراسة تاريخية وثائقية"، الدارة، مج٢٢، ع٨٨، ٢٠٠٤م.
- عايض بن خزام الروقي:"المصادر العثمانية وأهميتها في دراسة تاريخ الجزيرة العربية"، الدارة،العدد٢ ،السنة ٢٣، ١٤١٨هـ.
- ريزفان، يفيم: الرحلة السرية للضابط الروسي عبد العزيز دولتشين إلى مكة المكرمة ١٨٩٨-١٨٩٩ ،دار التقريب بين المذاهب الإسلامية،بيروت،ط٢، ١٩٩٣م،ص١٥٠.
- الزياني، أبو القاسم: الترجمانة الكبرى في أخبار المعمور برا وبحرا، حققه وعلق عليه: عبد الكريم الفيلالي، دار نشر المعرفة،الرباط،١٩٩١.
- السنوسي ،محمد :الرحلة الحجازية،تحقيق:علي الشنوفي،الشركة التونسية للتوزيع،تونس،١٩٨١.
- شاهين، عزة عبد الرحيم: خدمات الحج في الحجاز خلال العصر العثماني، دار القاهرة للنشر،القاهرة،٢٠٠٦.
- الشريف، محمد بن حسن:المختار من الرحلات الحجازية إلى مكة والمدينة، دار الأندلس الخضراء،جدة،٢٠٠٠.
- الشمري، خليف الصغير:جبل شمر في الرحلات الشرقية خلال العصر الحديث القسم الأول، نماذج من الرحلات الهندية والفارسية، الرياض، دار الثلوثية للنشر والتوزيع، ١٤٣٥هـ/٢٠١٤م.
- شهبندر، عبد الغني: رحلة الحجاز، بيروت،د.ن،١٩٣٧.
- صابان، سهيل: "مخصصات القبائل العربية من واقع الصرة العثمانية لعام ١١٩٢هـ/١٧٧٨م"،مجلة جامعة الملك سعود (العدد١٤٢٩،٢٠هـ/٢٠٠٨م).
- صادق، محمد باشا: الرحلات الحجازية، بدر للنشر والتوزيع، بيروت،١٩٩٩م.

- صبري، أيوب باشا: موسوعة مرآة الحرمين الشريفين ،أشرف على ترجمتها :محمد حرب،دار الآفاق العربية،القاهرة،٢٠٠٤.
- صبري، أيوب باشا:مرآة جزيرة العرب،ترجمة وتعليق:أحمد فؤاد متولي والصفصافي أحمد المرسي، دار الآفاق العربية،القاهرة،١٩٩٩م
- العياشي، عبدالله بن محمد: الرحلة العياشية،تحقيق:سعيد الفاضلي وسليمان القرشي،دار السويدي للنشر والتوزيع،أبو ظبي،٢٠٠٦.
- مايراتا، رامون: علي باي العباسي مسيحي في مكة،ترجمة: رفعت عطفة،ورد للطباعة والنشر، دمشق،١٩٩٩.
- المكناسي، محمد بن عبد الوهاب:رحلة المكناسي ١٧٨٥م،تحقيق:محمد بوكبواط،دار السويدي للنشر والتوزيع،أبو ظبي،٢٠٠٣م.
- هوبير، شارل:رحلة في الجزيرة العربية الوسطى ١٨٧٨-١٨٨٢م، ترجمة إليسار سعادة، مطبعة ألف، بيروت، ٢٠٠٣م.
- يلدز، جولدن صاري:الحجر الصحي في الحجاز ١٨٦٥-١٩١٤م،مركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية،الرياض،٢٠٠١

دور شرطة العاصمة المقدسة في تحقيق شعار (لاحج بلا تصريح)

عميد د. خالد بن عوض الفعر الشريف
إدارة التخطيط و التطوير – شرطة العاصمة المقدسة

ملخص البحث:

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة من خلال هذا البحث إلى:

١- تحديد دور شرطة العاصمة المقدسة في تحقيق شعار (لا حج بلا تصريح).

٢- وضع خطط واستراتيجيات لمواجهة المخالفين من الحجاج بتحديد مواقع الدخول إلى مشعر عرفات على الطبيعة وتحديد نقاط الفرز قبل موسم الحج.

٣- تحديد نقاط الفرز يساعد الجهات الأمنية وذات العلاقة في معرفة خط سير الحجاج المشاة باتجاه إلى عرفات ووضع القوة المناسبة في تلك النقاط.

موضوع الدراسة: تناولت الدراسة عدة مواضيع أهمها:

١- الأدوار والمهام والواجبات التي تقوم بها شرطة العاصمة المقدسة تتعدد وتختلف من مواسم إلى أخرى.

٢- الوقوف على أرض الواقع وعلى الطبيعة بوقت كاف قبل موسم الحج يساعد في وضع الخطط اللازمة لتحيد الطرق المتجهة إلى عرفات.

٣- يكمن وضع الخطط بتحديد نقاط الفرز على احتواء الطرق من خلال وضع العديد من النقاط لاتخاذ الإجراءات النظامية للحجاج المخالفين وليس لديهم تصريح حج.

تساؤلات الدراسة: يحاول الباحث الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما دور شرطة العاصمة المقدسة في تحقيق شعار (لا حج بلا تصريح)؟

منهج الدراسة: يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي والذي يعرف على أنه: المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو المظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم في وصفها وصوفا دقيقا ويعتبر كيفيا أو كمياً.

حدود الدراسة: ركزت هذه الدراسة في حدودها على مشعر عرفات، لأن تنظيم هذا المشعر المقدس يحقق شعار (لا حج بلا تصريح).

أهم النتائج: ١- تحقيق شعار (لا حج بلا تصريح) . ٢- أهمية إقامة فريضة الحج للحجاج النظامين. وتحقيق التوازن للقدرة والاستيعابية في مشعر عرفات ومزدلفة وتحقيق الجهات الأمنية عملها على الوجه المطلوب.

أهم التوصيات: يحاول الباحث إبراز جهود الجهات الأمنية التي تبذلها حكومة خادم الحرمين الشريفين حتى تحقق شعار (لا حج بلا تصريح). يوصي الباحث بأن على الجهات الأمنية والحكومية وضع خططها واستراتيجياتها وخاصة مشعر عرفات على الطبيعة بوقت كاف.

المقدمة:

الحج ركن من أركان الإسلام كما جاء في الكتاب والسنة، وهو فرض في العمر مرة واحدة على كل مسلم ومسلمة إذا استوفى شروطا خاصة، فعن أبي هريرة-رضي الله عنه-قال: خطبنا رسول الله-صلى الله عليه وسلم-فقال: "أيها الناس قد فرض الله عليكم الحج فحجوا"، فقال

رجل: أكل عام يا رسول الله؟ فسكت حتى قالها ثلاثا. فقال رسول الله-صلى الله عليه وسلم-:"لو قلت: نعم لوجبت ولما استطعتم"[(١)]. وجاء في حديث آخر مماثل:"الحج مرة فمن زاد فهو تطوُّع"[(٢)]. وعن ابن عباس أن النبي-صلى الله عليه وسلم-قال لامرأة من الأنصار يقال لها: أم سنان: "ما منعك أن تكوني حججت معنا؟ قالت: ناضحان كانا لأبي فلان زوجها حج هو وابنه على أحدهما، وكان الآخر يسقي غلامنا. قال: فعمرة في رمضان تقضي حجة أو حجة معي"[(٣)]. ومن أعظم أركان الحج الذي به يدرك الحج الوقوف بعرفات كما جاء في حديث عبد الرحمن بن يعمر قال: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "الحج عرفة"[(٤)]

ومن هذا المنطلق أولت حكومة المملكة العربية السعودية بقيادة خادم الحرمين الشريفين -حفظه الله- اهتماما عظيما لخدمة ضيوف الرحمن بتقديم كافة أنواع الخدمات وتسخير الإمكانيات من قبل جميع الأجهزة الحكومة والأهلية، وخاصة الجهات الأمنية في تقديم كل مافيه خدمة ضيوف الرحمن في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وتتعدد تلك الخدمات ومن أهمها الشعور والإحساس لديهم بالأمن والأمان والتعامل معهم بأساليب وطرق راقية، تليق بمستوى الخدمات التي تقدم لهم، وتحديدًا في موسم الحج من كل عام وذلك لتحقيق شعار (لا حج بلا تصريح) للحجاج المخالفين خاصة من داخل المملكة العربية السعودية أومن دول الخليج، وفي هذه الورقة يحاول الباحث تسليط الضوء على أهم المواقع الذي في المشاعر المقدسة التي إذا تم السيطرة عليها كان لها دور كبير في تنظيم حشود الحجاج بكل ارتياح بعيدًا عن ازدحام الحجاج المخالفين الذين يؤدون فريضة الحج بدون تصريح وأيضًا يتضح من خلال هذه الورقة الجهة الأمنية ذات العلاقة القوية والمكان المراد السيطرة عليه من عناصر خطة وثنايا الورقة.

أهداف الدراسة:

١- تحديد دور شرطة العاصمة المقدسة في تحقيق شعار (لا حج بلا تصريح).

٢- وضع خطط واستراتيجيات لمواجهة المخالفين من الحجاج بتحديد مواقع الدخول إلى مشعر عرفات على الطبيعة وتحديد نقاط الفرز قبل موسم الحج.

٣- تحديد نقاط الفرز يساعد الجهات الأمنية وذات العلاقة في معرفة خط سير الحجاج المشاة باتجاه إلى عرفات ووضع القوة المناسبة في تلك النقاط.

موضوع الدراسة:

تناولت الدراسة عدة مواضيع أهمها:

١- الأدوار والمهام والواجبات التي تقوم بها شرطة العاصمة المقدسة متعدد ومختلف من موسم إلى آخر.

٢- الوقوف على أرض الواقع وعلى الطبيعة بوقت كاف قبل موسم الحج يساعد في وضع الخطط اللازمة لتحديد الطرق المتجهة إلى مشعر عرفات.

٣- يمكن وضع الخطط بتحديد نقاط الفرز على باحتواء الطرق من خلال وضع العديد من النقاط لاتخاذ الاجراءات النظامية للحجاج المخالفين وليس لديهم تصريح حج.

---

(١) مسلم، أبو الحسين ، مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، صحيح مسلم ، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي ،دار النشر:دار إحياء التراث العربي - بيروت،ج١،، ج٢،ص٩٧٥، كِتَاب الْحَجِّ ، بَاب فَرْضِ الْحَجِّ مَرَّةً فِي الْعُمُرِ ،حديث رقم(١٣٣٧).

(٢) السجستاني ، أبو داود ،سليمان بن الأشعث الأزدي،سنن أبي داود، ط١ ، دار ابن حزم، بيروت، ١٤١٩هـ، ج٢ص١٣٩، حديث رقم(١٧٢١) أول كِتَاب الْمَنَاسِكِ : بَاب فَرْضِ الْحَجِّ ،قال الشيخ الألباني : (صحيح) انظر حديث رقم :(١٧٢١) في صحيح وضعيف سنن أبي داود.

(٣) البخاري، أبو عبدالله، محمد بن إسماعيل الجعفي: الجامع الصحيح المختصر، تحقيق: د. مصطفى ديب البغا. دار النشر: دار ابن كثير ، اليمامة - بيروت ،ط٣،- ١٤٠٧ - ١٩٨٧، ج٢،ص٦٥٩، كِتَاب الْحَجِّ، بَاب حَجِّ النِّسَاءِ،حديث رقم (١٧٦٤).

مسلم، أبو الحسين ، مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، صحيح مسلم ، مرجع سابق، ج٢،ص٩١٧، كِتَاب الْحَجِّ ، بَاب فَضْلِ الْعُمْرَةِ فِي رَمَضَانَ ،حديث رقم(١٢٥٦).

(٤) السجستاني ، أبو داود ،سليمان بن الأشعث الأزدي،سنن أبي داود، مرجع سابق حديث رقم(١٩٤٩) كتاب المناسك "الحج": باب من لم يدرك عرفة، قال الشيخ الألباني : (صحيح) انظر حديث رقم : ٣١٧٢ في صحيح الجامع.

تساؤلات الدراسة:

يحاول الباحث في الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: مادور شرطة العاصمة المقدسة في تحقيق شعار (لا حج بلا تصريح)؟

منهج الدارسة:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي والذي يعرف على أنه"المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع وتهتم في وصفها وصفًا دقيقًا ويعتبر كيفيًا أوكميًا".

حدود الدراسة: ركزت هذه الدراسة في حدودها على مشعر عرفات لأن تنظيم هذا المشعر المقدس يحقق شعار (لا حج بلا تصريح).

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، إذ يحتل الحج مكانة مهمة في حياة الأمة الإسلامية؛ ولايتحقق الركن الخامس- الحج- إلا بالوقوف بعرفة، فإذا تمت السيطرة على المنافذ تم تحقيق (لا حج بلا تصريح)، فإنه سيكون هنالك أكثر إنسابية وراحة واطمئنان في نفوس ضيوف الرحمن. كما تستمد الدراسة الراهنة أهميتها من أنها تتناول موضوعاً تندر الدراسات فيه، ففي حدود علم الباحث لا توجد دراسة سابقة تناولت هذا الموضوع. وبالإضافة إلى ما سبق، فإن نتائج هذه الدراسة يمكن أن تفيد الجهات الأمنية المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن، في القيام بمهامهم وواجباتهم تجاه ضيوف الرحمن بالشكل الأمثل والأداء الحسن، بما يتناسب مع أهمية وعظمة وقدسية هذا الركن الخامس.

الفصل الأول:

سوف يقوم الباحث في هذا الفصل بإيضاح النقاط التي يقوم بها رجال الأمن للتأكد من حمل الحجاج تصاريح بالحج سوف يتم بتناول الباحث النقاط الخارجية بشيء من التفصيل وصولاً إلى النقاط الداخلية وهي محور الدراسة.

أولاً: من ناحية النقاط الخارجية والتي قامت بها شرطة منطقة مكة المكرمة في السنوات الماضية والتي حققت نتائج إيجابية وكان لها دور في الحد من أعداد الحجاج المخالفين لعدم حصولهم على تصاريح الحج وهذه النقاط الموزعة على حدود مكة المكرمة بقيادة مستقلة وهي على النحو التالي:

١- نقطة المنع في منطقة النوارية وماحولها.

٢- نقاط المنع في منطقة العزيزية والششة ودقم الوبر ومزدلفة والعوالي وماحولها.

ثانيًا: نقاط المنع التابع للدوريات الأمنية ويمكن تحديدها بالمواقع التالي:

١- نقاط المنع في العكيشية والحسينية والعابدية.

ثالثًا: نقاط المنع التابع لشرطة العاصمة المقدسة تابعة لشعبة الضبط الإداري.

وهي محور دراستنا في هذه الدراسة:

١- نقاط المنع في المغمس.

٢- نقاط المنع في المعيصيم.

إلا أن الباحث في هذه الدراسة يؤكد ضرورة توحيد الجهود لمختلف الجهات الأمنية حتى تكون السيطرة في جميع المحاور متناسقة ومتوازية، باتجاه واحد يحقق الدور الذي تقوم به شرطة العاصمة المقدسة. إن الوقوف على أرض الواقع في وقت مناسب بعيدًا عن موسم الحج له دور كبير في وضع التصور الصحيح لتحديد المنافذ المؤدية إلى مشعر عرفات سواء كانت تلك المنافذ من الطبيعة جبال أو أودية مثل وادي عرنة وكذلك الطرق المؤدية من مشعر مزدلفة بإتجاه عرفات وأيضًا منى. حتى يتم وضع نقاط الفرز في الطريق الواحد بإتجاه واحد ومتعددة تلك النقاط الموزعين بها رجال الأمن للتأكد من وجود تصريح الحج ومن العوامل المساعدة التقنية من خلال المصور الجوي في تحديد النقاط. وكلما استطاعت الجهة المعنية في تحديد الطرق المؤدي إلى عرفات وحصرها كلما استطاعت الحد من الحجاج المخالفين، وحينما

يذكر الباحث عرفات لأن الحج هو الوقوف بعرفة كما قال الرسول صلى الله عليه وسلم: "الحج عرفة"[٥] ، وإذا تمت السيطرة على المنافذ تم تحقيق (لا حج بلا تصريح).

كما أن العامل الزمني له دور هام وكبير في تطبيق الخطط اللازمة وانجاحه وكلما كانت السيطرة على مشعر عرفات أفضل وأحسن والعكس صحيح ويقصد بذلك من خلال العاملين في جميع مواقع المشاعر خاصة عرفات جتى نهاية اليوم التاسع من ذي الحجة.

كما نجد أن المخالفين النسبة الأكبر منهم في الحج هم من المشاة وهذا الأمر يتطلب التركيز على نقاط الفرز، ومن جهة أخرى لابد من ملاحظة الحافلات التابعة لشركات النقل لتتبع نقل الحجاج إلى مشعر عرفات تحديدًا حتى لا يستغل بعض ضعاف النفوس من سائقي الحافلات لنقل الحجاج واستغلال الحافلات التي تحمل تصريح دخول الحافلة إلى مشعر عرفات في نقل الحجاج المخالفين بمقابل مالي .

كما أن الاهتمام بوسائل الإعلام المختلفة بوقت كافي يكن له دور كبير بإذن الله في التقليل من مخالفة الحج بدون تصريح، سواء من خلال وسائل التواصل الاجتماعي الواتس اب واليوتيوب وغيرها ومايترتب على تلك المخالفة من عقوبات سواء كانت للموطنين أو المقيمين، إضافة إلى ذلك استخدام أجهزة البصمة العشوائي للحجاج خاصة ممن يتجه إلى عرفات سيرًا على الأقدام تؤدي دورا جيدا وتواجد الحافلات التابع للجهات الأمنية التي يتم بها تحمل المخالفين والاتجاه إلى الجهة المسؤولة عن المخالفين لتطبيق النظام نجاح جيد. أيضًا من العوامل الهامة لقياس مدى خلو الحج من المخالفين أو العكس ووجود أجهزة الإحصاء في منطقة الجمرات هو من يعوّل عليها كثير خاصة إذا كانت خاضعة للاستخدام بشكل ممتاز والتأكد من عملها كما لابد من وجود البديل في الإحصاء في حال وجود خلل في الأجهزة من الميدان من قبل رجال الأمن لمعرفة الكثافة العددية للحجاج خاصة في أول أيام التشريق عند رمي أول جمرة من الجمر ات الثلاث.

الفصل الثاني:

وفي هذا الفصل سوف يقوم الباحث بإبراز أهم ما وصلت إليها الدراسة:

أولاً: النتائج:

١- تحقيق شعار (لا حج بلا تصريح)يقوم على محاور رئيسية بوضع الخطط بوقت كافي وتحديد الطرق المؤدية إلى مشعر عرفات وهذا يساعد في تحديد عدد نقاط الفرز الحجاج المخالفين.

٢- إن دور شرطة العاصمة المقدسة يعدّ هو الدور الرئيسي في السيطرة على جميع مداخل مشعر عرفات مع ضرورة توفير القوة اللازمة والإمكانيات والأجهزة الضرورية حتى يتوحد عملها.

٣- أهمية إقامة فريضة الحج للحجاج النظاميين، وتحقيق التوازن للقدرة والاستيعابية في مشعر عرفات ومزدلفةوتحقيق الجهات الأمنية عملها على الوجه المطلوب.

٤- من خلال الأعوام السابقة كانت النتائج التي تحققت من قبل شرطة العاصمة المقدسة في التعامل مع الحجاج المخالفين وكذلك شرطة منطقة مكة المكرمة قد لاقت استحسان الكثير.

٥- قلة المراجع يعود ذلك لأن الموضوع يعد في مراحله الأولى من جانب تنظيم الحشود.

ثانيًا: التوصيات:

٦- يوصي الباحث بأهمية الوقت والزمن في تحقيق (لا حج بلا تصريح) لعمل الترتيبات على أرض الواقع وتوزيع القوات وعمل التجارب والفرضيات بالتعاون مع الجهات الحكومية الأخرى يساعد في أخذ الإحتياطات اللازمة.

٧- يؤكد الباحث بأهمية السيطرة على مشعر عرفات لأن الحج يكمن في عرفات وهذا بالتالي يستمر إلى باقي المشاعر مزدلفة ومنى وصولاً إلى الحرم المكي الشريف.

---

(٥) السجستاني ، أبو داود، سليمان بن الأشعث الأزدي، سنن أبي داود، مرجع سابق حديث رقم (١٩٤٩) .

٨- تكثيف التوعية الأمنية بمختلف وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي بوقت كافي ومايترتب على العقوبات التي تطبق بحق المواطن والمقيم للحد من المخالفات.

٩- كما يوصي الباحث بضرورة توعية شركات النقل وذلك مدى الالتزام بالتعليمات الخاصة بعدم نقل أي مخالف من الحجاج عبر الحافلات وتحديد عقوبة على السائقين.

١٠-يوصي الباحث على الجهات الأمنية والحكومية في وضع خططها واستراتيجياتها وخاصة مشعر عرفات على الطبيعة بوقت كاف.

ثالثًا: المقترحات:

١- الاستعانة بالكاميرات ذات مواصفات عالية في منطقة مشعر عرفات لتحديد أماكن الازدحام والكثافة للتواصل من قبل غرفة العمليات مع نقاط الفرز وتتواجد بها شرطة العاصمة المقدسة لأخذ الاحتياط الأكثر.

٢- المعيار والمقياس الحقيقي يمكن في معرفة وجود حجاج مخالفين وتحديد العدد التقريبي هو في منطقة الجمرات وفي مشعر منى مما يتطلب ضرورة صلاحية الأجهزة ولايمنع الاعتماد على رجال الأمن في أرض الواقع بالأعداد التقريبي.

٣- إن استخدام التقنية في الكاميرات والتصوير خاصة في مشعر عرفات وتحديدًا في الطرق المؤدية إلى عرفات يساعد شرطة العاصمة المقدسة في وضع الخطة للعام القادم من حيث أهمية الطرق المؤدية وعدد نقاط الفرز وبالتالي تحديد القوة المطلوبة والأجهزة والآليات.

٤- التأكيد على تنفيذ الحملات التفتيشية وتكثيفها من قبل قوات كافة الجهات الأمنية ووضع نقاط تفتيش مباشرة بعد المواقيت إلى مداخل مكة المكرمة لضمان عدم وصول المخالفين لنظام الحج بلا تصريح إلى مكة المكرمة والمشاعر المقدسة وذلك قبل موسم الحج بوقت مبكر.

٥- التأكيد على شركات ومؤسسات حجاج الداخل ومؤسسات الطوافة على تصاريح نظامية.

٦- تكثيف الدوريات الراجلة من قبل الجهات الأمنية في مشعر منى ومشعر عرفات لرصد الحالات المخالفة وأخذ بصماتهم عن طريق نظام البصمة المتنقل وتسجيل المخالفة بحقهم تمهيدًا لمجازاتهم لاحقًا.

المراجع والمصادر:

- مسلم، أبو الحسين، مسلم بن الحجاج القشيري النيسابوري، صحيح مسلم، تحقيق: محمد فؤاد عبد الباقي، دار النشر: دار إحياء التراث العربي – بيروت.
- السجستاني، أبو داود، سليمان بن الأشعث الأزدي،سنن أبي داود، ط١ ، دار ابن حزم، بيروت، ١٤١٩هـ
- الألباني، محمد ناصر الدين، صحيح وضعيف سنن أبي داود، مصدر الكتاب: برنامج منظومة التحقيقات الحديثية - المجاني - من إنتاج مركز نور الإسلام لأبحاث القرآن والسنة بالإسكندرية
- البخاري، أبو عبد الله، محمد بن إسماعيل الجعفي: الجامع الصحيح المختصر، تحقيق: د. مصطفى ديب البغا. دار النشر: دار ابن كثير، اليمامة - بيروت، ط٣، - ١٤٠٧ – ١٩٨٧.
- الألباني، محمد ناصر الدين، صحيح الجامع. مصدر الكتاب: برنامج منظومة التحقيقات الحديثية - المجاني - من إنتاج مركز نور الإسلام لأبحاث القرآن والسنة بالإسكندرية.

مستوى امتنان الحجاج والمعتمرين للمملكة العربية السعودية، وأثره على اتجاهاتهم نحوها: دراسة ميدانية على عينة من الحجاج والمعتمرين المصريين

د. أحمد رمضان محمد على
معهد اللغة العربية – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

الدراسة الحالية هي دراسة ميدانية؛ تهدف إلى التعرف على مستوى امتنان الحجاج والمعتمرين المصريين للمملكة العربية السعودية، وأثره على اتجاهاتهم نحوها. ويستخدم البحث المنهج الوصفي، وتضمنت عينة البحث (٧٨٣) من الحجاج والمعتمرين المصريين، وتضمنت أدوات البحث استبانة امتنان الحجاج والمعتمرين للمملكة العربية السعودية (إعداد الباحث)، ومقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية (إعداد الباحث)، وتم تطبيق الاستبانة والمقياس خلال عام ٢٠١٧م. وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه يوجد مستوى كبير من الامتنان لدى عينة البحث. وأن اتجاهات الحجاج والمعتمرين المصريين نحو المملكة العربية السعودية كانت إيجابية بشكل كبير.

المقدمة:

يقول الله تعالى "وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ" (سورة البقرة: الآية ١٩٦). يعدّ الحجّ أحد فرائض الإسلام الخمسة، ويرغب المسلمون في أنحاء الأرض في أداء الحج؛ وتكراره، رغم ما يكلفهم من مال وتعب. وتقوم المملكة العربية السعودية على أمر الحج والعمرة، والاهتمام بالحرمين الشريفين وتوسعتهما، والقيام بأمر السقاية والرفادة والسدانة فيهما، كما تهتم بالحجاج والمعتمرين، وتوفر سبل الراحة لهم، مما يشعرهم بالامتنان؛ تجاه كل ما ييسر لهم أمر الحج والعمرة. وهذا الامتنان لا يرتبط فقط بأفراد أو مؤسسات أو أماكن دون غيرها، بل يشمل جميع النواحي المرتبطة بالحجاج والمعتمرين.

والامتنان من مفاهيم الأساسية في علم النفس الإيجابي التي تعمل على تحسين جودة الحياة (Emmons & Shelton, 2002, Emmons & McCullough, 2003, Rainey, 2008)، حيث إن الامتنان يرتبط بالرضا عن الحياة (Owens, 2013, Algoe, Haidt & Gable, 2008).

فالامتنان إحساس مهم لدى جميع أفراد المجتمع (Emmons & Crumpler, 2000)؛ يتضمن الشكر والتقدير (McCullough, Emmons & Tsang, 2002; Emmons, 2004)، لأنه هو يعمل على رفاهية الحياة (Watkins,2004, Lau & Cheng, 2013)، والسعادة (Sing & Jhe, 2008; Wood, Joseph & Maltby, 2009; Gilek, 2010)، والتفاؤل (Emmons & McCullough, 2004).

ولأن الامتنان يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية (Fredrickson, 2004)، لذا فهو يعد أيضا مؤشرا على الصفات الإيجابية في لدى الفرد في حياته (Wood, Maltby, Stewart & Joseph, 2008)، التي تزيد القدرة على الانتاج (Wood, Joseph & Linley, 2007)، ولأن الامتنان يعمل على بناء الثقة بين الأفراد (Dunn & Schweitzer, 2005)، لأنه يدفع صاحبه إلى التصرف بشكل إيجابي تجاه الآخرين (McCullough & Tsang, 2004)، فيجب الاهتمام بدراسة مستوى الامتنان لدى الحجاج والمعتمرين تجاه الخدمات المقدمة لهم، فيعرف المهتمون بشؤون الحج والعمرة مدى امتنان الحجاج والمعتمرين، مما يعمل على تحسين العاطفة لديهم والرغبة في الاهتمام بالحجاج والمعتمرين.

لذا فإن الدراسة الحالية جاءت لبحث مستوى الامتنان لدى الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية، وأثره على اتجاهاتهم نحو المملكة العربية السعودية لدى عينة من الحجاج والمعتمرين.

مشكلة الدراسة:

تتضح مشكلة الدراسة من خلال قلة البحوث العربية التي تتناول متغير الامتنان؛ رغم أهميته. وضرورة التعرف على مستوى الامتنان لدى الحجاج والمعتمرين المصريين. والتعرف على اتجاهاتهم نحو المملكة العربية السعودية.

ويمكن صياغة سؤالي الدراسة كما يلي:

- ما مستوى الامتنان لدى عينة البحث بين الحجاج والمعتمرين؟
- ما اتجاهات الحجاج والمعتمرين المصريين نحو المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة في:

- أهمية العينة التي طبقت عليها الدراسة، وهي فئة الحجاج والمعتمرين.
- إثراء المكتبة العربية بمزيد من الدراسات لمتغير الامتنان.
- إعداد استبانة للامتنان لدى الحجاج والمعتمرين.
- إعداد مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية.

أهداف البحث:

- مستوى الامتنان لدى عينة البحث.
- اتجاهات الحجاج والمعتمرين المصريين نحو المملكة العربية السعودية.

مصطلحات الدراسة:

الامتنان Gratitude شعور الحاج والمعتمر بالشكر والتقدير؛ للأفراد والمؤسسات والأماكن؛ يدفع صاحبه إلى التصرف بشكل إيجابي تجاههم.

منهجية وطرق البحث:

إجراءات الدراسة:

أولا: منهج الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مستوى امتنان الحجاج والمعتمرين للمملكة العربية السعودية، وأثره على اتجاهاتهم نحو المملكة العربية السعودية؛ لذا فالمنهج الوصفي هو الأكثر ملائمة لأهداف البحث الحالي.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة: يشتمل مجتمع الدراسة جميع الحجاج والمعتمرين المصريين الذين جاءوا من بلادهم إلى المملكة العربية السعودية بغرض الحج أو العمرة.

أ - **العينة الاستطلاعية:** تضمنت العينة الاستطلاعية عدد (٣٠) من الحجاج والمعتمرين المصريين، حيث قام الباحث بتطبيق استبانة امتنان الحجاج والمعتمرين للمملكة العربية السعودية، ومقياس اتجاهاتهم نحو المملكة العربية السعودية؛ على العينة الاستطلاعية للتحقق من صدقها وثباتها.

ب - **العينة الأساسية:** تضمنت العينة الأساسية عدد (٧٨٣) من الحجاج والمعتمرين المصريين.

ثالثا: أدوات الدراسة: تشتمل أدوات الدراسة على:

- استبانة امتنان الحجاج والمعتمرين للمملكة العربية السعودية. (إعداد الباحث).
- مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية. (إعداد الباحث). وفيما يلي عرض لكيفية إعدادها.

استبانة امتنان الحجاج والمعتمرين للمملكة العربية السعودية (إعداد الباحث).

قام الباحث بإعداد استبانة الامتنان من خلال الاطلاع والإفادة من المقاييس التالية:

- استبانة الامتنان؛ إعداد (McCullough, Emmons & Tsang, 2002)، والذى ترجمه (حسن، ٢٠١٤).

- استبانة الامتنان؛ إعداد (Watkins, Woodward, Stone & Kolts, 2003) ، والذي ترجمه (عبابنة، ٢٠١٥).

وقد طور الباحث استبانة للامتنان، والتي تتكون في صورتها الأولية من (١٤) عبارة ، ولا تتكون من أبعاد.

الخصائص السيكومترية لاستبانة الامتنان:

صدق المحكمين: قام الباحث بعرض اختبار استبانة الامتنان على عدد (٥) أساتذة متخصصين في علم النفس التربوي؛ للتأكد من صدق الاستبانة. وتم تعديل بعض العبارات، واعتبار العبارات التي حصلت على موافقة ٨٠ % من عدد المحكمين عبارات مقبولة.

الصدق العاملي: يستخدم الباحث التحليل العاملي الاستكشافي لعبارات استبانة الامتنان؛ بطريقة المكونات الأساسية؛ للتأكد من الصدق العاملي لاستبانة الامتنان. وقد امتدت معاملات الشيوع لعبارات استبانة الامتنان بالتحليل العاملي الاستكشافي، بين (٥٥) و(٩١). ونتج عن التحليل عامل واحد قيمة جذره الكامن (٤,٠٢)، ونسبة التباين (٢٤,١٤). وقد تشبعت جميع عبارات استبانة الامتنان بهذا العامل الناتج عن التحليل، وامتدت التشبعات بين (٠,٣٣) و(٠,٨٩).

تفسير نتائج التحليل العاملي: من خلال نتائج التحليل العاملي يتضح أن:

- قيم جميع الاشتراكيات (قيم الشيوع) للعبارات مرتفعة.
- نسبة التباين المفسر للعامل الوحيد تساوى (٢٤,١٤)، وهذا يعنى أنها أعلى من ٢٠، مما يدل على وجود سمة سائدة للأداة (Reckase, 1997) ، أي أن الأداة تقيس سمة واحدة؛ هذه السمة هي الامتنان، مما يؤكد أن هذه العبارات تقيس شيئا مشتركا فيما بينها.
- وجود عامل واحد ناتج عن التحليل، وأن نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل الوحيد تساوى (٢٤,١٤)، وهي نسبة جيدة من التباين المفسر بواسطة هذه العامل.
- العامل الناتج عن التحليل يفسر (٢٤,١٤) من التباين الكلي، وهي نسبة معقولة من التباين المفسر، مما يوضح صدق استبانة الامتنان.

ثبات استبانة الامتنان: وتضمن ما يلي:

ثبات العبارات: قام الباحث بحساب ثبات العبارات عن طريق حساب معامل ألفا لكل عبارة في استبانة الامتنان بعدد عبارات الاستبانة، وفي كل مرة يتم حذف درجة إحدى العبارات من الدرجة الكلية للاستبانة. وانحصرت معاملات ألفا للعبارات بين (٠,٦٦) ، (٠,٨٨).

ثبات الاستبانة كلية: قام الباحث بحساب ثبات الاستبانة كلية، بطريقة ألفا، فكانت قيمتها (٠,٩١) وهي قيمة عالية للثبات، وهي قيمة أعلى من قيم جميع العبارات، مما يدل على ثبات استبانة الامتنان. وهذا يعنى جميع معاملات ألفا للعبارات - في حالة حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للاستبانة أقل من معامل ألفا للاستبانة. ومن هنا يتضح أن جميع العبارات ثابتة.

الاتساق الداخلي: قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لاستبانة الامتنان. وانحصرت معاملات الارتباط بين (٠,٥٥) ، (٠,٦٩)، وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠١)، مما يدل على ثبات مفردات استبانة الامتنان. مما سبق يتضح للباحث ثبات وصدق استبانة الامتنان.

وصف استبانة الامتنان في صورتها النهائية: تتكون استبانة الامتنان من (١٤) عبارة. وتصحح الاستبانة بحيث تعطى خمس درجات للاستجابة "موافق بدرجة كبيرة"، وأربع درجات للاستجابة "موافق"، وثلاث درجات للاستجابة "لا أدرى"، ودرجتين للاستجابة "غير موافق"، ودرجة واحدة للاستجابة "غير موافق بدرجة كبيرة". وتتراوح الدرجة الكلية للاستبانة بين (١٤- ٧٠) درجة. ويوضح ملحق (١) استبانة الامتنان في صورتها النهائية.

مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية (إعداد الباحث):

يتكون مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية من بعدين هما:

- أهمية المملكة العربية السعودية للحجاج والمعتمرين. وتندرج تحته العبارات من رقم (١) وحتى رقم (٤).
- التفاعل مع المملكة العربية السعودية، وتندرج تحته العبارات من رقم (٥) وحتى رقم (١٠).

الخصائص السيكومترية لمقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية:

صدق المحكمين: قام الباحث بعرض مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية على عدد (٥) أساتذة متخصصين في علم النفس التربوي؛ للتأكد من صدق المقياس. وتم تعديل بعض العبارات، واعتبار العبارات التي حصلت على موافقة ٨٠ % من عدد المحكمين عبارات مقبولة.

الصدق العاملي: يستخدم الباحث التحليل العاملي الاستكشافي لبعدي مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية؛ بطريقة المكونات الأساسية؛ للتأكد من الصدق العاملي لها. وقد بلغ معاملا الشيوع لبعدي المقياس بالتحليل العاملي الاستكشافي، بين (٧١) و(٨٧) على الترتيب. ونتج عن التحليل عامل واحد قيمة جذره الكامن (٣,٠٩٩). ونسبة التباين له (٢١,١٥). وبلغ تشبع البعدين بالعامل الوحيد بهما بين (٠,٧٣) و(٠,٨٣).

تفسير نتائج التحليل العاملي: من خلال نتائج التحليل العاملي يتضح أن:

- قيم جميع الاشتراكيات (قيم الشيوع) للعبارات مرتفعة.
- نسبة التباين المفسر للعامل الوحيد تساوى (٢١,١٥)، وهذا يعنى أنها أعلى من (٢٠)، مما يدل على وجود سمة سائدة للأداة (Reckase, 1997)، أي أن الأداة تقيس سمة واحدة، هذه السمة هي اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية، مما يؤكد أن هذه العبارات تقيس شيئا مشتركا فيما بينها.
- وجود عامل واحد ناتج عن التحليل، وأن نسبة التباين التي يفسرها هذا العامل الوحيد تساوى (٢١,١٥)، وهي نسبة جيدة من التباين المفسر بواسطة هذه العامل.
- العامل الناتج عن التحليل يفسر (٢١,١٥) من التباين الكلي، وهي نسبة معقولة من التباين المفسر، مما يوضح صدق مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية.

ثبات مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية: وتضمن ما يلي:

ثبات العبارات: قام الباحث بحساب ثبات العبارات عن طريق حساب معامل ألفا لكل عبارة في مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية بعدد عبارات المقياس، وفي كل مرة يتم حذف درجة إحدى العبارات من الدرجة الكلية للبعد الذي تندرج تحته العبارة. وانحصرت معاملات ألفا للعبارات بين (٠,٧٥) ، (٠,٩١).

ثبات بعدي المقياس: قام الباحث بحساب ثبات بعدي المقياس، بطريقة ألفا، فكانت قيمتهما (٠,٩١) ، و(٠,٩٢) على الترتيب. وهي قيمة عالية للثبات، كما أن قيمتهما ليست أقل من قيم ثبات العبارات.

ثبات المقياس كلية: قام الباحث بحساب ثبات المقياس كلية، بطريقة ألفا، فكانت قيمتها (٠,٩٣) وهي قيمة عالية للثبات، وهي قيمة أعلى من قيم جميع العبارات، مما يدل على ثبات مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية. وهذا يعنى جميع معاملات ألفا للعبارات - في حالة حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للمقياس أقل من معامل ألفا للمقياس. ومن هنا يتضح أن جميع العبارات ثابتة.

الاتساق الداخلي: قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والبعد الذي تندرج تحته العبارة. وانحصرت معاملات الارتباط بين (٠,٥٩) ، (٠,٧٨)، وجميعها دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠١)، كما قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة بعدي المقياس والدرجة الكلية له فكانا (٧٥)، و(٧٩) على الترتيب. مما يدل على ثبات مفردات مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية . مما سبق يتضح للباحث ثبات وصدق مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية.

وصف مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية في صورتها النهائية: تتكون مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية من (١٠) عبارات تندرج تحت بعدين: الأول أهمية المملكة العربية السعودية للحجاج والمعتمرين، ويتضمن العبارات من رقم (١) وحتى رقم (٤)، والثاني التفاعل مع المملكة العربية السعودية. ويتضمن العبارات من رقم (٥) وحتى رقم (١٠)، ويصحح المقياس بحيث تعطى خمس درجات للاستجابة "موافق بدرجة كبيرة"، وأربع درجات للاستجابة "موافق"، وثلاث درجات للاستجابة "لا أدرى"، ودرجتين للاستجابة "غير موافق"، ودرجة واحدة للاستجابة "غير موافق بدرجة كبيرة". وتتراوح الدرجة الكلية للمقياس بين (١٠- ٥٠) درجة. ويوضح ملحق (٢) مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية في صورتها النهائية.

النتائج والمناقشة:

نتائج السؤال الأول وتفسيرها:

- ينص السؤال الأول على "ما مستوى الامتنان لدى عينة البحث من بين الحجاج والمعتمرين؟". وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الفرضي وقيمة "ت" لعينة واحدة؛ للامتنان؛ للعينة الأساسية (عددها ٧٨٣). ويتضح ذلك من خلال جدول رقم (١).

جدول رقم (١) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للامتنان.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد العبارات الاستبانة	متوسط عبارات الاستبانة	مستوى الامتنان	المتوسط الفرضي*	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
٦٣,٨٨	٥,٨٥	١٦	٤,٥٦	كبير جدا	٤٧,٦	٧,٨٨	٠,٠١

تم حساب المتوسط الفرضي بمعدل (٣,٤) لكل عبارة، من عبارات الامتنان.

يتضح من خلال جدول رقم (١) أن الامتنان لدى الحجاج والمعتمرين؛ ذو مستوى كبير جدا. وتتفق نتائج هذه الدراسة جزئيا مع نتائج دراسة (عبابنة، ٢٠١٥)، حيث أشارت نتائجها إلى أن مستوى الامتنان، وجميع أبعاده الفرعية، جاء بدرجة مرتفعة، باستثناء بعد الشعور بالرخاء، فقد جاء بدرجة متوسطة.

ويفسر الباحث هذه النتيجة بكون المملكة العربية السعودية تعمل جاهدة لراحة الحجاج، كما أن الخدمات التي توفرها المملكة العربية السعودية؛ لجميع الحجاج والمعتمرين، جعلتهم يشعرون بالامتنان نحو الدولة السعودية التي أنفقت الكثير لخدمة الحجاج كما تنفق علي الحرمين الشريفين، وما تستلزمه السقاية والرفادة والسدانة. لذلك فإن الحجاج والمعتمرين يشعرون بالامتنان لكل من يوفر لهم سبل الراحة، فهم يشعرون بالامتنان لموظفي المطار الذي نزلوا فيه بالمملكة العربية السعودية، وللقائمين على الحج والعمرة. كما لمسوا الجهد الذي يقدمه أفراد أمن الحج والعمرة، وأمن الحرمين الشريفين، وبوابو الحرمين الشريفين. وما يجدونه من مساعدة من عمال الحرمين الشريفين وموظفيه. كما يشعرون بالامتنان لمكاتب الإرشاد بالحرمين الشريفين، حيث تقدم لهم خدمات الفتوى، ويشعرون بالشكر والتقدير لأئمة الحرمين الشريفين، وعلمائهما؛ تقديرا لعلمهم وقدرهم ومكانتهم، ولا يقف امتنانهم عند الأفراد، بل يتعداه إلى المؤسسات كالرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين، ووزارة الحج، والمملكة العربية السعودية.

نتائج السؤال الثاني وتفسيرها:

- ينص السؤال الثاني على "ما هي اتجاهات الحجاج والمعتمرين المصريين نحو المملكة العربية السعودية؟". وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الفرضي وقيمة "ت" لعينة واحدة؛ لمقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية؛ للعينة الأساسية (عددها ٧٨٣). ويتضح ذلك من خلال جدول رقم (٢).

جدول رقم (٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للامتنان.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	عدد العبارات المقياس	متوسط عبارات المقياس	مستوى اتجاهات الحجاج	المتوسط الفرضي*	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
٤٥,٣٢	٢,٩٥	١٠	٤,٥٣	كبير جدا	٣٤	٥,٨٢	٠,٠١

تم حساب المتوسط الفرضي بمعدل (٣,٤) لكل عبارة، من عبارات الامتنان.

يتضح من خلال جدول رقم (٢) أن اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية؛ ذات مستوى كبير جدا، أي أنها إيجابية بشكل كبير. ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن جميع الحجاج والمعتمرين يرون بعين الناقد البصير؛ الخدمات التي توفرها المملكة العربية السعودية، للحرمين الشريفين، وللحجاج أنفسهم، مما ينمي اتجاها إيجابيا لديهم نحوها.

الخلاصة:

- الامتنان لدى الحجاج والمعتمرين المصريين كان ذا مستوى كبير جدا.
- اتجاهات الحجاج والمعتمرين المصريين نحو المملكة العربية السعودية كانت ذات مستوى كبير جدا

التوصيات:

من خلال هذه الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- تقديم ندوات ثقافية للحجاج والمعتمرين؛ حول أهمية الامتنان في المجتمع.
- الاهتمام بتدريس متغير الامتنان لدى القائمين على الحج والعمرة، وتوضيح دوره في سعادة الفرد.
- تصميم البرامج الإرشادية لتنمية الامتنان للحجاج والمعتمرين من القائمين على الحج والعمرة؛ مما يرفع انتاجيتهم.
- توجيه الحجاج والمعتمرين بأهمية الامتنان، كمتغير يعمل على احترام القائمين على الحج والعمرة، نظرا لما يقدموه من جهد.
- توجيه نظر القائمين على الحج والعمرة بأهمية الامتنان، كمتغير نفسي يعمل على زيادة انتاجيتهم في العمل.
- كما يقترح الباحث إجراء البحوث التالية:
- برنامج إرشادي لتنمية الامتنان لدى الحجاج والمعتمرين.
- برنامج إرشادي لتنمية الامتنان لدى القائمين على الحج والعمرة.
- الامتنان وعلاقته بالتعاطف لدى الحجاج والمعتمرين.
- الامتنان وعلاقته بالتعاطف لدى العاملين في مجال الحج والعمرة.

مراجع البحث:

- حسن، هاني سعيد (٢٠١٤). الإسهام النسبي للتسامح والامتنان في التنبؤ بالسعادة لدى طلاب الجامعة: دراسة في علم النفس الإيجابي. دراسات نفسية- مصر، ٢٤ (٢)، ١٤٣- ١٨٤.
- عبابنة، كوكب يوسف (٢٠١٥). الامتنان والسعادة وجودة الحياة لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء بعض المتغيرات. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة اليرموك.
- Algoe, S., Haidt, J. & Gable, S. (2008). Beyond reciprocity: Gratitude and relationships in everyday life. Emotion, 8, 425-429.
- Dunn, J. R. & Schweitzer, M. (2005). Feeling and believing: The influence of emotion on trust. Journal of Personality and Social Psychology, 88, 736-748.
- Emmons, R. & McCullough, M. (2003). Counting blessings versus burdens: An experimental investigation of gratitude and subjective well-being in daily life. Journal of Personality and Social Psychology, 84 (2), 377–389.
- Emmons, R. & McCullough, M. (2004). The psychology of gratitude. New York: Oxford University Press.
- Emmons, R. (2004). The psychology of gratitude: An introduction. In R. Emmons & M. McCullough (Eds.), The Psychology of Gratitude (3- 16). Oxford, UK: Oxford University press.
- Emmons, R. & Crumpler, C. (2000). Gratitude as a human strength: Appraising the evidence. Journal of Social and Clinical Psychology, 19, 56-69.
- Emmons, R. & Shelton, C. (2002). Gratitude and science of positive psychology. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), Handbook of Positive Psychology (pp. 459-471). New York: Oxford University Press.

- Fredrickson, B. (2004). Gratitude, like other positive emotions, broadens and builds. In R. A. Emmons & M. E. McCullough (Eds.), The psychology of gratitude (pp. 145-166). New York: Oxford University Press.
- Gilek, M. (2010). The effect of a gratitude intervention on subjective well-being in a UK sample: The role of self-esteem. Master Thesis, The University of Edinburgh.
- Lau, R. & Cheng, S. (2013). Gratitude orientation reduces death anxiety but no positive and negative affect. Omega, 66 (1), 79-88.
- McCullough, M. & Tsang, J. (2004). Parent of the virtues? The prosaically contours of gratitude. In R. Emmons & M. McCullough (Eds.), The Psychology of Gratitude (PP. 123-141). New York: Oxford University Press.
- McCullough, M., Emmons, R. & Tsang, J. (2002). The grateful disposition: A conceptual and empirical topography. Journal of Personality and Social Psychology, 82, 112-127.
- Owens, R. (2013). Positive psychological interventions for children: A comparison of gratitude and best possible selves approaches. The Journal of Genetic Psychology, 174 (4), 403–428.
- Rainey. C. (2008): Are individual forgiveness interventions for adult More effective than group interventions?: A meta analysis. PhD thesis, Dissertation. Florida State University, College of Human Science.
- Reckase, M.D.(1997). The past and future of multidimensional item response theory. Applied Psychological Measurement, V(1), 25-36.
- Singh, K. & Jha, D. (2008). Positive and negative affect and grit as predictors of happiness and life Satisfaction. Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 34, 40-45.
- Watkins, P. (2004). Gratitude and subjective well-being. In R. Emmons & M. McCullough (Eds.), Psychology of Gratitude (pp. 167-194). New York: Oxford University Press.
- Watkins, P., Woodward, K., Stone, T. & Kolts, P. (2003). Gratitude and happiness: Development of a measure of gratitude, and relationships with subjective well- being. Social Behavior and Personality, 31(5), 431-452.
- Wood, A., Joseph, S. & Linley, P. (2007). Coping style as a psychological resource of grateful people. Journal of Social and Clinical Psychology, 26, 1108-1125.
- Wood, A., Joseph, S. & Maltby, J. (2009). Gratitude predicts psychological well-being above the big five facets. Personality and Individual Differences, 46(4), 443-447.
- Wood, A., Maltby, J., Stewart, N. & Joseph, S. (2008). Conceptualizing gratitude and appreciation as a unitary personality trait. Personality and Individual Differences, 44, 619-630.

الملاحق:

ملحق رقم (١) استبانة الامتنان

د/ أحمد رمضان محمد علي

تعليمات الاستبانة: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس الشكر والتقدير في أنشطة الحياة المتنوعة، والمرجو منك أن تقرأ كل عبارة من العبارات بعناية وأن تختار منها ما يعبر عن رأيك، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن رأيك. وشكرا لتعاونك معنا. الباحث.

م	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بدرجة كبيرة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بدرجة كبيرة
١.	أشعر بالامتنان لموظفي المطار الذي نزلت فيه في المملكة العربية السعودية					
٢.	أشعر بالامتنان للقائمين على الحج والعمرة					
٣.	أشعر بالامتنان لأفراد أمن الحج والعمرة					
٤.	أشعر بالامتنان عند تقديم أمن الحرمين الشريفين خدمة لي					
٥.	أشعر بالامتنان لبوابي الحرمين الشريفين					
٦.	أشعر بالامتنان لأئمة الحرمين الشريفين					
٧.	أشعر بالامتنان لعلماء الحرمين الشريفين					
٨.	أشعر بالامتنان لموظفي الحرمين الشريفين					
٩.	أشعر بالامتنان لعمال الحرمين الشريفين					
١٠.	أجد نفسي أكثر تقديرا للأشخاص الذين يقفون بجانبي خلال الحج والعمرة					
١١.	أرغب في شكر أي شخص قدم خدمة لي خلال الحج والعمرة					
١٢.	أشعر بالامتنان لمكاتب الإرشاد بالحرمين الشريفين					
١٣.	أشعر بالامتنان للرئاسة العامة لشؤون الحرمين الشريفين					
١٤.	أشعر بالامتنان لوزارة الحج					

ملحق رقم (٢) مقياس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية.

إعداد د/ أحمد رمضان محمد علي

تعليمات المقياس: فيما يلي مجموعة من العبارات التي تقيس اتجاهات الحجاج والمعتمرين نحو المملكة العربية السعودية.، والمرجو منك أن تقرأ كل عبارة من العبارات بعناية وأن تختار منها ما يعبر عن رأيك، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن رأيك. وشكرا لتعاونك معنا. الباحث.

م	العبارة	درجة الموافقة				
		موافق بدرجة كبيرة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بدرجة كبيرة
١.	ما تفعله المملكة العربية السعودية يفيد جميع المسلمين					
٢.	وجود الحكومة السعودية ضروري للحجاج والمعتمرين					
٣.	أشعر بأهمية الحكومة السعودية					
٤.	ما تفعله المملكة العربية السعودية ينال تقدير جميع المسلمين					
٥.	ما تقدمه المملكة العربية السعودية للحجاج والمعتمرين؛ يشعرني بالامتنان نحوها					
٦.	أهتم بمعرفة أحوال المملكة العربية السعودية					
٧.	استمتع بمناقشة الآخرين فيما تفعله المملكة العربية السعودية					
٨.	تراعي المملكة العربية السعودية مشاعر المسلمين					
٩.	أستفيد من الخدمات التي تقدمها المملكة العربية السعودية للحجاج والمعتمرين					
١٠.	تمتاز سياسة المملكة العربية السعودية بالدقة والوضوح فيما يتعلق بالحرمين الشريفين					

المحور الثاني:
الدراسات التقنيّة والإعلام

التقييم التقني لمواقع الشبكة العنكبوتية المتضمنة لخدمات الحج والعمرة: دراسة تحليلية

د. محمد خالد يوسف شمبور، د. محمد صديق صادق ياسين، د. محمود أحمد عطية الجمل،
د. بلال محمد أحمد بطاينه
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تُعتبر المواقع الإسلامية على الشبكة العنكبوتية مرجعاً لشريحة كبيرة من المستخدمين في العالم الإسلامي، و يُعزى ذلك للانتشار السريع لتقنية شبكات الاتصال السلكية واللاسلكية التي توفر خدمات متنوعة في أماكن متعددة والتي تتيح الوصول للمعلومة بشكل أيسر وأسرع وأقل تكلفة مقارنة بالطرق التقليدية كالاعتماد على المراجع من الكتب والأبحاث المطبوعة. ومن هذا المنطلق يسعى هذا البحث إلى تقييم المواقع المعنية بتقديم خدمات الحج والعمرة من الجانب التقني بهدف تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة من قبل هذه المواقع بحول الله تعالى. وفي هذه الورقة تم إجراء دراسة استقصائية لأكثر المواقع الإلكترونية زيارةً من قبل المستخدمين وفقاً لمعايير تقنية محددة مسبقا ثم إجراء عمليات التحليل للبيانات التي تمّ جمعها. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ضعف عام في حضور المواقع الإسلامية في الترتيب العالمي للمواقع الأكثر زيارة حسب موقع أليكسا العالمي والتي تمثلت بعدد ستة مواقع فقط في أول ١٠٠,٠٠٠ موقع الكتروني، كما بينت النتائج أن موقع "الشبكة الإسلامية" قد تَحصَل على أعلى درجة تقييم بمعدل ٤,١٣ من أصل ٥، يليه موقع "وزارة الحج والعمرة" بمعدل ٤,٠٧.

المقدمة:

إن ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمتمثلة بالأساس في الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) جعلت من الإعلام الإلكتروني أقرب وأسهل للوصول إليه من قبل المستخدم حينما يشاء وحيثما كان. وكما هو معلوم فإن التقنية المستخدمة داخل المواقع الإلكترونية تزداد تنوعاً وتطورا بمرور الوقت لدعم تنوع الوسائل الخدمية والإعلامية، منها تدعيم الموقع بمواد الوسائط المتعددة (الميديا)، تفعيل الخاصية التفاعلية للمستخدمين، إتاحة التحكم بطريقة عرض المحتوى، سهولة وسرعة التنقل بين محتويات الموقع، سهولة إجراء البحث، التناسق بين عناصر الموقع، وغيرها. ومما لا شك فيه فإن المواقع الإسلامية هي المفتاح والواجهة الإسلامية التي تعكس صورة الإسلام عبر الشبكة العنكبوتية، وذلك لحملها على عاتقها نشر الدين الحنيف والدعوة إلى الله وتقديم العديد من الخدمات الإجرائية والتوعوية التي يحتاجها العديد من المستخدمين سواءً للمسلمين و لغير المسلمين كالإجابة عن الأسئلة والاستفسارات والفتاوى، شرح مناسك الحج والعمرة، الإرشاد والتوجيه، توفير الكتب الإلكترونية، التسجيلات الصوتية والمرئية للدروس والمحاضرات، ترجمة كتاب الله والسنة النبوية بلغات متعددة، التصدي للشبهات، التواصل التفاعلي، وغيرها الكثير.

ومن خلال ما سبق ذكره، فإن المواقع الإلكترونية التي توفر خدمات مرتبطة بمناسك الحج والعمرة تعتبر واحدة من أهم وسائل الاتصال التي يَعتدُ بها ضيوف الرحمن قُبيل توجههم إلى بيت الله الحرام بمكة المكرمة، لذا فإنه من الضرورة أن تتماشى هذه المواقع الإلكترونية مع الاحتياجات والمتطلبات الجديدة والتي من شأنها تيسير سُبل أداء مناسك الحج والعمرة وتذليل العقبات التي يمكن أن يواجهها ضيوف الرحمن.

ونظرا لأهمية الدور الذي تلعبه هذه المواقع فلا بد من إيجاد آلية مناسبة لتقييم كفاءة ومستوى الخدمات التي تتوفر بها بهدف تطويرها وتجويدها لتتناسب وتتواكب مع التطور الحاصل للوسائل التقنية والتوعوية الحديثة، وقد اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي

التحليلي الذى يعتمد على وصف الظاهرة وصفا دقيقا كما هي في أرض الواقع مبينةً أوجه القوة لتعزيزها وأوجه الضعف لتلافيها. في القسم الثاني يعرض هذا البحث أدبيات البحث العلمي والمتعلق بالأبحاث التي تناولت مواضيع الوسائل التقنية والإعلامية للمواقع الإلكترونية، و يعرض القسم الثالث المنهجية العلمية المستخدمة لاختيار وتقييم المواقع الإسلامية، في حين يعرض القسم الرابع نتائج التقييم للمواقع المختارة، وأخيرا تعرض الخلاصة والتوصيات في القسم الخامس.

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تقوم على تقييم المواقع الإلكترونية على الشبكة العنكبوتية من الجانب التقني، ففي دراسة قام بها صلاح الدين والأحمد [1] تم تجميع عدد من المعايير بهدف تقييم المواقع الإسلامية المتاحة على الشبكة العنكبوتية من حيث الإبداع والتصميم بُغية مساعدة الباحثين في الاسترشاد بها في مهامهم البحثية. وأظهرت الدراسة عددا من النتائج أهمها: ضعفا في التصميم الإبداعي للمواقع الإسلامية عموما، ضعفا في الخدمات المقدمة للمستخدمين، و قلة سبل التواصل بين المستخدمين والمواقع الإسلامية. قام الداخل [2] باقتراح مجموعة من المعايير لتقييم المواقع العلمية والدعوية بهدف معرفة جوانب القوة لتعزيزها والمحافظة عليها والتعرف على جوانب الضعف لإصلاحها وتحسينها. وقد خلص تقرير الداخل إلى وضع خمسة معايير رئيسية: المعايير العامة، المعايير العلمية، المعايير القانونية والإدارية، المعايير الفنية، و المعايير التقنية. وفي بحث قام به محمود وآخرون [4] هدف إلى تقييم مجموعة من المواقع الإسلامية من حيث خصائص التصميم والمحتوى. وقد اقترح الباحثون مجموعة من المعايير وهي الملاحة، التفاعل، الشرعية، الموضوعية، الملكية، الملائمة، الجاذبية، المصداقية والموثوقية. وقد استخدم الباحثون كلمتي "مواقع إسلامية" داخل حقل محرك البحث جوجل لتحديد المواقع الإلكترونية الإسلامية كعينة للدراسة، ومن أصل ٣،٩٦٠،٠٠٠ نتيجة تم فحص ١٩٩ موقعا ثم اختيار ٥٠ موقعا إسلاميا منها ثم تطبيق تقنية التقييم العشوائي بمستخدم واحد. كشفت النتائج أن التنوع في استخدام التصاميم وخصائص المحتوى له تأثير كبير على جودة المواقع الإسلامية، منها توفير وسائط أكثر تفاعلية، وتوفير موارد موثوقة مع مراجع كاملة، معلومات عن المؤلف، طرق التواصل، تفعيل خدمة المنتديات والمناقشات، تنبيه البريد الإلكتروني، توفير النشرة الإخبارية، و فتاوى عبر الإنترنت. قام منصور وآخرون [5] باختبار مجموعة من المواقع الإلكترونية الإسلامية بهدف تقييم الجودة في التصميم والمحتوى. ومن أبرز مخرجات البحث أنه وعلى الرغم من أن فعالية المواقع الإسلامية جيدة إلا أنه يزال هناك جوانب تحتاج إلى مزيد من التحسين خاصة فيما يتعلق بالتفاعلية والموثوقية.

ولتقييم محتوى المواقع الإعلامية الإسلامية، وضع محمود وآخرون [6] مجموعة من معايير التقييم استنادا إلى المراجع ومصادر الأدبيات المتاحة، وهي الثقة، الشرعية، الموضوعية، الملكية، الموثوقية، الملائمة، والمصداقية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن تحسين جودة محتوى المواقع الإسلامية ترفع من مستوى قدرة المستخدمين على الملاحظة والإدراك وتكوين تصورات إيجابية لديهم عن المواقع الإسلامية. الموقع الإلكتروني الذي يوفر ميزات مهمة يمكن له أن يجذب المزيد من المستخدمين لقضاء وقت أطول في التصفح والقراءة. وهنا بحث منصور وآخرون [7] الخصائص التي تؤثر في طبيعة استخدام المسلمين للمواقع الإسلامية، حيث قام الباحثون بتصنيف العوامل الإسلامية المحددة تحت خمسة عوامل، المعتقدات، الأخلاق، الخدمات، الرموز والقيم. ثم تم إجراء مسح لعدد ٢٤٦ من مستخدمي المواقع الإسلامية، ووجدت الدراسة أن العوامل الإسلامية تؤثر بشكل كبير في استخدام المواقع الإسلامية وبأن تطوير المواقع الإسلامية له تأثير في زيادة عدد المستخدمين وبالتالي الحصول على معرفة أكثر فيما يتعلق بالتعاليم الإسلامية.

قام عبد العزيز وعثمان [8] بدراسة تصور الشباب المسلم عن الشبكات الإلكترونية بين طلاب المرحلة الجامعية الذين تتراوح أعمارهم بين ١٩ و ٢٢ سنة بهدف تحسين تصميم المواقع وجذب المزيد من المستخدمين. استخدم الباحثان معايير التقييم المستخدمة عند منصور وآخرون [7] وتم اختيار موقعين إسلاميين هما islamweb.net وIslamicity.com كمقترح من الدراسات السابقة [7,5] وقام ١١١ طالبا بإجراء عملية التقييم. بينت النتائج أن شباب المسلمين يفضلون استخدام المواقع الإلكترونية التي تملك واجهة تصميم بسيطة تحتوي على نصوص أقل وصور أكثر مقارنة مع غيرها من المواقع.

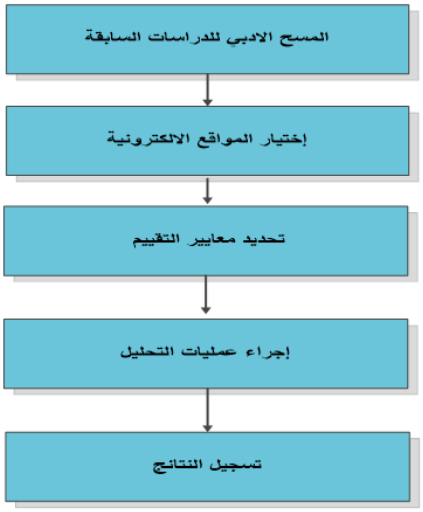
وفي بحث آخر لمنصور وآخرين [9] لتحديد واستكشاف أهم خصائص التصميم للمواقع الإسلامية التي تؤثر على استخدام الموقع، أجرى الباحثون تحليلا لمحتوى مجموعة من الدراسات السابقة بهدف تحديد معايير التقييم للمواقع الإسلامية. تم من خلال البحث حصر ٨٦

معياراً للتقييم كخطوة أولى ثم بعدها تم إجراء دراسة استقصائية بمشاركة ٨٩ مستخدماً للمواقع الإسلامية لترتيب المعايير المحددة من حيث أهميتها للمستخدمين. وبينت نتائج الدراسة التي تمت على ١٠٠ موقعا إسلاميا تم اختيارهم من موقع "2muslims.com" إلى أن عدد قليل فقط من معايير التصميم تعتبر مهمة وذات تأثير كبير على مستخدمي المواقع الإسلامية وهي الوظائف، الملاحة، التفاعل، الجاذبية، المنظمة، والأمان/الخصوصية. وقد تم الاستناد على هذه المعايير في دراسة لاحقة بعنوان "خصائص المواقع الإسلامية، تصورات المستخدمين المسلمين، وسلوك الاستخدام" [10].

يتضح من خلال الدراسات السابقة أن عملية التحسين والتطوير في محتوى وتصميم المواقع له أثر كبير في إقبال المستخدمين والاستفادة من الخدمات المقدمة لهم. كما لوحظ في عدد من الدراسات السابقة بأنه لا يوجد دراسات متخصصة تبحث في تقييم المواقع الإلكترونية التي تقدم خدمات لضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين، وعليه فإن هذا البحث يعتبر من أوائل الأبحاث التي تعنى بتقييم المواقع المتضمنة لخدمات الحج والعمرة بهدف رفع كفاءتها وتحسين الخدمات المقدمة من قِبَلِهم.

منهجية البحث:

منهجية البحث المستخدمة في هذا البحث تلخصت في الشكل (١)، حيث بدأت المرحلة الأولى بمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالجوانب التقنية للمواقع الإسلامية والتي تم ذكرها بالفصل السابق. في المرحلة الثانية تم اختيار مجموعة من المواقع الإسلامية والتي توفر العديد من الخدمات الإلكترونية كالخدمات التوعوية، السياحية، الإجرائية والتنظيمية وبلغات متعددة وتوجهات مختلفة. في المرحلة الثالثة تم تحديد معايير التقييم والتي تضُم عناصر ومواصفات مواقع الإنترنت العالمية. تم التحليل من المنظور التقني في المرحلة الرابعة، في حين تم عرض النتائج والتوصيات التي تم الوصول إليها من خلال هذا البحث في المرحلة الخامسة والأخيرة.



شكل (١): منهجية البحث

المواقع الإلكترونية ومعايير التقييم العالمية:

تحتوي الشبكة العنكبوتية على تنوع كبير من حيث نوع الخدمات المقدمة من قبل المواقع الإسلامية و يُعزى هذا التنوع إلى الأهداف المختلفة التي من أجلها تم تصميم هذه المواقع، ومن خلال البحث باستخدام محرك البحث "Google" تم حصر ٦٥ من أصل ٣٢٣ موقعاً إلكترونياً يحتوي اسم الموقع (النطاق) على مفردات "Hajj أو Haj" و"Umrah" معا أو بشكل منفصل. كما تمّ إدراج ٨ مواقع إسلامية تضم مواضيع متعلقة بالحج والعمرة ومعتمدة من موقع رابطة العالم الإسلامي "themwl.org"، وكما هو معلوم فإن رابطة العالم الإسلامي هي منظمة إسلامية شعبية عالمية جامعة تأسست في مكة المكرمة عام 1381هـ، تهدف إلى إيضاح حقيقة الدعوة الإسلامية إضافة للتعاون الإسلامي والإنساني مع الجميع [٣]. بعد تحديد المواقع المتضمنة لخدمات الحج والعمرة، تَم عمل ترتيب لهذه المواقع لاختيار المواقع الأكثر

شعبيةً بين المستخدمين للبدء بإجراء عمليات التحليل، وكما هو معلوم فإن الأفضلية في ترتيب المواقع في العالم تعتمد بالأساس على عدد مرات الزيارات اليومية للموقع والوصول إليه عن طريق محركات البحث، فعلى سبيل المثال فإن مواقع google.com، youtube.com، facebook.com تحتل المراكز الثلاثة الأولى والأكثر شعبية في جميع أنحاء العالم وفقاً لموقع أليكسا [١١] وهو موقع تملكه شركة أمازون العالمية حيث يعمل على ترتيب المواقع الإلكترونية في العالم بالاعتماد على عدد مرات الدخول للموقع عن طريق المتصفحات.

يبين الجدول (١) الترتيب العالمي لجميع المواقع الإلكترونية التي تحوي كلمتي "Haj أو Hajj" و"Umrah" بشكل منفصل أو مع بعضهما، كما يضم المواقع والهيئات الإسلامية الدعوية المسجلة في موقع رابطة العالم الإسلامي والتي تحتوي جميعها على خدمات متنوعة متعلقة بمناسك الحج والعمرة. كما يبين الجدول (١) فإن المواقع الإلكترونية في موضع الدراسة تصنف إلى ثلاثة أقسام:

أ- مواقع توعوية/ إرشادية: تتسم المواقع من هذا الصنف باحتوائها على أحكام، واجبات، فتاوى، كتب، تسجيلات صوتية ومرئية، وغيرها من الجوانب المتعلقة بمناسك الحج والعمرة، وقد شكلت هذه المواقع نسبة ٣٦% من مجمل عدد المواقع المرصودة.

ب- مواقع إجرائية/ تنظيمية: وهي مواقع متخصصة لخدمة الحجاج والمعتمرين من النواحي التنظيمية المتضمنة التقديم والتسجيل لطلبات الحج والعمرة، خدمات التأشيرات، تعليمات وقرارات، متابعة الطلبات، وغيرها من الاستفسارات التنظيمية، وقد بلغت ما نسبته ٢٧% من مجمل المواقع المرصودة.

ج- مواقع سياحية: تقدم هذه الشريحة من المواقع عروضاً لباقات سياحية لأداء مناسك الحج والعمرة متضمنة النقل، السكن، الإعاشة، الإرشاد وغيرها، حيث كانت حاضرة بنسبة ٣٨% من مجمل المواقع المرصودة وكانت أكثر الشركات السياحية من حيث العدد من دولة المملكة المتحدة (بريطانيا) بنسبة ٦١% مقارنة بغيرها من دول باكستان، فلسطين، بنغلادش، الهند، والولايات المتحدة وكندا.

جدول (١): الترتيب العالمي للمواقع الإسلامية حسب موقع أليكسا بتاريخ ١٤٣٩/٢/٧هـ

م	اسم الموقع	الرابط	التصنيف	الترتيب العالمي
1	موقع الشبكة الإسلامية	islamweb.net	توعوي - إرشادي	3,127
2	صيد الفوائد	saaid.net	توعوي - إرشادي	15,435
3	وزارة الحج والعمرة - السعودية	haj.gov.sa	إجرائي - تنظيمي	16,597
4	مؤسسة الحج الإيرانية	haj.ir	إجرائي - تنظيمي	23,911
5	موقع بيت الإسلام	islamhouse.com	توعوي - إرشادي	32,842
6	وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد	hajj.al-islam.com	توعوي - إرشادي	90,381
7	الإسلام اليوم	islamtoday.net	توعوي - إرشادي	101,903
8	جمعية البلاغ الثقافية لخدمة الإسلام	islamonline.net	توعوي - إرشادي	105,282
9	رابطة الحج الهندية	hajcommittee.gov.in	إجرائي - تنظيمي	137,329
10	إدارة الحج البنغلادشية	hajj.gov.bd	إجرائي - تنظيمي	156,749
11	أخبار منظمة الحج الإيرانية	hajnews.ir	إجرائي - تنظيمي	188,203
12	طريق الإسلام	islamway.com	توعوي - إرشادي	533,073
13	تسجيلات الحرمين لرحلات العمرة	umrah.haramain.com/	سياحي	674,793
14	وزارة السياحة المصرية بالتعاون مع غرفة الشركات السياحية	hajj.gov.eg	إجرائي - تنظيمي	688,842
15	رابطة الحج النيجيرية	nigeriahajjcom.gov.ng	توعوي - إرشادي	821,831
16	المؤسسة الأهلية لمطوفي حجاج لدول العربية	arbhaj.com	إجرائي - تنظيمي	868,172
17	معلومات الحج - الهند	hajinfo.in	توعوي - إرشادي	935,425
18	وزارة الحج السعودية - معلومات الحج والعمرة	hajinformation.com	توعوي - إرشادي	970,250
19	مجموعة متطوعين الحج - باكستان	hajjvolunteers.com	توعوي - إرشادي	1,496,202
20	معلومات الحج والعمرة	hajjguides.com	توعوي - إرشادي	1,525,393
21	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بقطر	hajj.gov.qa	إجرائي - تنظيمي	1,540,532
22	لجنة الحج - ولاية كيرلا	keralahajcommittee.org	إجرائي - تنظيمي	1,617,531
23	مجلس الحج والعمرة في جنوب أفريقيا	sahuchajjregistry.org.za	إجرائي - تنظيمي	1,722,182

24	لجنة الحج - أتار براديش	uphajcommittee.com	توعوي - إرشادي	1,920,782
25	لجنة ولاية كارناتاكا الحج	karhaj.in	إجرائي - تنظيمي	1,939,274
26	مجموعة زاد	hajjmabror.com	توعوي - إرشادي	1,963,803
27	مجموعة مسلمي امريكيا	performhajj.com	توعوي - إرشادي	1,972,772
28	صيغة الحج والعمرة والزيارة- الهند	sigatulhaj.org	توعوي - إرشادي	2,091,666
29	لجنة ولاية تاميل نادو للحج- الهند	hajjtn.com	توعوي - إرشادي	2,547,064
30	أطلس للسياحة والسفر	atlasumrah.com	سياحي	2,688,393
31	الهيئة العليا للحج والعمرة	hajj.gov.iq	إجرائي - تنظيمي	2,721,512
32	لجنة رعاية الحج - حكومة الوفاق ليبيا	hajj.ly	إجرائي - تنظيمي	2,914,071
33	معلومات الحج - ميديا لينكر- باكستان	hajjinformation.com	توعوي - إرشادي	2,995,637
34	وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية - الأردن	hajj.gov.jo	إجرائي - تنظيمي	3,127
35	المخطط للحج والعمرة	hajjumrahplanner.com	توعوي - إرشادي	15,435
36	التعريف بالحج - الهند	whatishaj.com	توعوي - إرشادي	16,597
37	لجنة الحج تيلانجانا - الهند	telanganastatehajcommittee.com	إجرائي - تنظيمي	23,911
38	دار الإفتاء الفلسطينية	darifta.org	توعوي - إرشادي	32,842
39	شركة الحج والعمرة - بنغلاديش	hajjumrahbd.com	سياحي	63,575
40	وزارة شؤون الأقليات - الهند	haj.gov.in	إجرائي - تنظيمي	90,381
50	بيت الحج - الهند	hajhouse.com	إجرائي - تنظيمي	7,356,052
51	الأطلس للسياحة والسفر - امريكيا	gohajjumrah.com	سياحي	7,984,839
52	الأردني صندوق الحج	hajjfund.gov.jo	إجرائي - تنظيمي	9,346,240
53	الحج الرائد لخدمات الحج والعمرة - بنغلادش	premierhajj.com	سياحي	9,487,350
54	السفر للعمرة - المملكة المتحدة	travelforumrah.co.uk	سياحي	10,554,072
55	باقات الحج والعمرة - المملكة المتحدة	hajjumrahpackage.com	سياحي	10,884,225
56	باقات الحج والعمرة السياحية - باكستان	hajjumrahtravelpackages.com	سياحي	10,958,832
57	لجنة التنسيق لجمعيات الحج والعمرة لمسلمي ٤٨	hajarb48.com	سياحي	11,052,895
58	التيسير للحج والعمرة - المملكة المتحدة	simplyhajjandumrah.co.uk	سياحي	11,076,467
59	لجنة الحج العليا السورية	sy-et-hajj.org	إجرائي - تنظيمي	11,379,258
60	الحج والعمرة ٣٦٠ - المملكة المتحدة	hajjandumrah360.com	توعوي - إرشادي	11,561,573
61	شركة حسن لرحلات الحخ - المملكة المتحدة	hasanhajj.com	سياحي	12,406,576
62	العمرة ليمو السياحية - امريكيا	umrahlimo.com	سياحي	12,761,270
63	السادات للحج والعمرة - المملكة المتحدة	sadathajjandumrah.com	سياحي	13,211,396
64	الحج والعمرة - المملكة المتحدة	hajjandumrah.com	سياحي	13,234,838
65	باقات العمرة - المملكة المتحدة	umrahpackagess.co.uk	سياحي	13,326,223
66	الحج الميسر - بنغلادش	easyhajjbd.com	سياحي	13,570,307
67	المملكة المتحدة - عمرة الأمانة	umrah-alamanah.com	سياحي	16,083,897
68	الحج والعمرة للنقل السياحي - المملكة المتحدة	hajjumrahtravelagent.com	سياحي	19,177,743
69	الخبراء للرحلات الحج والعمرة – المملكة المتحدة *	hajjandumrahexperts.co.uk	سياحي	-
70	العمري للحج والعمرة – المملكة المتحدة *	alomaryhajjandumrah.co.uk	سياحي	-
71	الخبراء للحج والعمرة – المملكة المتحدة *	hajjumrahexperts.com	سياحي	-
72	أواسيس الحج والعمرة – المملكة المتحدة *	oasishajjumrah.com	سياحي	-
73	شركة الحج للسفر المحدودة – المملكة المتحدة *	hajtravel.co.uk	سياحي	-

*ملاحظة: الرمز (-) يشير إلى عدم وجود معلومات عن عدد مرات الدخول للموقع عبر المتصفحات.

كما يبين الجدول أعلاه أن حضور المواقع الإسلامية ضمن أول 100,000 تمثلت بعدد ستة مواقع فقط وبنسبة ٨% من مجمل المواقع الإسلامية الأخرى. وهذا بالتالي يدلُ على ضعف عام في حضور المواقع الإسلامية في الترتيب العالمي للمواقع الأكثر زيارة. وبناءً على

الإحصائيات السابقة، فقد تم اختيار مجموعة من المواقع الإسلامية العربية لتقييم الجودة التقنية المستخدمة فيها والتي يقع ترتيبها ضمن أول ١٠٠,٠٠٠ موقع حسب ترتيبها في موقع أليكسا، وهي:

١. موقع الشبكة الإسلامية.
٢. موقع صيد الفوائد.
٣. موقع وزارة الحج والعمرة – السعودية.
٤. موقع بيت الإسلام.
٥. موقع وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد.

وللبدء بعملية تقييم ميزات تصميم المواقع الإلكترونية، تم تصميم وإعداد استبيان إلكتروني بالاعتماد على مجموعة من المعايير الفرعية المنبثقة من ستة معايير أساسية متضمنةً "التصفح"، "التفاعل"، "الوظائف"، "الجاذبية"، "الأمور التنظيمية"، و"الأمان والخصوصية" [9,10]، كما هو موضح في الجدول (٣).

جدول (٣): المعايير المستخدمة لتقييم ميزات تصميم المواقع الإلكترونية [9, 10]

الوظائف (Functionality)

تحميل الصفحة الرئيسية (سرعةQuick homepage loading)
بنية عامة جيدة (Good overall structure)
لا توجد روابط مكسورة (No broken links)
لا أخطاء في عملية التحميل)No downloading error)
خيار البحث المتقدم (Advanced search option)
خيار إدارة المحتوى (Content management option)
يدعم متصفحات مختلفة (Website supports different browsers)

الجاذبية (Attractiveness)

استخدام جيد للأيقونات (Good use of Icons)
استخدام جيد للخطوط والحجم (Good use of Fonts/Size)
استخدام جيد للألوان (Good use of Colors)
استخدام جيد للرسوم المتحركة (Good use of Animation)
الاستخدام المتوازن للوسائط المتعددة (Balanced use of Multimedia)
استخدام جيد للصور (Good use of Images)
عنوان الصفحة ذو معنى (Meaningful page title)
الصفحة الرئيسية غير مكتظة (Homepage not overcrowded)
تصنيف جيد للمواضيع (Good categorization of subjects)
استخدام شعار ذو معنى (Use of meaningful logo)
جاذبية الشاشة (Visually attractive screen layout)

الامور التنظيمية (Organizational)

معلومات عنا (About Us information)
معلومات التواصل معنا (Contact Us details)
سمعة وشهرة الموقع (Website Reputation)

التصفح (Navigation)

خريطة الموقع (Sitemap option)
الارتباطات التشعبية ذات صلة (Relevant hyperlinks)
سهولة العودة إلى الصفحة الرئيسية (Easy return to homepage)
زر التنقل المرئي Visible navigation button
الربط إلى مواقع ذات صلة (Link to related website/articles)
سهولة الحصول على المعلومة(Fewer possible steps to find inf)
سهولة التنقل بين الصفحات (Easy to move between pages)
بنية القوئم سهلة (Easy menu structure)
توفر محرك بحث (Search engine available)

التفاعل (Interactivity)

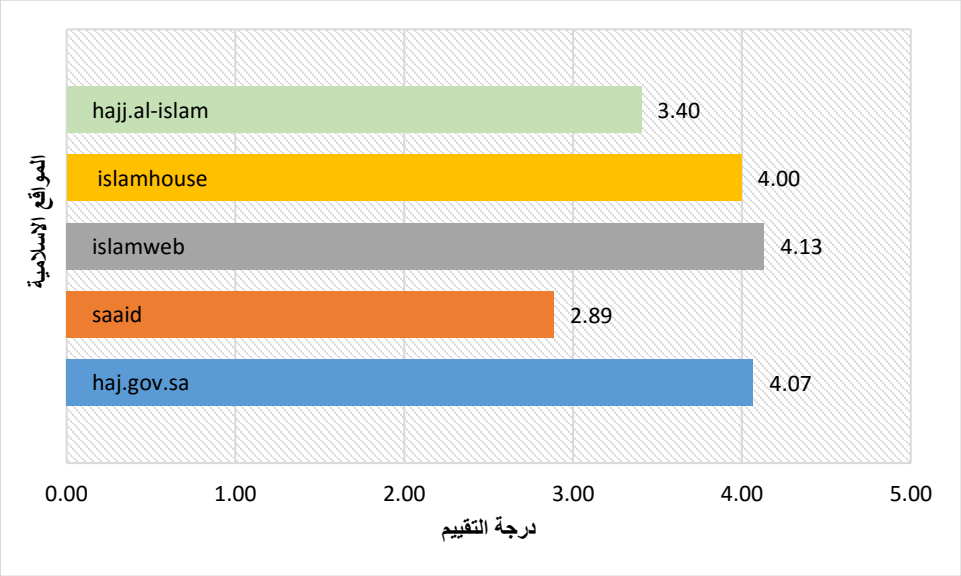
خيار سؤال وجواب (Q&A option)
خيار الأسئلة المكررة (FAQ option)
أخبار ونشرات (Newsgroup/bulletin board)
خيار التغذية الراجعة/ تعليقات (Feedback/comments option)
الاشتراك في النشرة الإخبارية (Newsletter subscription)
خيار الدردشة النصية (Text Chat option)
خيارالدردشة بالاتصال (Call Chat option)
خيار الدردشة بالفيديو (Video Chat option)
المنتدى/ مجلس المناقشة (Forum/discussion board)
خيار القائمة البريدية (Mailing list option)
خيلر المراسلة لصديق (Email to a friend option)
خيار تسجيل العضويةMembership registration option
رابط لوسائل إعلام اجتماعية أخرى (Link to other social media)
خيار المساعدة/ التبرع (Help Us/Donate Online option)

الامان/ الخصوصية (Security/privacy)

شروط استخدام المعلومات (Terms of Use Information)
بيان سياسة الخصوصية (Privacy Policy Statement)
عموما، الموقع آمن للاستخدام (Overall, website is safe to use)

النتائج والتحليل:

لتقييم المواقع الإسلامية من حيث التصميم والجودة التقنية، تم تصميم استبيان إلكتروني يتضمن معايير التقييم الستة السابق ذكرها في الفصل السابق وتطبيقها على المواقع المختارة. وقد شارك في الدراسة الاستقصائية عدد ٣٥ طالباً من طلبة جامعة أُم القرى. وقد بينت النتائج أن موقع الشبكة الإسلامية "islamweb " قد تَحصَل على أعلى درجة تقييم بمعدل ٤,١٣ يليه موقع وزارة الحج والعمرة "haj.gov.sa" بمعدل ٤,٠٧ من أصل ٥ كما هو موضح في الشكل (٢).



شكل (٢): معدل درجات تقييم الجانب التقني للموقع الإسلامية

كما بينت النتائج في الجدول (٤) أن معيار "الأمور التنظيمية" قد حصل على أعلى معدل تقييم لجميع المواقع المختارة بواقع ٤,٢ والذي يعكس اهتمام المسؤولين عن إدارة المواقع بالتعريف عن أنفسهم وتوضيح الأهداف التي وضعت لدى إنشاء هذه المواقع إضافةً لتوفير معلومات التواصل مع المستخدمين.

جدول (٤): معدلات المعايير المستخدمة لتقييم المواقع الإسلامية

	haj.gov.*sa*	saaid	islamweb	islamhouse	hajj.al-islam	المعدل العام
التصفح	4.5	3.5	3.7	4.4	4.2	4.1
التفاعل	3.8	2.5	3.9	2.6	3.8	3.3
الوظائف	3.3	3.2	4.2	3.4	4.0	3.6
الجاذبية	4.0	3.5	4.3	3.9	3.8	3.9
الأمور التنظيمية	4.8	3.3	4.7	4.6	3.3	4.2
الأمان/الخصوصية	4.0	1.3	4.0	5.0	1.3	3.1

ومن الجانب الآخر فقد حصل معيار "الأمان/الخصوصية" على أدنى معدل بقيمة ٣,١ والذي يُبين ضعف عام لدى بعض المواقع في اهتمامهم بإيضاح سياسة الاستخدام والخصوصية للموقع وعدم الاهتمام باستخدام تقنية تشفير البيانات بين الأجهزة الحاسوبية ومخدم الإنترنت. كما أظهرت النتائج ضعفا واضحا في استخدام المواقع الإسلامية لأدوات التواصل مع المستخدمين حيث سَجَل معدل معيار "التفاعل" قيمة ٣,٣.

كما بينت نتائج الدراسة أن كلا من معيار "التفاعل"، "الوظائف" و"الجاذبية" كانت الأفضل لموقع"islamweb" مقارنة بغيره من المواقع، إضافة إلى احتواء الموقع على ميزات أُخرى لا تتوفر في الكثير من المواقع الإسلامية الأُخرى كتوفير خدمات التصفح لدى المستخدمين الصُم

والفتاوى الحية والذي بدوره يشجع المستخدمين لاستخدام هذا الموقع بدرجة أكبر مقارنة مع غيره من المواقع. في حين بينت النتائج أن موقع "haj.gov.sa" كان متفوقاً على غيره من المواقع في كل من معيار "التصفح" و معيار "الأمور التنظيمية" والذي بدوره يعكس الجانب الإيجابي في سهولة استخدام الموقع واستحواذه على ثقة المستخدمين له.

الخلاصة والتوصيات:

قامت الدراسة الحالية بإجراء تحليل دقيق للمواصفات التقنية لمجموعة من المواقع الإسلامية التي تقدم في ثناياها خدمات متنوعة لزوار بيت الله الحرام من الحجاج والمعتمرين، وقد بدأت الدراسة بحصر جميع المواقع الإلكترونية على الشبكة العنكبوتية التي يتكون فيها رابط الموقع (النطاق) على كلمتي "Hajj أو Haj" و"Umrah" معا أو بشكل منفصل، كما تم إضافة مواقع إسلامية أُخرى من موقع رابطة العالم الإسلامي. وبناء على الترتيب العالمي لعدد زيارات المستخدمين، تم اختيار أكثر المواقع الإسلامية زيارةً من قِبل المستخدمين لإجراء عمليات التحليل عليها. وقد بينت نتائج الدراسة إلى وجود ضعف عام في تواجد المواقع الإسلامية في ترتيب قائمة المواقع الإلكترونية الأكثر زيارة حسب موقع أليكسا العالمي، كما بينت النتائج أن موقع "الشبكة الإسلامية" وموقع "وزارة الحج والعمرة" قد حصلا على أعلى درجتي تقييم بمعدل ٤,١٣ و٤,٠٧ (من أصل ٥) على التوالي. كما بينت النتائج مدى اهتمام المسؤولين عن إدارة المواقع بالتعريف أنفسهم وعن سياسة وأهداف المواقع الإسلامية إضافةً إلى توفير معلومات التواصل مع المستخدمين. ومن الناحية الأُخرى، أشارت الدراسة إلى وجود ضعف واضح في توفير أدوات التواصل والتفاعل مع مستخدمي المواقع الإسلامية.

أبرز توصيات هذه الدراسة كانت على النحو التالي:

- ضرورة الاهتمام بتطوير المواقع الإسلامية وإجراء الصيانة التقنية بشكل دوري حتى تحافظ المواقع على ثقة مستخدميها.
- مواكبة التطور الحاصل في طرق عرض محتوى المواقع الإلكترونية كالسماح للمستخدمين بانتقاء عناصر الموقع والتحكم بإدارة بمحتوياته.
- الاهتمام بمادة محتوى الموقع الإسلامي والعمل على تحديثها والسماح للمستخدمين بالمشاركة في إبداء آرائهم بما يتناسب مع سياسة الموقع.
- الاهتمام بتفعيل وإضافة أدوات التواصل والتفاعل الحديثة مع المستخدمين كالتواصل الحي المباشر أو الوهمي.

مراجع البحث:

المراجع العربية:

- رأفت صلاح الدين و مالك الأحمد، المنهج في دراسة وتقييم المواقع الإسلامية، مركز أبواب للإعلام، ١٤٣٠ هـ.
- عبدالعزيز الداخل، معايير جودة المواقع العلمية والدعوية، موقع ملتقى أهل التفسير، ١٤٣٢ هـ].
- رابطة العالم الإسلامي، https://themwl.org، آخر وصول صفر ١٤٣٩هـ.

المراجع الأجنبية:

- Mahmud, Murni; ALIYU, Mansur; TAP, Abu Osman Md. Quality rating of Islamic websites features: A single-user evaluation. In: Information and Communication Technology for the Muslim World (ICT4M), International Conference on. IEEE. p. H-26-H-32, 2010.
- Aliyu, Mansur; MAHMUD, Murni; TAP, Abu Osman Md. Preliminary investigation of Islamic websites design & content feature: A heuristic evaluation from user perspective. In: User Science and Engineering (i-USEr), International Conference on. IEEE. p. 262-267, 2010.
- Mahmud, Murni, et al. Content evaluation of Islamic websites. 2012 Southeast Asian Network of Ergonomics Societies Conference (SEANES), 20.1: 21-30, 2012.
- Mansur, Aliyu, Murni Mahmud, and Abu Osman Md Tap. "Features influencing Islamic websites use: A Muslim user perspective." Intellectual Discourse, Vol. 21, Iss. 1,33-54. 2013.

- Abdul Aziz, Madihah and Othman, Marini. User perceptions of Islamic website (I-webs). 2016.
- Mansur. Aliyu, Mahmud, M., Tap, A. O. M., & Nassr, R. M. Evaluating design features of Islamic websites: a Muslim user perception. In Information and Communication Technology for the Muslim World (ICT4M), 5th International Conference on (pp. 1-5). IEEE, 2013.
- Mansur, Aliyu and Tambawal, Abubakar B. and Mahmud, Murni and Nasser, Rasheed M. Features of Islamic websites, perceptions of Muslim users and utilization behavior: a conceptual model. The Beam: Journal of Arts & Science, 9. pp. 1-10. ISSN 1118-5953, 2016.
- Alexa ،https://alexa.com ،last access Dec 2017.

التوزيع الأمثل لنقاط الخدمات فى المشاعر المقدسة

د. أحمد عبدالفتاح حسن مرجان، د. خالد محمد جميل خياط
كلية الحاسب الآلي ونظم المعلومات – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

طبقا لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، فإن العدد السنوي للحجاج والمعتمرين سيزداد إلى ٣٠ مليونا بحلول عام ٢٠٣٠. ومن أجل تقديم الخدمة المناسبة لهذا العدد الكبير من الحجاج والمعتمرين، يجب استغلال معدلات الأداء القصوى لنقاط الخدمات المتاحة فعليا. وفى هذه الورقة البحثية، نقدم مقترحا لمنهجية مبنية على الخوارزميات الجينية والتى تهدف إلى التوزيع الأمثل لنقاط الخدمات فى أى منطقة من أجل تحقيق الأداء الأقصى لهذه النقاط. وهذه المنهجية يمكن استخدامها في المشاعر المقدسة، كمنى، وعرفات، والحرمين الشريفين، لتحقيق التوزيع الأمثل للعديد من نقاط الخدمات مثل مركبات الشرطة، ومركبات الإسعاف، وعربات المطافئ، وكاميرات المراقبة، ودوائر استشعار العوامل البيئية المختلفة، وعربات الأطعمة والمياه والمشروبات. ومنهجيتنا تهدف إلى الوصول بالمسافة اللازم اجتيازها لتحصيل هذه الخدمات إلى الحد الأدنى. ولقد تم أخذ معيارين للمسافة في الاعتبار عند إجراء عملية التحسين، وهما المسافة المتوسطة والمسافة القصوى، والمعيار الأول يلخص الأداء المتوسط بينما المعيار الثاني يعبر عن الأداء فى أسوأ الأحوال، ولإثبات كفاءة المنهجية المقدمة، فقد تم دراسة توزيع مركبات الإسعاف داخل صعيد عرفات. والنتائج التى تمّ الحصول عليها أظهرت أن منهجيتنا تتفوق على طريقة التوزيع الحالية وطريقة التوزيع العشوائية بالنسبة لمعياري المسافة المتوسطة والقصوى. وهذا يبين بوضوح مدى كفاءة المنهجية المقدمة في تحقيق معدلات الأداء القصوى من أي مجموعة من نقاط الخدمات.

انظر البحث كاملاً في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Optimal Distribution of Service Points in Holy Places

تحليل حركة الحشود بالمسجد النبوي الشريف باستخدام النمذجة والمحاكاة

د. محمد صديق صادق ياسين، د. محمود أحمد عطية الجمل، د. محمد خالد يوسف شمبور
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تعتبر محاكاة حركة الحشود من الأدوات الأساسية التي تساعد في تطوير وفهم مخاطر الحشود وسلامتهم في تنظيم الكثير من الأحداث الكبيرة في العالم. ويعتبر تنظيم الزوار بالمسجد النبوي بالمدينة المنورة من المشكلات المعقدة تحليليا وديناميكيا والتي تتطلب اهتماما خاصا. تقع الروضة الشريفة في قلب المسجد النبوي القديم، ويسعى جميع الحجاج والزوار إلى الصلاة في الروضة الشريفة، ويعد الدخول إلى الروضة غير دائم الإتاحة، حيث أن المنطقة الصغيرة يمكن أن تستوعب فقط بضع مئات من الناس، ويوجد في الروضة بوابتان صغيرتان يتم التحكم فيهما لمنع الاكتظاظ في تلك المساحة المحدودة. وبالإضافة إلى ذلك، يسعى الحجاج والزوار إلى زيارة قبر النبي صلى الله عليه وسلم في المواجهة الشريفة، ويقصد يوميا مئات الآلاف من الزوار المسجد النبوي الشريف بغرض زيارة النبي والصلاة في الروضة.

ويعتبر استخدام المحاكاة الحاسوبية أداة بحثية هامة في فهم تعقيدات ديناميكيات الحشود في هذه المساحة الواسعة وتواجه مشكلة محاكاة سلوك الحشود، في مثل هذا النطاق المتسع والبيئة المعقدة، مجموعة من التحديات في تمثيل العمليات المترابطة والمتداخلة التي تمثل المشكلة في الواقع الحقيقي.

تركز هذه الورقة البحثية على مشكلة محاكاة ديناميكيات الحشود الكبيرة ذات الكثافة العالية في الروضة الشريفة ومنطقة الزيارة، حيث تكون المسافات البينية صغيرة مما يعيق حرية الفرد في الحركة، و يتم عرض عدة نماذج محاكاة مختلفة، حيث تتفاعل مجموعات متزامنة من الأفراد في بيئة منمذجة للمسجد النبوي الشريف، ويجري تجميع نتائج المحاكاة، لكل سيناريو، لكي تعكس سلوك كل نموذج من خلال الحصول على الإحصاءات والمؤشرات على مستويات من التفصيل والدقة، يمكن استخدامها في تقييم فعالية النظم القائمة، وأيضا يمكن أن تسهم في اقتراح نظم بديلة، فضلا عن إمكانية وضع مؤشرات وقراءات لدعم صناع القرار.

انظر البحث كاملاً في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Crowd Movement Analysis in Al-Masjed Al-Nabawy using Modelling and Simulation

---

دور الأنشطة الاتصالية في توعية الحجاج والمعتمرين بالخدمات الجديدة التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين وفقاً لرؤية المملكة ٢٠٣٠

د. وجدي حلمي عيد عبد الظاهر ، أ.د. محمد علي غريب
كلية العلوم الإجتماعية – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

سعت الدراسة إلى التعرف على دور الأنشطة الاتصالية بكل أشكالها المختلفة في دعم صورة المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ لدى زوار بيت الله الحرام والتعرف على أهم الخدمات والبرامج التي تقدمها حكومة خادم الشريفين متمثلة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة قوامها (٤٥٠) مفردة من دول العالم الإسلامي المختلف من الحجاج والمعتمرين)، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن نسبة ٩٧% من أفراد العينة يرون أن الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ في تعريف الحاج والمعتمر بالمناسك الدينية الصحيحة المتعلقة بمناسك الحج والعمرة، ونسبة ٩٠,١% منهم يرون أنها تزود وسائل الإعلام بالمعلومات والخدمات والبيانات الصحيحة لرئاسة الحرمين، ونسبة ٨٠,٣% منهم يرون أنها تزودهم بمواعيد الدروس الدينية المقامة بالمسجد الحرام والنبوي، وأن الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما لأفراد العينة في أداء الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ هي الملصقات الدينية في الترتيب الأول بمتوسط ٩,٤٣، ثم مجلة الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في الترتيب الثاني بمتوسط ٨,٩٧، وقنوات التواصل الاجتماعي في الترتيب الثالث بمتوسط ٧,٩٧، والكتيبات التي تصدرها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في الترتيب الرابع بمتوسط ٧,٩٦، وأن نسبة ٤٠,٣% من أفراد العينة راضون جدا عن الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة، ونسبة ٤٩,٨% منهم راضون إلى حد ما، ونسبة ٩,٩% منهم غير راضين عن هذه الأنشطة.

مقدمة:

في ظل التطورات الهائلة التي تشهدها المملكة العربية السعودية في مجالات متنوعة لخدمة زوار بيت الله الحرام وفقا لرؤية المملكة ٢٠٣٠ ليؤدوا مناسكهم في يسر وأمان، وبحكم مسؤولية المملكة العربية السعودية التي شرفها الله بها لخدمة حجاج بيت الله الحرام وهو شرف لا يدانيه شرف لكل منتسب إلى هذه الأرض المباركة ، ومن ثم جندت كافة أجهزة الدولة لتحقيق هذه الرسالة النبيلة، ورغبة في إعطاء المزيد من الاهتمام بالموضوعات والقضايا التوعوية التي تهم حجاج بيت الله الحرام، قامت حكومة خادم الحرمين الشريفين وعلى رأسها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالاهتمام بمفهوم التوعية والخدمات الدينية لهم. كما أن رؤية الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي للحرمين الشريفين تتلخص في أن يكون منطلقاً لنشر هدايات هذا الدين، ومنابر توجيه وإرشاد للمسلمين، وصروح هدىً للعالمين، وإبراز الصورة العالمية المشرقة للحرمين الشريفين، وإظهار قيم الإسلام والمسلمين الحقيقية، ونشر تعاليم الإسلام وقِيَمه من خلال الارتقاء برسالة الحرمين، والعمل على أن يكون المسجدان المعظَّمان منبراً يتسم بالوسطية والاعتدال في نشر رسالة الإسلام وسماحته، وإبراز الصورة الحضارية المشرقة لتعاليم الإسلام وأخلاق المسلمين، وتفعيل أدوار المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف العلمية والإرشادية، وإبراز جهود الدولة - رعاها الله - فيما تقدمه من خدمات رائدة وجهود عظيمة في الحرمين الشريفين، والارتقاء بأداء الرئاسة وتطوير منظومة أعمالها لتؤدي دورها المؤمَّل منها بما يحقق تطلعات ولاة الأمر وفقهم الله. تطوير بيئة العمل لرفع مستوى جودة منظومة الخدمات كافة في المسجدين الشريفين، تسخير وسائل الإعلام وسبل الاتصال والتقنية في إبراز رسالة الحرمين

الشريفين، تنسيق دور المجتمع التطوعي في خدمة الحرمين الشريفين، والعمل على توفير بيئة طاهرة آمنة في الحرمين الشريفين، مُفعَمة بالروحانية مُعظِّمة لمكانتها لتحقيق مراد الله سبحانه وهدي رسوله صلى الله عليه وسلم، والعمل على تأهيل كافة العاملين فيهما للقيام بهذه المهمة العظيمة باحترافية تامة، ومهنية جاذبة للوافدين إليهما ليكون المسجدان الشريفان هما الرمز العالمي الأول، والأساس المكين للعلم والهداية والأمان للعالم أجمع، مستثمرين كافة الإمكانات المادية والبشرية.

وتعتبر عملية نشر المعلومات التوعوية أحد المهام التي تقوم بها الأنشطة الاتصالية للتأثير على المعرفة والفهم والوعي الديني لدى زوار بيت الله الحرام، ولذلك تستطيع الأنشطة الاتصالية أن تقدم كثير من الإرشادات والتوجيهات التوعوية لهم ، ولكون الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي تمتاز بالتعدد حيث تشمل الاتصال المباشر والمقروء والمكتوب والمسموع والمرئي، والتغطية الإخباريةو نشاطات اتصالية في الإذاعة والتلفزيون وعلى الإنترنت، وإنتاج المواد الإعلامية اللازمة لتقديم الخدمات والبرامج التوعوية التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. وبذلك تمثل الأنشطة الاتصالية جانباً مهماً وحيوياً في إنجاز المهام والأعمال، لذا كان من الضروري القيام بهذه الدراسة لأهمية الأنشطة الاتصالية بإدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

مشكلة الدراسة:

وتمثل الأنشطة الاتصالية أداة معرفية ووظيفية اتصالية ذات طابع مهم في مختلف مجالات حياتنا اليومية فهي المرآة العاكسة لأشكال التعامل الإنساني الصحيح مثلما هي العين الثاقبة النافذة للوصول إلى مرتكزات الحقيقةو إيضاح مراميها وما تهدف إليه الجهات الراعية والداعمة لتلك الوظيفة التي يعد الاتصال وقنواته جوهر عملها مثلما تشكل الجسور التفسيرية الصائبة لكل منظمة من المنظمات سواء أكانت ذات طبيعة مؤسساتية بحجم كبير أو صغير، محلية كانت أم إقليمية أم دولية. فهي بوصلة الاتجاه التي ترشد المنظمة أو المؤسسة الدولية إلى الطريق السليم للوصول إلى جمهورها الداخلي الخارجي، وهي أداة الفهم الواضح للجمهور في الوسائل المتاحة لصالح برامجها وأهدافها عن طريق تعزيز الثقة ورضاه منها ومن ثم كسب التأييد لدعم الأهداف والمصالح والآليات التي تسعى كل منظمة لتحقيقها[1].

تعد الأشكال الاتصالية الركيزة الرئيسية في نشاط العلاقات العامة ووظيفتها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي فمن هذه الوسائل لا يمكن أن يكون هناك نشاط لإدارة العلاقات العامة، لأن هذه الأنشطة الاتصالية تعتبر عملية اتصال مع الجمهور وتبادل المعلومات والآراء معه، بهدف توثيق العلاقات الطيبة وخلق سمعة جيدة للمؤسسة في أذهان في الجمهور من خلال أنشطتها الاتصالية المتاحة، والتعريف بالخدمات التي تقدمها هذه المؤسسة. وبناءً علي ما سبق يمكن تحدد مشكلة البحث في "التعرف على دور الأنشطة الاتصالية بكل أشكالها المختلفة في دعم صورة المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ لدى زوار بيت الله الحرام والتعرف على أهم الخدمات والبرامج التي تقدمها حكومة خادم الشريفين متمثلة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وأثر ذلك على المعرفة والتوعية بهذه الخدمات تجاه الحجاج فترة الحج، وأداء مناسكهم الدينية على أكمل وجه، بالإضافة إلى رصد مهام هذه الأنشطة الاتصالية في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والكشف عن أوجه النقص والقصور في هذه الأنشطة، وكيفية التعامل مع زوار بيت الله الحرام والعاملين بها وكيفية تطوير ورفع كفاءة مستوى الأداء الوظيفي بها."

أهمية الدراسة:

١- تسليط الضوء على أهمية دور الأنشطة الاتصالية في توعية زوار بيت الله الحرام بالبرامج الخدمات المتنوعة التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٢- إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية السعودية للحجاج والمعتمرين في فترة الحج من خلال الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٣- التعرف على أوجه القصور والضعف في الأنشطة الاتصالية الرئاسة العامة لشؤون للحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٤- نوعية الخدمات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٥- محاولة تقييم مستوي الخدمات والأداء الاتصالي في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٦- دارسة الطرق المستخدمة لتقويم الأنشطة الاتصالية في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

٧- معرفة الأنشطة الاتصالية الأكثر فاعلية للتأثير على الحجاج والمعتمرين في التعرف على الخدمات المقدمة لهم.
٨- رصد العلاقة التفاعلية بين الأنشطة الاتصالية المقدمة من الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ودرجة رضا زوار بيت الله الحرام وثقتهم نحوها .

أهداف الدراسة :

١- التعرف على واقع عمل الأنشطة الاتصالية في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٢- الكشف عن أوجه النقص والقصور في الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٣- كيفية رفع كفاءة البرامج والخدمات التوعوية التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٤- الكشف عن أوجه النقص والقصور في طبيعة عمل الأداء الوظيفي بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٥- رصد أهم الأنشطة الاتصالية للرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠في التواصل مع جمهورها الداخلي والخارجي.
٦- تفسير وتحليل مهام ووظائف الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٧- التعرف على الأشكال الاتصالية الأكثر استخداما في أداء الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٨- التنبؤ بأهم المقترحات في تطوير الأنشطة الاتصالية ومستوى الأداء الوظيفي بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين.

الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات خاصة بتوعية الحجاج والمعتمرين:

أظهرت دراسة عثمان بكر قزاز، أحمد طه(2014) [٢] أن نسبة ٦٩% من حجاج مؤسسة جنوب شرق آسيا أفادوا بأنهم استفادوا من برنامج التطويف المركزي، أن نسبة ٥٤,١% من حجاج مؤسسة أفريقيا غير العربية أفادوا بأنهم استفادوا من برنامج التطويف المركزي، أن نسبة ٥٣,٥% من حجاج مؤسسة الدول العربية أفادوا بأنهم استفادوا من برنامج التطويف المركزي، في حين بينت دراسة وجدي حلمي (2014)[٣] أن نسبة ٣٢,٤% من أفراد العينة يروا أن أهم أسباب الاعتماد على مواقع الانترنت في الحصول على معلومات خاصة بمناسك الحج والعمرة ، ونسبة ٣٦,٢% منهم يعتمدون عليها الحصول على المعلومات والمعارف الدينية بصفة عامة كما أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في مستوى المعرفة نحو مناسك الحج والعمرة ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المعرفة بمعلومات مناسك الحج والعمرة والمتغيرات الديموجرافية للمبحوثين، وأشارت دراسة محمد غريب(2013) [٤] إلى وجود علاقة طردية بين درجة تعرض المبحوثين للقنوات الفضائية الدينية ودرجة الاعتماد عليه، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين كثافة تعرض المبحوثين للقنوات الفضائية الدينية والخصائص الديموجرافية (النوع، القدوم، السن، المستوى التعليمي، الجنسية)، وسعت دراسة فضل خان، عثمان قزاز (2014) [٥] حول التعرف على سياق وملامح الاتصال في مرافق وسكن الحجاج والمعتمرين وعلاقتها بسلوكيات التواصل حيث أكدت أن درجة الانفتاح في سياق عملية التواصل لها تأثير ذو دلالة إحصائية على عدد الاتصالات وتكرارها في المواقف العصيبة، وأكدت دراسة محمد الشريف ومحمد جاهين (2008) [٦] أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة يرون أن مستوى الاستفادة من اللوحات الإرشادية خارج الحرم في الاستدلال منها على المواقع التي تهم الحجاج في أداء النسك ولمعاشهم وخدمتهم من كافة النواحي، كان بدرجة "فعالة" حيث كان متوسط العام ٢,٢١%، كما انتهت دراسة محمد الشريف (2007) [٧] إلى أن ٦٨,٢% من المبحوثين يعتمدون على المرشد الديني من بلدهم في الحصول على المعلومات الإرشادية التي يحتاجونها أثناء تأدية النسك، ثم يأتي بعد ذلك أحد المرافقين، ومرشد مؤسسة العمرة، والكتب الإرشادية، ومرشدو التوعية في المملكة، والمحاضرات، ووسائل الإعلام المختلفة، وسعت دراسة أسامة حريري (2007) [٨] التعرف على قياس رجع الصدى أو التغذية المرتدة لمشروع التوعية عبر الشاشات الضخمة وتلفزيون المخيمات، جاءت هذه الدراسة أيضاً لقياس مدى فاعلية هذا المشروع الإعلامي ولمعرفة سلبياته وإيجابياته، وخلصت النتائج إلى أن ٥٧% منهم تعتمد على الشاشات الضخمة بشكل كبير جداً، وأن ١٣% يعتمدون عليها بشكل متوسط، في حين أجاب ١١,٦% لا يعتمدون عليها.

ثانياً: دراسات خاصة بأهمية الأنشطة الاتصالية ودورها في العلاقات العامة:

أثبتت دراسة هيا عاشور (2014) [٩] أن العاملين في مجال العلاقات العامة المنظمات الدولية في الأردن من ذوي الخبرة الجيدة. وأشارت نتائج الدراسة أن الهاتف أكثر الوسائل التي يستخدمها العاملون في العلاقات العامة تأثيرا على جمهور المتعاملين مع هذه المنظمات ومن ثم الملصقات ثم تلتها كل من المجلات والإنترنت والصحف. وفي المرتبة الأخيرة حل التلفزيون والإذاعة، وأظهرت دراسة أحمد العتوم (2010) [١٠] أن إدارة العلاقات العامة والإعلام لا تستطيع نشر المواد الإعلامية إلا بموافقة الوزير أو أمين عام الوزارة، بدرجة عالية. وكشفت نتائج الدراسة أن إدارة العلاقات العامة تقدم مصلحة الوزارة على مصلحة الجمهور، ولا يوجد اهتمام بتطوير كفاءات وقدرات العاملين في العلاقات العامة، كما انتهت دراسة أماني بسيوني (2009) [١١] إلى أن الجمعيات الأهلية تستطيع الوصول إلى الفهم المتبادل بينها وبين جماهيرها عن طريق الاستجابة لهذا الجمهور واحتياجاته. وكشفت نتائج الدراسة أنه يمكن تفعيل مشاركة الجمهور المصري بالرسائل الاتصالية المناسبة وجهود العلاقات العامة وتحويل الجمهور من متلقي سلبي إلى مرسل نشط لرجع الصدى، وأشارت دراسة دينا الخطاط (2009)[١٢] إلى أن أكثر الوسائل الاتصالية التي تستخدمها إدارة العلاقات العامة وفقا لاستجابات ممارسي العلاقات العامة هي: التليفون العادي، المقابلات الشخصية، لوحات الإعلانات، بينما انخفضت وبشده درجة استخدامهم لكل من: الراديو، الكتب والكتيبات، البريد الإلكتروني التلفزيون، في حين أكدت دراسة إيمان زهرة (2009) [١٣] إلى وجود علاقة إنسانية بين الجمهور المصري وبين العلامات التجارية محل الدراسة، كما أثبتت نتائج الدراسة بتأثير العوامل المتعلقة بتسويق العلامة التجارية على شكل وطبيعة العلاقة بين الجمهور المصري وبين العلامات التجارية محل الدراسة، وأثبتت دراسة عمر القضاة (2004) [١٤] أن غالبية وحدات العلاقات العامة في الأجهزة الحكومية المركزية في الأردن تمارس وظيفة التخطيط، فيما بينت نتائج الدراسة بأن العلاقات العامة تقوم أنشطتها بصفة دورية، كما أوضحت نتائج الدراسة أن وحدات العلاقات العامة تستخدم وسائل الاتصال الفعال عند القيام بوظائفها ونشاطاتها بمستوى مرتفع، في حين أثبتت دراسة خميس الشماخي (2001) [١٥] بأن دوائر العلاقات العامة لا تستخدم الأدوات والأساليب الحديثة في أداء عملها، في حين أوضحت نتائج الدراسة أنه كلما ازدادت سنوات الخبرة للعاملين كان مستوى خدماتهم المقدمة أفضل. وأشارت نتائج الدراسة إلى ضرورة العمل على رفع مستوى أداء العلاقات العامة وذلك من خلال عقد الدورات التدريبية وتأهيل العاملين بها.

ثالثاً: دراسات خاصة بالاعتماد والمعلومات الدينية:

توصلت دراسة وجدي حلمي (2013) [١٦] إلى أن أكثر من ٤٣,٧% من المبحوثين يشاهدون شاشات العرض التليفزيونية العملاقة، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً في المراحل العمرية والمهن المختلفة بينما لم يتم قبول الفرض فيما يتعلق بالنوع (ذكور . وإناث) والمستويات التعليمية، كما أثبتت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين حجم التعرض للشاشات العملاقة كمصدر للحصول على المعلومات ودرجة الاعتماد عليها، كما أشارت دراسة مصطفى عبدا لوهاب (2010) [١٧] إلى ارتباط مضمون الدين بقضايا معاصرة بنسبة ٨٧,٥% في القنوات الحكومية مقابل ٧٧,١% في القنوات الخاصة، كما أثبتت نتائج الدراسة بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القنوات الحكومية والخاصة فيما يتعلق بالضغوط التي يتعرض لها القائمون بالاتصال في البرامج الدينية، فيما توصلت دراسة نهال عمر الفاروق (2009) [١٨] إلى تعدد قالب الحديث المباشر قائمة القوالب البرامجية المستخدمة في البرامج وانخفضت نسبة الفتاوى المرتبطة بالعصر الحاضر وتبني الخطاب الديني بصفه عامة موقفاً محافظاً من المرأة كما انخفضت نسبة الحلقات التي توجهت للمرأة، وأثبتت دراسة إيمان عبدا لحافظ هزاع (2008) [١٩] إلى أن نصف المبحوثين ٥٠% يشاهدون القنوات الفضائية الإسلامية بصفة دائمة، كما وجدت فروقاً غير دالة إحصائيا بين المبحوثين من الذكور والإناث من المستوى التعليمي والمستوى الاقتصادي في دوافع تعرضهم النفعية للقنوات الفضائية الإسلامية، وانتهت دراسة محمد السيد (2008) [٢٠] إلى ارتفاع نسبة مشاهدة القنوات الفضائية الإسلامية بين النخب المصرية كما أثبت الدراسة أيضاً بوجود فروق دالة إحصائياً بين اتجاهات النخبة الأكاديمية والإعلامية والدينية نحو أخلاقيات الممارسة الإعلامية للقنوات التليفزيونية الدينية، في حين توصلت دراسة نهى حشيش(2008) [٢١] إلى أنه جاءت قناة الناس في مقدمة القنوات الفضائية العربية الإسلامية التي يعتمد عليها المبحوثين في الحصول على معلومات دينية وجاء دافع الحصول على المعلومات واكتساب الخبرات الجديدة في مقدمة دوافع مشاهدة المبحوثين للقنوات الفضائية العربية الإسلامية، كما أثبت النتائج أيضاً أن ٨٥,٥% من إجمالي الحلقات التي ثم تحليل مضمونها ترتبط موضوعاتها بالقضايا المعاصرة

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة :

١- اهتمت الدارسات السابقة بالأنشطة الاتصالية ودورها في أجهزة العلاقات العامة، وهذا يدل على وعي بأهمية الأنشطة الاتصالية في المؤسسات وحيوية إدارة هذا الجهاز، كما حددت وأضافت واستنتجت أنشطة اتصالية جديدة تُضاف إلى أجهزة العلاقات العامة.

٢- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في صياغة وتحديد مشكلة الدراسة من خلال التعرف على عمل العلاقات العامة وأنشطتها الاتصالية في شركة الخطوط السعودية، والكشف عن أوجه النقص والقصور في هذه الأنشطة .

٣- تم صياغة التساؤلات والفروض المختلفة للدراسة في ضوء نتائج الدراسات السابقة التي أكدت نتائجها على الكشف عن أوجه النقص والقصور في هذه الأنشطة الاتصالية في مجال العلاقات العامة في المؤسسات الحكومية والخاصة.

الإطار النظري للدراسة:

أولاً: مهام القائم بالاتصال في العلاقات العامّة:

يقوم الموظف في قسم العلاقات العامة في أيّ مؤسّسة بما يلي [٢٢]: خلق علاقة جيدة بالجماعة سواءً مع العاملين بالمؤسسة أو خارجها أو مع الجمهور ، اعتبار موظف العلاقات العامّة كالناطق الرسمي باسم المؤسسة، وضع سياسات واستراتيجيات معيّنة ومحددة لكيفيّة الاتصال، مسؤوليته عن المطبوعات التي تصدر عن المؤسسة من حيث الإشراف عليها وإعدادها، تزويد الصحافة والإعلام بأخبار المؤسسة أو المنظّمة، تنظيم المؤتمرات والاجتماعات واللقاءات الخاصّة بالمؤسسة - متابعة كلّ ما يتم نشره عن المؤسسة في الصحف والمجلات المحليّة أو الخارجيّة ووضع الإدارة العليا بالصورة سواءً بطريقة الردّ أو غيرها، التعريف بنشاط المؤسسة.

ثانياً: الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة:

تمثل العلاقات العامة وظيفة إدارية متميزة تساعد على إقامة خطوط الاتصال، الفهم، القبول والتعاون بين المؤسسة وجمهورها ومن ثم العمل على المحافظة عليها مساعدة بذلك إدارة المؤسسة على أن تبقى باتصال مع جمهورها [٢٣].

فالاتصال: عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقولهم صوراً ذهنية للعالم ويتبادلون هذه الصورة عن طريق الرموز [٢٤]. لذا فإن عملية الاتصال من العمليات المهمة لتحقيق التواصل المنشود في عمل العلاقات العامة والاتصال بحد ذاته هو الحقائق والآراء والأفكار والمعاني والمهارات والتجارب والأحاسيس والاتجاهات وطرق الأداء المختلفة التي تنتقل من شخص إلى شخص ومن جماعة إلى جماعة ومن جيل إلى جيل [٢٥].

ويؤلف الاتصال شكلا من أشكال العلاقات العامة بين الناس وأداة من أدوات المجتمع يربط بين أفراده بواسطة الثقافة والتي تكوّن نسيجاً يوحد بين أفكار أعضاء ذلك المجتمع وعقائده وميوله وأنماطه وسلوكه[٢٦].

ويرى البعض بأن الأنشطة الاتصالية تنقسم إلى ما يلي: النشاط الاتصالي الثقافي، الإعلامي، الإعلاني، الاجتماعي.

١- النشاط الاتصالي الثقافي: ويعرف النشاط الثقافي الاتصالي للعلاقات العامة في مؤسسة ما بأنه الوظيفة الاتصالية المنظمة لأعداد وإنتاج المواد الثقافية ذات المضمون الفكري الهادف إلى تفسير الاتجاهات وتعديلها لدى الجمهور المستهدف[٢٧].

٢- النشاط الاتصالي الإعلامي: ويتمثل النشاط الإعلامي للعلاقات العامة [٢٨] بجمع الأنباء والبيانات والتعليمات والقرارات وبثها بعد معالجتها في الإطار الملائم من أجل فهم الظروف المحيطة [٢٩]. ويتميز الاتصال الإعلامي بأنه كلما زادت فرصة المستقبل في إيصال ردود أفعاله وأفكاره إلى المرسل إلا أن المرسل يبقى هو البادئ بل والمتحكم في العملية الإعلامية برمتها [٣٠]، كما يقوم هذا النشاط بعدد من الوظائف والأهداف في مقدمتها إظهار المؤسسة بالصورة التي تليق بها أمام الرأي العام [٣١].

٣- النشاط الاتصالي الإعلاني: تقوم العلاقات العامة بوظيفة الإعلان عن السلع والخدمات الجديدة التي تهم المواطنين[٣٢]، والنشاط الإعلاني للعلاقات العامة هو عملية اتصال إقناعي عن طريق الترويج للمؤسسة وما تقدمه من منتجات وخدمات [٣٣].

٤- النشاط الاتصالي الاجتماعي: تعد الأنشطة الاجتماعية من أهم خصائص العملية الاتصالية حيث ترتبط الأنشطة الاجتماعية[٣٤] بالاتصال إلى حد كبير[٣٥]. وتقوم الأنشطة الاجتماعية بعدد من الوظائف المهمة في العملية الاتصالية[٣٦] منها تقليل أو إلغاء نسبة

الصراعات والتوترات والاضطرابات والمشاكل والصعوبات بين أصحاب هذه المؤسسات أو مدراءها من جهة[٣٧] وبين العاملين فيها (الجمهور الداخلي) من جهة أخرى [٣٨].

الإطار النظري لدراسة نظرية الاعتماد على وسائل الإعلام:

يعد مدخل اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام Dependency جزء من نظرية الاعتماد المتبادل[٣٩] بين وسائل الإعلام والنظم الاجتماعية الذي يشكل بدوره علاقات الجمهور مع هذه الوسائل، فالأفراد مثل النظم الاجتماعية، يقيمون علاقات اعتماداً على وسائل الإعلام لأن الأفراد توجههم الأهداف وبعض أهدافهم تتطلب الوصول إلى مصادر تسيطر عليها وسائل الإعلام [٤٠].

الفروض الرئيسية لنظرية الاعتماد على وسائل الإعلام:

يتمثل الفرض الرئيسي لنظرية الاعتماد في قيام الفرد بالاعتماد على وسائل الإعلام لإشباع احتياجاته من خلال استخدام الوسيلة[٤١]، وكلما لعبت الوسيلة دوراً هاماً في حياة الأشخاص زاد تأثيرها وأصبح دورها أكثر أهمية ومركزية وبذلك تنشأ العلاقة بين شدة الاعتماد ودرجة تأثير الوسيلة لدى الأشخاص، وكلما ازدادت المجتمعات تعقيداً ازداد اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام[٤٢].

الآثار المترتبة على اعتماد الجمهور على وسائل الإعلام:

يرصد "ملفين ديفليز وساندرابول روكيتش Deflure and Rockeach مجموعة من الآثار التي تنتج عن اعتماد الأفراد على وسائل الإعلام من خلال ثلاث فئات رئيسية هي[٤٣].

أولاً: الآثار المعرفية :Cognitive effects

تشتمل الآثار المعرفية لوسائل الإعلام وفقاً لنظرية الاعتماد على كشف الغموض، وتكوين الاتجاهات، وترتيب الأولويات، اتساع المعتقدات والقيم.

ثانياً: الآثار الوجدانية :Affective Effects

حيث يحدد ديفلير وروكيتش هذه الآثار الوجدانية في الفتور العاطفي أو اللامبالاة والخوف والقلق، والدعم المعنوي والاغتراب.

ثالثاً: التأثيرات السلوكية: Behavioral Effects

تنحصر الآثار السلوكية لاعتماد الفرد على وسائل الإعلام في سلوكين أساسيين هما التنشيط والخمول[٤٤]. وامتداد لقدرة التليفزيون على نقل المعلومات في بعض الأحداث والتأثير على الرأي العام من خلال عنصر الصورة تؤكد دراسة Larsen أن التليفزيون يمكن أن يغير إدراك الجمهور نحو بعض الموضوعات خاصة عندما ينقل التليفزيون معلومات مصورة جديدة ويكررها لمدة[٤٥].

تساؤلات وفروض الدراسة:

أولاً: تساؤلات الدراسة:

١- ما الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟
ما الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها في العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟
٢- ما المصادر الإعلامية التي يعتمد عليها الحجاج في جمع المعلومات الخاصة بالتوعية في فترة الحج، ودرجة الاعتماد عليها؟
٣- ما الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في أداء الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين من وجهة المبحوثين؟
٤- ما مدى مناسبة الأنشطة الاتصالية لإدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟
٥- ما أسباب اعتماد المبحوثين على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالمعلومات والمعارف الدينية؟
٦- ما نوعية الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟
٧- ما درجة الاستفادة من الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟
٨- ما مدى اعتماد المبحوثين على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟
٩- أهم الأهداف المتحققة من اعتماد المبحوثين على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟

١٠- ما التأثيرات الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟

١١- ما درجة رضا المبحوثين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠؟

١٢- ما مقترحات المبحوثين لتطوير الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي؟

١٣- ما أسباب عدم متابعة المبحوثين لأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي؟

ثانياً: فروض الدراسة:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي والتأثيرات الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين لهذه الأنشطة.

الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين درجة تعرض المبحوثين للخدمات التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الاعتماد عليها.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية للمبحوثين (النوع - السن- المستوى التعليم).

الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية السعودية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية للمبحوثين(النوع- السن- المستوى التعليم) .

الفرض الخامس: توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائية بين الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الحصول على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية (النوع– الفئة العمرية – المستوى التعليمي).

الفرض السادس: توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الرضا عن الأنشطة الاتصالية كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة.

الفرض السابع: توجد فروق دالة إحصائية بين الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والمتغيرات الديمغرافية للمبحوثين (النوع - السن- المستوى التعليمي).

الفرض الثامن: توجد علاقة دالة إحصائية بين الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠.

منهجية وطرق البحث:

نوع ومنهج الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفيةDescriptive ، وقام الباحث بعمل دراسة ميدانية لتحليل ورصد عمل العلاقات العامة وأنشطتها الاتصالية في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والكشف عن أوجه النقص والقصور في هذه الأنشطة، وكيفية التعامل مع الجمهور الخارجي والداخلي وكيفية تطوير ورفع كفاءة مستوى الأداء الوظيفي بها. وتعتمد هذه الدراسة على المنهج المسحي الذي يعد من أكثر المناهج العلمية شيوعاً واستخداماً في الدراسات الإعلامية، وطبق الباحث هذا المنهج من خلال الدراسة الميدانية المتمثلة في الجمهور الخارجي (الحجاج والمعتمرين) الذي يتعامل مع الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي من خلال إدارة العلاقات العامة.

مجتمع الدارسة:

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في جمهور الحجاج والمعتمرين بكل فئاته وخصائصه الديموجرافية من جميع دول العالم الإسلامي المختلف، والذين يقيمون في مكة بالمملكة العربية السعودية أثناء أدائهم لمناسك الحج والعمرة.

عينة الدراسة:

طبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة قوامها (٤٥٠) مفردة من دول العالم الإسلامي المختلف من الحجاج والمعتمرين الذين يقيمون بمكة المكرمة والمدينة والمنورة من الدول العربية (مصر، الامارات، المغرب، العراق)، ودول غير عربية (إندونيسيا، وباكستان، ماليزيا، بنجلاديش) بالتساوي بينهما وفقاً للخصائص الديموجرافية (النوع، المستوى التعليمي، السن، الحالة الاجتماعية).

أدوات جمع المعلومات والبيانات:

مرت استمارة الاستقصاء في بنائها المنهجي بمرحلتين هما:

صدق الاستمارة: تم عرض الاستمارة في صورتها النهائية على مجموعة من المحكمين (*) لمعرفة مدى صدق كل عبارة وقد أشار بعضهم ببعض التعديلات إما بالحذف أو الإضافة أو التعديل، وبعد إجراء التعديلات على مفردات الاستمارة أشاروا بصلاحية بنودها وعبارتها وقدرتها على قياس أهداف وتساؤلات وفروض الدراسة، وبلغ معدل الاتفاق بين المحكمين بنسبة ٩١%، مما يؤكد صلاحية الاستمارة للتطبيق .

ثبات الاستمارة: تم حساب معامل الثبات وذلك عن طريق أسلوب إعادة الاختبار Test . Retest على عينة قوامها ١٠% من عينة الدراسة بعد أربعة أسابيع من تجميع بيانات الاستمارة، وقد حققت إعادة الاختبار نسبة ثبات عالية بلغت ٠,٨٨ وهي قيمة عالية تشير إلى الاتساق الكافي في إجابات المبحوثين مما يعني صلاحية الاستمارة للتطبيق.

خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (١) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموجرافية

المتغيرات		ك	%	المتغيرات		ك	%
الجنسية	عربية	٢٢٥	٥٠	الحالة الاجتماعية	أعزب	٨٦	٢١,٥
	غير عربية	٢٢٥	٥٠		متزوج	٢٤٠	٦٠
	الإجمالي	**٤٥٠**	١٠٠		مطلق	٥٤	١٣,٥
النوع	ذكور	٢٥٠	٥٥,٦		أرمل	٢٠	٥
	إناث	٢٠٠	٤٤,٤		الإجمالي	٤٥٠	١٠٠
	الإجمالي	**٤٥٠**	١٠٠	المهنة	رجل أعمال	٨٨	١٩,٦
السن	من ١٨ -٣٠عام	١١٢	٢٤,٩		أستاذ جامعي	٨٧	١٩,٣
	من ٣٠- ٤١ عام	١٣٨	٣٠,٧		طبيب - مهندس - مدرس - محاسب	١٤٦	٣٢,٤
	من ٤١-٥٥ عام	١٣٣	٢٩,٦		حرفي - بائع - مزارع - عامل - ميكانيكي - نجار	٤٢	٩,٣
	من ٥٥ عام فأكثر	٦٧	١٤,٩		طالب	٨٧	١٩,٣
	الإجمالي	**٤٥٠**	١٠٠		**الإجمالي**	**٤٥٠**	١٠٠
التعليم	متوسط ثانوي	١٣٤	٢٩,٨				
	جامعي	٢٤٩	٥٥,٣				
	دراسات عليا	٦٧	١٤,٩				
	الإجمالي	**٤٥٠**	١٠٠				

النتائج والمناقشة:

أولاً: نتائج الدراسة الميدانية:

١ -أشارت النتائج بأن أن نسبة ٧٦,٤% من أفراد العينة سبق التعامل مع إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، كما يتضح وجود فروق في مدى سبق التعامل مع إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، حيث كانت قيمة كا٢ دالة عند مستوى ٠,٠٠١، مما يعني ارتفاع عدد أفراد العينة الذين سبق لهم التعامل مع إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

٢ -أكدت النتائج أن نسبة ٦٧,٧% من أفراد العينة لديهم فكرة عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي. كما يتضح وجود فروق في مدى وجود فكرة عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، حيث كانت قيمة كا٢ دالة عند مستوى ٠,٠٠١، مما يعني ارتفاع عدد أفراد العينة الذين لديهم فكرة عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

٣ -أظهرت النتائج أن نسبة ٩٧% من أفراد العينة يرون أن الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة٢٠٣٠ تعرف الحاج والمعتمر بالمناسك الدينية الصحيحة المتعلقة بمناسك الحج والعمرة، ونسبة ٩٠,١% منهم يرون أنها تزويد وسائل الإعلام بالمعلومات والخدمات والبيانات الصحيحة لرئاسة الحرمين، ونسبة ٨٠,٣% منهم يرون أنها تزودني بمواعيد الدروس الدينية المقامة بالمسجد الحرام والنبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، ونسبة ٦٩,١% منهم يرون أنها تعرف الحاج والمعتمر بالفتاوي الدينية كما يتضح وجود فروق في الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيم كا٢ دالة عند مستوى ٠,٠٠١.

٤ -بينت النتائج بأن نسبة ٩٤,٨% من أفراد العينة يرون أن الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ في الحصول على معلومات خاصة بمناسك الحج والعمرة وإصدار الكتيبات الدينية، ونسبة ٨٩,٧% منهم يرون أنها التغطيات الإعلامية لأنشطة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنها تنفيذ الحملات الإعلامية الدينية عبر المطبوعات، ونسبة ٦٠,٥% منهم يرون أنها إعلانات توعوية بالتلفزيون. كما يتضح وجود فروق في الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها في العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيم كا٢ دالة عند مستوى ٠,٠٠١، فيما عدا وضع الخطط والسياسات لأنشطة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي لم يكن هناك فروق بينهم حيث كانت قيم كا٢ غير دالة عند مستوى ٠,٠٥ .

٥ -أوضحت النتائج بأن مصادر حصول أفراد العينة على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة هي: الاتصال الشخصي بدرجة كبيرة في الترتيب الأول بمتوسط ٢,٨٨.، والإنترنت بدرجة كبيرة في الترتيب الثاني بمتوسط ٢,٧٩، القنوات الفضائية المتخصصة بدرجة كبيرة في الترتيب الثالث بمتوسط ٢,٦٠، والأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بدرجة كبيرة في الترتيب الرابع بمتوسط ٢,٦٠، والكتب الدينية بدرجة متوسطة في الترتيب الخامس بمتوسط ١,٩٩، والصحف والمجلات بدرجة متوسطة في الترتيب السادس بمتوسط ١,٨٠، والراديو بدرجة متوسطة في الترتيب السابع بمتوسط ١,٦٩.

٦ -أكدت النتائج أن الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما لأفراد العينة في أداء الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي: هي الملصقات الدينية في الترتيب الأول بمتوسط ٩,٤٣، ومجلة الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والنبوي في الترتيب الثاني بمتوسط ٨,٩، وقنوات التواصل الاجتماعي في الترتيب الثالث بمتوسط ٧,٩٧، والكتيبات التي تصدرها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والنبوي في الترتيب الرابع بمتوسط ٧,٩٦، والهاتف في الترتيب الخامس بمتوسط ٧,٨٣.

٧ -أشارت النتائج أن أفراد العينة موافقين على مناسبة الأنشطة الاتصالية لإدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: هي تزودني بالمعلومات والمعارف الدينية بمتوسط ٢,٦٠، والخدمات التي تقدمها مناسبة وتتسم بالجودة والوضوح

بمتوسط ٢,٤٩. وأن أفراد العينة محايدون تجاه مناسبة الأنشطة الاتصالية لإدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: هي تساعدني على معرفة الخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بمتوسط ٢,٢٠، وتساهم في تذليل العقبات التي تواجهني أثناء زيارتي للمسجد الحرام والمسجد النبوي بمتوسط ٢,٢٠. في حين أن أفراد العينة كانوا معارضين على مناسبة الأنشطة الاتصالية لإدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: هي المشاركة الفعالة في جميع المناسبات والأنشطة المنظمة بمتوسط ١,٣٩، وتبعدني وتشعرني بأنها وسيلة غير مفيدة بمتوسط ١,٥١، ومناسبة وتحفزني على التعامل معها بمتوسط ١,٥٩، والخدمات التي تقدمها تليق بهذا الصرح الإسلامي العظيم بمتوسط ١,٥٩، والتجاوب السريع لما يطرأ من أمور عاجلة خلال الأزمات بمتوسط ١,٦١.

٨ -يتضح من الجدول (٢) أن نسبة ٨٩,٧% من أفراد العينة يعتمدون على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ بالمعلومات والمعارف الدينية لمتابعة البرامج الدينية المتعلقة بمناسك الحج والعمرة التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، ونسبة ٨٠,٣% منهم يعتمدون عليها لعمق المعالجة والشرح لهذه الموضوعات والمعلومات الدينية، ونسبة ٧٩,٨% منهم يعتمدون عليها لسهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بمناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٩,٨% منهم يعتمدون عليها للثقة في المعلومات المقدمة من خلالها، ونسبة ٧٩,٨% منهم يعتمدون عليها لتعرفهم الطرق الصحيحة والأساليب الصحيحة لأداء مناسك الحج والعمرة من خلال مطبوعاتها. كما يتضح وجود فروق في أسباب الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيم كا٢ دالة عند مستوى اقل من ٠,٠١.

٩ -يتضح من الجدول (٣) أن نسبة ٩٠,١% من أفراد العينة يرون أن الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ معلومات خاصة بمناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنها معلومات عن الفتاوى والأحكام الشرعية في أمور الحياة العامة، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنها معلومات عن ترجمة خطبة الجمعة بلغات مختلفة، ونسبة ٧٠,٤% منهم يرون أنها معلومات عن مواعيد الدروس الشرعية بالمسجد الحرام والنبوي. كما يتضح وجود فروق في نوعية الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيم كا٢ دالة عند مستوى اقل من ٠,٠١.

١٠ -يتضح من الجدول (٤) أن أفراد العينة استفادوا كثيرا من الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: الاغتسال والطيب بمتوسط ٢,٨٧، ثم ركعتي الإحرام بمتوسط ٢,٤٩، ثم الطواف والسعي بين الصفا والمروة بمتوسط ٢,٤٨، ثم الحلق بمتوسط ٢,٤٠، والميقات بمتوسط ٢,٣٩، وأخيرا طواف القدوم بمتوسط ٢,٣٩.

١١ -أكدت النتائج أن نسبة ٣٠% من أفراد العينة يعتمدون بشكل كبير على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ بالمعلومات والمعارف الدينية، ونسبة ٥٠,٢% منهم يعتمدون عليها إلى حد ما، ونسبة ٩,٩% يعتمدوا عليها قليلا، ونسبة ٩,٩% منهم نادرا ما يعتمدوا عليها، كما يتضح وجود فروق في مدى اعتمادهم على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة كا٢ دالة عند مستوى ٠,٠٠١.

١٢ -يتضح من الجدول (٥) أن أفراد العينة أهم الأهداف المتحققة من اعتماد الحجاج والمعتمرين على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: الحصول على معلومات مفصلة عن الحج والعمرة بدرجة كبيرة بمتوسط ٢,٨٧، ولأن مطبوعاتها تعرض المعلومات بطريقة مشوقة وجذابة بدرجة كبيرة بمتوسط ٢,٥٢، ثم تقدم المعلومات الدينية بأكثر من لغة بدرجة متوسطة بمتوسط ٢,٠٢، ثم السرعة والسهولة في الحصول على المعلومات المتعلقة بالحج والعمرة بدرجة ضعيفة بمتوسط ١,٤٣، ثم تقدم المعلومات في شكل رسومات توضيحية بدرجة ضعيفة بمتوسط ١,٤٢.

١٣ -يتضح من الجدول (٦): أن نسبة ٩٠,١% من أفراد العينة يرون أن التأثيرات المعرفية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ هي معلومات عن الحلق والتقصير في الحج والعمرة، ونسبة ٨٠,٣% منهم يرون أنها معلومات عن دروس الحرمين الشريفين، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنها المعرفة بطريقة الحج. وأن نسبة ٨٩,٧% من أفراد العينة يرون أن التأثيرات الوجدانية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ هي تشكيل آراء واتجاهات عن مناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٩,٧% منهم يرون أنها الاستماع والنصح والتوجيه من خلال أكشاك الفتاوى، ونسبة ٧٠% منهم يرون أنها الراحة النفسية لأداء مناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٠% منهم يرون أنها الاكثار من الأدعية الدينية. في حين اتضح أن نسبة ٩٠,١% من أفراد العينة يرون أن التأثيرات السلوكية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ هي التفاعل مع الموضوعات، ونسبة ٨٠,٣% منهم يروا أنه تبادل الآراء حول مفاهيم حول مناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٩,٨% منهم يروا أنه الإرشادات والالتزام بالقواعد والتوجيهات الإرشادية كما يتضح وجود فروق في التأثيرات (المعرفية – الوجدانية – السلوكية) الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ بالمعلومات والمعارف الدينية، حيث كانت قيمة كا٢ دالة عند مستوى ٠,٠٠١.

١٤ -أشارت النتائج بأن نسبة ٤٠,٣% من أفراد العينة راضون جدا عن الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة، ونسبة ٤٩,٨% منهم راضون إلى حد ما، ونسبة ٩,٩% منهم غير راضين عن الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة.

ويتضح وجود فروق في مدى اعتمادك على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ بالمعلومات والمعارف الدينية، حيث كانت قيمة كا٢ دالة عند مستوى ٠,٠٠١.

١٥ -يتضح من الجدول (٧) أن نسبة ٨٠,٣% من أفراد العينة يقترحون تطوير الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالاستعانة بخبراء ومستشارين مشهود بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة والإعلام، ونسبة ٨٠,٣% منهم يقترحون ضرورة الاهتمام بالعلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وتفعيل دورها، ونسبة ٧٩,٨% منهم يقترحون دمج كل الإدارات التي علاقة بإدارة العلاقات العامة في إدارة واحدة، كما يتضح وجود فروق في مقترحات تطوير الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، حيث كانت قيم كا٢ دالة عند مستوى ٠,٠٠١، بينما لا يوجد بينهم فروق في وضع خطة متكاملة وواضحة في العلاقات العامة و ضرورة تدعيم العلاقات مع وسائل الاتصال المعروفة من صحف ومجلات وتلفزيون وغيرها، حيث كانت قيم كا٢ غير دالة عند مستوى ٠,٠٥.

١٦ -يتضح من الجدول (٨) أن نسبة ٨١,١% من أفراد العينة لا يتابعون الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي لأنها لا تقدم شيئا جديدا، ونسبة ٨٠,٢% منهم لا يتابعونها لأنها تتشابه في المطبوعات التي تنتجها، ونسبة ٦١,٣% منهم لا يتابعونها لعدم الوضوح والبساطة في عرض الرسالة الإعلامية التي تقدمها، كما يتضح وجود فروق في أسباب عدم متابعة الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، حيث كانت قيم كا٢ دالة عند مستوى اقل من ٠,٠٥.

ثانياً: نتائج الفروض:

الفرض الأول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتأثيرات الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين لهذه الأنشطة. يتضح من الجدول (٩): وجود علاقة طردية متوسطة بين حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتأثيرات المعرفية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين لهذه الأنشطة، حيث كانت (٠,٣<ر<٠,٧) وهي دالة

عند مستوى ٠,٠١، ووجود علاقة طردية ضعيفة بين حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتأثيرات الوجدانية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين لهذه الأنشطة، حيث كانت (ر<٠,٣) وهي دالة عند مستوى ٠,٠٥. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتأثيرات السلوكية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين لهذه الأنشطة، حيث كانت (ر) وهي غير دالة عند مستوى ٠,٠٥.

وبذلك يثبت صحة الفرض جزئياً القائل بوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والتأثيرات المعرفية والوجدانية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين لهذه الأنشطة، في حين لم يثبت في التأثيرات السلوكية.

الفرض الثاني: توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين درجة تعرض المبحوثين للخدمات التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الاعتماد عليها.

يتضح من الجدول (١٠): وجود علاقة طردية متوسطة بين درجة تعرض المبحوثين للخدمات التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الاعتماد عليها، حيث كانت (٠,٣<ر<٠,٧) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١، أي أنه كلما زادت درجة تعرض المبحوثين للخدمات التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي زادت درجة الاعتماد عليها.

وبذلك يتم ثبوت الفرض القائل بوجود علاقة ذات دالة إحصائية بين درجة تعرض المبحوثين للخدمات التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الاعتماد عليها.

الفرض الثالث: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية للمبحوثين(النوع - السن- المستوى التعليمي).

٣-(أ). الفروق بين الذكور والإناث في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي: يتضح من الجدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الإناث، حيث كانت قيمة (ت) وهي دالة عند مستوى ٠,٠٠١ .

٣-(ب). الفروق بين الفئات العمرية في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: من خلال الجدول (١٢) يتبين: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة باختلاف الفئات العمرية في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة (ف) دالة عند مستوى ٠,٠٠١. كما يتضح من الجدول (١٣): وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ١٨ إلى أقل من ٣٠ عام والفئة العمرية من ٣١: ٤٠ عام في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ٣١: ٤٠ عام عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ١٨ إلى أقل من ٣٠ عام والفئة العمرية من ٥٥عام فأكثر في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ٥٥ عام فأكثر عند مستوى ٠,٠٥ ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ٤١: ٥٥ عام والفئة العمرية من ٥٥ عام فأكثر في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ٥٥ عام فأكثر عند مستوى ٠,٠٥.

٣-(ج). الفروق بين المستويات التعليمية في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: من خلال الجدول (١٤) يتبين: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المستويات التعليمية في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ، حيث كانت قيمة (ف) دالة عند مستوى ٠,٠٠١ . كما يتضح من الجدول (١٥): وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة ذوي التعليم المتوسط والثانوي وذوي التعليم الجامعي في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح ذوي التعليم المتوسط والثانوي عند مستوى ٠,٠٥.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة ذوي التعليم المتوسط والثانوي وذوي التعليم دراسات عليا في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح ذوي التعليم المتوسط والثانوي عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة ذوي التعليم الجامعي وذوي التعليم الدراسات العليا في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح ذوي التعليم الجامعي عند مستوى ٠,٠٥.

وبذلك يثبت صحة الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة احصائية بين درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية للمبحوثين (النوع لصالح الإناث - السن- المستوى التعليمي).

الفرض الرابع: توجد فروق ذات دلالة احصائية بين دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية للمبحوثين (النوع - السن- المستوى التعليم).

٤-(أ). الفروق بين الذكور والإناث في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة: يتضح من الجدول (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الإناث، حيث كانت قيمة (ت) وهي دالة عند مستوى ٠,٠٠١ .

٤-(ب). الفروق بين الفئات العمرية في دور الأنشطة الاتصالية في ابراز الخدمات التي تقدمها: من خلال الجدول (١٧) يتبين: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة باختلاف الفئات العمرية في دور الأنشطة الاتصالية في ابراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة (ف) دالة عند مستوى ٠,٠٥.

يتضح من الجدول (١٨): وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ١٨ إلى أقل من ٣٠ عام والفئة العمرية من ٤١: ٥٠ عام في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ١٨: ٣٠ عام عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ٣١-٤٠ من ٣٠ عام والفئة العمرية من ٤١ - ٥٠عام في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ١٨- ٣٠ عام عند مستوى ٠,٠٥.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ٤١: ٥٠ عام والفئة العمرية من ٥٥ عام فأكثر في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ٥٥ عام فأكثر عند مستوى ٠,٠٥.

٤-(ج). الفروق بين المستويات التعليمية في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة: من خلال الجدول (١٩) يتبين: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المستويات التعليمية في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة (ف) دالة عند مستوى ٠,٠٠١.

ويتضح من الجدول (٢٠): وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة ذوي التعليم المتوسط والثانوي وذوي التعليم الجامعي في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح ذوي التعليم

الجامعي عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة ذوي التعليم المتوسط والثانوي وذوي التعليم بالدراسات العليا في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح ذوي التعليم بالدراسات العليا عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة ذوي التعليم الجامعي وذوي التعليم بالدراسات العليا في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح ذوي التعليم بالدراسات العليا عند مستوى ٠,٠٥.

وبذلك يثبت صحة الفرض القائل بوجود فروق ذات دلالة احصائية بين دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية للمبحوثين في متغيرات (النوع لصالح الإناث - السن- المستوى التعليمي).

الفرض الخامس: توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائية بين الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الحصول على المعلومات الخاصة بمناسك الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والعمرة الخصائص الديموغرافية (النوع– الفئة العمرية – المستوى التعليمي).

٥-(أ). الفروق بين النوع في الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الحصول على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: يتضح من الجدول (٢١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في الحصول على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة كا٢ = ٨٠,٢٣٠ وهي دالة عند مستوى دلالة ٠,٠١.

٥-(ب). الفروق بين المستويات التعليمية في مدى الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: يتضح من الجدول (٢٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات التعليمية في مدى الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة كا٢ = ٣٥٨,٠٤٢ وهي دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٠١ .

٥-(ج). الفروق بين المستويات التعليمية في مدى الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالمعلومات والمعارف الدينية: يتضح من الجدول (٢٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات التعليمية في مدى الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية، حيث كانت قيمة كا٢ = ١٠٨,٦٣٩ وهي دالة عند مستوى ٠,٠٠١ .

وبذلك يثبت صحة الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائية بين الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الحصول على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموغرافية (النوع– الفئة العمرية – المستوى التعليمي).

الفرض السادس: توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الرضا عن الأنشطة الاتصالية كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة.

يتضح من الجدول (٢٤): وجود علاقة طردية متوسطة بين الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الرضا عن الأنشطة الاتصالية كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة، حيث كانت (٠,٣<ر<٠,٧) وهي دالة عند مستوى ٠,٠١، أي أنه كلما زادت الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وزادت درجة الرضا عن الأنشطة الاتصالية كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة. وبذلك يثبت صحة الفرض القائل بوجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التي تقوم بها

إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الرضا عن الأنشطة الاتصالية كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة.

الفرض السابع: توجد فروق دالة إحصائية بين الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والمتغيرات الديمغرافية للمبحوثين (النوع - السن- المستوى التعليم).

٧-(أ). الفروق بين الذكور والإناث في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: يتضح من الجدول (٢٥): عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في مجموعات في الآثار المعرفية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة (ت) غير دالة عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في الآثار الوجدانية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الإناث، حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى ٠,٠٠١. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في الآثار السلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الإناث، حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى ٠,٠٠١ .

٧-(ب). الفروق بين الفئات العمرية في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: من خلال الجدول (٢٦) يتبين: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة باختلاف الفئات العمرية في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة(ف) دالة عند مستوى ٠,٠٠١.

يتضح من الجدول (٢٧): وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ١٨ : ٣٠ عام والفئة العمرية من ٤١: ٥٥ عام في الآثار المعرفية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ٤١: ٥٥ عام عند مستوى ٠,٠٥.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ١٨ -٣٠ عام والفئة العمرية من ٥٥ عام فأكثر في الآثار المعرفية عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ٥٥عام فأكثر عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ٣١ -٤٠ عام والفئة العمرية من ٥٥ عام فأكثر في الآثار السلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة لصالح الفئة العمرية من ٥٥عام فأكثر عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة بالفئة العمرية من ٤١ -٥٥ عام والفئة العمرية من ٥٥ عام فأكثر في الآثار السلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح الفئة العمرية من ٥٥عام فأكثر عند مستوى ٠,٠٥.

٧-(ج). الفروق بين المستويات التعليمية في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠: من خلال الجدول (٢٨) يتبين: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المستويات التعليمية في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد

على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، حيث كانت قيمة (ف) دالة عند مستوى ٠,٠٠١.

يتضح من الجدول (٢٩): وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة المتوسط والثانوي وذوي التعليم الجامعي في الآثار المعرفية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح التعليم المتوسط والثانوي عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة ذوي التعليم الجامعي وذوي التعليم بالدراسات العليا في الآثار المعرفية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح ذوي التعليم بالدراسات العليا عند مستوى ٠,٠٥. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة المتوسط والثانوي وذوي التعليم بالدراسات العليا في الآثار الوجدانية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة الحرمين الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح التعليم متوسط وثانوي عند مستوى ٠,٠٥. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة ذوي التعليم الجامعيو ذوي التعليم بالدراسات العليا في الآثار السلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ لصالح التعليم الجامعي عند مستوى ٠,٠٥.

وبذلك يثبت صحة الفرض جزئياً القائل بوجود فروق دالة إحصائية بين الآثار الوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والمتغيرات الديمغرافية للمبحوثين (السن- المستوى التعليم - النوع)، في حين ثبت وجود فروق بين الآثار المعرفية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة والمتغيرات الديموجرافية (السن – التعليم)، في حين لم يثبت في الآثار المعرفية والنوع.

توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها :

أولاً: نتائج الدراسة الميدانية:

- أشارت النتائج أن نسبة ٧٦,٤% من أفراد العينة سبق التعامل مع إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين.
- أن نسبة ٦٧,٧% من أفراد العينة لديهم فكرة عن الخدمات التي تقدمها إدارة العلاقات العامة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين.
- أظهرت نتائج الدراسة أن نسبة ٩٧% من أفراد العينة يرون أن الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ تعريف الحاج والمعتمر بالمناسك الدينية الصحيحة المتعلقة بمناسك الحج والعمرة، ونسبة ٩٠,١% منهم يرون أنها تزود وسائل الإعلام بالمعلومات والخدمات والبيانات الصحيحة لرئاسة الحرمين، ونسبة ٨٠,٣% منهم يرون أنها تزودهم بمواعيد الدروس الدينية المقامة بالمسجد الحرام والنبوي، ونسبة ٦٩,١% منهم يرون أنها تعريف الحاج والمعتمر بالفتاوي الدينية.
- أثبتت النتائج بأن نسبة ٩٤,٨% من أفراد العينة يرون أن الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة لتحقيق أهدافها في العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ في الحصول على معلومات خاصة بمناسك الحج والعمرة إصدار الكتيبات الدينية، ونسبة ٨٩,٧% منهم يرون أنها التغطيات الإعلامية لأنشطة الرئاسة العامة لشؤون الحرمين، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنها تنفيذ الحملات الإعلامية الدينية عبر المطبوعات، ونسبة ٦٠,٥% منهم يرون أنها إعلانات توعوية بالتلفزيون.
- أشارت نتائج الدراسة بأن مصادر حصول أفراد العينة على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة هي: الاتصال الشخصي بدرجة كبيرة في الترتيب الأول، ثم الإنترنت بدرجة كبيرة في الترتيب الثاني، ثم القنوات القضائية المتخصصة بدرجة كبيرة في الترتيب الثالث، في حين جاءت الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بدرجة كبيرة في الترتيب الرابع، ثم تلاها على التوالي الكتب الدينية بدرجة متوسطة في الترتيب الخامس، والصحف والمجلات بدرجة متوسطة في الترتيب السادس، وأخيرا للراديو بدرجة متوسطة في الترتيب السابع.
- أثبتت النتائج أن الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما لأفراد العينة في أداء الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ هي الملصقات الدينية في الترتيب الأول بمتوسط ٩,٤٣، ثم مجلة الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في الترتيب الثاني بمتوسط ٨,٩٧، وقنوات التواصل الاجتماعي في الترتيب الثالث بمتوسط ٧,٩٧، والكتيبات التي تصدرها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في الترتيب الرابع بمتوسط ٧,٩٦، وأخيراً الهاتف في الترتيب الخامس بمتوسط ٧,٨٣.

▪ أظهرت النتائج أن نسبة ٨٩,٧% من أفراد العينة يعتمدوا على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ بالمعلومات والمعارف الدينية لمتابعة البرامج الدينية المتعلقة بمناسك الحج والعمرة التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين، ونسبة ٨٠,٣% منهم يعتمدون عليها لعمق المعالجة والشرح لهذه الموضوعات والمعلومات الدينية، ونسبة ٧٩,٨% منهم يعتمدون عليها لسهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بمناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٩,٨% منهم يعتمدون عليها للثقة في المعلومات المقدمة من خلالها، ونسبة ٧٩,٨% منهم يعتمدون عليها لأنها تعرفهم بالطرق الصحيحة والأساليب الصحيحة لأداء المناسك من خلال مطبوعاتها.

▪ بينت نتائج الدراسة أن نسبة ٩٠,١% من أفراد العينة يرون أن الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين معلومات خاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنها معلومات عن الفتاوى والأحكام الشرعية في أمور الحياة العامة، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنها معلومات عن ترجمة خطبة الجمعة بلغات مختلفة، ونسبة ٧٠,٤% منهم يروا أنها معلومات عن مواعيد الدروس الشرعية بالمسجد الحرام والنبوي.

▪ أوضحت النتائج أن نسبة ٣٠% من أفراد العينة يعتمدوا بشكل كبير على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ بالمعلومات والمعارف الدينية، ونسبة ٥٠,٢% منهم يعتمدوا عليها إلى حد ما، ونسبة ٩,٩% يعتمدوا عليها قليلا، ونسبة ٩,٩% منهم نادرا ما يعتمدوا عليها.

▪ انتهت نتائج الدراسة بأن نسبة ٩٠,١% من أفراد العينة يرون أن التأثيرات المعرفية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ المعرفة بطريقة الحج هي معلومات عن الحلق والتقصير في الحج والعمرة، ونسبة ٨٠,٣% منهم يرون أنه معلومات عن دروس الحرمين الشريفين، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنه المعرفة بطريقة الحج، و أن نسبة ٨٩,٧% من أفراد العينة يرون أن التأثيرات الوجدانية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ المعرفة بطريقة الحج هي تشكيل آراء واتجاهات عن مناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٩,٧% منهم يرون أنه الاستماع والنصح والتوجيه من خلال أكشاك الفتاوى، ونسبة ٧٠% منهم يرون أنه الراحة النفسية لأداء مناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٠% منهم يرون أنه الإكثار من الأدعية الدينية، وأن نسبة ٩٠,١% من أفراد العينة يرون أن التأثيرات السلوكية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين بالمعلومات والمعارف الدينية في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ المعرفة بطريقة الحج هي التفاعل مع الموضوعات، ونسبة ٨٠,٣% منهم يرون أنه تبادل الآراء حول مفاهيم حول مناسك الحج والعمرة، ونسبة ٧٩,٨% منهم يرون أنه الإرشادات والالتزام بالقواعد والتوجيهات الارشادية.

▪ أثبتت نتائج الدراسة أن نسبة ٤٠,٣% من أفراد العينة راضون جدا عن الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة، ونسبة ٤٩,٨% منهم راضون إلى حد ما، ونسبة ٩,٩% منهم غير راضين عن الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة.

▪ انتهت نتائج الدراسة بأن نسبة ٨١,١% من أفراد العينة لا يتابعوا الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين لأنها لا تقدم شيء جديد، ونسبة ٨٠,٢% منهم لا يتابعونها لأنها التشابه في المطبوعات التي تنتجها، ونسبة ٦١,٣% منهم لا يتابعونها لأنها عدم الوضوح والبساطة في عرض الرسالة الإعلامية التي تقدمها.

▪ ثانياً: نتائج فروض الدراسة:

▪ وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين والتأثيرات المعرفية والوجدانية الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين لهذه الأنشطة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠، في حين لم يثبت في التأثيرات السلوكية.

▪ وجود علاقة ذات دالة إحصائية بين درجة تعرض المبحوثين للخدمات التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الاعتماد عليها.

▪ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية للمبحوثين (النوع لصالح الإناث - السن- المستوى التعليم).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والخصائص الديموجرافية للمبحوثين في متغيرات (النوع لصالح الإناث - السن- المستوى التعليمي).
- وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائية بين الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في الحصول على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ الخصائص الديموغرافية (النوع– الفئة العمرية – المستوى التعليمي).
- وجود علاقة طردية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ ودرجة الرضا عن الأنشطة الاتصالية كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة.
- وجود فروق دالة إحصائية بين الآثار الوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين الخاصة بمناسك الحج والعمرة في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ والمتغيرات الديمغرافية للمبحوثين (السن- المستوى التعليمي - النوع)، في حين ثبت وجود فروق بين الآثار المعرفية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة والمتغيرات الديموجرافية (السن – التعليم)، في حين لم يثبت في الآثار المعرفية والنوع.

الخلاصة:

سعت الدراسة إلى التعرف على دور الأنشطة الاتصالية بكل أشكالها المختلفة في دعم صورة المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ لدى زوار بيت الله الحرام والتعرف على أهم الخدمات والبرامج التي تقدمها حكومة خادم الشريفين متمثلة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بسيطة قوامها (٤٥٠) مفردة من دول العالم الإسلامي المختلف من الحجاج والمعتمرين)، وخلصت نتائج الدراسة إلى: أن نسبة ٩٧% من أفراد العينة يرون أن الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ تعرف الحاج والمعتمر بالمناسك الدينية الصحيحة المتعلقة بمناسك الحج والعمرة، ونسبة ٩٠,١% منهم يرون أنها تزود وسائل الاعلام بالمعلومات والخدمات والبيانات الصحيحة لرئاسة الحرمين، ونسبة ٨٠,٣% منهم يرون أنها تزودهم بمواعيد الدروس الدينية المقامة بالمسجد الحرام والنبوي، وأن الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما لأفراد العينة في أداء الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ هي الملصقات الدينية في الترتيب الأول بمتوسط ٩,٤٣، ثم مجلة الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في الترتيب الثاني بمتوسط ٨,٩٧، وقنوات التواصل الاجتماعي في الترتيب الثالث بمتوسط ٧,٩٧، والكتيبات التي تصدرها الرئاسة العامة لشؤون الحرمين في الترتيب الرابع بمتوسط ٧,٩٦، وأن نسبة ٤٠,٣% من أفراد العينة راضون جدا عن الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين في إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة، ونسبة ٤٩,٨% منهم راضين إلى حد ما، ونسبة ٩,٩% منهم غير راضين عن هذه الأنشطة.

التوصيات :

١- التخطيط والتدريب العملي المستمر لصقل مهارات الكوادر البشرية في إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين وتنمية أدائها ورفع مستوى جاهزيتها للتعامل مع الأزمات.

٢- ينبغي توفير من الكفاءات المتخصصة في مجال إدارة العلاقات العامة في الرئاسة العامة لشؤون الحرمين مع التدقيق في اختيار العاملين بها وتوافر الصفات الإيجابية لديهم.

٣- الاهتمام بعمل ندوات وورش عمل بإدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين وكذلك المعنيين أو المهتمين بها من الأساتذة والخبراء الأكاديميين من أجل تطوير عمل مهام إدارة العلاقات العامة ورفع كفاءتها.

٤- التنسيق بين الخبراء والمتخصصين من أساتذة الإعلام والرئاسة العامة لشؤون الحرمين لعمل خطة إعلامية متكاملة لإدارة العلاقات العامة وتتناول فلسفة وأسلوب تطوير عمل العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين.

٥- ضرورة الاستعانة بمستشار خارجي وبخبراء لكي يقوموا بوضع خطط استراتيجية والاهتمام بدراسة طرق تقويم برامج إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين للوقوف على أهم العقبات والصعوبات التي تواجه العاملين بها حتى يمكن التغلب والسيطرة عليها.

جدول (٢) يوضح أسباب اعتمادك على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة للحرمين بالمعلومات والمعارف الدينية.

أسباب اعتمادك على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية	الإجمالي ن=٢٣٣		الترتيب	كا٢	مستوى معنوية د ح ١
	ك	%			
توفر الوقت	٤٦	١٩,٧	٩	٨٥,٣٢٦	٠,٠٠١
معرفة الأخبار والأحداث الهامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.	٧٠	٣٠	٧	٣٧,١٢٠	٠,٠٠١
تساعدني على معرفة الخدمات الجديدة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.	١٨٥	٧٩,٤	٤	٨٠,٥٥٤	٠,٠٠١
متابعة البرامج الدينية المتعلقة بمناسك الحج والعمرة التي تقدمها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.	٢٠٩	٨٩,٧	١	١٤٦,٨٨٨	٠,٠٠١
عمق المعالجة والشرح لهذه الموضوعات والمعلومات الدينية.	١٨٧	٨٠,٣	٢	٨٥,٣٢٦	٠,٠٠١
استضافة الشخصيات الدينية الإسلامية المشهورة في دروس الحرم.	١٦١	٦٩,١	٥	٣٣,٩٩٦	٠,٠٠١
إمكانية التواصل مع أئمة الحرمين للاستضافة منهم.	٤٧	٢٠,٢	٨	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
سهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بمناسك الحج والعمرة	١٨٦	٧٩,٨	٣	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
الثقة في المعلومات المقدمة من خلالها	١٨٦	٧٩,٨	٣	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
تعرفني الطرق الصحيحة والأساليب الصحيحة لأداء مناسك الحج والعمرة من خلال مطبوعاتها.	١٨٦	٧٩,٨	٣	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
تعلمني أشياء دينية جديدة لا أعرفها ولا أستطيع تعلمها الا من خلالها	٢٤	١٠,٣	١٠	١٤٦,٨٨٨	٠,٠٠١
الحصول على المعلومات والمعارف الدينية بصفة عامة.	١٤٠	٦٠,١	٦	٩,٤٨١	٠,٠١

جدول (٣) يوضح نوعية الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

نوعية الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	الإجمالي ن=٢٣٣		الترتيب	كا٢	مستوى معنوية د ح ١
	ك	%			
معلومات خاصة بمناسك الحج والعمرة.	٢١٠	٩٠,١	١	١٥٠,٠٨٢	٠,٠٠١
معلومات عن آداب زيارة المسجد الحرام والمسجد النبوي.	١٦٣	٧٠	٤	٣٧,١٢٠	٠,٠٠١
معلومات عن الازدحام عند الجمرات	٤٦	١٩,٧	٧	٨٥,٣٢٦	٠,٠٠١
معلومات عن الازدحام والتدافع في الطواف والسعي.	٧٠	٣٠	٦	٣٧,١٢٠	٠,٠٠١
معلومات عن الفتاوي والأحكام الشرعية في أمور الحياة العامة.	١٨٦	٧٩,٨	٢	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
معلومات عن إرشاد التائهين.	١٤٠	٦٠,١	٥	٩,٤٨١	٠,٠١
معلومات عن ترجمة خطبة الجمعة بلغات مختلفة.	١٨٦	٧٩,٨	٢	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
معلومات عن المحافظة على نظافة المسجد الحرام والنبوي.	١٤٠	٦٠,١	٥	٩,٤٨١	٠,٠١
معلومات عن مواعيد الدروس الشرعية بالمسجد الحرام والنبوي.	١٦٤	٧٠,٤	٣	٣٨,٧٣٤	٠,٠٠١

جدول (٤) يوضح درجة الاستفادة من الموضوعات التي تقدمها الأنشطة الاتصالية بالرئاسة للحرمين ن=٢٣٣

درجة الموافقة / العبارات	استفيد كثيراً		استفيد إلى حد ما		لا أستفيد		عدد النقاط	المتوسط المرجح	درجة الاستفادة
	ك	%	ك	%	ك	%			
١- الاغتسال والطيب	٢٠٦	٨٨,٤	٢٣	٩,٩	٤	١,٧	٦٦٨	٢,٨٧	استفيد كثيراً
٢- الإحرام	٩٢	٣٩,٥	١١٦	٤٩,٨	٢٥	١٠,٧	٥٣٣	٢,٢٩	استفيد إلى حد ما
٣- ركعتي الإحرام	١١٦	٤٩,٨	١١٥	٤٩,٤	٢	٠,٩	٥٨٠	٢,٤٩	استفيد كثيراً
٤- الميقات	٩٣	٣٩,٩	١٣٨	٥٩,٢	٢	٠,٩	٥٥٧	٢,٣٩	استفيد كثيراً
٥- طواف القدوم	٩٤	٤٠,٣	١٣٧	٥٨,٨	٢	٠,٩	٥٥٨	٢,٣٩	استفيد كثيراً
٦- المبيت بمني	٢	٠,٩	١٣٩	٥٩,٧	٩٢	٣٩,٥	٣٧٦	١,٦١	لا أستفيد
٧- الوقوف بعرفة	٢	٠,٩	٦٨	٢٩,٢	١٦٣	٧٠	٣٠٥	١,٣١	لا أستفيد
٨- رمي الجمرات	٢	٠,٩	١١٧	٥٠,٢	١١٤	٤٨,٩	٣٥٤	١,٥٢	لا أستفيد
٩- الطواف والسعي بين الصفا والمروة	١٤٤	٤٨,٩	١١٧	٥٠,٢	٢	٠,٩	٥٧٨	٢,٤٨	استفيد كثيراً

جدول (٥) يوضح أهم الاهداف المتحققة من اعتماد الحجاج والمعتمرين على الأنشطة الاتصالية للحرمين ن=٢٣٣

درجة الموافقة / العبارات	كبيرة		متوسطة		ضعيفة		عدد النقاط	المتوسط المرجح	درجة الاستفادة
	ك	%	ك	%	ك	%			
الحصول على معلومات مفصلة عن الحج والعمرة	٢٠٥	٨٨	٢٥	١٠,٧	٣	١,٣	٦٦٨	٢,٨٧	كبيرة
السرعة والسهولة في الحصول على المعلومات المتعلقة بالحج والعمرة	٥	٢,١	٩٠	٣٨,٦	١٣٨	٥٩,٢	٣٣٣	١,٤٣	ضعيفة
لأن مطبوعاتها تعرض المعلومات بطريقة مشوقة وجذابة	١٤٢	٦٠,٩	٦٩	٢٩,٦	٢٢	٩,٤	٥٨٦	٢,٥٢	كبيرة
تقدم المعلومات في شكل رسومات توضيحية	٣	١,٣	٩١	٣٩,١	١٣٩	٥٩,٧	٣٣٠	١,٤٢	ضعيفة
تقدم المعلومات الدينية بأكثر من لغة	٤٩	٢١	١٣٩	٥٩,٧	٤٥	١٩,٣	٤٧٠	٢,٠٢	متوسطة

جدول (٦) يوضح التأثيرات الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين للقنوات الفضائية الدينية.

درجة الموافقة / العبارة		الاستجابة ن=٢٣٣		الترتيب	كا٢	مستوى معنوية د ح ١
		ك	%			
معرفية	المعرفة بطريقة الحج	١٨٦	٧٩,٨	٣	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
	معرفة معلومات أكثر عن الحج والعمرة	٧٠	٣٠	٤	٣٧,١٢٠	٠,٠٠١
	معلومات عن مواجهة الأزمات	٤٧	٢٠,٢	٥	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
	معلومات عن الحلق والتقصير في الحج والعمرة	٢١٠	٩٠,١	١	١٥٠,٠٨٢	٠,٠٠١
	معلومات عن الأمان والاطمئنان	٢٣	٩,٩	٦	١٥٠,٠٨٢	٠,٠٠١
	معلومات عن دروس الحرمين الشريفين	١٨٧	٨٠,٣	٢	٨٥,٣٢٦	٠,٠٠١
وجدانية	تشكيل آراء واتجاهات عن مناسك الحج والعمرة	٢٠٩	٨٩,٧	١	١٤٦,٨٨٨	٠,٠٠١
	الاستماع والنصح والتوجيه من خلال أكشاك الفتاوى	١٨٦	٧٩,٨	٢	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
	الراحة النفسية لأداء مناسك الحج والعمرة	١٦٣	٧٠	٣	٣٧,١٢٠	٠,٠٠١
	المشاعر الطيبة والمتبادلة بين الحجاج والمعتمرين	٤٦	١٩,٧	٤	٨٥,٣٢٦	٠,٠٠١
	الإكثار من الأدعية الدينية	١٦٣	٧٠	٣	٣٧,١٢٠	٠,٠٠١
سلوكية	تبادل الآراء حول مفاهيم حول مناسك الحج والعمرة	١٨٧	٨٠,٣	٢	٨٥,٣٢٦	٠,٠٠١
	التفاعل مع الموضوعات	٢١٠	٩٠,١	١	١٥٠,٠٨٢	٠,٠٠١
	عدم الافتراش في الطرقات	٢٣	٩,٩	٥	١٥٠,٠٨٢	٠,٠٠١
	الإرشادات والالتزام بالقواعد والتوجيهات الإرشادية	١٨٦	٧٩,٨	٣	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
	عدم التدخين في الأماكن المقدسة	٧٠	٣٠	٤	٣٧,١٢٠	٠,٠٠١

جدول (٧) يوضح مقترحات تطوير الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

مقترحات تطوير الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	الإجمالي ن=٢٣٣		الترتيب	كا٢	مستوى معنوية د ح ١
	ك	%			
الاستعانة بخبراء ومستشارين مشهود بكفاءتهم العالية في العلاقات العامة والإعلام	١٨٧	٨٠,٣	١	٨٥,٣٢٦	٠,٠٠١
دمج كل الإدارات التي لها علاقة بإدارة العلاقات العامة في إدارة واحدة	١٨٦	٧٩,٨	٢	٨٢,٩٢٣	٠,٠٠١
ضرورة الاهتمام العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون الحرمين وتفعيل دورها	١٨٧	٨٠,٣	١	٨٥,٣٢٦	٠,٠٠١
وضع خطة متكاملة وواضحة في العلاقات العامة	١١٧	٥٠,٢	٤	٠,٠٠٤	٠,٩٤٨ غيردالة
عمل دورات تدريبية لكل العاملين في العلاقات العامة والاعلام	١٤٠	٦٠,١	٣	٩,٤٨١	٠,٠٠١
ضرورة تدعيم العلاقات مع وسائل الاتصال المعروفة من صحف ومجلات وتلفزيون وغيرها	١١٧	٥٠,٢	٤	٠,٠٠٤	٠,٩٤٨ غيردالة

جدول (٨) يوضح أسباب عدم متابعة الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

أسباب عدم متابعة الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	الإجمالي ن=١١١		الترتيب	كا٢	مستوى معنوية د ح ١
	ك	%			
لا تقدم شيء جديد	٩٠	٨١,١	١	٤٢,٨٩٢	٠,٠٠١
الخدمات التي تقدمها لا استفيد منها	٦٨	٦١,٣	٣	٥,٦٣١	٠,٠٥
التشابه في المطبوعات التي تنتجها	٨٩	٨٠,٢	٢	٤٠,٤٤١	٠,٠٠١
عدم الوضوح والبساطة في عرض الرسالة الإعلامية التي تقدمها	٦٧	٦٠,٤	٤	٤,٧٦٦	٠,٠٥
ليس لدي وقت للمتابعة	٦٦	٥٩,٥	٥	٣,٩٧٣	٠,٠٥
سطحية المعالجة للموضوعات والمعلومات الدينية	٦٦	٥٩,٥	٥	٣,٩٧٣	٠,٠٥

جدول (٩) يوضح العلاقة بين حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي والتأثيرات الناتجة والمترتبة عن تعرض الحجاج والمعتمرين لهذه الأنشطة

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	الاتجاه	القوة	مستوى معنوية
حجم التعرض للأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة للحرمين	٥,٣	١,٢٢٢	**٠,٣٩٨	طردي	متوسط	٠,٠١
التأثيرات المعرفية	٣,١	١,١٣٢				
التأثيرات الوجدانية	٣,٣	١,٢٧٣	*٠,١٦٢	طردي	ضعيف	٠,٠٥
التأثيرات السلوكية	٢,٩	٠,٨٣٢	-٠,٠٦٤	لا توجد علاقة		

جدول (١٠) يوضح العلاقة بين درجة تعرض المبحوثين للخدمات التي تقدمها بالرئاسة العامة للحرمين ودرجة الاعتماد عليها

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	الاتجاه	القوة	مستوى معنوية
درجة تعرض المبحوثين للخدمات التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	٦,٧	٠,٧٧١	**٠,٥٤٦	طردي	متوسط	٠,٠١
درجة الاعتماد عليها	٣,٠	٠,٨٩٣				

جدول (١١) يوضح الفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة للحرمين

النوع / المتغير	ذكور(ن=١٥٩)		إناث (ن=٧٤)		ت	مستوى المعنوية د.ح٢٣١
	م	ع	م	ع		
درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	٢,٢	٠,٦٧٣	٢,٥	٠,٥٠٣	-٣,٧٠٩	٠,٠٠١

جدول (١٢) يوضح الفروق في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة للحرمين باختلاف الفئات العمرية

الفروق تبعا إلى	البيان	مجموع الدرجات	د. ح	متوسط	ف	مستوى معنوية
درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	بين مجموعات	١٥,٨٠٢	٣	٥,٢٦٨	١٥,١٦١	٠,٠٠١
	داخل	٧٩,٥٦٢	٢٢٩	٠,٣٤٧		
	مجموع	٩٥,٣٦٥	٢٣٢			

جدول (١٣) يوضح اختبار (L S D) لمعرفة مصدر التباين وإجراء المقارنات الثنائية بين الفئات العمرية درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

الفئات العمرية		ن	متوسط	انحراف معياري	من ١٨: ٣٠ عام	من ٣١: ٤٠ عام	من ٤١ : ٥٥ عام	من ٥٥ عام فأكثر
درجة الرضا بالخدمات والبرامج	من ١٨ إلى ٣٠ عام	٢٤	٢,٠	٠,٢٠٤		-٢,٩١٧*	٠,٠٢٠٤	-٠,٩١٦٧*
	من ٣١ :٤٠ عام	١٣٨	٢,٣	٠,٧٤٨			*٠,٣١٢١	-٠,٦٢٥٠*
	من ٤١ : ٥٥ عام	٤٧	٢,٠	٠,١٤٦				-٠,٩٣٧١*
	من ٥٥ عام فأكثر	٢٤	٢,٩	٠,٢٠٤				
	الإجمالي	٢٣٣	٢,٣	٠,٦٤١				

جدول (١٤) يوضح الفروق في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة للحرمين باختلاف المستويات التعليمية

الفروق تبعا إلى	البيان	مجموع الدرجات	د. ح	متوسط	ف	مستوى معنوية
درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	بين مجموعات	١٣,٩٣٥	٢	٦,٩٦٨	١٩,٦٨٠	٠,٠٠١
	داخل	٨١,٤٣٠	٢٣٠	٠,٣٥٤		
	مجموع	٩٥,٣٦٥	٢٣٢			

جدول (١٥) يوضح اختبار (L S D) لمعرفة مصدر التباين وإجراء المقارنات الثنائية بين المستويات التعليمية في درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة للحرمين

المستوى التعليمي		ن	متوسط	انحراف معياري	متوسط وثانوي	جامعي	دراسات عليا
درجة الرضا بالخدمات والبرامج التي تقدمها بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	متوسط اوثانوي	٧٠	٢,٧	٠,٤٧٨		*٠,٤٤٣٥	*٠,٦٥٧١
	جامعي	١١٧	٢,٢	٠,٤١٢			*٠,٢١٣٧
	دراسات عليا	٤٦	٢,٠	١,٠١١			
	الإجمالي	٢٣٣	٢,٣	٠,٦٤١			

جدول (١٦) يوضح الفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في دور الأنشطة الاتصالية في ابراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج

النوع / المتغير	ذكور(ن=١٥٩)		إناث (ن=٧٤)		ت	مستوى المعنوية د.ح٢٣١
	م	ع	م	ع		
دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج	٤,٥	٠,٦٤٥	٥,١	٠,٨٤٩	٦,١٤٩-	٠,٠٠١

جدول (١٧) يوضح الفروق في دور الأنشطة الاتصالية في ابراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج باختلاف الفئات العمرية

الفروق تبعا إلى	البيان	مجموع الدرجات	د. ح	متوسط	ف	مستوى معنوية
دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج	بين مجموعات	٥,٤٥٥	٣	١,٨١٨	٣,١٤٨	٠,٠٥
	داخل	١٣٢,٢٧٩	٢٢٩	٠,٥٧٨		
	مجموع	١٣٧,٧٣٤	٢٣٢			

جدول (١٨) يوضح اختبار (L S D) لمعرفة مصدر التباين وإجراء المقارنات الثنائية بين الفئات العمرية دور الأنشطة الاتصالية في ابراز الخدمات التي تقدم

الفئات العمرية		ن	متوسط	انحراف معياري	من ١٨ : ٣٠ عام	من ٣١ : ٤٠ عام	من ٤١ : ٥٥ عام	من ٥٥ عام فأكثر
دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات	من ١٨ إلى ٣٠ عام	٢٤	٤,٨	٠,٤٨٢		٠,٠٧٩٧	*٠,٤٠٧٨	-٠,٠٨٣٣
	من ٣١ : ٤٠ عام	١٣٨	٤,٨	٠,٩١١			*٠,٣٢٨١	-٠,١٦٣٠
	من ٤١ : ٥٥ عام	٤٧	٤,٤	٠,٤٩٩				-*٠,٤٩١١
	من ٥٥ عام فأكثر	٢٤	٤,٩	٠,٢٨٢				
	الإجمالي	٢٣٣	٤,٧	٠,٧٧١				

جدول (١٩) يوضح الفروق في دور الأنشطة الاتصالية في ابراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج باختلاف المستويات التعليمية

الفروق تبعا إلى	البيان	مجموع الدرجات	د. ح	متوسط	ف	مستوى معنوية
دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج	بين مجموعات	٢٦,٠٧٤	٢	١٣,٠٣٧	٢٦,٨٥٤	٠,٠٠١
	داخل	١١١,٦٦٠	٢٣٠	٠,٤٨٥		
	مجموع	١٣٧,٧٣٤	٢٣٢			

جدول (٢٠) يوضح اختبار (L S D) لمعرفة مصدر التباين وإجراء المقارنات الثنائية بين المستويات التعليمية في دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج

المستوى التعليمي		ن	متوسط	انحراف معياري	متوسط وثانوي	جامعي	دراسات عليا
دور الأنشطة الاتصالية في إبراز الخدمات التي تقدمها المملكة العربية في فترة الحج	متوسط اوثانوي	٧٠	٤,٣	٠,٤٦٨		-*٠,٤١٢٢	-*٠,٩٦٨٣
	جامعي	١١٧	٤,٧	٠,٧٩٥			-*٠,٥٥٦١
	دراسات عليا	٤٦	٥,٣	٠,٧١٩			
	الإجمالي	٢٣٣	٤,٧	٠,٧٧١			

جدول (٢١) يوضح قيمة كا٢ لدلالة الفروق بين الجنسين في الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في الحصول على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة

النوع / درجة الاعتماد	ذكور		إناث		إجمالي		كا٢	مستوى المعنوية د ح ٣
	ك	%	ك	%	ك	%		
اعتمد عليها بشكل كبير	٧٠	٤٤	٠	٠	٧٠	٣٠	٨٠,٢٣٠	٠,٠٠١
اعتمد عليها إلى حد ما	٦١	٣٨,٤	٥٦	٧٥,٧	١١٧	٥٠,٢		
اعتمد عليها قليلا	٥	٣,١	١٨	٢٤,٣	٢٣	٩,٩		
نادرا ما اعتمد عليها	٢٣	١٤,٥	٠	٠	٢٣	٩,٩		
الإجمالي	١٥٩	١٠٠	٧٤	١٠٠	٢٣٣	١٠٠		

معامل التوافق= ٠,٥٠٦

جدول (٢٢) يوضح قيمة كا٢ لدلالة الفروق بين المستويات التعليمية في مدى الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية

التعليم / درجة الاعتماد	من ١٨-٣٠عام		من ٣١-٤٠عام		من ٤١ - ٥٥عام		من٥٥عام فاكثر		الإجمالي		كا٢	مستوى معنوية د ح ٦
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
اعتمد عليها بشكل كبير	٠	٠	٢٣	١٦,٧	٤٦	٩٧,٩	١	٤,٢	٧٠	٣٠	٣٥٨,٠٤٢	٠,٠٠١
اعتمد عليها إلى حد ما	١	٤,٢	٩٢	٦٦,٧	١	٢,١	٢٣	٩٥,٨	١١٧	٥٠,٢		
اعتمد عليها قليلا	٢٣	٩٥,٨	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٣	٩,٩		
نادرا ما اعتمد عليها	٠	٠	٢٣	١٦,٧	٠	٠	٠	٠	٢٣	٩,٩		
الإجمالي	٢٤	١٠٠	١٣٨	١٠٠	٤٧	١٠٠	٢٤	١٠٠	٢٣٣	١٠٠		

جدول (٢٣) يوضح قيمة كا٢ لدلالة الفروق بين المستويات التعليمية في مدى الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بالمعلومات والمعارف الدينية

التعليم / درجة الاعتماد	متوسط		جامعي		دراسات عليا		الإجمالي		كا٢	مستوى المعنوية د ح ٤
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
اعتمد عليها بشكل كبير	٢٤	٣٤,٣	٤٦	٣٩,٣	٠	٠	٧٠	٣٠	١٠٨,٦٣٩	٠,٠٠١
اعتمد عليها إلى حد ما	٤٦	٦٥,٧	٢٥	٢١,٤	٤٦	١٠٠	١١٧	٥٠,٢		
اعتمد عليها قليلا	٠	٠	٢٣	١٩,٧	٠	٠	٢٣	٩,٩		
نادرا ما اعتمد عليها	٠	٠	٢٣	١٩,٧	٠	٠	٢٣	٩,٩		
الإجمالي	٧٠	١٠٠	١١٧	١٠٠	٤٦	١٠٠	٢٣٣	١٠٠		

جدول (٢٤) يوضح العلاقة بين الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي ودرجة الرضا عن الأنشطة الاتصالية كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة

المتغير	المتوسط	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	الاتجاه	القوة	مستوى معنوية
الخدمات التي تقوم بها إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي	٤,٧	٠,٧٧١	**٠,٦٥٢	طردي	متوسط	٠,٠١
درجة الرضا عن الأنشطة الاتصالية كمصدر في الحصول على المعلومات الخاصة بالحج والعمرة	٢,٣	٠,٦٤١				

جدول (٢٥) يوضح الفروق بين متوسطي درجات الفروق بين الذكور والإناث في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة

المتغير / النوع	ذكور (ن=١٥٩)		إناث (ن=٧٤)		ت	مستوى المعنوية د.ح٢٣١
	م	ع	م	ع		
معرفي	٣,١	١,٣٦٨	٣,٠	٠,١١٦	٠,٨٢٢	٠,٤١٢ غيردالة
وجداني	٣,١	١,٤٧٠	٣,٧	٠,٤٥٤	٣,٥٥٧-	٠,٠٠١
سلوكي	٢,٧	٠,٩٢٢	٣,٢	٠,٤٣٢	٤,٤٤٨-	٠,٠٠١

جدول (٢٦) يوضح الفروق في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة باختلاف الفئات العمرية

الفروق تبعا إلى	البيان	مجموع الدرجات	د.ح	متوسط	ف	مستوى معنوية
معرفي	بين مجموعات	٧٩,٩٦٦	٣	٢٦,٦٥٥	٢٨,٠٥٧	٠,٠٠١
	داخل	٢١٧,٥٦٢	٢٢٩	٠,٩٥٠		
	مجموع	٢٩٧,٥٢٨	٢٣٢			
وجداني	بين مجموعات	٣٣,٧٨٥	٣	١١,٢٦٢	٧,٥٣٣	٠,٠٠١
	داخل	٣٤٢,٣٧٠	٢٢٩	١,٤٩٥		
	مجموع	٣٧٦,١٥٥	٢٣٢			
سلوكي	بين مجموعات	٣٣,٢٧١	٣	١١,٠٩٠	١٩,٩٢٦	٠,٠٠١
	داخل	١٢٧,٤٥٨	٢٢٩	٠,٥٥٧		
	مجموع	١٦٠,٧٣٠	٢٣٢			

جدول (٢٧) يوضح اختبار (L S D) لمعرفة مصدر التباين وإجراء المقارنات الثنائية بين الفئات العمرية الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة

	الفئات العمرية	ن	متوسط	انحراف معياري	من ١٨ : ٣٠ عام	من ٣١ : ٤٠ عام	من ٤١ : ٥٥ عام	من ٥٥ عام فأكثر
معرفي	من ١٨ إلى ٣٠ عام	٢٤	٣,٠	٠,٢٠٤		٠,٣٧٥٠	*٠,٩٣٧١-	*٠,٩١٦٧-
	من ٣١ : ٤٠ عام	١٣٨	٢,٧	١,٢٥٢			*١,٣١٢١-	*١,٢٩١٧-
	من ٤١ : ٥٥ عام	٤٧	٣,٩	٠,١٤٦				٠,٠٥٠٤
	من ٥٥ عام فأكثر	٢٤	٣,٩	٠,٢٠٤				
	الإجمالي	٢٣٣	٣,١	١,١٣٢				
وجداني	من ١٨ إلى ٣٠ عام	٢٤	٤,٠	٠,٠٠		*١,٠٠٠٠	٠,٥١٦٤	٠,١٢٥٠
	من ٣١ : ٤٠ عام	١٣٨	٣,٠	١,٥٣٣			*٠,٤٨٩٤-	*٠,٨٧٥٠-
	من ٤١ : ٥٥ عام	٤٧	٣,٥	٠,٥٠٥				٠,٣٨٥٦-
	من ٥٥ عام فأكثر	٢٤	٣,٩	٠,٦١٢				
	الإجمالي	٢٣٣	٣,٣	١,٢٧٣				
سلوكي	من ١٨ إلى ٣٠ عام	٢٤	٣,٠	٠,٢٠٤		*٠,٣٧٥٠	٠,٠٤١٧	*٠,٨٧٥٠-
	من ٣١ : ٤٠ عام	١٣٨	٢,٧	٠,٧٤٨			*٠,٣٣٣٣-	*١,٢٥٠٠-
	من ٤١ : ٥٥ عام	٤٧	٣,٠	١,٠٠				*٠,٩١٦٧-
	من ٥٥ عام فأكثر	٢٤	٣,٩	٠,٤٠٨				
	الإجمالي	٢٣٣	٢,٩	٠,٨٣٢				

جدول (٢٨) يوضح الفروق في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية للحرمين باختلاف المستويات التعليمية

الفروق تبعا إلى	البيان	مجموع الدرجات	د. ح	متوسط	ف	مستوى معنوية
معرفي	بين مجموعات	٥٦,٥٦٤	٢	٢٨,٢٨٢	٢٦,٩٩٥	٠,٠٠١
	داخل	٢٤٠,٩٦٤	٢٣٠	١,٠٤٨		
	مجموع	٢٩٧,٥٢٨	٢٣٢			
وجداني	بين مجموعات	٩٤,٠٩١	٢	٤٧,٠٤٦	٣٨,٣٦٢	٠,٠٠١
	داخل	٢٨٢,٠٦٣	٢٣٠	١,٢٢٦		
	مجموع	٣٧٦,١٥٥	٢٣٢			
سلوكي	بين مجموعات	٩,٢٥٢	٢	٤,٦٢٦	٧,٠٢٤	٠,٠٠١
	داخل	١٥١,٤٧٧	٢٣٠	٠,٦٥٩		
	مجموع	١٦٠,٧٣٠	٢٣٢			

جدول (٢٩) يوضح اختبار (L S D) لمعرفة مصدر التباين وإجراء المقارنات الثنائية بين المستويات التعليمية في الآثار المعرفية والوجدانية والسلوكية المترتبة عن الاعتماد على الأنشطة الاتصالية بالرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي الخاصة بمناسك الحج والعمرة

المستوى التعليمي		ن	متوسط	انحراف معياري	متوسط/ثانوي	جامعي	دراسات عليا
معرفي	متوسط/ثانوي	٧٠	٣,٧	٠,٤٧٨		١,٠٤١٨*	٠,١٥٧١
	جامعي	١١٧	٢,٦	١,٣٥٧			-٠,٨٨٤٦*
	دراسات عليا	٤٦	٣,٥	٠,٥٠٥			
	الإجمالي	٢٣٣	٣,١	١,١٣٢			
وجداني	متوسط/ثانوي	٧٠	٣,٣	٠,٥٤٧		٠,٤٨٨٠*	-١,٢٠٠٠*
	جامعي	١١٧	٢,٨	١,٤٦٨			-١,٦٨٨٠
	دراسات عليا	٤٦	٤,٥	٠,٥٠٥			
	الإجمالي	٢٣٣	٣,٣	١,٢٧٣			
سلوكي	متوسط/ثانوي	٧٠	٢,٩	٠,٨٢٥		-٠,٠٢٢٨	٠,٤٨٥٧*
	جامعي	١١٧	٣,٠	٠,٨٩٥			٠,٥٠٨٦*
	دراسات عليا	٤٦	٢,٥	٠,٥٠٦			
	الإجمالي	٢٣٣	٢,٩	٠,٨٣٢			

مراجع البحث:

(١). إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي (عمان، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ٢٠٠٤) ، ص ٤٠ .

(٢). عثمان بكر قزاز، أحمد البدوي طه "تقييم برنامج التطويف المركزي الخاص بالهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف في حج عام ٢٠١٤م" مجلة بحوث الإعلام (جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة، ٢٠١٤).

(٣). وجدي حلمي عيد، دور مواقع الإنترنت المرئية في إمداد الحجاج والمعتمرين بالمعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة واتجاهاتهم نحوها " الملتقى العلمي الرابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة (جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين، ٢٣-٢٤ أبريل ٢٠١٤) .

(٤). محمد علي غريب، اعتماد الحجاج والمعتمرين على القنوات الدينية في الحصول على المعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة، المؤتمر العلمي لأبحاث الحج والعمر بمعهد خادم الحرمين الشريفين (جامعة أم القرى: معهد خادم الحرمين الشريفين، ١٤٣٤ هـ)

(٥). فضل رحيم خان، عثمان قزاز، سياق وملامح الاتصال في مرافق وسكن الحجاج والمعتمرين وعلاقتها بسلوكيات التواصل (دراسة عن حجاج مصر) مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط (القاهرة، عدد ٥ اكتوبر – ديسمبر٢٠١٤)

(٦). محمد بن علي الشريف ومحمد جاهين، مدى فعالية اللوحات الإرشادية والتوعوية للحشود في المنطقة المركزية والمشاعر المقدسة (السعودية: جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، ٢٠٠٨ – ١٤٣٠ هـ)

(٧). محمد بن علي الشريف، دراسة احتياجات المعتمرين التوعوية (السعودية، جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، ٢٠٠٧ -١٤٢٩ هـ)

(٨). أسامة بن صالح حريري، قياس رجع الصدى للتوعية عبر الشاشات الضخمة وتلفزيون المخيمات (السعودية: جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، ٢٠٠٧ -١٤٢٩ هـ)

(٩). هيا يوسف جميل عاشور، الأنشطة الاتصالية لأجهزة العلاقات العامة في المنظمات الدولية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة (الأردن جامعة البتراء: كلية الآداب والعلوم، ٢٠١٤) .

(١٠). أحمد العتوم، أهمية الأنشطة الاتصالية في عمل العلاقات العامة: دراسة ميدانية في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير (جامعة الشرق الأوسط ،٢٠١٠)

(١١). أماني حسن محمد بسيوني، النشاط الاتصالي في مؤسسات المجتمع المدني لأنشطة العلاقات العامة و دورها في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو تلك المؤسسات، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة عين شمس، كلية الآداب ٢٠٠٩)

(١٢). دينا محمد كامل الخطاط، الوظيفة الاتصالية لإدارة العلاقات العامة بالمؤسسات الإعلامية المصرية على المؤسسات الصحفية القومية و اتحاد الإذاعة و التلفزيون المصري، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة عين شمس، كلية الآداب ٢٠٠٩).

(١٣). إيمان محمد محمد زهرة، تأثير الأنشطة الاتصالية المتكاملة على العلاقة بين الجمهور المصري و العلامات التجارية، دراسة ميدانية، رسالة دكتوراه غير منشورة (جامعة القاهرة، كلية الاعلام،٢٠٠٩).

(١٤). عمر علي القضاة، تقويم نشاط وواقع وظيفة العلاقات العامة في أجهزة الإدارة العامة المركزية في المملكة الاردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة (الاردن، جامعة مؤته،٢٠٠٤).

(١٥). خميس بن عبدالله الشماخي، تقييم أداء دوائر العلاقات العامة الحكومية في سلطنة عمان من وجهة نظر مديري الدوائر الأخرى، رسالة ماجستيرغير منشورة (الاردن، جامعة ال البيت،٢٠٠١).

(١٦). وجدي حلمي عيد عبد الظاهر، اعتماد الحجاج والمعتمرين على وسائل تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الحصول على المعلومات الإرشادية والتوعوية أثناء الأزمات، المؤتمر العلمي لأبحاث الحج والعمر بمعهد خادم الحرمين الشريفين (جامعة أم القرى: معهد خادم الحرمين الشريفين، ١٤٣٣ هـ)

(١٧). مصطفي محمد عبد الوهاب، بنية الخطاب الديني الإسلامي بالقنوات التليفزيونية الحكومية والخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام ،٢٠٠٩)

(١٨). نهال عمر فاروق، الخطاب الديني كما تعكسه البرامج الدينية الموجهة باللغة الإنجليزية في القنوات الفضائية العربية، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام ،٢٠٠٩)

(١٩). إيمان عبد الحافظ هزاع، استخدامات الجمهور اليمني للقنوات الفضائية وعلاقتها بمستوى المعرفة لديه، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة عين شمس: كلية الآداب، ٢٠٠٨)

(٢٠). محمد عبد البديع السيد، اتجاهات النخبة المصرية نحو القنوات الفضائية الإسلامية، مجلة البحوث الإعلامية (جامعة الأزهر، كلية اللغة العربية، العدد ٣٠، ٢٠٠٨)

(٢١). نهي محمد عبده حشيش، استخدامات الشباب الجامعي للقنوات الفضائية العربية الإسلامية والإشباعات المتحققة منها، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة الأزهر، كلية الدراسات العربية والإسلامية،٢٠٠٨)

(٢٢). عبد الكريم راضي الجبوري، العلاقات العامة فن وإبداع (بيروت، دار التيسير للنشر ٢٠٠١) ص٢٣.

(٢٣). اليسون فيكر .ترجمة عبد الحكيم الخزامي ، دليل العلاقات العامة (دار الفجر للنشر والتوزيع،٢٠٠٤) ص٨٠.

(٢٤). إبراهيم أبو عرقوب، الاتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي (عمان، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع ٢٠٠٤) ص ٥٨.

(٢٥). تشارلز رايت ، المنظور الاجتماعي للاتصال الجماهيري، ترجمة محمد منخي (القاهرة .الهيئة العامة .٢٠٠٥) ص ٦٠.

(٢٦). جان شوميلي، ديني هوبسان، العلاقات العامة، ترجمة فريد انطوبيس (بيروت: منشورات عويدان ٢٠١٠) ص ٨٧.

(٢٧). مختار التهامي وإبراهيم الداقوقي، مبادئ العلاقات العامة في البلدان النامية (بغداد – وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ١٩٨٠) ص ٩٦.

(٢٨). إبراهيم إمام، فن العلاقات العامة والإعلام (القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية .١٩٨٦) ص ١٥.

(٢٩). مصطفى المعموري، النظام الاعلامي الجديد (الكويت .مطابع الرسالة .١٩٨٥) ص ٥٣.

(٣٠). محي محمود حسن، سمير حسن منصور، العلاقات العامة والإعلام في الدول النامية (الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث ١٩٨٥) ص ٩١.

(٣١). مازن العرموط، العلاقات العامة والإعلام في الأردن (عمان، جامعة اليرموك .١٩٨٤) ص ٦٣.

(٣٢). عاطف عدلي العبد، مدخل إلى الاتصال والرأي العام: الأسس النظرية (القاهرة – دار الفكر العربي ١٩٩٩) ص ١١٨.

(٣٣). هشام علي حسين، العلاقات العامة بين القناعة و التهميش في الوطن العربي، رسالة ماجستير غير منشورة (القاهرة، الأكاديمية البريطانية للتعليم العالي،٢٠١٢) ص ٤٣.

(٣٤). زكي محمود هاشم، العلاقات العامة المفاهيم والأسس العلمية (الكويت، شركة ذات السلاسل ١٩٩٦) ص ٦٦.

(٣٥). جودت، محفوظ احمد، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات (عمان، مؤسسة زهدان للنشر والتوزيع ١٩٩٦) ص ٦٥.

(٣٦). محمد ناجي الجوهر، العلاقات العامة المبادئ والتطبيقات رؤية معاصرة (دبي دار القلم للنشر والتوزيع -٢٠٠٤) ص ٦٦.

(٣٧). جاسم ،فخري وآخرون، العلاقات العامة (الموصل، دار الكتب للطباعة والنشر ٢٠٠٠) ص ٢١.

(٣٨). غسان يعقوب، سيكولوجية الاتصال والعلاقات الانسانية (بيروت، دار النهضة للنشر. ١٩٧٩) ص ٧٦.

(39). (Gleen Lasher & Michael L.M.C. Keam , using television news for political information, Journalism And Mass Media Quarterly,(vol.74,No.1,spring 2007) pp.70-84

(40). Robert E. Park, world news, 2 ed (USA, Harvard university,2002) p.161

(41). Melvin Defleur and Sandra Ball-Rokeach: "Theories of Mass Media Effects"Communication Research, (vol. 13, 1976) pp. 4-16.

(42). Baran, Stanly, Davis and Dennis: "Mass Communication Theory, Ferment and Future", California: Wadsworth Publishing Company, 1995) pp. 226- 227.

(٤٣). صفا محمود عثمان، دور قناة النيل الإخبارية في ترتيب أولويات القضايا السياسية لدى عينة من طلبة الجامعات، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام ،٢٠٠٢)

(٤٤). نشوى محمد عقل، تقديم نشرات الأخبار في قنوات النيل المتخصصة: دراسة مسحية للمحتوى والقائمين بالاتصال، رسالة ماجستير غير منشورة (جامعة القاهرة: كلية الإعلام ،٢٠٠٢)

(٤٥). وليد فتح الله، اعتماد الشباب الجامعي الكويتي على وسائل الإعلام في المعرفة بالقضايا العربية والدولية، المجلة المصرية لبحوث الإعلام (جامعة القاهرة: كلية الإعلام، العدد الـ١٨، يناير/ مارس، ٢٠٠٣)

(*)شارك في تحكيم صحيفة الاستقصاء للحكم على مدى صلاحيتها كل من:

١. أ. د. محمود يوسف – أستاذ الإعلام بكلية الإعلام جامعة القاهرة .
٢. أ. د. همت حسن عبد المجيد – أستاذ الإعلام بكلية الإعلام بجامعة البحرين
٣. أ. د. آمال حسن الغزاوي – أستاذ الإعلام بجامعة الملك عبد العزيز.
٤. د. محمد محمد بكير – أستاذ الإعلام المشارك بقسم الإعلام بجامعة الملك سعود.
٥. د. سعيد عبده نجيده – أستاذ الإعلام المشارك بجامعة الملك عبد العزيز.
٦. د . هيثم محمد يوسف – أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام بجامعة الملك سعود.

فاعلية اللوحات الإرشادية الإلكترونية بمنى في توعية حجاج بيت اللّه الحرام بكيفية التصرف أثناء الأزمات

د. إيمان فتحي عبد المحسن حسين[1]، د. جوهرة سالم التركي الخليوي[2]
كلية العلوم الإجتماعية [1]، كلية التصاميم [2] – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

إن توفر المعلومات يكفل راحة وسلامة حجاج بيت الله الحرام، لذا تعد مطلبا أساسيا لإدارة ناجحة للحشود حيث تساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة، وتحد من السلوكيات الخاطئة والناتجة عن عدم إدراك وفهم الواقع، فعدم وضوح الرؤيا وسوء الفهم والوضع النفسي للزوار وتبادل المعلومات الخاطئة سبب رئيسي في التزاحم وفقد السيطرة على المجموعات الكبيرة أثناء توافدهم في منى اتجاهاً إلى مبنى الجمرات. فمثلا، عدم وجود نظام إرشادي متكامل بمنى قد يؤدي إلى تزايد الازدحام ومن ثم التدافع نتيجة عدم توجيهم التوجيه الصحيح للمسارات التي يجب أن يسيروا فيها وفي إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى من خلالها القيادة الرشيدة بالاهتمام بالحج والعمرة وتطوير كافة المرافق والسبل لتوفير الراحة للحجاج والمعتمرين، وجدت الباحثات ضرورة معرفة دور اللوحات الإرشادية بمنى في توعية حجاج بيت الله الحرام بكيفية التصرف أثناء الأزمات، وإعداد دليل للوحات الإرشادية بمنى يساعد مستقبلاً على عدم حدوث ازدحام والحد منها وبالتالي السيطرة على الازدحام والتقنين من حدوثه وكذلك معرفة مدى فاعلية تفعيل اللوحات الارشادية الإلكترونية التي تعمل بالطاقة الشمسية في توعية الحجاج مما يساعد على تقليل حدوث التدافع والأزمات، و تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:" ما دور اللوحات الإرشادية الإلكترونية بمنى في توعية حجاج بيت الله الحرام بكيفية التصرف أثناء الأزمات؟" واستمدت الدراسة أهميتها ناحيتين، أولهما اهتمام القيادة الرشيدة بتطوير والاهتمام بالحجاج والمعتمرين والتأكيد على ذلك برؤية المملكة ٢٠٣٠. والثاني هو كثرة المشكلات التي تواجه حجاج بيت الله الحرام. بينما هدفت الدراسة إلى إعداد دليل إرشادي للوحات ومعرفة تفعيل اللوحات الإرشادية الإلكترونية، هذا وقد تم الرجوع إلى الدراسات السابقة مثل دراسة فهد عبدالله النفيعي (١٤٢٠هـ) حول: دور الاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمور السلامة خلال موسم حج عام ١٤١٦هـ حيث أظهرت نتائج دراسته أن نسبة الحجاج الذين تلقوا توعية في بلادهم بلغ ٤٧,٥% أفاد نسبة ٥٢,٣% أنهم لم يتلقوا أي توعية في بلادهم، كذلك جاءت أفضل الوسائل التي يرى المبحوث فيها إمكانية نشر التوعية من خلالها في محطات القدوم فقد احتلت اللوحات الإرشادية المرتبة الأولى. واستخدمت الدراسة الحالية منهج المسح بالعينة وتم تطبيق استمارة استبيان من إعداد الباحثات على عينة قوامها ٤٠٠ مفردة ٢٠٠ من الذكور و ٢٠٠ من الإناث من حجاج بيت الله الحرام وتم اللجوء إلى المعاملات الإحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى توضيح الإطار النظري للدراسة والذي تمثل في اللوحات الإرشادية.

وتمثلت أهم نتائج الدراسة في أن كيفية معرفة عينة الدراسة بالخدمات باللوحات الإرشادية بنسبة ٥٦% يليها بالسؤال عنها بنسبة ٣١,٥%، كذلك جاء تعرض عينة الدراسة للّوحات الإرشادية بمشعر منى بنسبة ٨٦% ، كذلك جاءت ملاحظات عينة الدراسة على اللوحات الإرشادية المستخدمة بمشعر منى عدم توفرها في كل الأماكن بنسبة ٥٩,٩% ، يليها عدم اعتمادها على لغات كثيرة بنسبة ٣٣,٤%. وقدمت الدراسة دليلا ارشاديا للرموز المقترح استخدامها في اللوحات الارشادية، كما وافقت عينة الدراسة على استخدام اللوحات الإلكترونية بالطاقة الشمسية بدلا من اللوحات الإرشادية التقليدية بنسبة ٨٧,٥%.

المقدمة:

المعلومات التي تكفل راحة وسلامة حجاج بيت الله الحرام مطلب أساسي لإدارة ناجحة للحشود وتساعدهم في اتخاذ القرارات المناسبة وتحد من السلوكيات الخاطئة والناتجة عن عدم إدراك وفهم للواقع، فعدم وضوح الرؤيا وسوء الفهم والوضع النفسي للزوار وتبادل المعلومات الخاطئة سبب رئيسي في التزاحم وفقد السيطرة على المجموعات الكبيرة أثناء توافدهم في منى اتجاهاً إلى مبنى الجمرات. فمثلا، عدم وجود نظام إرشادي متكامل بمنى قد يؤدي إلى تزايد الازدحام ومن ثم التدافع نتيجة عدم توجيههم التوجيه الصحيح للمسارات التي يجب أن يسيروا فيها، كما أن محدودية التواصل بين الحشود والجهات المعنية تحد من السيطرة على الحوادث وخاصة في مراحلها الأولى ومن ثم تطورها إلى كارثة لا يمكن السيطرة عليها. فالاتصال المناسب مع حجاج بيت الله الحرام قبل وأثناء وبعد تجمعهم لرمي الجمرات، يوفر المعلومات المناسبة التي تساعد حجاج بيت الله على اتخاذ القرارات الصحيحة وتقليل الحوادث المحتملة كما تزودهم بالمعلومات المطلوبة وتنقل لهم صورة متكاملة لما يحدث في مبنى الجمرات، والمناطق التي يصعب عليهم رؤيتها. وفي إطار رؤية المملكة ٢٠٣٠ التي تسعى من خلالها القيادة الرشيدة بالاهتمام بالحج والعمرة وتطوير كافة المرافق والسبل لتوفير الراحة للحجاج والمعتمرين، وجدت الباحثات ضرورة معرفة دور اللوحات الإرشادية بمنى في توعية حجاج بيت الله الحرام بكيفية التصرف أثناء الأزمات، وإعداد دليل للوحات الإرشادية بمنى يساعد مستقبلاً عدم حدوث ازدحام والحد منها .

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:" ما دور اللوحات الإرشادية الإلكترونية بمنى في توعية حجاج بيت الله الحرام بكيفية التصرف أثناء الأزمات؟"

وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية تمثلت فيما يلي:

١- ما مدى تعرض حجاج بيت الله الحرام للوحات الإرشادية؟

٢- هل اللوحات الإرشادية التي تعرض لها حجاج بيت الله الحرام بها معلومات واضحة؟

٣- ما مدى وضوح الرموز المستخدمة باللوحات الإرشادية؟

٤- ما مدى موافقة حجاج بيت الله الحرام على تطبيق اللوحات الإرشادية الإلكترونية المعتمدة على الطاقة الشمسية ؟

٥- ما اقتراحات حجاج بيت الله الحرام لزيادة فاعلية اللوحات الإرشادية؟

٦- ما اقتراحات حجاج بيت الله الحرام لزيادة فاعلية الدليل الإرشادي للرموز والأشكال؟

٧- ما اقتراحات حجاج بيت الله الحرام لزيادة فاعلية اللوحات الإرشادية الإلكترونية المعتمدة على الطاقة الشمسية؟

أهمية الدراسة:

١- اهتمام القيادة الرشيدة بتطوير والاهتمام بالحجاج والمعتمرين والتأكيد على ذلك برؤية المملكة ٢٠٣٠.

٢- كثرة المشكلات التي تواجه حجاج بيت الله الحرام .

٣- تكدس حجاج بيت الله الحرام والذي يزداد كل عام حتى يتعدى المليار زائر مما يزيد من أهمية معرفة دور اللوحات الإرشادية في توعيتهم.

أهداف الدراسة:

١- التعرف على معدل تعرض حجاج بيت الله الحرام للوحات الإرشادية.

٢- معرفة اللوحات الإرشادية التي تعرض لها حجاج بيت الله الحرام بها معلومات واضحة.

٣- التعرف على مدى وضوح الرموز المستخدمة باللوحات الإرشادية.

٤- التعرف على مدى موافقة حجاج بيت الله الحرام على تطبيق اللوحات الإرشادية الإلكترونية المعتمدة على الطاقة الشمسية.

٥- معرفة اقتراحات حجاج بيت الله الحرام لزيادة فاعلية اللوحات الإرشادية.

٦- معرفة اقتراحات حجاج بيت الله الحرام لزيادة فاعلية اللوحات الإرشادية.

٧- التعرف على اقتراحات حجاج بيت الله الحرام لزيادة فاعلية الدليل الإرشادي للرموز والأشكال.

الإطار النظري:

اللوحات الإرشادية من أهم الأدوات التي يجب مراعاة وجودها في المنشآت، سواء المستشفيات أو الفنادق وحتى المصانع، والكثيرون منا لا يهتمون أو يلقون بالاً لقراءة اللوحات الإرشادية للمكان الذي يقوم بزيارته، وهذا خطأ كبير.

فاللوحات الإرشادية وضعت في أماكنها للتحذير من مخاطر أو لفت الانتباه لتعليمات وجب تنفيذها وإلا تعرض الفرد أو المنشأة للخطر.

فاللوحات الإرشادية وضعت تطبيقًا لمعايير السلامة و الصحة المهنية، ليست كنوع من الترفيه أو الديكور، وإنما لتطبيق أدني حدود السلامة والتي تأتي عن طريق تطبيق تعليمات الأمن والالتزام داخل المنشأة.

لماذا الالتزام بقراءة وتنفيذ ما تحتويه اللوحات الإرشادية في المنشآت..؟:

وضعت اللوحات الإرشادية في أماكنها لتنبيه الناس عن أهمية تنفيذ بعض الإرشادات بالمنشأة فمثلاً : –

١. هناك لوحات إرشادية تعريفية في المنشآت، هدفها تعريف الزائرين وجهتهم، و طريقهم للخروج والدخول، وإذا لم تنتبه لتلك اللوحات ستهدر وقتك وجهدك في البحث عن وجهتك .

٢. قد تكون المنشأة بها بعض الإصلاحات سواء بالبناء أو الحفر في طرقاتها، و لذا تلتزم المنشآت بوضع لافتات تحذيرية من وجود حفر أو أعمال بناء في تلك المنطقة، ومع الالتزام بها ستقي نفسك شر المخاطر و الإصابات .

٣. هناك لوحات إرشادية توضع في المناطق الخطرة مثل التحذير من مناطق بها مواد قابلة للاشتعال، أو أماكن ضغط الكهرباء، أو مناطق خروج الأبخرة الملتهبة والساخنة.

٤. اللوحات الإرشادية للمخارج، و التي يقصد بها مخارج الطوارئ لإخلاء جميع الأشياء الموجودة بالمنشأة، أو لاستخدامها في عملية الإخلاء الفوري عندما يتعرض المبنى والموجودون للخطر، وتلك المخارج تصمم بطريقة هندسية يراعى فيها أنها تؤدي جميعها إلى خارج المبنى، أو إلى مكان تتوافر فيه عوامل الأمان والسلامة ويكون محمياً ضد مصادر الخطر.

ولأن عمليات الطوارئ والإخلاء يجب أن تتم بسرعة ويسر، فإن اللوحات الإرشادية للمخارج تعد من أهم الأشياء التي يجب الالتزام بها في تلك الأوقات، ومن أهم شروط اللوحات الإرشادية لمخارج الطوارئ:

- أن تكون اللوحات موزعة على أماكن واضحة ومميزة وسهلة التعرف عليها.
- أن يتم اختيار لون وحجم وشكل كل لوحة إرشادية بحيث يمكن رؤيتها والتعرف عليها بسهولة، و شكلها و لونها يختلف عن الديكورات المحيطة بها .
- أن تحتوي جميع اللوحات الإرشادية للمخارج على كلمة (خروج) باللغة العربية والإنجليزية وأي لغات أخرى بحروف واضحة وكبيرة ومقروءة.
- يحظر وضع أي إشارة ذات إضاءة ساطعة بالقرب من خط النظر إلى اللوحة الإرشادية للمخرج[١].

أهمية المعلومات:

تأمين المعلومات الصحيحة أحد الأركان الأساسية لإدارة ناجحة للتجمعات البشرية. فنقص أو عدم كفاءة المعلومات أحد العناصر الرئيسية في زيادة احتمالية وقوع الحوادث[٢] نتائج الدراسات السابقة لسلوكيات حركة الحشود توصلت إلى أنه يوجد مناطق تزاحم وتمركز للمشاة عائقة للحركة (عنق زجاجة) حيث تتجمع بدرجة خطرة، فالمشاة لا يتوزعون بين الفراغات بشكل متساوي ومتوازي ولكن تتكون كمجموعات. كما أنها تستغل الطريق الأقصر وتسير بمجموعات متتابعة[٣] استخدام اللوحات المناسبة أحد الطرق التي يمكن توظيفها لإعادة توزيع المشاة[٤].

المعلومات المناسبة تساعد المشاة في ساحات وأروقة المسجد الحرام والطرق المؤدية لها باتخاذ القرارات الصحيحة وتحد من التصرفات السلوكية الغير مناسبة الناتجة عن عدم إدراك وفهم للواقع. من ناحية أخرى، فالوضع النفسي للمشاة من الممكن أن يغير بشكل كامل وضع حركة وتدفق المشاة[٥]. فعدم وضوح الرؤيا وتبادل المعلومات الخاطئة بين المجموعات هي المحرض الأساسي لحدوث سلوك غير مرغوب فيه من قبل تلك المجموعات. فحوادث التجمعات البشرية عادة ترجع لنتيجة سوء التواصل بين مقدمة ومؤخرة الحشد. شح المعلومات

يسبب صعوبة السيطرة على الحوادث وخاصة في مراحلها الأولى ومن ثم تطورها إلى كارثة لا يمكن السيطرة عليها. فنتائج دراسة عدة كوارث سابقة في بريطانيا دلت على أن التأخر في إنذار الجمهور هو أحد الأسباب الرئيسية لتطور تلك الحوادث ووقوع الكارثة[٦].

الرسائل الموجهة مباشرة من غرفة التحكم والمربوطة بنظام مراقبة تلفزيونية ونظام معلوماتي من المتوقع أن تكون أكثر تأثيرا من جرس أو أجهزة الإنذار وغيرها من الوسائل الغير مباشرة. فتلك الرسائل الموجهة والمباشرة ستشجع الجمهور للإلتزام بالإرشاد ومغادرة منطقة الخطر وإتباع التعليمات الصحيحة. فالاتصال المناسب مع الزوار قبل وأثناء وبعد تجمعهم يساعد على توفير المعلومات المناسبة التي تساعد الزوار على اتخاذ القرارات الفعالة وتقليل المخاطر المحتملة كما تزودهم بالمعلومات المطلوبة عند التجول وتنقل لهم صورة متكاملة لما يحدث في مشعر منى.

طبيعة المعلومات:

تحديد نوع وطبيعة المعلومات الخطوة الأساسية الأولى لإيجاد نظام توجيه مناسب للتجمعات البشرية. المعلومات الصحيحة والمحددة بشكل مناسب ستساعد على وضوح الإرشادو الرؤية لدى الزوار كما ستقلل الضغط الناتج على رجال الأمن والخدمات وتحد من السلوكيات السلبية لدى الزوار.

المواصفة البريطانية رقم (٥٤٩٩)تحدد خمس أنواع من العلامات وهي[٧]:

١-علامات المنع وهي التي تدل على سلوك معين ممنوع.

٢-علامات التوجيه وهي إشارات تدل على نوع محدد من الأعمال المطلوب إنجازه.

٣-علامات تحذيرية وهي التي تدل على نوع محدد من الإرشاد المحتملة.

الدليل الإرشادي لإدارة الحشود[٨] أوصت المنظمين للتجمعات البشرية بعرض المعلومات التالية:

١-القواعد والتنظيمات المتعلقة بالحدث.

٢-المخارج والمداخل وساحات الإسعافات الأولية.

٣-الخدمات الخاصة للمعاقين وكبار السن والأطفال.

٤-السلوكيات الممنوعة.

٥-آخر المستجدات والوضع في الساحات، درجة التزاحم، السير والمرور وحالة الجو.

تجارب إرشادية:

هناك العديد من البرامج الإعلامية والإرشادية التي قامت بها الجهات لتوعية الزوار بوجه عام وبالإرشاد بشوارع مشعر منى بوجه خاص قبل وأثناء الحج. فبرامج بعض الجهات التوعو ية للحجاج قبل الزيارة اشتملت على ما يلي:

١- طباعة العديد من الكتيبات والمطبوعات واللوحات التي تحمل عبارات وصور توعوية عن الإرشاد للتزاحم حول ساحات وأروقة المسجد النبوي بلغات مختلفة وتوزيعها وعرضها على منافذ دخول الزوار وصالات القدوم ووسائل نقلهم إلى المسجد النبوي بالتعاون مع وزارة الحج

٢- التنسيق مع مؤسسات الطوافة لبث برامج توعويه تلفزيونية وإذاعية عبر الإذاعات الداخلية في كل مؤسسة بلغة حجاجها.

تصميم الرسائل:

القواعد الأساسية في تصميم الرسائل المتغيرة للشاشات الإلكترونية تتضمن تحديد ما يلي:

١-محتويات (هدف) الرسالة والتي تتضمن المعلومات المطلوب تمريرها والتوجيهات المطلوب تنفيذها.

٢-طول الرسالة ويشار لها بعدد الكلمات أو الحروف والمساحة المشغولة في اللوحة.

٣-حجم الرسالة وترمز إلى كمية المعلومات الموجودة في الرسالة كلها، وتقاس بعدد وحدات المعلومات المعروضة في الرسالة. وينصح بأن لا تزيد عن خمس أو ست وحدات.

٤-بناء وتصميم الرسالة وتشير إلى تنظيم وربط وترتيب وحدات المعلومات.

وللحد من طول الرسالة يتبع الخطوات التالية:

- حذف الكلمات أو الجمل غير المهمة.
- حذف وتقليص المعلومات الإضافية.
- دمج وحدات الرسائل المتشابهة أو المتداخلة.
- تصنيف المعلومات إلى أساسية وثانوية وعرضها في ألوان مختلفة[٩].

القواعد العامة في اختيار الألوان المناسبة لنظام الإرشاد بالألوان هي:

- اختيار الألوان المعروف أسمائها كالأحمر، والأزرق، والأخضر، والبرتقالي، والبنفسجي، والبني، والرمادي.
- تجنب الألوان المشهورة عند مصابي عمى الألوان إن أمكن ذلك.
- إذا كانت الأرضية سوداء فيستخدم الصورة، الرمز، أو الحرف الأبيض أو الأحمر ، البنفسجي، الأزرق، الغامق، الرمادي،الغامق، الأخضر أو بني.
- استخدم صور، رموز، أو حروف سوداء إذا كانت الأرضية بيضاء أو صفراء برتقالي رمادي غامق أو بيج.
- استخدم الألوان الممزوجة التالية كمجموعات: (أحمر، أزرق، أصفر)، (برتقالي، أخضر، بنفسجي) و (أسود، أبيض، رمادي).

تصميم وسائل العرض:

وسيلة عرض المعلومات كاللوحات الإلكترونية، ثابتة أو متحركة، دائمة أو مؤقتة. أو رسائل صوتية بالميكرفونات أو مباشرة هي العنصر الأخير لإيجاد نظام إرشادي مناسب. اختيار طبيعية العرض المناسبة يعتمد على موقع وطبيعة التجمعات البشرية[١٠].

أولا، موقع ووضع اللوحة الإرشادية يتم تحديدها بناء على الأهداف المرجوة من الرسائل. فإشارات التوجيه توضع في الطرق، التقاطعات أو الأماكن الأخرى المهمة لمساعدة وإرشاد المشاة للاستمرار في الاتجاه الصحيح، بينما إشارات المواقع توضع عند الحاجة بالقرب من الموقع. الإرشادات التنظيمية توضع في الأماكن التي تحتاج فيها لإخبار المشاة بالتعليمات فمثلا في المخيمات وعند بداية ساحات وأروقة المشاة من جهة منى يمكن إشعار الزوار بخطورة حمل العفش.

تزداد أهمية تحديد موقع اللوحات الإرشادية في مناطق التجمعات البشرية ذات الكثافة العالية. فالإشارات الغير مناسبة في الأماكن التي يوجد فيها تزاحم قد تسبب مشكلة بحد ذاتها. فموقع الإشارات قد يؤثر على انسيابية حركة الزوار. كما أن فعالية المخارج ومخارج الطوارئ تقل عند استخدام الإشارات الغير مناسبة أو غير المرئية[١١].

ثانيا: الإشارات المرئية يجب وضعها بحيث يكون هناك خط مستقيم في الرؤية بدون عوائق تمنع المشاة من الرؤية خلال سيرهم. وتصمم اللوحات الرأسية بحيث تكون بارتفاع مناسب يؤمن رؤية سهلة للمشاهد لأطول مسافة ممكنة بدون مجهود.

ثلاثة عوامل أساسية يجب اعتبارها عند تحديد موقع اللوحة وهي:

- متوسط ارتفاع عين المشاهد.
- زاوية الرؤية.
- الارتفاع الصافي بين أسفل اللوحة ومستوى الأرض.

الدراسات السابقة: تستهدف عملية مراجعة التراث العلمي بشكل أساسي استجلاء المفاهيم النظرية والمنهجية المتعلقة بالمتغيرات محل الدراسة والعلاقات القائمة فيما بينها ، بما يساهم إيجابياً في البناء النظري والتصميم المنهجي للدراسة، وفي هذا الصدد فهناك عدة دراسات تقترب من موضوع الدراسة الحالية وتمثلت تلك الدراسات فيما يلي:

هدفت دراسة فريق البحث العلمي(١٩٩٠)[١٢] إلى التعرف على أكثر الوسائل الإعلامية فعالية في توعية الحجاج، وكذلك التعرف على أفضل أماكن وأوقات إيصال التوعية، وأثبتت نتائج الدراسة أن غالبية الحجاج يفضلون قراءة الصحف كوسيلة للإستفادة من الوقت في البلاد التي قدموا منها، ورغبة في امكانية استخدام هذه الوسيلة كأهم رافد توعوي عن الحج، وما سيقابله الحجاج أثناء وجودهم في الأراضي المقدسة، كما أثبتت أن المسجد هو المكان المناسب لدى غالبية الحجاج لتلقي التوعية خلال أيام الحج، يليه في المرتبة الثانية السكن في مكة المكرمة أو المخيم في المشاعر وكذلك مقر بعثة الحج،كما أظهرت النتائج أن معظم الحجاج لا يحرصون على متابعة وسائل

الإعلام السعودية (صحف، مذياع، تلفاز) وذلك خلال تواجدهم في السعودية، وقد يكون من أحد الأسباب عدم توفير تلك الوسائل الإعلامية لهم. بينما استعرضت **دراسة عبد الله عواض العتيبي و علي سعيد العسيري (١٩٩٣)**[١٣] نظم وقنوات الاتصال في الحج، وكان من نتائج هذه الدراسة: أن نسبة كبيرة من الحجاج (٧٣%) قابلت صعوبات أثناء محاولة الحصول على المعلومات المختلفة المتعلقة باحتياج الحاج أثناء أداء المناسك، وكذلك أشارت الدراسة إلى أكثر مصادر المعلومات إفادة للحجاج وكانت "دليل الحاج" ثم" مرشد الحاج من بلده، ثم "أحد الحجاج المرافقين. **بينما استعرضت دراسة: أسامة صالح حريري (١٩٩٨)**[١٤] مصادر معلومات جماهير الحج، حيث أثبتت نتائج الدراسة أن أكثر مصدر للمعلومات لجماهير الحجيج هو المحاضرات في المملكة، أما في بلادهم فإن الشؤون الإسلامية قد استحوذت على أكبر نسبة، وهذا مؤشر على الجهة الأهم للتنسيق المستقبلي قبل قدوم الحاج، وكذلك الاستعانة بقادة الرأي ومرشدي المجموعات لإلقاء المحاضرات، في حين **أثبتت دراسة: فهد عبدالله النفيعي (١٩٩٩)**[١٥] دور الاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمور السلامة خلال موسم حج عام، الدراسة أن نسبة الحجاج الذين تلقوا توعية في بلادهم بلغ ٤٧,٥% أفاد نسبة ٥٢,٣% أنهم لم يتلقوا أي توعية في بلادهم، بالنسبة لمدى مساهمة وسائل الاتصال والإعلام في توعية الحجاج في بلادهم فقد بلغ متوسط من تلقوا التوعية من خلال المراكز الإسلامية في بلدهم ٣,٢١% وتلى ذلك من تلقى التوعية من خلال برامج خاصة تقدمها بعثات الحج بمتوسط بلغ ٣,٠٨% ومن ثم الدورات التدريبية حيث بلغ المتوسط ٣,٠٧%، أما وسيلة (التلفزيون والصحافة والإذاعة) لم تنل درجة كبيرة من المساهمة في إيصال التوعية، أما بالنسبة لوسائل الاتصال والإعلام التي يرى المبحوث أهميتها في إيصال التوعية الوقائية إليه في بلدة فقد احتلت بعثات الحج المركز الأول حيث بلغ متوسط من أفاد بأهميتها ٣,٧٠% وتلى هذه الوسيلة التلفزيون بمتوسط ٣,٥٦% وقد احتلت وسيلة المرشد المرافق مع البعثة المرتبة الأولى تلى هذه الوسيلة النشرات والكتيبات في المرتبة الثانية ومن ثم أشرطة الفيديو وأخيرا أشرطة الكاسيت، أما بالنسبة لتوعية الحجاج أثناء تواجدهم في محطات القدوم (الميناء، المطار) فقد أفاد نسبة ٥٨,٣ ٪ أنهم لم يتلقوا توعية أثناء تواجدهم في محطات القدوم، أما بالنسبة لتوعية الحجاج أثناء تواجدهم في المملكة العربية السعودية فقد أفاد نسبة ٤٨,٦٪ أنهم قد تلقوا توعية أثناء تواجدهم في المملكة كما أفاد نسبة ٤٧,٦٪ أنهم لم يتلقوا أي توعية. بينما تناولت **دراسة محمد بن علي الشريف (٢٠٠٤)**[١٦] احتياجات المعتمرين التوعوية، حيث أثبتت نتائج الدراسة أن المعتمرين يحتاجون إلى معلومات في جميع المجالات المختلفة، لذا لابد أن يكون الإرشاد والأدلة الإرشادية شاملة لجميع الاحتياجات، وأن تكون الأولوية للمعلومات المتعلقة بالتنقلات اليومية من وإلى مقر الإقامة والمعلومات المتعلقة بالمرافق العامة والمعلومات المتعلقة بأداء النسك، آلية إمداد المعتمر بالمعلومات الإرشادية التي يحتاجها أثناء تأدية النسك هي مرشد ديني من بلد المعتمر، حيث أفاد بذلك (٦٨,٢%) من المبحوثين، ثم يأتي بعد ذلك أحد المرافقين، ومرشد مؤسسة العمرة، والكتب الإرشادية، ومرشدو التوعية في المملكة، والمحاضرات، ووسائل الإعلام المختلفة. **بينما هدفت دراسة أسامة صالح الحريري (٢٠٠٤)**[١٧] تحليل البث الإذاعي لقناة الاتصال الجماهيري (إذاعة الحج بمنى) من خلال منظور الخماسية، و تمثلت أهم نتائج الدراسة ارتفاع كل من نسبة (الاتصال الرباني)، كذلك ارتفاع نسبة (الاتصال الذاتي) والتي وصلت إلى ٧٥,٣%هو مؤشر جيد كذلك لمسار المعلومات ولشخصية المجتمع السعودي المتناصح، كذلك انخفاض نسبة الاتصال الجماهيري ٥٨,٣% هو مؤشر جيد رغم انخفاضه حيث يبين خصوصية هذا الاتصال وانحصاره على الفئة المختصة التي لديها حق الفتوى والارشاد والاتصال الجماهيري، في حين أظهرت **دراسة وجدي حلمي عبد الظاهر(٢٠١٣)**[١٨] حول التعرف على دوافع تعرض الحجاج والمعتمرين لقناتي القرآن الكريم والسنة النبوية في تنمية الوعي بالثقافة الدينية والإشباعات المتحققة منها حيث أشارت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أسباب ودوافع تعرض المبحوثين لقناتي قناتي القرآن الكريم والسنة النبوية والخصائص الديموجرافية للمبحوثين المتمثلة في (النوع لصالح الذكور - السن- المستوى التعليمي – الجنسية)، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نوعية والإشباعات المتحققة من التعرض لقناتي الدراسة باختلاف الخصائص الديموجرافية (النوع لصالح الذكور - السن- المستوى التعليمي – الجنسية)، كما أكدت نتائج الدراسة أيضا عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مقترحات تطوير قناتي القرآن الكريم والسنة النبوية والخصائص الديموجرافية المتمثلة في(النوع لصالح الإناث - القدوم- السن- المستوى التعليمي – الجنسية). في حين **أظهرت دراسة عثمان بكر قزاز، أحمد البدوي طه (٢٠١٤)**[١٩] حول تقييم برنامج التطويف المركزي الخاص بالهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف فى حج عام ٢٠١٤، أن ١٠٠%

من عينة الدراسة قد أتموا طواف القدوم قبل إجراء المقابلات معهم،و أن هناك نسبة ٥٥,٦% قد تحركوا حسب تعليمات المؤسسة، وأن نسبة ٦٩% من حجاج مؤسسة جنوب شرق آسيا أفادوا بأنهم استفادوا من برنامج التطويف المركزي، وأن نسبة ٥٤,١% من حجاج مؤسسة أفريقيا غير العربية أفادوا بأنهم استفادوا من برنامج التطويف المركزي، وأن نسبة ٥٣,٥% من حجاج مؤسسة الدول العربية أفادوا بأنهم استفادوا من برنامج التطويف المركزي. كذلك **هدفت دراسة فضل رحيم خان، عثمان قزاز** (٢٠١٤)[٢٠] إلى التعرف على سياق وملامح الاتصال في مرافق وسكن الحجاج والمعتمرين وعلاقتها بسلوكيات التواصل حيث أكدت أن درجة الانفتاح في سياق عملية التواصل لها تأثير ذو دلالة إحصائية على عدد الاتصالات وتكرارها في المواقف العصيبة، في حين أوضحت **دراسة وجدي حلمي عيد** (٢٠١٤)[٢١] على أن دور مواقع الإنترنت المرئية في إمداد الحجاج والمعتمرين بالمعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة واتجاهاتهم نحوها أن نسبة ٣٢,٤% من أفراد العينة يروا أن أهم أسباب الاعتماد على مواقع الإنترنت في الحصول على معلومات خاصة بمناسك الحج والعمرة كما أثبتت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في مستوى المعرفة نحو مناسك الحج والعمرة ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المعرفة بمعلومات مناسك الحج والعمرة والمتغيرات الديموجرافية للمبحوثين، كما هدفت **دراسة وجدي حلمي عيد و محمد علي غريب (٢٠١٧)**[٢٢] إلى معرفة دور الإعلام الأمني في دعم صورة المملكة العربية السعودية لدى الحجاج والمعتمرين والتصدي للحملات الإعلامية الموجهة من الخارج حيث أظهرت النتائج أن نسبة ٧٣% من الحجاج والمعتمرين يتابعون وسائل الإعلام السعودي الأمني في فترة الحج، وذلك لحرصهم الشديد بمعرفة كل ما هو جديد، كذلك أثبتت أن أفراد العينة اعتمدوا بشكل كبير على المصادر الإعلامية في جمع المعلومات الخاصة بالأمن والسلامة في فترة الحج، كما أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين دور الإعلام الأمني السعودي في نشر التوعية الأمنية في فترة الحج والخصائص الديموجرافية للمبحوثين.

أوجه الاستفادة من مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بالدراسة وإطارها النظري:

١- استفادت الباحثات من نتائج الدراسات السابقة في التعرف على المنهج المستخدم لكون أغلب الدراسات من نوع الدراسات الوصفية.

٢- كما تمكنت الباحثات من التعرف على حجم وطرق سحب العينة، وكيفية تحديد متغيرات الدراسة، وكذلك كيفية صياغة أسئلة استمارة الاستبيان.

٣- ساعدت الدراسات السابقة الباحثات في تحديد الإطار النظري المناسب لمضمون الدراسة، و تحديد الأساليب الإحصائية الملائمة للبحث.

مصطلحات الدراسة:

اللوحات الإرشادية الإلكترونية (تعريف إجرائي):

تقصد به الباحثات في الدراسة "اللوحات الإلكترونية المعتمدة على العمل بالطاقة الشمسية و التي تحتوى على عبارات ورموز مصممة بطريقة جذابة بقصد توجيه حجاج بيت الله الحرام للأماكن والخدمات داخل مشعر منى"

الأزمات (تعريف إجرائي):

تقصد به الباحثات في الدراسة "ما يواجهه حجاج بيت الله الحرام من مشكلات أو حوادث أثناء تواجدهم بمشعر بمنى أو توجيههم لرمي الجمرات".

الإجراءات المنهجية للدراسة:

أ) نوع الدراسة ومنهجها:

نوع الدراسة :

تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية.

ب) منهج الدراسة:

وتستخدم هذه الدراسة منهج المسح بالعينة (Survey) بشقه الميداني وذلك من خلال:

مسح عينة من حجاج بيت الله الحرام حيث يصعب تطبيق الدراسة على جميع حجاج بيت الله الحرام والذين يقدرون بالملايين، كما أنه ليس كل حجاج بيت الله الحرام يطّلعون على اللوحات الإرشادية.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة فيما يلي:

تحدد مجتمع الدراسة في حجاج بيت الله الحرام، ومن أهم الأسباب التي جعل الباحثات يخترن هذا المجتمع أنهم أكثر عرضة واستهدافاً للوحات الإرشادية بمشعر منى.

عينة الدراسة :

طبقت الدراسة على عينة عشوائية من حجاج بيت الله الحرام قوامها (٤٠٠) مفردة موزعة (٢٠٠ مفردة من الذكور)، (٢٠٠ مفردة من الإناث)، وتم اختيار هذه العينة لأنها المستهدفة من اللوحات الإرشادية بمشعر منى.

ت) أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثات على صحيفة الاستقصاء تضمنت الجوانب المختلفة التي تسعى الدراسة للتعرف عليها وفقاً لأهداف وفروض الدراسة، وقد تم تطبيق الاستبيان من خلال المقابلة الشخصية مع المبحوثين، وهو ما يعطي الفرصة للتأكد من فهم المبحوث للأسئلة الواردة من ناحية، ومواجهة ما قد يطرأ من صعوبات أثناء التطبيق من ناحية أخرى، وللتأكد من صدق وثبات الاستمارة قامت الباحثات أولاً بعرضها على مجموعة من المحكمين وفي ضوء توجيهاتهم تم التعديل في صياغة بعض الأسئلة وإضافة البعض الآخر وبالتالي تحقق الصدق الظاهري للبيانات، بالإضافة إلى ذلك قامت الباحثات بإجراء اختبار قبلىpre -test على عينة قوامها (١٠%) من المبحوثين عينة الدراسة من أجل التأكد من سلامة صيغة الاستبيان وما تتضمنه من أسئلة، وأيضا للتأكد من ثبات البيانات استخدمت الباحثات أسلوب إعادة الاختبار testRe- Test على عينة قوامها (١٠%) من العينة بعد فترة تمثلت في أسبوع من تطبيق الاستبيان وأوضحت نتائج التطبيق تطابق الاستقصاء في الحالتين وهو ما يشير إلى معدل مرتفع للثبات ٩٠% مما يشير إلى صلاحية الاستمارة ودقتها.

ث) المعالجة الإحصائية للبيانات:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية ، تم تحليل البيانات لاستخراج النتائج.

وتم اللجوء إلى المعاملات والاختبارات الإحصائية التالية في تحليل بيانات الدراسة:.

- **التكرارات البسيطة والنسب المئوية.**

أهم نتائج الدراسة:

١- جاء معدل تجول عينة الدراسة داخل مشعر منى أثناء إقامتهم بها للحج بنسبة ٧٣,٧٥% .

٢- أن الخدمات التي تحتاجها عينة الدراسة في مشعر منى تمثلت في دورات المياه في المرتبة الأولى بنسبة ٨٠,٥%، يليها في المرتبة الثانية٦٤,٧٥% .

٣- أن كيفية معرفة عينة الدراسة بالخدمات باللوحات الإرشادية بنسبة ٥٦% يليها بالسؤال عنها بنسبة ٣١,٥% ، وأخيراً بالبحث عنها حتى أجدها بنسبة ١٢,٢٥%.

٤- جاء تعرض عينة الدراسة للوحات الإرشادية بمشعر منى بنسبة ٨٦% .

٥- أن أسباب تعرض عينة الدراسة للوحات الإرشادية بمشعر منى للتعرف على الخدمات بنسبة ٧٢,١% ، يليها للتعرف على أماكن المخيمات بنسبة ٥٠,٩% .

٦- أن أسباب عدم تعرض عينة الدراسة للوحات الإرشادية بمشعر منى لا أعرف أماكن تواجدها بنسبة ٧٦,٨% يليها لأنها تستخدم رموز غير واضحة بنسبة ٤٦,٤% ، يليها في المرتبة الثالثة عددها غير كافي بنسبة ٦٠,٧% .

٧- جاء استفادة عينة الدراسة من اللوحات الإرشادية بمشعر منى بنسبة ٨٦,١% ، يليها عدم استفادتهم منها بنسبة ١٣,٩%.

٨- أن أوجه استفادة عينة الدراسة من اللوحات الإرشادية بمشعر منى ترشدني لأماكن إقامتي بنسبة ٨٠,٤% ، يليها ترشدني لأماكن الخدمات المتاحة بمشعر منى بنسبة ٧٩,٧% .

٩- أن أوجه عدم استفادة عينة الدراسة من اللوحات الإرشادية بمشعر منى لأنها غير واضحة بنسبة ٥٤,١% ، يليها لأن رموزها غير واضحة بنسبة ٢٧,١%، ثم في المرتبة الثالثة كلاً من بها دلالات ورموز مضللة و تستخدم لغات لا أعرفها بنسبة ١٤,٥%.

١٠- جاء رأي عينة الدراسة في مجموعة من العبارات تخص اللوحات الإرشادية الألوان المستخدمة فيها مناسبة بنسبة ٥٢,٣%، يليها وضوح اللوحات الإرشادية بنسبة ٤٩,٤% .

١١- جاءت ملاحظات عينة الدراسة على اللوحات الإرشادية المستخدمة بمشعر منى عدم توفرها في كل الأماكن بنسبة ٥٩,٩% ، يليها عدم اعتمادها على لغات كثيرة بنسبة ٣٣,٤%.

١٢- الرموز الأنسب في التعبير عن الخدمة المقصودة من وجهة نظر عينة الدراسة **(الدليل الارشادي المقترح)تمثل في:**

الخدمة	الرمز		الخدمة	الرمز
اتجاه القبلة			أماكن استحمام	
توقف	STOP		الشرطة	
ممنوع الدخول			الدفاع المدني	
مخرج الطوارئ			الصحة	
ممنوع اصطحاب الأغراض			المفقودات	
ضع المخلفات في حاوية القمامة			السلالم / الدرج	
محل حلاقة			السلالم المتحركة	
مطعم			المصاعد	
ماء للشرب			المخيمات	
دورات مياه	RESTROOM		مركز إطفاء	
دورة مياه نساء			مركز مرور	
دورة مياه رجال	WC		الجمرات	
دورة مياه ذوي الاحتياجات الخاصة	TOILET		طريق	
أماكن الوضوء				

١٣- تمثلت درجة وضوح مجموعة من الصور للوحات الإرشادية بمشعر منى فيما يلي:

جاء واضح في المرتبة الأولى ما يلي:

جاء واضح إلى حد ما في المرتبة ما يلي:

جاء غير واضح في المرتبة الأولى ما يلي:

١٤- أن معدل موافقة عينة الدراسة على استخدام اللوحات الإلكترونية بالطاقة الشمسية بدلا من اللوحات الإرشادية التقليدية في المرتبة الأولى بنسبة ٨٧,٥% ، يليها عدم موافقتهم بنسبة ١٢,٥%.

١٥- أن أسباب موافقة عينة الدراسة استخدام اللوحات الإلكترونية بالطاقة الشمسية بدلا من اللوحات الإرشادية التقليدية تمثلت في اعتمادها على الصور المتحركة في المقدمة بنسبة ٦٢,٦%، يليها في المرتبة الثانية لأنها ستكون أوضح ، ثم جاء كلاً من اعتمادها على استخدام الالوان بالإضاءة و وضوحها أثناء الليل عن اللوحات التقليدية في المرتبة الثالثة بنسبة ٥٠,٨% لكلاً منهم.

١٦- أن مقترحات عينة الدراسة لتطوير اللوحات الإرشادية بمشعر منى تمثلت في استخدام لغات عديدة في المرتبة الأولى بنسبة ٧٠,٢٥% ، يليها تحديثها كل فترة بنسبة ٦١,٥% ، ثم استخدام تصميم حديث عن طريق البرامج ال 3D بنسبة ٦١,٢٥%، وأخيراً استخدام الالوان الجذابة بنسبة ٥٤,٢٥%.

١٧- أن مقترحات عينة الدراسة لزيادة فاعلية الدليل الإرشادي للرموز والأشكال تمثلت في الاعتماد على الرسوم والصور الواضحة في المرتبة الأولى بنسبة ٦٦,٧٥%، يليها توزيع نسخ من الدليل الإرشادي على الحجاج لإدراك الرموز في المرتبة الثانية بنسبة ٦٣,٢٥%، ثم الرموز المستخدمة تكون معبرة وتغني عن الكلمة بنسبة ٥٢,٥%.

١٨- أن مقترحات عينة الدراسة لتفعيل اللوحات الإرشادية الإلكترونية تمثلت في توفر إمكانيه التحويل لأكثر من لغة بنسبة ٦٤,٧٥%، يليها في المرتبة الثانية استخدام الأفلام الصامتة بنسبة ٦٤,٧٥، ثم استخدام الإضاءة الجذابة بنسبة ٤٧,٢٥%.

توصيات الدراسة:

١- تطوير اللوحات الإرشادية بمشعر منى.

٢- تحديث معلومات والألوان والرموز المستخدمة باللوحات الإرشادية كل موسم حج.

٣- تفعيل اللوحات الإرشادية الإلكترونية .

٤- استخدام الدليل الإرشادي للرموز والأشكال المستخدمة باللوحات الإرشادية بمنى.

٥- استحداث تطبيق إلكتروني للرموز والأشكال المستخدمة باللوحات الإرشادية بمنى ودلالاتها.

مراجع البحث:

1- http://elmasasecurity.net

2- Sime, J.D., 1995, Crowd psychology and engineering, Safety Science, 21 (1995), pp 1-14

3- Rail Safety Standard Board RSSB (2003) Managing Large events and parturitions at stations, Rail Safety, London

4- Still, Keith G., 2000, Crowd dynamics, PhD Thesis, University of Warwick

5- Hughes, R. L. (2000) The Flow of Large Crowds of Pedestrians, Mathematics and Computers in Simulation, 53, 367-370.

6- Jonathan D. S (1999) Crowd facilities, management and communications in disasters, Facilities, V 17 . No 9/10 . pp. 313±324

7- British Standards Institute (2000), BS5499-4:2000, Safety signs, including fire safety signs. Code of practice for escape route signing

8- Rail Safety Standard Board RSSB (2004), Crowd Management at Stations A good practice guide, www.rssb.co.uk

9- Transportation Research Council TRC (1996) . Ibid

10- Dudek,C.L. and Ullman,G.L.(2001) Guidelines for Changeable Message Sign Messages: Annotated Bibliography, Texas Transportation Institute, Texas

11- Still, Keith G., 2000. Ibid

١٢-فريق البحث العلمي." دراسة لاستجابة الحجاج لوسائل التوعية والإعلام" بحث منشور بمجلة مجلس الدفاع المدني، (مجلس الدفاع المدني، ١٩٩٠).

١٣-عبد الله العتيبي، علي سعيد العسيري."نظم وقنوات الاتصال في الحج " مجلة بحوث الإعلام، (جامعة أم القرى، مركز أبحاث الحج، ١٩٩٣) .

١٤-أسامة صالح حريري." الاحتياج المعلوماتي لجماهير الحجيج " مجلة بحوث الإعلام (جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة، ١٩٩٨).

١٥-فهد عبدالله النفيعي "دور الاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمور السلامة خلال موسم حج عام ١٩٩٥"، رسالة ماجستير غير منشورة، (الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، ١٩٩٩م).

١٦-محمد بن علي الشريف." احتياجات المعتمرين التوعوية" مجلة بحوث الإعلام (جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة،٢٠٠٤).

١٧-أسامة صالح حريري." تحليل البث الإذاعي لقناة الاتصال الجماهيري (إذاعة الحج بمنى) من خلال منظور الخماسية " مجلة بحوث الإعلام (جامعة أم القرى ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ، مكة المكرمة، ٢٠٠٤).

١٨-وجدي حلمي عبد الظاهر." دوافع تعرض الحجاج والمعتمرين لقناتي القرآن الكريم والسنة النبوية في تنمية الوعي بالثقافة الدينية والإشباعات المتحققة منها " مجلة بحوث الإعلام (جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة، ٢٠١٣).

١٩-عثمان بكر قزاز، أحمد البدوي طه" تقييم برنامج التطويف المركزي الخاص بالهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف في حج عام ٢٠١٤م " مجلة بحوث الإعلام (جامعة أم القرى ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ، مكة المكرمة، ٢٠١٤).

٢٠-فضل رحيم خان، عثمان قزاز." سياق وملامح الاتصال في مرافق وسكن الحجاج والمعتمرين وعلاقتها بسلوكيات التواصل (دراسة عن حجاج مصر) مجلة بحوث العلاقات العامة الشرق الأوسط (القاهرة : ع ٥، اكتوبر – ديسمبر٢٠١٤)

٢١-وجدي حلمي عيد." دور مواقع الانترنت المرئية في إمداد الحجاج والمعتمرين بالمعلومات الخاصة بمناسك الحج والعمرة واتجاهاتهم نحوها " الملتقى العلمي الرابع عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، (جامعة أم القرى : معهد خادم الحرمين الشريفين، ٢٣-٢٤ أبريل ٢٠١٤).

٢٢-وجدي حلمي ، محمد غريب" دور الإعلام الأمني في دعم صورة المملكة العربية السعودية لدى الحجاج والمعتمرين والتصدي للحملات الإعلامية الموجهة من الخارج" الملتقى العلمي السابع عشر لأبحاث الحج والعمرة ،(جامعة أم القرى : معهد خادم الحرمين الشريفين ، ١٠-١١مايو٢٠١٧).

٢٣-أسماء السادة المحكمين مرتبة ترتيباً أبجدياً:

١- د. أحمد منصور هيبة مدرس الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية – جامعة أم القرى

٢- د. الأمير الصحصاح مدرس الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية – جامعة أم القرى

٣- د. رشا عبد الرحيم مزروع	مدرس الإعلام – كلية التربية النوعية – جامعة المنصورة
٤- أ.م.د. زكريا الدسوقي	أستاذ الإعلام المساعد بقسم الإعلام بمعهد الدراسات العليا للطفولة- جامعة عين شمس.
٥- د. سماح محمد جمال	مدرس الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية – جامعة أم القرى
٦- د. فيصل الشميري	مدرس الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية – جامعة أم القرى
٧- د. عثمان بكر قزاز	مدرس الإعلام ورئيس قسم البحوث الاعلامية بمعهد خادم الحرمين الشريفين.
٨- أ.م.د. عزة مصطفى الكحكي	أستاذ الإعلام المساعد – كلية التربية النوعية –جامعة المنصورة
٩- ا.د. محمد غريب	استاذ الإعلام - كلية الآداب – جامعة الزقازيق
١٠- د. منى محمد طوخي سالم	مدرس الإعلام بكلية العلوم الاجتماعية – جامعة أم القرى
١١- د. هويدا محمد لطفي	مدرس الإعلام - كلية الآداب – جامعة الزقازيق

مساهمة طالبات التعليم العالي السعوديات في التطوع والمشاركات الإلكترونية والحوار الحضاري

د. هدير رفعت أبو النجاه
كلية الدراسات الإسلامية – جامعة الأمير سلطان

ملخص البحث:

بالرغم من أن الحج تجربة فريدة في حياة المسلم إلا أنه لم يحظى بالاهتمام الكافي من حيث كونه مشروع هام للشباب ومكون أساسي في البرامج التعليمية. وحيث أن تجربة الحج متعددة النواحي، فيمكن أن تكون محل عدة دراسات وخامة تعليمية جيدة في المناهج وكذلك الأنشطة اللاصفية، توظف الدراسة الحالية فكرة المدونات كأسلوب تعليمي من شأنه أن يزيد من التعليم التفاعلي ويعزز المسؤولية والمشاركة المجتمعية، تقترح هذه الورقة تجربة منصة إلكترونية ومدونة تمكن الطالبات اللاتي لا تتاح لهن فرصة المشاركة الفعلية في التطوع في الحج ليتمكنّ من المشاركات من خلال هذه المدونة من التفاعل وكتابة مقالات ومواد سمعية وبصرية لتزويد الحجاج والزوار وكلّ من يرغب في التزود بمعلومات عن الحرمين وعن أماكن أخرى بالمملكة، يتعدى هدف هذه المدونة الهدف الديني ليهدف أيضاً إلى تقديم معلومات جغرافية وسياحية وتراثية عن المملكة والتي غالباً لا تكون متوفرة لمن يرغب في الزيارة للحج والعمرة ومن ثم إعطاء فكرة أكثر شمولية عن المملكة ككل، حيث أن تمكين الشباب والمرأة وتفعيل دورهم هي أهم أساسيات رؤية ٢٠٣٠ وكذلك خطة التحول الوطني NTP فإن هذه الدراسة تهدف إلى زيادة الوعي القومي بمشاركة الشباب وخاصة من الفتيات الطالبات في هذه التجربة الفريدة وتحويلها إلى مشروع قومي لا يقتصر على مجموعة محددة تتمكن من المشاركة بحكم موقعها الجغرافي، كما يهدف المشروع المقترح أيضاً إلى تحفيز وتعزيز مبدأ التطوع وإحداث نقلة نوعية في مشاركة الفتيات عن طريق توفير المنصة التفاعلية الإلكترونية وتمكينهن من إعادة تكوين صورة مختلفة عن بلدهم غير الصورة التقليدية المقتصرة على أماكن الحج والزيارة.

أهداف الدراسة:

١- بيان أهمية العمل التطوعي في الإسلام.
٢- توضيح أهمية العمل التطوعي في مجال الحج على وجه الخصوص.
٣- توثيق دور المرأة السعودية في العمل التطوعي وخاصة في مجال الحج.
٤- دراسة توظيف المدونات في عملية التعلم وتحفيز العمل التطوعي.
٥- دراسة أساليب غير تقليدية للتحفيز على العمل التطوعي في الحج والمساهمة في برنامج التحول الوطني ٢٠٣٠.

منهج البحث:

تعتمد هذه الدراسة على ثلاثة مناهج وهي:

١- المنهج التاريخي: وسيتم من خلاله عرض المصادر العلمية الموثقة من القرآن والسنة المشرفة التي تحث على التطوع في العمل الخيري وكذلك المصادر العلمية التي توثق دور المرأة السعودية في التطوع في مجال خدمة الحجاج والمعتمرين.
٢- المنهج التجريبي: سيتم عرض تجربة استخدام المدونات الرقمية Blogs والتفاعل على شبكة الإنترنت في تعزيز التعلم وتعزيز العمل التطوعي في مجال الحج.
٣- المنهج الاستنباطي: وتعمل هذه الدراسة على استنباط الحلول والمقترحات التي تعمل على تعزيز دور طالبات الجامعات في التطوع من خلال التجربة المقترحة.

تمهيد:

يعتبر الحج من أكبر المحافل الدولية إن لم يكن أكبرها على الإطلاق من حيث عدد المتواجدين في أيام الحج وتعدد ثقافاتهم وتباين لغاتهم وخلفياتهم العرقية والاجتماعية، ولقد أخذت المملكة العربية السعودية على عاتقها خدمة الحجاج وضيافتهم وتيسير آداء الفريضة مما يجعل أن تكون هذه الرحلة بحق هي تجربة فريدة في حياة الإنسان. وبالرغم من أن حكومة المملكة العربية السعودية متمثلة في خادم الحرمين الشريفين وكافة الوزارات والهيئات الحكومية السعودية لم تدخر وسعاً في أداء هذه المهمة وتحسينها عاماً بعد عام، إلا أن المجهودات الأهلية والعمل التطوعي في هذا المجال على وجه الخصوص لا يقل أهمية عن المجهودات الرسمية والحكومية.

ويعتبر الحج على مر السنين وبخاصة في مدن تواجد الحجاج وهي مكة والمدينة المنورة وكذلك مدينة جدة معها جميع المدن والقرى المحيطة أو القريبة موسوماً سنوياً للعمل والكسبو أيضا موسما للعمل الأهلي والجماعي، ولقد أظهر فيه سكان هذه المدن نماذج فريدة من الضيافة والكرم وحسن الاستقبال مما يلفت الانتباه بشكل ملحوظ إلى أهمية العمل الأهلي والتطوعي ويثمن هذه المجهودات على مر التاريخ لأهل هذه البقعة المباركة وأهل هذه المدن الكريمة، وحيث أن ضيافة الحجاج كانت غالباً ما تتم في البيوت فإن المرأة السعودية لعبت دوراً بارزاً وملموساً في أعمال الضيافة والإرشاد في خدمة ضيوف الرحمن، ومع الانتقال النوعي لأسلوب تقديم الخدمات من الشكل الفردي أو الأسري إلى الشكل التنظيمي المؤسسي في العصر الحالي فإنه وجب تدعيم مفهوم العمل التطوعي لدى النساء عموماً وطالبات الجامعات على وجه الخصوص وذلك لإعدادهن للإنخراط في مجالات العمل التطوعي المختلفة بأسلوب راقي وكفاءة وجودة عالية والذي يعتبر الحج والعمرة أهمها بلا شك وخاصة في هذه المدن تحديداً، وهنا تأتي اللغة ومهارات الاتصال والتواصل كأهم العوائق التي تحول دون تعزيز دور المرأة وطالبات الجامعات دون القيام بهذه المهمة على أكمل وجه وتأتي اللغة في المقام الأول كأحد التحديات التي تحد من مشاركة المرأة في هذا المجال من العمل التطوعي، ومن ثم تعرض هذه الدراسة برنامجاً مقترحاً لدراسة اللغة والمهارات الأخرى الضرورية لتدعيم مشاركة المرأة الفعالة في العمل التطوعي في هذا المجال.

العمل الخيري والتطوعي في الإسلام:

لعله من المفيد هنا أن نبدأ بعرض بعض التعريفات التي تبنى عليها هذه الدراسة ومن أهمها ثلاثة تعريفات على وجه الخصوص أوردها د.عبد القادر عبد الكريم عبد العزيز في بحثه " العمل الإغاثي الإسلامي دراسة تأصيلية معاصرة" [١] وهي العمل الإنساني والعمل الخيري والعمل التطوعي، ويعرف د. عبد القادر العمل التطوعي نقلاً عن د. عبد السلام محمد الشريف بأنه " كل عمل تلقائي اختياري يقوم به الفرد أو الجماعة لخدمة الأخوة البشرية وتحقيق كرامة الإنسان"[٢].

ويورد د. عبد القادر تعريفاً أخر للدكتور عبد الله بن سعد الرشود :" العمل الذي ينبع من القلب وبوحي من الضمير، ويترجم معاني الخير في الإنسان إلى عمل يهدف إلى معاونة الغير وسد حاجته وحل مشكلاته وبالتالي إلى تنمية المجتمع وتوثيق علاقاته وتوفير أسباب تقدمه ورخائه"[٣]، ومن ثم فإن العمل التطوعي كما يعرفه لسان العرب هو: "ما تبرع به الفرد من ذات نفسه مما لا يلزمه فرضه"[٤] والمعنى الاصطلاحي للعمل التطوعي هو: "التضحية بالوقت والمال دون انتظار عائد مادي يوازي الجهد المبذول"[٥]. والتعريف السابق هو المستخدم في هذه الدراسة.

والقاعدة الكبرى في الإسلام أن عمل الخير من أهم ما يتقرب به الإنسان من ربه، ويعتبر العمل التطوعي من مظاهر التكافل الاجتماعي التي لا يستغنى عنها مجتمع والتي ندب الإسلام إليها وحث الأفراد على القيام بها وقد وردت آيات كثيرة تحث على البر وعمل الخير على وجه العموم ومنها قول الحق تبارك وتعالى: "وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَٰكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۖ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ

---

[١] انظر عبد القادر عبد الكريم عبد العزيز " العمل الإغاثي الإسلامي"

[٢] انظر عبد القادر ص (٣٤) نقلاً عن عبد السلام محمد الشريف " المبادئ الإنسانية الأخلاقية للعمل التطوعي، ص ٩٧ مجلة قاريونس العملية ١٩٨٩

[٣] انظر د.عبد القادر ص: ٣٥ نقلاً عن عبد الله سعد الرشود " العمل الخيري أحد أوجه الرعاية الإجتماعية في عهد خادم الحرمين الشريفين في خدمة الإسلام والمسلمين"

[٤] انظر لسان العرب ٣\٢٩٨

[٥] انظر عبد القادر ٣٩

جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ" [٦]. وقد ورد في القران الكريم لفظ التطوع في ثلاث مواضع تأتي غالباً في سياق فعل الخير وهي بالتحديد: قوله تعالى في التطوع في الحج: "إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ ۖ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوِ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا ۚ وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ"[٧]. ومنها أيضاً قول الحق تبارك وتعالى في التطوع في الصوم: "أَيَّامًا مَعْدُودَاتٍ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ عَلَىٰ سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِنْ أَيَّامٍ أُخَرَ ۚ وَعَلَى الَّذِينَ يُطِيقُونَهُ فِدْيَةٌ طَعَامُ مِسْكِينٍ ۖ فَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ ۚ وَأَنْ تَصُومُوا خَيْرٌ لَكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ"[٨] وقول المولى عز وجل: "الَّذِينَ يَلْمِزُونَ الْمُطَّوِّعِينَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ فِي الصَّدَقَاتِ وَالَّذِينَ لَا يَجِدُونَ إِلَّا جُهْدَهُمْ فَيَسْخَرُونَ مِنْهُمْ ۙ سَخِرَ اللَّهُ مِنْهُمْ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ"[٩]. ولقد استرشد عبد القادر بن عبد الكريم عبد العزيز بهذه الآيات في بيان بأن التطوع في القرآن وقال: " هو كل عمل صالح سواء ما كان في سياق الآيات من التطوع بالسعي في حجة تطوع أو عمرة تطوع، أو تطوعاً بإطعام مسكين أو صيام، أو تطوع بأي عمل من أعمال الخير، ويدخل في ذلك التطوع بخدمة الناس وقضاء حوائجهم ونحوه"[١٠].

أما السنة النبوية الشريفة فقد حفلت بالكثير من الأحاديث والمواقف التي تحث على أعمال البر والتطوع في خدمة المجتمع منها ما ورد عن النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فيما رواه أبو موسى الأشعري أنه قال: قال النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "على كل مسلم صدقة، فقالوا: يا نبي الله فإن لم يجد؟ قال: يعمل بيده فينفع نفسه ويتصدق، قالوا فإن لم يجد؟ قال: يعين ذا الحاجة الملهوف، قالوا: فإن لم يجد؟ قال: فيعمل بالمعروف وليمسك عن الشر فإنها له صدقة."[١١]

وكان النبي صلى الله عليه وسلم يعرض الإسلام على القبائل في موسم الحج ويحفز الناس على التطوع لخدمة الحجيج وقد وردت الكثير من الأحاديث في هذا المجال منها ما رواه البخاري في صحيحه من حديث إبن عباس رضى الله عنهما أن النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ جاء إلى السقاية فاستسقى العباس فسقاه ورآهم يعملون ويسقون زمزم فقال صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ "اعملوا فإنكم على عمل صالح" ثم قال صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " لولا أن تغلبوا لنزلت حتى أضع الحبل على هذه"[١٢] وهذا دليل على أن التطوع في الحج من الخدمات والأعمال التي تشرف بها بنو هاشم وحث النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ على المداومة عليها.

أهمية الحج كتجربة فريدة في حياة المسلم:

الحج من أهم الأحداث في حياة المسلم وذلك لكونه واجب لمرة واحدة ولأنه تجربة فريدة ينتظرها البعض ويعدون لها لفترة طويلة. وهو أكبر تجمع إسلامي بل وأكبر المؤتمرات الدولية على الإطلاق، ويعتبر من أعمق التجارب الإنسانية والحياتية التي يمر بها الفرد المسلم في حياته ويعتبر كذلك نموذجاً فريداً للتعددية الثقافية مما يجعل تأثيره على حياة الفرد والأمة يتعدى كونه عبادة ويصفه الكثيرين بأنه أعمق تجاربهم الحياتية.

ويصف القرآن الحشد لهذه التجربة:

"وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ" [١٣]

ويعزز البعد الإنساني والثقافي لهذه التجربة كأحد أهم مقاصد استخلاف الله في الأرض وهو التعارف حيث يقول المولى عز وجل في كتابه:

"يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ"[١٤]

وإضافة إلى تفرد البعد الإنساني والثقافي في الحج إلا إنه يهدف أيضاً إلى تعميق مفهوم الوحدة الإنسانية والإسلامية وتعميق الشعور بالتسامح وتقبل الآخر وإمكانية التقبل والتعاون مع الأفراد من خلفيات وعرقيات وثقافات متنوعة، ولعل هذا أهم ما خلصت إليه دراسة

---

[٦] المائدة ٤٨

[٧] البقرة ١٥٨

[٨] البقرة ١٨٤

[٩] التوبة ٧٩

[١٠] انظر عبد القادرص ٦٣

[١١] رواه البخاري برقم ١٤٤٥ باب الزكاة.

[١٢] البخاري برقم ٢٦٢٩

[١٣] الحج ٢٧

[١٤] الحجرات ١٣

فريق بحثي متخصص لقياس مدى تأثير الحج على زيادة التسامح مع الآخر حيث توصل الباحثون إلى أن الحج بجانب الفوائد الروحية والدينية والأخلاقية فإنه يزيد من إحساس المسلم بالانتماء والوحدة وأن له تأثير إيجابي على تعامل الفرد مع المرأة ومع المسلمين من ثقافات مختلفة وكذلك لوحظ تأثيره الإيجابي على مفاهيم مثل تقبل تعليم وعمل المرأة[١٥]، والجدير بالذكر أنه لوحظ أيضاً التأثير الإيجابي للحج كتجربة إنسانية لا يتوقف عند هؤلاء اللذين يؤدون الفريضة فقط بل يتجاوزه ليشمل العاملين والمتطوعين المشاركين في هذه التجربة الفريدة حيث أنهم يتعاملون عن قرب مع الحجاج من جنسيات وخلفيات ثقافية متنوعة وبالتالي سيكون له تأثير إيجابي على انفتاحهم على العالم وتقبلهم للآخر [١٦].

أهم التحديات التي تواجه العمل التطوعي في الحج والعمرة:

بالرغم من أهمية الحج في حياة الفرد المسلم والأمة الإسلامية جمعاء والتأثيرات الإيجابية المتعددة التي قد تنتج عن هذه التجربة إلا إنه يمثل تحدياً متجدداً في الإدارة للقائمين عليه مما يتطلب تجديداً مستمراً وتطويراً في الأداء، وتتنوع هذه التحديات في مجالاتها فمنها ما هو بيئي يتعلق بالنظافة وما هو طبي مثل الحد من انتشار الأمراض والأوبئة والخدمات الصحية التي يجب تقديمها للحجاج وخاصة كبار السن والمرضى منهم. ومنها ما هو هندسي ومروري حيث ينتقل الحجيج في مجموعات كبيرة إلى أماكن معينة وفي أوقات محددة، ومنها ماهو لوجيستي يتعلق بتوفير أماكن الإقامة والإعاشة والأطعمة والمشروبات لأعداد كبيرة من الحجاج في أماكن وأوقات محددة ومنها أيضاً ما يتعلق بوسائل توصيل المعلومات سواء الدينية أوغيرها لهذه الأعداد الكبيرة المختلفة اللغات والثقافات بطريقة عملية وفعالة والكثير من التحديات الأخرى التي لا يتسع المجال هنا لتفصيلها، وتزداد التحديات التي تواجه الجهات والمؤسسات القائمة على إدارة موسم الحج عاماً بعد عام مما يتطلب تضافر الجهود وتكوين فرق متعددة التخصصات للعمل على إيجاد حلول غير تقليدية لهذه التجربة المتفردة، ولعل الازدياد المطرد في أعداد الحجاج وتعدد لغاتهم وخلفياتهم الثقافية من أهم العقبات التي قد تواجه من يحاول التعامل مع هذه الحشود وتوجيهها والمحافظة عليها ورعايتها، ومن هنا تبرز أهمية الدور الذي يمكن أن يلعبه التطور في مفهوم التطوع في صورة تجنيد فرق من الشباب والشابات والذين لا يتحتم وجودهم في مناطق الحج تحديداً ولكن يمكن استغلال طاقاتهم وتوظيفها في عمليات التوجيه ولإ رشاد من خلال منصات إلكترونية توفر المعلومات الدقيقة بعدة لغات وتتجاوب وتتواصل مع الحجاج والزوار بشكل مباشر ومستمر.

الحج كمشروع قومي في خطة التحول الوطني NTP وخطة ٢٠٣٠:

يحتوي برنامج التحول الوطنى[١٧] NTP على أهم الأهداف الإستراتيجية التي وضعتها الوزارات السعودية والهيئات المشاركة في تحقيق خطة ٢٠٣٠، ويدعو البرنامج إلى استخدام الوسائل المبتكرة لتحقيق هذه الأهداف وتحقيق ديمومة العمل، ومن بين هذه الوسائل التي تدعو إليها الخطة وتركز عليها بشكل كبير هي أهمية التحول الرقمي وتطوير مبادرات داعمة سنوية لتحقيق هذا التحولن ومن ثم تأتي هذه المبادرة التي تعرضها الباحثة هنا وتهدف إلى رقمنة وإتاحة الفرصة إلى توسيع قاعدة المتطوعات من طالبات الجامعات بالإضافة إلى توظيف الوسائل الإلكترونية في عملية التوعية ليس فقط بأمور الحج والمسائل الفقهية والشرعية المتعلقة به ولكن بنشر الوعي عن المناطق السياحية الأخرى في المملكة والتي قد لا يعي الحاج وجودها، وتعمل المبادرة كذلك على تقديم صورة من التواصل والتفاعل الحي بين الحجاج والمعتمرين من جهة وبين المتطوعات من جهة أخرى.

علاوة على ذلك تندرج هذه الدراسة تحت المبادرات المطروحة لتحقيق عدة أهداف إستراتيجية أخرى في خطة التحول الوطني أهمها بلا شك تفعيل دور الشباب في التحول، ومنها على وجه التحديد الهدف الإستراتيجي الثالث في الخطة لوزارة التربية والتعليم والذي ينص على "تحسين البيئة التعليمية المحفزة على الإبداع والإبتكار" والهدف الخامس الذي ينص على " تعزيز القيم والمهارات الأساسية للطلبة".

نظراً للمجهودات الجبارة التي يتطلبها تنظيم الحج والعمرة فإن الهيئات الحكومية لن تستطيع منفردة القيام بهذه المهام العظمى، لذا تتولى العديد من المؤسسات الأهلية غير الربحية المحلية والدولية تيسير الحج والعمرة على المسلمين وبخاصة الجدد منهم من كافة بقاع الأرض،

---

[١٥] انظر Clingingsmith, David, Asim Ijaz Khawaja ص ١

[١٦] المصدر السابق ص ٣

[١٧] أنظر خطة التحول الوطنى http://vision2030.gov.sa/sites/default/files/NTP_ar.pdf

ويتطوع للعمل في هذه الهيئات الكثير من السعوديين والسعوديات وغيرهم لمساعدة الحجاج والزوار، وتمثل هذه الهيئات والمؤسسات الخيرية التطور الطبيعي لدور المرأة السعودية في خدمة الحجيج والزوار، وبالرغم من الدور الذي تلعبه المرأة السعودية في هذا المجال إلا أنه أقل بكثير مما يجب القيام به، ونظراً لتعدد لغات الحجاج اللذين تستضيفهم هذه الهيئات وخاصة المسلمين والمسلمات الجدد منهم فإن التواصل معهم يعتبر من أهم العقبات التي تواجهها هذه المؤسسات والهيئات وتزداد الأمور تعقيداً في مجال النساء حيث لا يتوفر العدد الكافي لتقديم الخدمات وخاصة الإرشادية والتوعوية بلغات مختلفة، وتعتبر هذه العقبة من العقبات الأقدم في مجال تقديم الخدمات للحاجات حيث سجلت الدراسات السابقة الذكر عجزاً واضحاً في هذا المجال على الرغم من إلمام بعض النساء بعدد من اللغات لأكثر البلدان من حيث عدد الحجاج مثل اللغات الأردية والتركية والإنجليزية والفارسية إلى إنه لا تزال عقبة اللغة والتخصص في تقديم التوعية والإرشاد من أبرز ما يواجه العاملين والمتطوعين في هذا المجال[١٨].

المرأة السعودية والعمل التطوعي: خدمة ضيوف الرحمن (الطوافة والدلالة):

حرصت المرأة السعودية على المشاركة الإيجابية والفعالة في استضافة الحجاج وخدمتهم على مر العصور ضاربة أروع مثال للعمل التطوعي ويرجع هذا الدور إلى الجهود الفردية والأسرية. وكان للمرأة السعودية دور ملحوظ في كل من الطوافة[١٩]والدلالة[٢٠] في أسرهن وبيوتهن حتى قبل ظهور العمل المؤسسي المنظم، وذلك بالرغم من أن هناك العديد من العقبات التي كانت تواجه الأفراد والهيئات التي تعمل على خدمة الحجاج وضيافتهم، ويجدر بنا هنا أن نعرف كلا من الطوافة والدلالة كمجالين هامين من مجالات تطوع المرأة السعودية فيما يتعلق بالحج والعمرة.

وبالرغم من الدور التاريخي التي قامت به المرأة السعودية في خدمة الحجيج إلا أن هناك القليل جداً من المراجع التي تبحث في هذا المجال و توثق لهذا الدور، ولعل من أهمها الجزء الخامس من سلسة أعلام الطوافة الذي تم تخصيصه للمطوفات[٢١]، وقد وثقت هذه الدراسة دور المرأة السعودية في مجال خدمة الحجيج من خلال طائفة محددة وهي الطوافة ورصدت ما لا يقل عن ١١٦ امرأة يعملن في مجال الطوافة بمكة المكرمة حتى وقت الدراسة وعرضت الخدمات المختلفة التي يقدمنها للحاجات ومنها الإرشاد الديني والإعاشة والإطعام والرعاية الصحية ورعاية الأطفال وحفظ الأمانات والتسوق وغيرها، وحسب الباحثة فاتن حسين التي قامت بهذه الدراسة فإنها تعتبر الدراسة هي الأولى من نوعها حيث لم يسبق أن خصصت دراسة لتوثيق الدور التطوعي للمرأة السعودية في هذا المجال.

ولعل من أهم التوصيات التي خلصت إليها دراسة فاتن حسين السابق ذكرها أهمية تدريب المطوفات والدليلات تدريباً خاصاً ليزيد من إعدادهن لهذه المهمة، وقد استعانت الباحثة في دراستها باستبانات وجاءت نتيجة حصرها أن العينة المستخدمة رغبت في زيادة دور المرأة في أعمال ضيافة الحجاج وتدريبها وبخاصة في مجالي الضيافة وإلقاء المحاضرات والتثقيف الديني بنسبة ٨٣و٩٤% و ٧٦و٨٢% على الترتيب[٢٢]، وتأتي بعد ذلك مهام أخرى مثل التمريض ورعاية الأطفال وحفظ الأمانات والكثير من الخدمات الأخرى التي لا يجب بأي حال من الأحوال التقليل من أهميتها[٢٣].

وتأتي اللغة في مقدمة المعوقات التي تواجه النساء المتطوعات في هذا المجال ومن ثم فإن تعلم اللغات الأجنبية تصدر قائمة الاحتياجات التدريبية التي أوصت بها المتطوعات أنفسهن وخلصت لها الدراسة أيضاً.

---

[١٨] انظر الخلاصة والتوصيات، فاتن حسين (١٢٦)

[١٩] الطوافة: هي المهنة التي يقوم بها الشخص الذي يستقبل الحجاج في مكة ويقوم على خدمتهم ويكون من صناعته وحرفته أيضاً إرشاد الحجيج إلى مناسك الحج.(أنظر فاتن حسين ص ٢٥)

[٢٠] الدلالة: هي مهنة إرشاد زوار المدينة المنورة وخدمتهم والعمل على راحتهم. (أنظر يوسف حوالة ١٨)

[٢١] انظر أعلام الطوافة لفاتن حسين.

[٢٢] المرجع السابق ٦٧

[٢٣] المرجع السابق ص ٧٢.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن الدور الذي لعبته المرأة السعودية كان سابقاً لظهور المؤسسات الحكومية والأهلية التي تعنى بهذه الأعمال، وفي وقتنا الحالي مع نمو العمل المؤسسي تنامى دور المرأة وظهرت الحاجة إلى زيادة فاعلية مشاركتها التطوعية في هذا المجال وزيادة وعيها وثقافتها وكفاءة وجودة هذا العمل النبيل.

وحتى بعد التوسع في تعلم اللغات في الوقت الحالي وتزايد عدد المشتغلات والمتطوعات في هذا المجال لا تزال هذه الإشكالية تظهر على السطح كل عام مع تزايد أعداد الحجاج، ونظراً لتميز تجربة الحج وعدم تكرارها في حياة الإنسان وكذلك لخصوصية المستفيدين من الهيئة حيث أنهم في الغالب من حديثي العهد بالإسلام فيحتاجون إلى توجيه وإرشاد باستمرار وغالباً ما تكون النساء أشد احتياجاً إلى ذلك علاوة على الكثير من المعلومات الفقهية الخاصة بالنساء التي غالباً ما يتعذر وجود من يقدمها لهن.

تحفيز العمل التطوعي بين طالبات الجامعات بإستخدام المدونات:

تعتمد فكرة البرنامج على تعزيز مفهوم التطوع بين طالبات الجامعات للمساهمة في الاشتراك في البرنامج التدريبي على اللغات وتقديم الضيافة للحجاج والمعتمرين وتعزيز هذا الفكر بحيث يصبح سلوكاً مجتمعياً، ولكن لماذا طالبات الجامعات؟ تعتبر طالبات الجامعات ذات مستوى تعليمي مرتفع وبجانب ذلك فهن تربة خصبة لغرس مفهوم التطوع وتعزيزه كسلوك دائم نظراً لتوفر الكثير من وقت الفراغ لديهن وكذلك رغبة الكثيرات منهن في التعرف والتواصل مع الثقافات المختلفة ولذلك فإن تقديم البرامج التدريبية لهن في هذا المجال قد ينتج عنه نتائج إيجابية للغاية، ويمكن البدء بطالبات أقسام اللغات الأجنبية في الجامعات السعودية المختلفة وخاصة ما يقع منها في مدن إستقبال الحجاج والتعامل المباشر معهم مثل مكة والمدينة وجدة وبالطبع لن يقتصر على هذه الأماكن بل يمتد إلى أماكن أخرى بالمملكة لعموم الفائدة.

ويتم تحفيز الطالبات من الأماكن الأخرى (الرياض وغيرها) على سبيل المثال عن طريق توظيف الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعى لإنشاء مجال للتواصل الإفتراضي، ومن أهم الوسائل التي استخدمتها هذه الدراسة على سبيل التحديد هي المدونات المرقمنة Blogs لما أثبتته من زيادة تحفيز الطالبات وزيادة فاعلية التواصل وإمكانية استخدام مواد مختلفة مثل الصور والمقاطع التسجيلية والفيلمية[٢٤]، وبالإضافة إلى كونها وسيلة تعليمية هامة جداً كما يذكر(2017Kuo) فتتصف المدونات المرقمنة بشكل خاص بالمرونة التي تتيح للمشارك أن يضيف المواد من أي مكان وفي أي وقت يناسبه، وظهر في السنوات الأخيرة بشكل متزايد توظيف المدونات في مجال التعليم العالي مثل ما ذكره (2015 Shana & Abulibdehb) و (Top 2012) على سبيل المثال وليس الحصر لما تتيحه للطالب والمستخدم العادي من إمكانية نشر المقالات وإدماج الصور والمواد الفيلمية والصوتية ووصلات الوثائق الأخرى ويمكن كذلك من المتخصص التحكم في المواد التي يتم عرضها وذلك عن طريق عمل Administrator بحيث يقوم بمراجعة المادة قبل النشر للتأكد من صحتها وملائمتها.

مجموعة الدراسة: طالبات اللغات والترجمة بجامعة الأمير سلطان.

---

[٢٤] تعتبر هذه التجربة التعليمية استمراراً لتجربة شخصية قمت بها من خلال المشاركة في التوعية في حملة الهيئة العالميمة للمسلمين الجدد عام ٢٠١٢ حيث قمت بالكتابة عن هذه التجارب للحاجات غير الناطقات بالعربية في المدونة التي أقوم بكتابتها منذ ٢٠٠٧ في موقع New York Times يمكن الرجوع لبعض هذه المداخلات انظر:

http://blog.timesunion.com/muslimwomen/women-in-twafa/5771/ توثيق لدور التطوعات السعوديات من طالبات الجامعات

بعض تجارب الحج التي تم تدوينها في مدونتي

http://blog.timesunion.com/muslimwomen/hajj-the-international-conference/4309/

http://blog.timesunion.com/muslimwomen/2-emily-sturesson-from-sweden-the-youngest-hajji-in-the-group/4327/

http://blog.timesunion.com/muslimwomen/hajj-2012/4262/

http://blog.timesunion.com/muslimwomen/meeting-new-muslims-invited-to-hajj-a-recharging-experience/4245

المشروع المقترح:

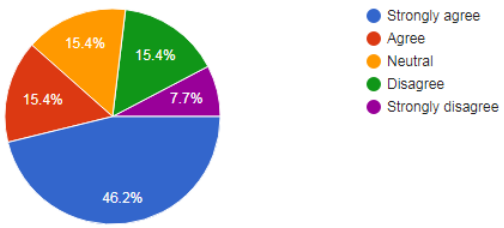
تم تطبيق هذا المشروع بشكل تجريبي على طالبات اللغات والترجمة بجامعة الأمير سلطان على مجموعة من دارسات مادة التحرير والنشر الفصل الدراسي الأول عام ٢٠١٧ - ١٧١وعمل مشروع تجريبي لكتابة المدونات ونشرها، الفصل الأول مجموعة تجريبية ١٤ طالبة وحالياً في الفصل الدراسي الثاني يتم تكرار التجربة على مجموعة من ٢٥ طالبة لمقارنة النتائج، وذلك لقياس مدى استجابة الطالبات لفكرة المدونات والكتابة الإلكترونية وكذلك التعليم التعاوني حيث تشترك أكثر من طالبة في كتابة المداخلة والتحرير والنشر وجمع المادة العلمية وربطها بمواقع أخرى على الإنترنت، ويتم تطبيق الدراسة بشكل أوسع حالياً بحيث يشمل المشروع خلال الفصل الدراسي الثاني ١٧٢ مادة فأكثر يتم إضافتها للمدونة وكذلك التواصل مع الراغبين في الحج والزيارة باللغتين الإنجليزية والعربية، ويمكن تطبيق الفكرة بشكل أعم ونطاق أوسع على الطالبات في جامعات أخرى.

النتائج:

جاءت نتائج الاستبانة النهائية كما سيعرض فيما يلي وقد تم تحيد ٦ أسئلة فقط من مجموع ١٤ سؤال شملتها الاستبانة في الفصل الأول التي تركز على نشاط كتابة المدونة من أسئلة الاستبانة وهي كما يلي:

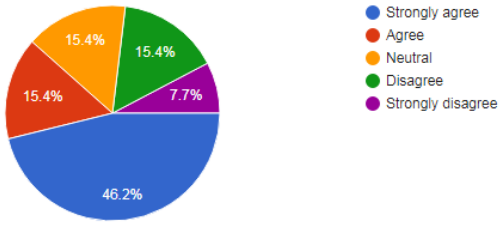
4- The blog was an interesting activity it helped me to interact with my colleagues

13 responses



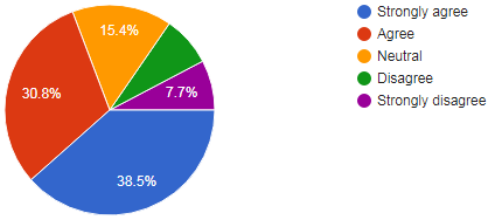
5- I was motivated to write and comment on the blog

13 responses



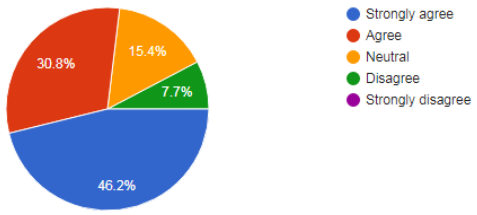
6- I learnt new techniques and skills from the blog activity

13 responses



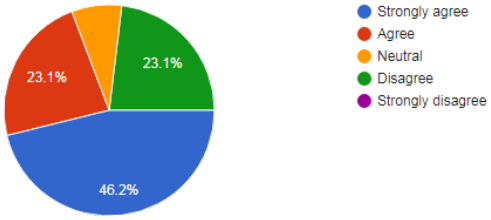
7- I benefited from sharing my ideas in the blog

13 responses



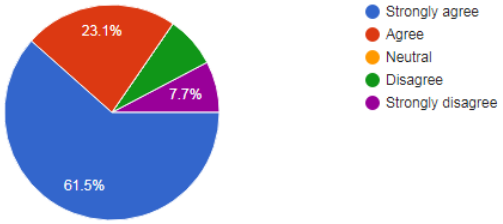
8- I am encouraged to write and comment on other blogs

13 responses



10- I learnt through interacting with my colleagues in group projects

13 responses



تحليل النتائج:

كما يظهر في النتائج السابقة لأسئلة الاستبانة التى تم توزيعها على الطالبات عند نهاية الفصل الدراسي الأول فقد جاءت نسبة المهتمات بكتابة المدونة أعلى من غيرهن في كل الأسئلة تقريباً بنسبة (٢.٤٦%) في السؤالين الأول والثاني وكذلك الرابع والخامس التي تقيس مدى استفادة الطالبات من التجربة وتحفيزهن على العمل التطوعي، أما السؤال الأخير الذي يقيس زيادة نسبة التفاعل بين الطالبات والعمل معاً بروح الفريق فقد ارتفعت إلى (٦١,٥%).

تشير الإجابة (أوافق بشدة) في معظم الأسئلة الخاصة بالمدونة على أهمية هذا النشاط والأسلوب التعليمي في تحفيز الطالبات على العمل الجماعي ومن ثم يمكن توظيف هذا الاتجاه في تشجيع العمل التطوعى وتطبيق الفكرة على نطاق أوسع، وتم وضع خطة لزيادة عدد المشاركات وذلك للمساهمة في مشروع كتابة مدونات ليست فقط إرشادية وتعريفية للحجاج ولكنها تعريفية بالمملكة وثقافتها والأماكن السياحية بها، وتشمل أيضاً عرض المناطق التي يمكن زيارتها في نطاق مدن الحج مثل مكة والمدينة والجدة حيث أنه في معظم الأوقات ونظراً للزحام الشديد يتعذر على الحجيج والزوار التنقل لزيارة كل الأماكن الأثرية والمتاحف والمعارض المقامة، ومن ثم يتم تجميع مادة فيلمية مصورة وروابط بمواقع أخرى بحيث يمكن لمتابع المدونة مشاهدة هذه المواقع كلها وبشكل أفضل ويمكنه أيضاً اختيار بعض المواقع التي يرغب في زيارتها فعلياً.

يمكن القول بأن المرحلة التجريبية حققت نتائج مرضية في إتجاه تحقيق الأهداف المحددة التي سبق الإشارة إليها في خطة التحول الوطنى، وعليه يمكنها أن تحدث نقلة نوعية في مشاركة الطالبات حتى في الأماكن التي لا تدخل في مدن الحج مثل مكة والمدينة وجدة، ومن ثم تعزيز مفهوم التطوع وتوسيع مجال المشاركة فيه وخاصة بالنسبة للطالبات، وكذلك تحقيق الأهداف التعليمية التي تم اختيارها لهذه الدراسة ولعل أهمها هنا توفير البيئة التي تساعد على التعلم عن طريق الابتكار حيث تم تقديم مشروع تعليمي بطريقة غير تقليدية مما يتيح للطالبات الفرصة للابتكار واكتساب المهارات المختلفة.

الخاتمة:

يشير برنامج التحول الوطنى السعودي الذي تم إعداده لمتابعة تطبيق خطة ٢٠٣٠ إلى العديد من الأهداف الإستراتيجية التي تتطلب أن تتكاتف الوزارات والجهات المختلفة لتحقيقها، من أهم هذه الأهداف الاستراتيجية التي حددتها وزارة التعليم تعزيز بيئة الابتكار في التعليم وتنمية مهارات الطلاب، وأهم ما جاء في الأهداف الإستراتيجية في وزارة الحج هو تقديم خدمات أفضل للحجيج ورفع مستوى الإرشاد والتوعية المقدم للحجيج والزوار، هدفت هذه الدراسة إلى زيادة إقبال الطالبات على التطوع في مجال تقديم الإرشاد والتوعية للحجيج وذلك عن طريق فكرة غير تقليدية لمشاركات الطالبات في كتابة مدونات عن الحج وعن أماكن الزيارة والمتاحف في المملكة باللغتين العربية والإنجليزية.

حيث أن التطوع من المفاهيم الإسلامية الأصيلة التي تحتاج إلى التعزيز في المجتمع الإسلامي عامة فإن زيادة رقعة المقبلين عليه يعود بالنفع على المتطوعين أنفسهم وعلى المجتمع والأمة الإسلامية ككل، ويعتبر كلاً من الحج والعمرة من التجارب الفريدة في حياة الإنسان حيث تتواجد أعداد كبيرة من المسلمين من كافة أنحاء العالم ومن ثم تتعدد ثقافاتهم ولغاتهم وعاداتهم وعليه يحتاج الحج إلى عدد كبير جداً من العاملين والمتطوعين بالإضافة إلى الجهات الرسمية التي تعمل في هذا المجال لخدمة الحجيج وإرشادهم ورعياتهم ومساعدتهم، ويعتبر مجال خدمة الحاجات من النساء من أكثر المجالات احتياجاً لمزيد من المتطوعات نظراً لتزايد أعداد الحاجات عاماً بعد عام، ولقد لعبت المرأة السعودية دوراً مميزاً في التطوع لخدمة الحجيج على مدار السنين، وبالرغم من قيام الهيئات الحكومية والمؤسسات بجهد منقطع النظير في هذا المجال الآن إلا أن الدور التطوعي للمرأة مع الحجيج على وجه الخصوص مايزال مطلوباً ودون المستوى المأمول.

ومن خلاصة الدراسة أنه يجب العمل على إعداد كوادر من المتطوعات المدربات لتقديم خدمات لوجيستية ودينية وإرشادية مميزة لضيوف الرحمن في الحج والعمرة، كما يجب العمل على تعزيز مفاهيم التطوع بين طالبات الجامعات في شتى المجالات وفي مجال تقديم خدمات للحجيج على وجه الخصوص لما له من قيمة دينية ومجتمعية ووطنية عظيمة، ويقدم البرنامج المقترح في هذه الورقة نموذجاً لتوظيف المدونات الرقمية في تعزيز مفهوم التطوع لدى طالبات الجامعات وخاصة ممن تتعذر مشاركتهن بالتواجد في أماكن الحج والعمرة، وهو بذلك يرفع مستوى المشاركة في برامج التوعية للحج والعمرة بحيث لا يصبح التواجد المكاني عائقاً أمام مشاركة الكثير من الطالبات وكذلك يخفف الضغط على أماكن تواجد الحجيج. ومن أهمية تطبيق هذه التجربة أيضاً بقاء المعلومات والمشاركات مخزنة على الشبكة المعلوماتية ومن ثم تكوين مخزون استراتيجي متاح للجميع ويعمل على تراكم الخبرات عاماً بعد عام مما يشكل نقلة نوعية في نوعية ونسبة مشاركة الطالبات والنساء عموماً في مجال العمل التطوعي في الحج.

مراجع البحث:

المراجع العربية:

١. القرآن الكريم.
٢. صحيح البخاري للإمام محمد بن إسماعيل البخاري، المكتبة الإسلامية، دار الأنصار بالقاهرة. ١٣٩٠
٣. الأنصاري، ناجي بن محمد " المسقاية: صور من الحياة الإجتماعية في المدينة المنورة" مطبوعات نادي المدينة الأدبي الثقافي،١٤٢٨-٢٠٠٨
٤. حسين، فاتن إبراهيم ومسعد محمد الديب " أعلام الطوافة: المطوفات دراسة استقصائية" مؤسسة مطوفي حجاج جنوب أسيا، مكة المكرمة،١٤٢٦-٢٠٠٥

٥. حوالة، يوسف " الكتاب الوثائقي للدورة التدريبة الأولى للأدلة" المؤسسة الأهلية للأدلاء، المدينة المنورة، الطبعة الثانية، ١٤٢٥-٢٠٠٤.
٦. حوالة، يوسف " الكتاب الوثائقي للدورة التدريبة الثانية للأدلة" المؤسسة الأهلية للأدلاء، المدينة المنورة، ١٤٢١-٢٠٠١
٧. عبد القادر، عبد العزيز، " العمل الإغاثي الإسلامي: دراسة تأصيلية معاصرة" الطبعة الأولى ١٤٣٠- ٢٠٠٩
٨. بخاري، محمد سعيد محمد،" الخدمات التطوعية في الكتاب والسنة" مكتبة السعيد للنشر، ١٤٢٢
٩. المقرن، صالح بن يوسف " نماذج من الأعمال التطوعية في التاريخ الإسلامي " بحث ضمن اللقاء السنوي للجهات الخيرية بالمنطقة الشرقية، مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٤٢٥
١٠. اليوسف، عبد الله أحمد، "ثقافة العمل التطوعي" مركز الراية للتنمية الفكرية، دمشق ١٤٢٦
١١. "بيت المواطن" دليل إمارة المدينة المنورة، العدد التاسع شوال ١٤٣٢-سبتمبر ٢٠١١.
١٢. خطة برنامج التحول الوطني ٢٠٢٠

المراجع الإنجليزية:

1. Aboelnagah, Hadeer "Enhancing Women's Role in Providing Information and Guidance During Hajj", 13th Conference of Researches of Hajj and Umrah, Mecca 1434.
2. Clingingsmith, David, Asim Ijaz Khawaja and Michael Kremer, (April 2008),"Estimating the Impact of Hajj: Religion and Tolerance in Islam's Global Gathering"; Center for International Development, Harvard University, no. 159.
3. "Hajj& Umrah", (1429) a monthly guide by the Ministry of Hajj, Shabban,
4. Alleviating the Difficulties of the Hajj
   http://www.islamicbulletin.org/services/hajj.htm
   http://quran.com/search?q=Hajj
5. Johnson, D. (2010). Teaching With Authors' Blogs: Connections, Collaboration, Creativity. Journal of Adolescent & Adult Literacy,54(3), 172-180. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/40961523
6. Colwell, J., Hutchison, A., & Reinking, D. (2012). Using Blogs to Promote Literary Response during Professional Development. Language Arts, 89(4), 232-243. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/41804341
7. Boling, E., Castek, J., Zawilinski, L., Barton, K., & Nierlich, T. (2008). Technology in Literacy Education: Collaborative Literacy: Blogs and Internet Projects. The Reading Teacher, 61(6), 504-506. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/20204621
8. Yu-Chun Kuo, et al. "Learning through Blogging: Students' Perspectives in Collaborative Blog-Enhanced Learning Communities." Journal of Educational Technology & Society, vol. 20, no. 2, 2017, pp. 37–50. JSTOR, JSTOR, www.jstor.org/stable/90002162.
9. Agosto, Denise E., et al. "Testing the Benefits of Blended Education: Using Social Technology to Foster Collaboration and Knowledge Sharing in Face-To-Face LIS Courses." Journal of Education for Library and Information Science, vol. 54, no. 2, 2013, pp. 94–107. JSTOR, JSTOR, www.jstor.org/stable/43686938.
10. Jeanette Novakovich, & Erin Cramer Long. (2013). Digital Performance Learning: Utilizing a Course Weblog for Mediating Communication. Journal of Educational Technology & Society,16(4), 231-241. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/jeductechsoci.16.4.231
11. Luehmann, A. (2008). Using Blogging in Support of Teacher Professional Identity Development: A Case Study. The Journal of the Learning Sciences, 17(3), 287-337. Retrieved from http://www.jstor.org/stable/27736733

مستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي

أ. دعاء عبد الفتاح محمد الصادق، د. محمود محمد أحمد
كلية العلوم الاجتماعية – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، واستخدمت في ذلك منهج المسح بالعينة لمسح عينة من الحجاج والمعتمرين من مستخدمي صفحة وزارة الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين على مواقع التواصل الاجتماعي، وتم جمع البيانات عن طريق صحيفة استبيان طبقت على عينة قوامها (٢٥٠) مفردة من الحجاج والمعتمرين من مستخدمي صفحة رئاسة شؤون الحرمين وصفحة وزارة الحج والعمرة على مواقع التواصل الاجتماعي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتفاع في نسبة تفاعل الحجاج والمعتمرين مع مناسك الحج والعمرة بصفحة رئاسة شؤون الحرمين وصفحة وزارة الحج والعمرة، حيث تفاعل الحجاج والمعتمرون مع مناسك الحج والعمرة بصفحة وزارة الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين، وجاء في الترتيب الأول بنسبة بلغت (٣٤,٣٧%)، (رفع ملفات الفيديو لتعليم الحجاج والمعتمرين مناسك الحج والعمرة) في حين جاءت (المُشاركة) فى الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٣٠,٢٦ %)، بينما جاء في الترتيب الثالث (التعليقات على ما ينشر) بنسبة مئوية بلغت (٢٥%)، في حين جاءت فى المرتبة الاخيرة (تسجيلات الإعجاب) بنسبة مئوية بلغت (١٠%).

مقدمة:

تُعد التفاعلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي سمة من السمات الهامة التي تتميز بها وسائل الإعلام والاتصال الحديثة فالتفاعلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي تعتمد على طريقة المُعالجة التفاعلية بالحوار وعلى مدى إمكانية المُستعملين المشاركة في تعديل شكل بيئة وسائطية ومحتواها في الزمن الحقيقين وتتميز مواقع التواصل الاجتماعي بإمكانية رفع ملفات الفيديو للمعتمرين الخاصة بشرح مناسك الحج والعمرة، بالإضافة إلى توافر آليات التفاعل من تسجيلات إعجاب وتعليقات ومشاركات وتعتمد التفاعلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي على ردود الأفعال المتبادلة بين المستخدمين وخاصة الحجاجو المُعتمرين تجاه متابعة برامج الحج والعمرة على مواقع التواصل الاجتماعي، حيثُ ساعد على خلق بيئة تفاعلية قائمة على التفاعل، والحوار والمُشاركة بين مضامين برامج الحج والعمرة وبين المعتمرين وبعضهُم البعض، وسوف تبحث الدراسة الحالية في مُستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

مشكلة الدراسة:

وتتلخص مُشكلة الدراسة في عنصرين الأول: بمستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة، والثاني: بمدى استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسكك الحج والعمرة، حيث تُعد شبكات التواصل الاجتماعي وسيلة تعليمية هامة ذات تأثير هامة تستخدمها مؤسسات الحج والعمرة في تعليم المعتمرين مناسك الحج والعمرة، بالإضافة إلى تقديم الخدمات المختلفة لهم، فهي تُعد وسيلة هامة تفاعلية هامة تقوم على الحوار والتفاعل والمشاركة وطرح الأسئلة المختلفة حول بعض المناسك التي يريدون تعلمها، فبالرغم من أنَّ المؤسسات تقوم على خدمة ملايين الحجاج والمعتمرين على هذه الشبكات إلا أنها لا تستطيع أن تحدد صلاحيات الأفراد في

استخدام هذه الشبكات وسعيها لإيجاد طريقة آمنة لخدمة العملية التعليمية لمناسك الحج داخل وخارج هذه المؤسسات إلا أنهُ أمراً باتَ يستحق الدراسة العلمية.

وانطلاقاً ممّا سبق يُمكن بلورة مُشكلة الدراسة في محاولة قياس: (مستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي).

موضوع البحث وأهميته:

يدور موضوع البحث حول (مستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي)، وترجع الأهمية النظرية للبحث إلى التركيز على مُستويات تفاعل المعتمرين مع برامج الحج والعمرة على موقع شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك، وتتميز الدراسة العلمية بأهمية مواقع التواصل الاجتماعي، بوصفها وسيلة إعلامية هامة تعود بالنفع على الحجاج والمُعتمرين في شرح مناسك الحج والعمرة والتفاعل معها ومعرفة ردود أفعالهم نحوها.

أما الأهمية التطبيقية للبحث فتنبع من جانبين الأول: برامج شرح مناسك الحج والعمرة على مواقع التواصل الاجتماعي ورصد أنماط تفاعل المعتمرين حولها، والثاني: هو أهمية المواقع حيث تعد مجالاً هاماً من مجالات الإعلام، في تعلم مناسك الحج والعمرة والتفاعل معها عبر مواقع التواصل لا جتماعي تهم المبحوثين، وذلك للوصول إلى نظريات وتصورات جديدة ومُبتكرة في إطار العلاقة بين الجمهور ووسائل الإعلام الجديد.

أهداف الدراسة:

تسعي الدراسة الحالية للتعرف على الهدف التالي: **مدي تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي.**

ويتفرع من الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على العلاقة بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي ومستوي تفاعلهم مع مناسك الحج والعمرة.

٢. التعرف معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي ومعدل الوقت الذي يقضونه في تعلم مناسك الحج والعمرة.

٢. التعرف دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي و مدى متابعتهم لبرامج شرح مناسك الحج والعمرة.

الدراسات السابقة:

اعتمد الباحثون في تقسيم الدراسات السابقة على محورين:

أولاً: دراسات تناولت الحج والعمرة.

ثانياً: دراسات تناولت تفاعلية شبكات التواصل الاجتماعي.

أولاً: دراسات تناولت الحج والعمرة:

- **دراسة إيمان فتحي عبد المحسن حسين (١٤٣٥هـ). بعنوان دور وسائل الإعلام الجديد في مواجهة بعض مشكلات زوار المسجد النبوي الشريف" دراسة ميدانية":**

استهدفت هذه الدراسة التعرف على دور وسائل الإعلام الجديد في مواجهة بعض مشكلات زوار المسجد النبوي الشريف، ورصد أكثر المشكلات التي تواجه زائري المسجد النبوي الشريف، واستخدمت هذه الدراسة منهج المسح بالعينة، وتمثلت عينة الدراسة الميدانية في عينة قوامها(٤٠٠) مفردة وزعت بالتساوي لكل من الذكور والإناث، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى:

- أن معدل من صادفته مشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٨١ % بواقع ١٢١ مفردة، يليها في المرتبة الثانية جاء من لم يصادفه مشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي بنسبة ٢١ % بواقع ٨١ مفردة.

- أن أعلى ارتفاع نسبة استخدام المبحوثين للإنترنت عند مواجهتهم للمشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي بنسبة ٦٤,٧ % بواقع ٣٢١ مفردة، يليها في المرتبة الثانية برامج المحادثات (الواتس اب –اللاين – التانجو...) استخدام تقنيات بنسبة ٣٣,٣% بواقع ٦١ مفردة، بينما جاء في المرتبة الأخيرة استخدام تطبيق الـGPS بنسبة ٢٢,٦٧% بواقع ١٥ مفردة.

- **دراسة أسامة صالح حريري (١٤١٩هـ) بعنوان مصادر معلومات جماهير الحج "دراسة ميدانية":**

هدفت الدارسة إلى محاولة لاستقصاء مصادر المعلومات لدى الحجيج لمعرفة تأثيرها في سلوكهم، و قد استخدمت الدارسة منهج المسح بالعينة، وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى:

- أنّ أكثر مصدر للمعلومات لجماهير الحجيج هو المحاضرات في المملكة، أما في بلادهم فنجد الشؤون الإسلامية قد استحوذت على أكبر نسبة وهذا مؤشر على الجهة الأهم للتنسيق المستقبلي قبل قدوم الحاج، وكذلك الاستعانة بقادة الرأي ومرشدي المجموعات لإلقاء المحاضرات.

- **دراسة فهد عبدالله النفيعي (١٤٢٠هـ). بعنوان: دور الاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمور السلامة خلال موسم حج عام١٤١٦هـ"دراسة ميدانية":**

استهدفت هذه الدراسة التعرف على أفضل وسائل الاتصال والإعلام العامة والخاصة التي يمكن استخدامها للتوعية في الحج، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى:

- أنّ نسبة الحجاج الذين تلقوا توعية في بلادهم بلغ ٤٧,٧٥ % أفاد نسبة ٥٢,٧١ % أنهم لم يتلقوا أي توعية في بلادهم.
- أنّ مدى مساهمة وسائل الاتصال والإعلام في توعية الحجاج في بلادهم فقد بلغ متوسط من تلقوا التوعية من خلال المراكز الإسلامية في بلدهم ١٧,٢٣ % وتلى ذلك من تلقى التوعية من خلال برامج خاصة تقدمها بعثات الحج بمتوسط بلغ ١٧,١٨ % ومن ثم الدورات التدريبية، حيث بلغ المتوسط ١٧,١ % . أما وسيلة (التلفزيون والصحافة والإذاعة) لم تنل درجة كبيرة من المساهمة في إيصال التوعية.

ثانياً: دارسات تناولت تفاعلية شبكات التواصل الاجتماعي:

- **دراسة مرفت عبد الحميد علي(٢٠١٧). بعنوان اتجاهات الجمهور المصري نحو صفحات مؤسسات الدولة على مواقع التواصل الاجتماعي "دراسة تطبيقية":**

استهدفت هذه الدراسة التعرف على اتجاهات الجمهور المصري نحو صفحات مؤسسات الدولة على مواقع التواصل الاجتماعي، واستخدمت هذه الدراسة منهج المسح بالعينة بشقيه التحليلي والميداني، وتمثلت عينة الدراسة التحليلية في وتحليل المضمون، حيث تم تطبيق الفصل في ثلاث صفحات لثلاث وزارات حكومية علي موقع فيسبوك تمثلت في (وزارة التربية والتعليم، ووزارة التعليم العالي، ووزارة الاتصالات، وتوصلت الدراسة إلى:

- إن الخدمات العامة المُقدمة للجمهور بصفحات مؤسسات الدولة على موقع الفيسبوك أحتلت الصدارة بنسبة ٥٨,٦% والتي ظهرت كخدمة وحيدة تقدمها وزارة الاتصالات لجمهورها، بينما تأتي خدمات التقدم للوظائف من خلال الصفحات في المرتبة الثانية بنسبة قريبة بقيمة تبلغ ٢٤,١%، وأخيرًا نجد أن خدمات السفر للخارج تحتل المرتبة الثالثة والأخيرة بنسبة ١٧,٢% والتي ظهرت كخدمة وحيدة تقدمها وزارة التربية والتعليم.
- أن نسبة ٧٠% من عينة الدراسة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي دائمًا أو بشكل منتظم، بينما نسبة ٢٦,٥% من عينة الدراسة يستخدمونه أحياناً، وفي المقابل نجد نسبة ٣,٥% من عينة الدراسة يستخدمونه نادراً.
- أن موقع الفيسبوك تصدر مقدمة مواقع التواصل الاجتماعي من حيث الاستخدام، وكان ذلك بمتوسط قيمته (٩١,١) درجة، حيث جاء استخدام المبحوثين للصفحات الرسمية للوزارات على الفيسبوك بمتوسط قيمته (٥٥) درجة مما يدلل على أنها أعلى استخدامًا

نوعًا ما عن الاطلاع على المواقع الإلكترونية لهذه الوزارات، وكانت أعلى الصفحات الرسمية استخدامًا لوزارة التربية والتعليم في المقدمة، تلاه وزارة التعليم العالي، فوزارة الاتصالات.

- **دراسة رحيمة الطيب عيساني (٢٠١٦). بعنوان أشكال التفاعلية لدى مُستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من الشاب العربي:** استهدفت هذه الدراسة التعرف على أشكال التفاعلية لدي مُستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من الشباب العربي من خلال معرفة عادتهم في استخدام هذه الشبكات ومدى تفاعلهم مع المُحتويات والمُستخدمين الآخرين، واستخدمت هذه الدراسة منهج المسح بالعينة لمسح عينة من الشباب المُستخدمين لأشهر شبكات التواصل الاجتماعي في الوطن العربي، وتمثلت عينة الدراسة الميدانية في عينة قوامُها (١٦٠) مُفردة من الشباب المُستخدم لشبكات التواصل الاجتماعين واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود استفادة للشباب العربي ممَا تتيحه شبكات التواصل الاجتماعي من أشكال التفاعلية والتي من أبرزها البحث عن المحتويات والمضامين، الفعل أو رجع الصدى والتواصل مع الآخرين، والمُشاركة بالنشر وكذلك اقتراح الموضُوعات النقاشية.
- أكدت دراسة صحة الافتراض التي انطلقت منه توافر التفاعُلية في العملية التواصلية والتي تتم عبر الوسائط بشكل كبير في وجود وسيلة تُتيح التفاعُلية ومُستخدم فعال في أن واحد فهي خاصية للوسيلة والمُستخدم معاً.
- أن التفاعلية هي حالة تواصلية قد تتأثر كذلك بالاستمالات التي تستخدم في الرسالة.

- **دراسة ruhohan liaAYOUNG SUHB(2015 م).بعنوان العوامل المؤثرة على مصداقية المعلومات على منصات مواقع التواصل الاجتماعي"دراسة ميدانية":**

استهدفت هذه الدراسة التعرف على كيفية تقييم الجمهور لمصداقية المعلومات على منصات وسائل الإعلام الاجتماعي، والعوامل المؤثرة على مصداقية الرسالة والمُراسلين، واستخدمت هذه الدراسة منهج المسح بالعينة، وتمثلت عينة الدراسة في ١٣٥مبحوث من مُستخدمي موقع فيسبوك، واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين كل من مستوي تفاعل المتصفحين ومُستوي اعتمادهم على مواقع التواصل الاجتماعي، وبين تبعيتهم لمصداقية المعلومات عليها.
- عدم ظهور تأثير لبعض المُتغيرات للمبحوثين كالمُتغير الوسيط في أدارات مصداقية المعلومات على مُستوى مصداقية الرسالة والوسيلة.
- أنَّ عناصر قوى الجمع الإقناعية، ووجود المعلومات التي تتضمنها الرسالة تؤثران في تلقي المبحوثين لمصداقية مواقع التواصل الاجتماعي.

تعقيب على الدراسات السابقة:

عرض الباحثون الدراسات السابقة، حيثُ أكدت على أهمية التكنولوجيا الحديثة في خدمة الحجاج والمعتمرين الإلكترونية كمصدر هامٍ لتعلم مناسك الحج والعمرة، إضافة إلى أهمية التفاعلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي كوسيلة هامة تتيح للحجاج والمعتمرين التفاعُل مع مناسك الحج والعمرة، وذلك في حال تم استخدامها لأغراض مُختلفة، وفيمَا يلي التعليق على الدارسات السابقة، وأوجه الاستفادة منها:

- ركزت دراسة فهد عبدالله النفيعي (١٤٢٠هـ) على أهمية الدرور الذي تقوم به وسائل الاتصال والإعلام في توعية الحجاج وعلي أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في خدمة الحجاج والمعتمرين.
- بينما ركزت دراسة رحيمة الطيب عيساني (٢٠١٦). على أهمية التفاعلية غبر مواقع التواصل الاجتماعي صحة الافتراض والتي تتم عبر الوسائط كونها وسيلة تتيح للمُستخدم التفاعُل مع المضامين الإعلامية فهي خاصية للوسيلة والمُستخدم معاً.

- استفاد الباحثون من الدراسات السابقة في تحديد مُشكلة الدراسة، وأهدفها، وفروضها، وتساؤلاتها، وعينتها؛ حيثُ ترتبط الأطر النظرية للدارسات السابقة التي تم التعليق عليها بالدراسة الحالية بمُستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي بصفحتي المسجد الحرام ووزارة الحج على مواقع التواصل الاجتماعي.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

تُعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية الميدانية، حيث تسعى لمعرفة مستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وتستخدم هذه الدراسة منهج المسح بالعينة لمسح عينة الحجاج والمعتمرين من مستخدمي صفحات مؤسسات الحج والعمرة على مواقع من عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

فروض وتساؤلات الدراسة:

(١) تساؤلات الدراسة:

يُمكن صياغة تساؤلات الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: ما مدى مستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة عبر مواقع التواصل الاجتماعي؟

ويتفرع من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

١- هل هناك علاقة بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي ومستوى تفاعلهم مع مناسك الحج والعمرة؟

٢- ماهو معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، وما معدل الوقت الذي يقضونه في متابعه برامج شرح مناسك الحج والعمرة؟

٣- ما هي دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي؟ وما مدى متابعتهم لبرامج شرح مناسك الحج والعمرة؟

(٢) فروض الدراسة:

١- توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي ومستوى تفاعلهم مع مناسك الحج والعمرة.

٢- توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، ومعدل الوقت الذي يقضونه في تعلم مناسك الحج والعمرة.

٣- توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، و مدى المساهمة في شرح مناسك الحج والعمرة.

تعريف المفاهيم:

التفاعلية:

تعرف إجرائيا بأنها: سلسله ردود الأفعال بين المستخدمين، والتماثل في القوي الاتصالية، حيث تعتمد على الفعل ورد الفعل حول المضامين الإعلامية المختلفة التي تثير اهتمامهم.

مناسك الحج والعمرة:

تعرف إجرائياً بأنها: أحد الأركان الخمسة ويجب في العمر مرة واحدة، أما العمرة هي زيارة البيت على وجه الخصوص طوال العام.

مواقع التواصل الاجتماعي:

تعرف إجرائياً بأنها: مجموعة من المواقع متمثلة في التطبيقات التفاعلية للويب 2.0على شبكات الإنترنت تتيح لمستخدميها التواصل والتفاعل مع المؤسسات المختلفة حول الموضوعات التي تثير أهتماهم.

مُجتمع الدراسة الميدانية:

يتمثل المُجتمع البشري الحجاج والمعتمرين المستخدمين لصفحة وزارة الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين على موقع شبكة التواصل الاجتماعي فيسبوك.

https://www.facebook.com/MinistryOfHajj

https://www.facebook.com/ReasahAlharmain?fref=ts

(٣) عينة الدراسة:

عينة عمدية قوامها (٢٥٠) مبحُوثا من الحجاج والمعتمرين من جنسيات مختلفة عبر مواقع التواصل الاجتماعي تتراوح أعمارهم ما بين (٢٥: ٣٠، ٣٠: ٣٥، ٣٥ فأكثر).

ويرجع أسباب اختيار العينة إلى:

١- جاء اختيار الباحثين لعينة الحجاج والمعتمرين إلى صفة الموضوع باعتبارهم فئة وشريحة تُمثل قطاعاً فاعلاً في المُجتمع البشري وفي البيئة التعليمية لتعلم مناسك الحج والعمرة، بالإضافة إلى أن الحجاج والمعتمرين لديهم القدرة على تعلم هذه المناسك والإحاطة بها طبقاً للطبيعة المفروضة عليهم في الحج.

٢- يوجد في مواقع التواصل الاجتماعي حجاج ومعتمرون لديهم القدرة على استخدام هذه الشبكات وتعلم مناسك الحج والعمرة عبر مواقع هذه المؤسسات، ذات طابع مُتنوع ذكور، إناث ممَا يوفر للباحثين عينة تمثل المُجتمع الأصلي للشباب تمثيلاً صحيحاً.

جدول (١) توصيف العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية

أولاً توصيف عينة الدراسة وفقًا النوع (ن=٢٠٠)			
م	النوع	ك	%
١	ذكر	١٢٥	%٥٠
٢	أنثى	١٢٥	%٥٠
	المجموع	٢٥٠	%١٠٠
ثانياً توصيف العينة من حيثُ السن (ن=٢٠٠)			
م	السن	ك	%
١	٢٥: ٣٠	٩٠	%٣٦
٢	٣٠: ٥٥	٨٤	%٣٣,٦
	٥٥فأكثر	٧٦	%٣٠,٤
	المجموع	٢٥٠	%١٠٠

يتضح من جدول (١) ما يلي:

١- **أولاً: توصيف عينة الدراسة وفقًا للنوع:** أنَّ نسبة كل من الذكور والإناث عينة الدراسة من الحجاج والمعتمرين من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة جاءت بنسبة متساوية (٥٠%) لكل من الذكور والإناث وتعكس هذه النتيجة ارتفاع نسبة المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة.

٢- **ثانياً: توصيف العينة من حيثُ السن:** ارتفاع نسبة الفئة العمرية (٢٥: ٣٠) حيث بلغت (٤٩%) وجاءت في الترتيب الأول، حيث تبين أن هذه الفئة الأكثر إقبالاً على استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة، ويُفسر ذلك بأنهُ كلمَا كان السن أصغر فأنهُ يتسم بالإقبال والاهتمام والمُتابعة في تعلم مناسك الحج والعمرة .

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة في عينة من الحجاج والمعتمرين من مستخدمي صفحة وزراه الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين لتعلم مناسك الحج والعمرة.

الحدود الموضوعية: تقتصر على تقديم الخدمات للحجاج والمعتمرين وشرح مناسك الحج والعمرة لهم بصفحة وزارة الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين.

أداة الدراسة:

صحيفة استبيان طبقت على عينة عمدية قوامُها (٢٥٠ مفردة) من الحجاج والمعتمرين من مستخدمي عبر مواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة، وبالنسبة لأساليب معالجة البيانات تم استخدام النسب والتكرارات المئوية، و معامل ارتباط بيرسون، أما

بالنسبة لحساب معامل الثبات تم تطبيق الاختبار على ٥٠ مفردة من أفراد العينة الحجاج والمعتمرين من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة.

مُتغيرات الدراسة:

- **المُتغير المُستقل: مستويات تفاعل الحجاج مع مناسك الحج والعمرة.**
- **المُتغير التابع: الاستفادة من مواقع التواصل الاجتماعي في تعلم مناسك الحج والعمرة.**

الإطار المعرفي للدراسة:

تعريف شبكات التواصل الاجتماعي:

يعرفها عثمان محمد (٢٠١٦) بأنها: من المواقع على شبكة الإنترنت العالمية، تتيح التواصل بين الأفراد في بيئة مجتمع افتراضي، يجمعهم الاهتمام أو الإنتماء لبلد أو مدرسة أو فئة معينة، في نظام عالمي لنقل المعلومات. وتعرفها آمال كمال(٢٠٠١، ١٠٣) بأنها : منظومة من الشبكات الإلكترونية التي تسمح للمشترك فيه بإنشاء موقع خاص به ومن ثم ربطه من خلال نظام اجتماعي إلكتروني مع أعضاء آخرين لديهم الاهتمامات والهوايات المختلفة، انتشرت هذه المواقع بشكل كبير في جميع أنحاء العالم مما أدي إلى كسر الحدود الجغرافية له وجعله يبدو كقرية صغيرة تربط أبنائه بعضهم ببعض، ويعرفها جان كينزمن Jan H Kietzmann (**Jan H Kietzmann,2015,241-251**) بأنها: عملية تتألف من أدوات التواصل عبر شبكة الانترنت، والمحتوى المنشور عبر تلك المواقع سواء كان من وسائل الإعلام أو أفراد أو مؤسسات آخرى.

التفاعلية عبر مواقع الشبكات الاجتماعية:

تعتبر التفاعلية عبر مواقع التواصل الاجتماعي من أهم الخصائص التي تميزها عن وسائل الاتصال والإعلام الحديثة بحيث تتيح لمستخدم شبكات التواصل الاجتماعي حرية الاتصال والتواصل والتفاعل والحوار والمشاركة حول الموضوعات موضوع وفي أي زمن نشاء، وخاصة الحجاج والمعتمرين ويتوقف نجاح التفاعلية على تغيير أو تعديل شكل ومضمون الرسالة الاتصالية الموجهة إليه من المرسل، كما أن المستقبل يمكنه اختيار الموضوع المناسب له من بين البدائل المتعددة التي يتم عرضها عبر شبكة الإنترنت علاوة على قدرته على تبادل الرسائل مع المرسل والتعرض للحوار الاتصالي في الوقت الذي يلائمه (محمد الفاتح ، ٢٠١٠، ٤١-٣٨).

وبفضل الإعلام الرقمي على شبكة الإنترنت أضحت التفاعلية نظاما أكثر قدرة على تنمية مشاركة المستخدم وتحقيق درجة عالية من التحكم في الاتصال، والمشاركة والنشر الفوري في الشبكة سواء في منتديات النقاش أو تحرير مقال و إرساله مباشرة عبر البريد الإلكتروني (بسيوني إبراهيم ، ٢٠٠٨، ١٢٢).

تعريف التفاعلية وصفحة رئاسة شؤون الحرمين وصفحة وزارة الحج والعمرة:

تعتبر التفاعلية في المواقع الاخبارية سمة من السمات التي تتميز بها وسائل الاتصال الحديثة والتي عملت على خلق بيئة اتصالية قائمة على التفاعلية والحوار والمشاركة بين أطراف العملية الاتصالية في وسائل الإعلام المختلفة وتعدد تعريفات التفاعلية باختلاف الباحثين ومنها:

يعرفها كيرسس kiousis 2005 (مروة وائل ، ٢٠١٣، ٦٢) بأنها :الدرجة التي تسهم بها تكنولوجيا الاتصال في خلق بيئة اتصالية تسمح بالمشاركة المتساوية بين أطراف العملية الاتصالية، وتسهم في تبادل الأدوار الاتصالية بين المستخدمين، فهي تتميز بالحضور الاجتماعي عن بعد، ويعرفها حسنين شفيق (حسنين شفيق،١٠١،٢٠١١) بأنها: هي سمة للعملية الاتصالية حيث أصبحت المرحلة التي نعيشها تعرف بالمرحلة التفاعلية، وليست أمرا توصف به الوسائط الاتصالية.

أشكال التفاعل وصفحة رئاسة شؤون الحرمين وصفحة وزارة الحج والعمرة عبر مواقع الشبكات الاجتماعية:

نظراً لحداثة ظاهرة التفاعلية في المُجتمعات الافتراضية إلا إنَّها سمة من السمات التي تتميز بها تكنولوجيا الاتصال التفاعلي في وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، وتتعدد أشكال الاتصال التفاعلي بصفحات مؤسسات الحج والعمرة من تسجيلات الإعجاب، وتعليقات،

ومُشاركات، فهي وسيلة تفاعلية هامة في صفحات مؤسسات الحج والعمرة، حيثُ تُتيح للمُستخدمين إمكانية التفاعل، وتبادل الآراء المُختلفة تجاه مُحتوى الرسالة الإعلامية المُختلفة، والتي تهُم مُستخدمي الحجاج والمعتمرين من مستخدمي صفحتي وصفحة رئاسة شؤون الحرمين ووزارة الحج، وتتعدد أشكال الاتصال التفاعلي بصفحتي وصفحة رئاسة شؤون الحرمين ووزارة الحج عبر مواقع الشبكات الاجتماعية (محمود محمد، ٢٠١٧، ٥٦-٥٧)، ومنها:

١- تسجيلات الإعجاب LIKES records:

هي نمط من أنماط التفاعل متاح في صفحات القنوات الإخبارية بموقع شبكة التواصل الاجتماعي" Facebook" ،حيث يُمكن لمُستخدمي الصفحات الإخبارية التفاعُل مع النُصوص الإخبارية، والوسائط المُستخدمة في عرض الأخبار المُختلفة من صور، وفيديوهات عبر الضغط على علامة like ثم الضغط على زر Enter، وتتميز خاصية تسجيلات الإعجاب بإمكانية الاشتراك في الصفحات الإخبارية عبر البريد الإلكتروني الخاص بالمُستخدم "Email"، وفي الصفحات الأخرى حسب رغبة المُستخدم.

٢- التفاعُل عبركتابة التعليقات Interaction through writing comments:

هي شكل من أشكال الاتصال التفاعلي مُتاح في صفحات القنوات الإخبارية بموقع شبكة التواصل الاجتماعي "Facebook" حيثُ يُمكن لمُستخدمي هذه الصفحات الإخبارية التفاعُل مع الأخبار والبرامج المُختلفة عبر كتابة التعليقات "comment" ثم الضغط على زر Enter، وتتميز هذه الوسيلة بتحقيق آلية الاتصال التفاعلي بين المُستخدمين من خلال تبادل الآراء المُختلفة حول الموضوعات المنشورة، وإثراء النقاش التفاعلي بين مذيعي وصحفي القناة، ومُستخدمي الصفحات الإخبارية عبر الصفحات التفاعلية الخاصة بالبرامج المُختلفة، كمّا تُتيح هذه الخاصية إمكانية إضافة روابط وصور، فالاتصال التفاعلي عبر مواقع الشبكات الاجتماعية سمة من السمات التي تتميز بها وسائل الإعلام والاتصال الحديثة.

٣- المُشاركات التفاعلية Share:

هي أعلى درجات التفاعل في الصفحات الإخبارية بموقع شبكة التواصل الاجتماعي "Facebook" حيثُ يُمكن لمُستخدمي الصفحات الإخبارية مُشاركة الإخبار، والصور والفيديوهات عبر البريد الإلكتروني email الخاص بالمُستخدم من خلال الضغط على كلمة مُشاركة، حيثُ يُمكن للمُستخدم التفاعُل مع المُحتوي الذى تم مُشاركته عبر تسجيلات الإعجاب، والتعليقات المُختلفة بين الأصدقاء، حيثُ تتميز المُشاركة كشكل من أشكال التفاعل بمُشاركة المحتوي الإخباري من داخل الموقع الإلكتروني على شبكة الإنترنت، والانتقال لمواقع شبكة التواصل الاجتماعي "Facebook" وهو ما يعرف بالتطبيقات التفاعلية للويب2.0 المُتمثلة في مواقع الشبكات الاجتماعي، ومن أبرزها مواقع شبكة التواصل الاجتماعي "Facebook" والتي أصبحت مُتاحة في المواقع الإلكترونية بشبكة الإنترنت.

شبكة الفيسبوك كوسيلة تفاعلية للحجاج والمعتمرين:

يعد الفيس بوك من المواقع التي تمثل ثقافة دولية يشترك فيها أناس ومواقع فرعية من كافة دول العالم على مبدأ المساواة ويسمح ذلك الموقع للأعضاء المشتركين بنشر لمحات مختصرة عن حياتهم وتبادل المعلومات الشخصية مع الأصدقاء والتواصل مع الآخرين (محمد السيد، ٢٠١٢، ١٢). والفيسبوك هو شبكة اجتماعية تفاعلية تتيح التواصل لمستخدمها في أي وقت يشاءون و في أي مكان من العالم، ظهرت على شبكة الانترنت منذ سنوات وتمكنهم أيضا من التواصل المرئي و الصوتي وتبادل الصور و غيرها من الإمكانات التي توطد العلاقة الاجتماعية بينهم (حسنين شفيق، ٢٠١٣، ١٩٤-١٩٥).

ويتضح استخدام مؤسسات الحج والعمرة لموقع شبكة التواصل الاجتماعي فيس بوك كوسيلة تفاعلية للحجاج والمعتمرين فيما يلي:

١- إمكانية رفع ملفات الفيديو التعليمية الخاصة بشرح مناسك الحج والعمرة.

٢- التواصل والتفاعل مع الآخرين لتعلم مناسك الحج والعمرة.

٣- الحصول على المعلومات المتعلقة بمناسك بمناسك الحج والعمرة.

٤- يمكنك من استخدم التطبيقات والاستقصاءات والمشاركة مع الآخرين.

أبرز الخدمات المقدمة للحجاج والمعمرين بصفحة رئاسة شؤون الحرمين وصفحة وزارة الحج والعمرة :

١- نشر أحاديث نبوية ورفع ملفات الفيديو لتعلم احكام وشعائر الحج.

٢- نشر صور للحجاج والمعتمرين لشرح مناسك الحج والعمرة.

٣- توجيه شركات السياحة الداخلية على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.

٤- توفير الرعاية الطبية والتعزيزات الأمنية لمواجهة المخاطر التي تحدث في الحج.

٥- تقديم التأشيرات للحجاج والمعتمرين وكآفة التسهيلات الإدارية لهم.

٦- توفير مراكز مختلفة لإرشاد الحجاج والمعتمرين التائهين بالمشاعر وتعريفهم بأماكنها.

٧- تطوير الخدمات السكنية المختلفة للحجاج والمعتمرين.

نتائج الدراسة الميدانية:

نتائج الدراسة:

يشمل هذا الجزء نتائج الدراسة الميدانية، بالإضافة إلى نتائج اختبار صحة الفروض وربطها بتساؤلات وأهداف الدراسة، حيث تمثلت عينة الدراسة الميدانية في الفئة العمرية (٢٥: ٣٠، ٣٠: ٥٥، ٥٥فأكثر)،حيث شملت عينة قوامها (٢٥٠) فردا من الحجاج والمعتمرين من مستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة، وفيمَا يلي عرض لنتائج الدراسة:

جدول (٣) معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي في تعلم مناسك الحج والعمرة

م	معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	ك	%
١	دائماً	١٩٧	%٧٨,٨
٢	أحياناً	٥٣	%٢١,٢
	الإجمالي	٢٥٠	%١٠٠

يتضح من جدول (٣) ما يلي:

أن مُعدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي في تعلم مناسك الحج والعمرة جاء لصالح (دائماً) في الترتيب الأول بنسبة مئوية بلغت (٧٨,٨%)،في حين جاءت (أحياناً) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٢١,٢%).

- وتعكس النتيجة ارتفاع مُعدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي في تعلم مناسك الحج والعمرة سابق الذكر، وبالتالي زيادة نسبة الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي من قبل المبحوثين، ولأنه كلما زاد معدل الوقت المستخدم من قبل المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي كلما زادت نسبة تعلم مناسك الحج والعمرة.

جدول (٤) معدل الوقت الذي يقضيه الحجاج والمعتمرين في تعلم مناسك الحج والعمرة

م	معدل الوقت الذي يقضيه المبحوثين في تعلم مناسك الحج والعمرة	ك	%
١	أقل من ساعة يوميًا	١٠٠	%٤٠
٢	من ساعة إلى ثلاث ساعات يوميًا	٩٨	%٣٩,٢
٣	من ثلاث ساعات فأكثريوميًا	٥٢	%٢٠,٨
	الإجمالي	٢٥٠	%١٠٠

يتضح من جدول (٤) ما يلي:

- أن مُعدل الوقت الذي يقضيه الحجاج والمعتمرين **في تعلم مناسك الحج والعمرة** جاء لصالح (من ساعة إلى ثلاث ساعات يوميًا) في الترتيب الأول بنسبة مئوية بلغت (٣٩,٢%)، في حين جاءت (أقل من ساعة يوميًا) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٤٠%)، بينما جاءت (من ساعة إلى ثلاث ساعات يوميًا) بنسبة مئوية بلغت(٢٠,٨%).

- وتعكس النتيجة ارتفاع مُعدل الوقت الذي يقضيه الحجاج والمعتمرين **في تعلم مناسك الحج والعمرة** عبر مواقع التواصل الاجتماعي سابقة الذكر، وبالتالي زيادة نسبة الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي من قبل المبحوثين، لأنه كلما زاد معدل الوقت المستخدم في تعلم مناسك الحج والعمرة كلما زادت نسبة التعلم.

جدول (٥) مدى مساهمة المؤسسات الرسمية الخاصة بشؤون الحج والعمرة في شرح مناسك الحج والعمرة بالنسبة لك

م	مدي مساهمة مؤسسات الحج والعمرة	ك	%
١	تسهم بدرجة كبيرة	١٤٩	%٥٩,٦
٢	تسهم بدرجة متوسطة	١٠١	%٤٠,٤
	الإجمالي	٢٥٠	%١٠٠

يتضح من جدول (٥) ما يلي:

- أن نسبة **مساهمة مؤسسات الحج والعمرة في شرح مناسك الحج والعمرة** للحجاج والمعتمرين عبر مواقع التواصل الاجتماعي جاءت لصالح (تسهم بدرجة كبيرة) في الترتيب الأول بنسبة مئوية بلغت (٥٩,٦%)، في حين جاءت (تسهم بدرجة متوسطة) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٤٠,٤%).
- وتعكس النتيجة ارتفاع نسبة **مساهمة مؤسسات الحج والعمرة في شرح مناسك الحج والعمرة** للحجاج والمعتمرين عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وبالتالي زيادة نسبة الاستخدام لمواقع التواصل الاجتماعي من قبل المبحوثين، وهذا طبيعي لأنها تعد مسؤولية تقع على هذه المؤسسات.

جدول (٦) دوافع استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي في تعلم مناسك الحج والعمرة

م	دوافع استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي	ك	%
١	تُتيح لي إمكانية التعلم الذاتي والتفاعلي مع مناسك الحج والعمرة	٢٨	%١٣,٧٥
٢	إمكانية رفع ملفات الفيديو التعليمية الخاصة بشرح مناسك الحج والعمرة	٦٠	%٢٢,٥
٣	المُساهمة في بناء الإطار المعرفي للحجاج والمعتمرين	٤٠	%١٧,٥
٤	الحصول على معلومات تتعلق بمناسك الحج والعمرة	٥٧	%١٨,٧٥
٥	التواصل والتفاعل مع الآخرين لتعلم مناسك الحج والعمرة	٦٥	%٢٧,٥
	الإجمالي	٢٥٠	%١٠٠

يتضح من جدول (٦) ما يلي:

تراوحت أعلى نسبة وأقل نسبة لدوافع استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة ما بين (٢٧,٥%: ٢٢,٥%) ، حيث جاء في الترتيب الأول (التواصل والتفاعل مع الآخرين لتعلم مناسك الحج والعمرة) بينما جاء في الترتيب الأخير (إمكانية رفع ملفات الفيديو التعليمية الخاصة بشرح مناسك الحج والعمرة).

- وتعكس هذه النتيجة ارتفاع نسبة دوافع استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي **لتعلم مناسك الحج والعمرة** واستخدام القائم بالاتصال لمواقع التواصل الاجتماعي سابقة الذكر، وبالتالي زيادة نسبة الاستخدام والوصول للهدف المُراد تحقيقه.

جدول (٧) الخدمات المقدمة للحجاج بصفحتي رئاسة شؤون الحرمين وصفحة ووزارة الحج والعمرة في تعلم مناسك الحج والعمرة

م	الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين	صفحة رئاسة شؤون الحرمين		صفحة وزارة الحج والعمرة	
		ك	%	ك	%
١	نشر أحاديث نبوية ورفع ملفات الفيديو لتعلم احكام وشعائر الحج	٦٠	%٢٤	٢٥	%١٠
٢	نشر صور للحجاج والمعتمرين لشرح مناسك الحج والعمرة	١٢	%٤,٨	٢١	%٨,٤
٣	توجيه شركات السياحة الداخلية على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين	٥٥	%٢٢	٥١	%٢٠,٤
٤	توفير الرعاية الطبية والتعزيزات الأمنية لمواجهة المخاطر التي تحدث في الحج	٤٥	%١٨	٥٥	%٢٢
٥	تقديم التأشيرات للحجاج والمعتمرين وكافة التسهيلات الإدارية لهم	٣٨	%١٥,٢	٤٥	%١٨
٦	توفير مراكز محتلفة لإرشاد الحجاج والمعتمرين التائهين بالمشاعر وتعريفهم بأمكانها	١٥	%٦	٢٤	%٩,٦
٧	تطوير الخدمات السكنية المختلفة للحجاج والمعتمرين	٢٥	%١٠	٢٩	%١١,٦
	الإجمالي	٢٥٠	%١٠٠	٢٥٠	%١٠٠

يتضح من جدول (٧) ما يلي:

- **أن نسبة الخدمات المقدمة للحجاج بصفحة وزارة الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين** عبر مواقع التواصل الاجتماعي جاءت لصالح **(نشر أحاديث نبوية ورفع ملفات الفيديو لتعلم أحكام وشعائر الحج)** في الترتيب الأول بنسبة بلغت (٢٤%)، في حين جاءت **(توجيه شركات السياحة الداخلية على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين)** في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٢٢%)، بينما جاءت **(توفير الرعاية الطبية والتعزيزات الأمنية لمواجهة المخاطر التي تحدث في الحج)** في الترتيب الثالث بنسبة مئوية بلغت (١٨%)، في حين جاءت **(تقديم التأشيرات للحجاج والمعتمرين وكافة التسهيلات الإدارية لهم)** في الترتيب الرابع بنسبة مئوية بلغت (١٥,٢%)، بينما جاءت **(تطوير الخدمات السكنية المختلفة للحجاج والمعتمرين)** في الترتيب الخامس بنسبة مئوية بلغت (١٠%)، في حين جاءت **(توفير مراكز مختلفة لإرشاد الحجاج والمعتمرين التائهين بالمشاعر وتعريفهم بأمكانها)** في الترتيب السادس بنسبة مئوية بلغت (٦%)، بينما جاءت **(نشر صور للحجاج والمعتمرين لشرح مناسك الحج والعمرة)** في الترتيب السابع بنسبة مئوية بلغت (٤,٨%).

- بالنسبة **لصفحة وزارة الحج والعمرة: أن نسبة الخدمات المقدمة للحجاج بصفحة وزارة الحج والعمرة** عبر مواقع التواصل الاجتماعي جاءت لصالح **(توفير الرعاية الطبية والتعزيزات الأمنية لمواجهة المخاطر التي تحدث في الحج)** في الترتيب الأول بنسبة بلغت (٢٢%)، في حين جاءت **(توجيه شركات السياحة الداخلية على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين)** في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٢٠,٤%)، بينما جاءت **(تقديم التأشيرات للحجاج والمعتمرين وكافة التسهيلات الإدارية لهم)** في الترتيب الثالث بنسبة مئوية بلغت (١٨%)، في حين جاءت **(تطوير الخدمات السكنية المختلفة للحجاج والمعتمرين)** في الترتيب الرابع بنسبة مئوية بلغت (١١,٦%)، بينما جاءت **(نشر أحاديث نبوية ورفع ملفات الفيديو لتعلم احكام وشعائر الحج)** في الترتيب الخامس بنسبة مئوية بلغت (١٠%)، في حين جاءت **(توفير مراكز مختلفة لإرشاد الحجاج والمعتمرين التائهين بالمشاعر وتعريفهم بأمكانها)** في الترتيب السادس بنسبة مئوية بلغت (٩,٦%)، بينما جاءت **(نشر صور للحجاج والمعتمرين لشرح مناسك الحج والعمرة)** في الترتيب السابع بنسبة مئوية بلغت(٨,٤%).

- وتعكس هذه النتيجة **نسبة الخدمات المقدمة للحجاج سابقة الذكر بصفحة وزارة الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين** عبر مواقع التواصل الاجتماعي عن صفحة وزارة الحج والعمرة ووجود اختلاف في نسب الخدمات المقدمة من كلا الصفحتين عبر مواقع التواصل الاجتماعي، وبالتالي ارتفاع أهمية الموضوع نظراً لأهمية مناسك الحج والعمرة للمؤسسات الحج والعمرة والحجاج والمعتمرين ولأنه صميم عملهم وتخصصهم.

جدول (٨) أشكال تفاعل الحجاج والمعتمرين مع مناسك الحج والعمرة

م	أشكال التفاعل مع مناسك الحج والعمرة	صفحة رئاسة شؤون الحرمين		صفحة وزارة الحج والعمرة	
		ك	%	ك	%
١	تسجيلات الإعجاب	٣٦	%١٠	٥٩	%٢٣,٦
٢	التعليقات على ما ينشر	٥٧	%٢٥	٧٣	%٢٩,٢
٣	المُشاركة	٧٦	%٣٠,٦٢	٨٠	%٣٢
٤	رفع ملفات الفيديو لتعليم الحجاج والمعتمرين مناسك الحج والعمرة	٨١	%٣٤,٣٧	٣٨	%١٥,٢
	الإجمالي	٢٥٠	%١٠٠	٢٥٠	%١٠٠

يتضح من جدول (٨) ما يلي:

أن نسبة **تفاعل الحجاج والمعتمرين مع مناسك الحج والعمرة بصفحة وزارة الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين** جاءت لصالح (رفع ملفات الفيديو لتعليم الحجاج والمعتمرين مناسك الحج والعمرة) في الترتيب الأول بنسبة بلغت (٣٤,٣٧%)، في حين جاءت (التعليقات على ما ينشر) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٣٠,٥%)، بينما جاءت **(المُشاركة)** في الترتيب الثالث بنسبة مئوية بلغت

(٣٠,٦٢%)، بينما جاءت (التعليقات على ما ينشر) في الترتيب الرابع بنسبة مئوية بلغت (٢٥%)، في حين(تسجيلات الإعجاب) في الترتيب الخامس بنسبة مئوية بلغت (١٠%).

بالنسبة لصفحة وزارة الحج والعمرة : أن نسبة تفاعل الحجاج والمعتمرين مع مناسك الحج والعمرة بصفحة وزارة الحج والعمرة جاءت لصالح (المُشاركة) في الترتيب الأول بنسبة بلغت (٣٢%)، في حين جاءت (التعليقات على ما ينشر) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٢٩,٢%)، بينما جاءت (تسجيلات الإعجاب) في الترتيب الثالث بنسبة مئوية بلغت (٢٣,٦%)، بينما جاءت (رفع ملفات الفيديو لتعليم الحجاج والمعتمرين مناسك الحج والعمرة) في الترتيب الرابع بنسبة مئوية بلغت (١٥,٢%).

– وتعكس هذه النتيجة زيادة تفاعل الحجاج والمعتمرين **مع مناسك الحج والعمرة بصفحة رئاسة شؤون الحرمين** عن صفحة وزارة الحج والعمرة وتعدد أشكال التفاعل سابقة الذكر، وبالتالي ارتفاع أهمية الموضوع نظراً لأهمية مناسك الحج والعمرة للحجاج وهذه المؤسسات ولأنه صميم عملهم وتخصصهم.

التحقق من فروض الدراسة:

الفرض الأول: ينص هذا الفرض على أنهُ: **توجد علاقة دالة إحصائية بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي ومستوي تفاعلهم مع مناسك الحج والعمرة.**

جدول (٩) العلاقة بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي ومستوى تفاعلهم مع مناسك الحج والعمرة.

المُتغيرات	مستوي التفاعل مع مناسك الحج والعمرة	
	قيمة ر	مستوي الدلالة
استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	٠,٤١**	٠,٠١

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٤ (٠,٠١) = ٠,١٨

* دال عند مستوي (٠,٠٥) ** دال عند مستوي (٠,٠١)

يتضح من جدول (٩) ما يلي:

للتحقق من هذا الفرض تم استخدام مُعامل ارتباط بيرسون لفحص شدة واتجاه الارتباطية بين استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي من جهة، ومستوى تفاعلهم مع مناسك الحج والعمرة من جهة ثانية، وقد بلغت قيمة مُعامل الارتباط (٠,٤١**)، وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مُستوي (٠,٠١)، وبهذا يقبل الفرض القائل بأنه: توجد علاقة دالة إحصائية بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي ومستوي تفاعلهم مع مناسك الحج والعمرة.

وهذا يدل على ارتفاع نسبة استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة، وينعكس ذلك على درجة استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي من أجل تعلم مناسك الحج والعمرة.

الفرض الثاني: ينص هذا الفرض على أنهُ: **توجد علاقة دالة إحصائية معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، ومعدل الوقت الذي يقضونه في تعلم مناسك الحج والعمرة.**

جدول (١٠) العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، ومعدل الوقت الذي يقضونه في تعلم مناسك الحج والعمرة

المُتغيرات	معدل الوقت الذي يقضيه المبحوثين في تعلم مناسك الحج والعمرة	
	قيمة ر	مستوي الدلالة
استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	٠,٤٣ **	٠,٠١

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٤ (٠,٠١) = ٠,١٨

* دال عند مستوي (٠,٠٥) ** دال عند مستوي (٠,٠١)

يتضح من جدول (١٠) ما يلي:

للتحقق من هذا الفرض تم استخدام مُعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، ومعدل الوقت الذي يقضونه في تعلم مناسك الحج والعمرة، وقد بلغت قيمة مُعامل الارتباط (٠,٤١**)، وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مُستوي (٠,٠١)، وبهذا يقبل الفرض القائل بأنه: توجد علاقة دالة إحصائية معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، ومعدل الوقت الذي يقضونه في تعلم مناسك الحج والعمرة.

وهذا يدل على ارتفاع نسبة استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة، وينعكس ذلك على ارتفاع معدل الوقت معدل الوقت الذي يقضيه المبحوثين في تعلم مناسك الحج والعمرة.

الفرض الثالث: ينص هذا الفرض على أنهُ: **توجد علاقة دالة إحصائية دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، و مدى المساهمة في شرح مناسك الحج والعمرة .**

جدول (١١) العلاقة بين دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، و مدى المساهمة في شرح مناسك الحج والعمرة

المُتغيرات	مدي المساهمة في شرح مناسك الحج والعمرة	
	قيمة ر	مستوي الدلالة
دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي	٠,٤٤**	٠,٠١

قيمة (ر) الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) = ٠,١٤ (٠,٠١) = ٠,١٨

* دال عند مستوي (٠,٠٥) ** دال عند مستوي (٠,٠١)

يتضح من جدول (١١) ما يلي:

للتحقق من هذا الفرض تم استخدام مُعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، و مدي المساهمة في شرح مناسك الحج والعمرة، وقد بلغت قيمة مُعامل الارتباط (٠,٤٤ **)، وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مُستوي (٠,٠١)، وبهذا يقبل الفرض القائل بأنه: توجد علاقة دالة إحصائية دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، و مدى المساهمة في شرح مناسك الحج والعمرة .

وهذا يدل على أنه كلما زادت دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، زاد ت نسبة الاستفادة من المساهمة في شرح مناسك الحج والعمرة.

النتائج العامة للدراسة:

- أن مُعدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي في تعلم مناسك الحج والعمرة جاء لصالح (دائماً) في الترتيب الأول بنسبة مئوية بلغت (٧٨,٨%)،في حين جاءت (أحيانًا) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٢١,٢%).
- أنَّ مُعدل الوقت الذي يقضيه الحجاج والمعتمرين في تعلم مناسك الحج والعمرة جاء لصالح (من ساعة إلى ثلاث ساعات يوميًا) في الترتيب الأول بنسبة مئوية بلغت (٣٩,٢%)،في حين جاءت (أقل من ساعة يوميًا) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٤٠%)، بينما جاءت (من ساعة إلى ثلاث ساعات يوميًا) بنسبة مئوية بلغت(٢٠,٨%).
- أنَّ نسبة مساهمة مؤسسات الحج والعمرة الرسمية في شرح مناسك الحج والعمرة للحجاج والمعتمرين عبر مواقع التواصل الاجتماعي جاءت لصالح (تسهم بدرجة كبيرة) في الترتيب الأول بنسبة مئوية بلغت (٥٩,٦%)، في حين جاءت (تسهم بدرجة متوسطة) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٤٠,٤%).
- تراوحت أعلى وأقل نسبة لدوافع استخدام الحجاج والمعتمرين لمواقع التواصل الاجتماعي لتعلم مناسك الحج والعمرة ما بين (٢٧,٥%: ٢٢,٥%)، حيث جاء في الترتيب الأول (التواصل والتفاعل مع الآخرين لتعلم مناسك الحج والعمرة) بينما جاء في الترتيب الأخير (إمكانية رفع ملفات الفيديو التعليمية الخاصة بشرح مناسك الحج والعمرة).

- ارتفاع نسبة تفاعل الحجاج والمعتمرين مع مناسك الحج والعمرة بصفحة رئاسة شؤون الحرمين وصفحة وزارة الحج والعمرة، حيث تفاعل الحجاج والمعتمرين مع المناسك بصفحة الحج والعمرة وصفحة رئاسة شؤون الحرمين لصالح (رفع ملفات الفيديو لتعليم الحجاج والمعتمرين مناسك الحج والعمرة) في الترتيب الأول بنسبة بلغت (٣٤,٣٧%)، في حين جاءت (التعليقات على ما ينشر) في الترتيب الثاني بنسبة مئوية بلغت (٣٠,٥%)، بينما جاءت (المُشاركة) في الترتيب الثالث بنسبة مئوية بلغت (٣٠,٦٢%)، بينما جاءت (التعليقات على ما ينشر) في الترتيب الرابع بنسبة مئوية بلغت (٢٥%)، في حين(تسجيلات الإعجاب) في الترتيب الخامس بنسبة مئوية بلغت (١٠%).
- ثبت صحة الفرض الأول: توجد علاقة دالة إحصائية بين استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي ومستوى تفاعلهم مع مناسك الحج والعمرة، وقد بلغت قيمة مُعامل الارتباط (٠,٤١**)،وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مُستوي (٠,٠١).
- ثبت صحة الفرض الثاني: توجد علاقة دالة إحصائية معدل استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، ومعدل الوقت الذي يقضونه في تعلم مناسك الحج والعمرة، وقد بلغت قيمة مُعامل الارتباط (٠,٤٣ **).
- ثبت صحة الفرض الثالث: توجد علاقة دالة إحصائية دوافع استخدام المبحوثين لمواقع التواصل الاجتماعي، و مدى المساهمة في شرح مناسك الحج والعمرة ، وقد بلغت قيمة مُعامل الارتباط (٠,٤٤ **)،وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مُستوى (٠,٠١).

توصيات البحث:

- ضرورة اهتمام الحجاج والمعتمرين باستخدام التكنولوجيا الحديثة والحواسيب اللوحية لتعلم مناسك الحج والعمرة على مواقع التواصل الاجتماعي.
- ضرورة اهتمام صفحات مؤسسات الحج والعمرة بنشر مواعيد الزيارات للحجاج والمعتمرين للأماكن المقدسة من خلال نشر جداول بأماكن الزيارات لكل فوج من أفواج الحجاج والمعتمرين.
- التأكيد على أهمية تقديم الإعلانات بالأماكن والطرق التي يسلكها الحجاج والمعتمرون أثناء زيارة الأماكن المقدسة.

مقترحات بحثية:

- دور مواقع التواصل الاجتماعي في تجديد الخطاب الديني.
- توظيف شبكات التواصل الاجتماعي في التعريف بقيم وسماحة الإسلام.

قائمة المصادروالمراجع:

أولاً المصادروالمراجع العربية:

- آمال كمال(٢٠١١). استخدام طلاب الجامعات المصرية لمواقع الشبكات الاجتماعية وعلاقته برأس المال الاجتماعي بالتطبيق على موقع " Face book". المجلة المصرية لبحوث الرأي العام. المجلد العاشر، العدد الرابع، جامعة القاهرة: كلية الإعلام، يوليو-ديسمبر2011.
- أسامة صالح حريري (١٤١٩هـ) " مصادر معلومات جماهير الحج " بحث منشور بجامعة أم القري، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة.
- إيمان فتحي عبد المحسن حسين (١٤٣٥هـ). دور وسائل الإعلام الجديد في مواجهة بعض مشكلات زوار المسجد النبوي الشريف"، بحث منشورة بجامعة أم القري، المملكة العربية السعودية، وزارة التعليم العالي.
- بسيوني إبراهيم حمادة (٢٠٠٨). دراسة في الإعلام والتكنولوجيا الاتصال، القاهرة، عالم الكتب.
- محمود محمد أحمد (٢٠١٧). الاتصال التفاعلي لدى مستخدمي صفحات القنوات الإخبارية بمواقع الشبكات الاجتماعية والإشباعات المُتحققة منها، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا: كلية التربية النوعية، قسم الإعلام التربوي.
- مرفت عبد الحميد علي(٢٠١٧). بعنوان: اتجاهات الجمهور المصري نحو صفحات مؤسسات الدولة على مواقع التواصل الاجتماعي، دراسة تطبيقية، جامعة الزقازيق كلية الآداب، قسم الاعلام.
- حسنين شفيق(٢٠١٣). سيكولوجية الإعلام الجديد، القاهرة: دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع.

- حسنين شفيق (٢٠١١). الإعلام الجديد، الإعلام البديل .. تكنولوجيات جديدة في عصر ما بعد التفاعلية، ط١، القاهرة: دار فكر وفن للطباعة والنشر والتوزيع.
- محمد الفاتح حمدي (٢٠١٠). استخدامات النخبة للصحافة الإلكترونية وانعكاساتها على مقروئية الصحف الورقية، الجزائر: جامعة الحاج خضر بأنته ، كلية الحقوق: قسم علوم الإعلام والاتصال.
- مروة وائل غالي (٢٠١٣). تأثير الاتصال التفاعلي للبرامج الاجتماعية لمحطات راديو الإنترنت علي معالجة القضايا الاجتماعية للشباب المصري : دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنصورة. كلية الآداب قسم الإعلام.
- محمد السيد عليوة (٢٠١٢). دور بعض الوسائط الاتصالية بالإنترنت في تنمية الوعي السياسي لدى شباب الجامعة، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة والإعلام، جامعة عين شمس، قسم الإعلام وثقافة الطفل.
- رحيمة الطيب عيساني (٢٠١٦). أشكال التفاعلية لدى مُستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي من الشاب العربي، بحث منشورة في المجلة العربية للإعلام والاتصال، العدد الخامس عشر –مايو ٢٠١٦م –شعبان ١٤٣٧هـ
- فهد عبدالله النفيعي (١٤٢٠هـ). دور الاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمور السلامة خلال موسم حج عام١٤١٦هـ، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ١٤٢٠هـ.

ثانياً المصادروالمراجع الأجنبية:

- Jan H Kietzmann and al, Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media, Business Horizons, 54(3), 201, P241-251. Jan H Kietzmann,2015,241-251
- LI,R,SUH(2015).FACTORS IN FLUENCING IN FOR NATION CREDIBILITY ON SOCIOL MEDIA PLATT FROMS ERIDENCE FROM FACEBOOK PAGES PROCEDIA COMPUTER SEIENCE 72,314-32

المحور الثالث:
الدراسات البيئية والصحية

تقييم جودة المياه الموزعة بمساكن الحجاج والمعتمرين

د. عمر بشير أحمد[1]، أ.د. عاطف حسين أصغر[1]، د. علي عبده صيقل[1]، أ.د. إبراهيم عبد الرحيم حسين[1]، د. عبير عبد الرحمن برهمين[2]، د.محمود يوسف لبدا[3]، أ. ماهر حسين مشاط[1]، أ. أحمد السهلي[1]
١- معهد خادم الحرمين الشريفين لابحاث الحج والعمرة - جامعة ام القرى
٢- كلية الطب - جامعة ام القرى
٣- الإدارة العامة لصحة البيئة - وزارة الصحة

ملخص البحث:

تناولت الدراسة الجودة الكيميائية والميكروبية للمياه الموزعة في مساكن الحجاج والمعتمرين في موسم عام ١٤٣٨هـ. أخذت عينات مياه من صنابير مياه غرف الحجاج والمعتمرين وتم تحليل درجة الحموضة والقلوية وتركيز الكلور وكمية الأملاح الذائبة، كما تم الفحص الميكروبي المتمثل في دلالات التلوث كالقولونية المعوية والإشريجية القولونية بطريقة الكوليرت والعد البكتيري المتعدد الطبقي بطرق الميليبور، كما تم فحص وجود بكتريا الليجيونيلا بواسطة التفاعل التسلسلي التضاعفي (PCR). بينت الدراسة أن العينات التي سحبت من ٧٣ فندقا سكنيا قد تراوحت درجة حموضتها من (٥,١٥-٧,٣٠) بينما تراوحت تراكيز الأملاح الذائبة من (٨٤-١٩٥) جزء من المليون وتبين عدم وجود كلورين كاف في جميع عينات الدراسة. وأكدت الدراسة عدم وجود الليجيونيلا والإشريجية القولونية والزائفة الزنجارية (السيدوموناس) في جميع العينات. كما بينت الدراسة وجود بكتريا قولونية في ٥ عينات (٦,٨%) حيث ارتفع العد الاحتمالي في ثلاثة منها. كما تبين وجود العدد الكلي الطبقي في ٧ عينات (٩,٦%)، وكان مرتفعا في (٣) عينات. وخلصت الدراسة إلى جودة المياه كيميائيا في عينات الدراسة وخلوها من بكتريا الليجوينلا والسيدوموناس والإشريجية القولونية وتبين وجود تلوث قليل بالمعويات البرازية. وأوصت الدراسة ببذل مزيد من الجهود لمعالجة المياه وعمل تفتيش دوري وفحص مستمر للمياه بمساكن الحجاج والمعتمرين.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Evaluation of water quality supplied in pilgrims and Umrah visitors, buildings

---

استخدام النباتات لتنقية بيئة الأماكن المقدسة من العناصر الثقيلة الناتجة من عوادم السيارات ومخلفات الحجيج

د. منال يحي محمد بن سميح
الكلية الجامعية بالليث – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

في السنوات الأخيره أصبح هناك زيادة شديدة في عدد الزوار و المعتمرين والحجيج في مكة المكرمة والمدينة المنورة والتي أدت إلى تلوث النظام البيئي نتيجة لتراكم الملوثات الخطرة كالعناصر الثقيلة والمركبات البترولية الحلقية ونتيجة لعدم وجود معالجة صحيحة لهذه المخلفات، لذلك فإنها تتراكم في البيئة وتؤثر سلباً على صحة السكان، وقد اثبتت الدراسات أن الامتصاص الحيوي للعناصر السامة من المخلفات الصناعية باستخدام الغطاء النباتي هي إحدى التقنيات البديلة رخيصة الثمن والآمنة للبيئة عوضاً عن الطرق التقليدية باهظة الثمن . لذلك قمنا بإجراء تجربة بوضع مسحوق جذور شجرة النيم في بيئة ملوثة بالحديد بشكل فوق الطبيعي لمعرفة أثرها على امتصاص هذا المعدن، فأعطت التجربة نتائج جيدة في زمن قصير. حيث أن شجرة النيم تتميز بشدة تحملها للجفاف ودرجة الحرارة العالية وتنمو لتصبح شجرة في زمن قصير، وتتميز بأن جذورها تنمو بشكل عرضي تحت سطح الارض وهذه يتناسب مع طبيعة الأراضي الجبلية لمنطقة مكة المكرمة. بالإضافة إلى خصائص أوراق هذه الشجرة كمهدئة للحروق الجلدية الناتجة من أشعه الشمس وهذا يتناسب مع الطقس الحار والمشمس في منطقة مكة. لذلك توصي الدراسة بالتوسع بزراعة هذه الشجرة في جميع أراضي مكة المكرمة والمدينة المنورة خاصة في المناطق المركزية المحيطة بالحرمين.

المقدمة:

شجرة النيم هي شجرة سريعة النمو دائمة الاخضرار كثيفة الظل و تعتبر في الغابة مظهراً للخضرة. يَصِل ارتفاعها إلى ١٦ متراً وأحياناً ٢٥ متر. وهي من الأشجار التي تتميز بكبر حجم جذرها وصلابته حيث تمتد جذورها إلى مساحات بعيدة بشكل عرضي وليس في العمق، ولذلك يتم ترك مسافة ثلاثة أمتار على الأقل عند زراعة أشجار النيم بين كل شجرة و أخرى. أما الأوراق فهي مركبة من عدد من الوريقات المتقابلة يصل إلى سبع عشرة وريقة تتجمع عند نهايات الأغصان حيث يصل طول الورقة إلى ٣٠ سنتمتراً. والثمرة ذات لون أخضر يتحول إلى الأصفر عند نضجها و يصل طولها إلى سنتميتر واحد وهي ذات بذرة واحدة ولب مذاقه حلو يؤكل.

فوائد و استخدامات شجرة النيم:

تسمى شجرة النيم بالشجرة الكنز لما لها من قيم غذائية كبيرة و استعمالات متعددة، حيث لها القدرة على طرد الحشرات كالبعوض و الذباب و مكافحة الآفات، أيضاً أثبتت عدة دراسات أن أوراق النيم تعمل كمنظف جيد للأسنان ممكن أيضاً للأغصان أن تستخدم كسواك. لذلك فإن كل جزء من هذه الشجرة له استخدام دوائي محدد حيث تستخدم الأوراق في علاج الامراض الجلدية أو الثمار لحل مشاكل الجهاز البولي و قشور الجذور تستخدم كطاردة للديدان المعوية، أما اللحاء يحتوي على مركبات مضادة للأورام و يستخدم زيت الأوراق لعلاج آلام الأعصاب و التشنج و ثبت استخدامه لعلاج الجرب. كما أنه يقتل الحيوانات المنوية خلال ٣٠ ثانية، لذلك يستخدم كمانع للحمل اذا ما حقن في المهبل، وتعتبر هذه الشجرة رئة الحياة على سطح الأرض لأنها تعمل كمرشح للغازات الضارة و الملوثات المختلفة.

البنية الكيميائية لشجرة النيم:

يعتبر مركب الازاديراكتين (شكل ٣) azadirachtin أهم مكون لبذور شجرة النيم. يحتوي هذا المركب الفعال على عدد كبير من ذرات الأكسجين بمجموعات وظيفية مختلفة و هي الهيدوكسيل و الايثر و الاستر و الايبوكسيد ، هذه المجاميع أعطت المركب فاعليه أكبر و قيمة بيولوجية عالية (V.K. Ermel etal 1991). وأوضحت دراسة سابقة (H. Chenault and S.J. Danishefsky , 1989) أن مركب السالانين (شكل٤) Salannin من المكونات الرئيسة لأوراق شجرة النيم و هو أيضا تربين ثنائي أكسجيني، و هذا المركب يعمل على طرد و تنفير ذباب المنزل، لذلك تستخدم أوراق النيم بهذا الاستخدام في حال ازدياد الذباب، و ذكر (M. Jacobson, 1989) أيضا أن مركب النيمبين (شكل ٥) Nimbin موجود بكمية جيدة في زيت بذور و ثمار شجرة النيم . و هو مركب تربين ثنائي أكسجيني له تأثيرات بيولوجية متعددة منها أنه مضاد للالتهابات و خافض للحرارة و مضاد للهيستامين بالإضافة إلى الصفات المعقمة.

التلوث البيئي في الأماكن المقدسة:

مكة المكرمة و المدينة المنورة يحدث فيهما أكبر تجمع إسلامي على وجه الأرض و هذه الظاهره كفيلة بوجود التلوث البيئي بسبب الازدحام و الضوضاء و المياه المتسربة و الدخان المتصاعد من المركبات خصوصاً من حافلات الحجاج، حيث يعتقد معظم الناس أن التلوث هو فقط مخلفات الحجاج و بقايا الأطعمة، ومن المتوقع خلال مواسم الحج والعمرة ازداد نسبة ملوثات الهواء ومنها غاز أول أكسيد الكربون الذي ينتج من عوادم السيارات، والذي يسبب ارتفاعه ضررا للإنسان بسبب سرعة امتصاصه من قبل خلايا الدم الحمراء فيقوم بتكوين مركباً جديدا مع الهيموجلوبين لا يستطيع حمل الأكسجين، وكذلك غازات أكاسيد النيتروجين (NOx) فهي ايضا موجودة بسبب تعرض النفايات العضوية للشمس مدة طويلة وانتشار عوادم السيارات، فزيادة نسبة هذه الأكاسيد تسبب ما يعرف بالضباب الصناعي المحمل بالدخان في الأجواء الملوثة. و تسبب ثقبا في طبقة الأوزون و تضر الإنسان حيث تسبب تهيج للأغشية المخاطية و تهيج أغشية العين، و تؤثر أيضاً على النبات حيث تؤخر نموه و تدمر أنسجة أوراقه. وهناك نوع آخر من الملوثات و هي المعادن الثقيلة التي تعتبر عناصر كيميائية لها ثقل نوعي عالٍ تقريباً فهو أضعاف الثقل النوعي للماء عندما تدخل جسم الإنسان من خلال الطعام أو الهواء. لا يوجد لها أي دور بيولوجي سام عند وجودها بنسب منخفضة في التربة و الغذاء والماء و لكن عند ارتفاع النسب تكمن الخطورة (D. Lavie, et al , 1967).

يعتبر عنصر الحديد من الملوثات البيئية إذا ازدادت نسبته عن المسموح دوليا. ويعتبر ثاني أكبر عنصر وجودا في الأرض و ذلك لتنوع مصادره، فمن أهم مصادر وجوده هو تحلل الصخور و ترسبها داخل المياه الجوفية تحت الأرض ومخلفات المصانع و الصدأ الذي يتكون داخل أنابيب المياه سواء ماء الشرب أو ماء المجاري. حيث وجود الحديد بنسبة تزداد عن (0.3 mg/l) حسب المقاييس العالمية يشكل خطورة على البيئة و البشر سواء في الماء او التربة. حيث يسبب تغيرا في الطعم و اللون للمياه الجوفية الصالحة للشرب وكما يسبب تقرحات في المعدة و اضطرابات في وظائف الكلي و خللا في استقبال الإشارات العصبية. بالإضافة إلى السمية النباتية التي يحدثها للغطاء النباتي الموجود في نفس المنطقة (Anwar F. and Bhanger MI. 2003).

لذلك أصبح من الضروري التخفيف من نسبة عنصر الحديد في المياه و التربة التي تحتوي على نسبة عالية منه. ونفس هذا التأثير يتوقع حدوثه في الأراضي المقدسة لعدة أسباب و هي :

- من المعروف أن أرض مكة المكرمة جبلية و بالتالي سيكون نسبة تحلل الصخور عالية جدا خصوصاً لتعرض هذه الجبال لعوامل تعرية بشرية و عمرانية بسبب مواسم الحج السنوية.
- الازدحام السنوي لأداء فريضة الحج يؤدي إلى زيادة مياه الصرف الصحي في هذه المناطق و حدوث انفجار لأنابيب الصرف الصحي في بعض الأحيان الذي يؤدي إلى سريان مياة المجاري فوق أو تحت التربة و بالتالي انتقال الحديد إلى التربة .
- ارتفاع درجة حرارة الطقس يؤدي إلى ارتفاع نسبة الحديد في التربة، و من المسلم به أن درجة الحرارة في السنوات القادمة ستكون عالية في موسم الحج .

أثبتت عدة دراسات أن التنقية النباتية للتربة أسهل تنفيذا و أقل تكلفة، فمثلا قام أحد الباحثين بالتجريب على قشر الرمان و اخر أجرى تجربة على قشر الرمان و قشر الموز و البرتقال وغيرهم أجرى على جوز الهند. (Moham M.I. Sulaiman M.A.), (Mose M.T. et al , 2014)

(2009 و منهم من قام بالتجريب على البندق حيث جميعهم استخدموا المحاليل المائيه الملوثة بزيادة نسبة الحديد، فتوصلوا جميعاً إلى نتائج مرضية. ومن جهة أخرى تم تجريب النبات تحت الدراسة وهو شجرة النيم في امتصاص عدة انواع من المعادن الثقيلة وهي النحاس الخارصين والنيكل و الكروم وجميعها أعطت نتائج جيدة لامتصاص جذور النيم لهذه المعادن.

(E.H.M.Temme, P.G.A. and Van Hoydonck , 2002).

أهداف البحث:

١. إظهار كل ما يتعلق بشجر النيم و فائدة انتشاره في الأراضي المقدسة.
٢. استعراض أنواع الملوثات وأسباب وجودها في بيئة الأراضي المقدسة.
٣. إثبات قدرة أوراق شجرة النيم على امتصاص الحديد الموجود بكمية تصل إلى السمية في تربة مكة المكرمة.

منهجية وطرق البحث:

١- الحصـول على عينة من جذور شـجرة النيم: تم زراعة شـجرة النيم في فناء الكلية (الكليه الجامعيه بالليث) و ذلك للتجريب عليها و لتكون بيئتها مقاربة لطبيعة البيئة في الاراضي المقدسة و أيضا للاستفادة من صفاتها البيئية في تنقية الجو و ترطيبه و طرد الحشرات، ثم أخذت كمية من جذورها و تم تجفيفها و طحنها لبدء الجزء العملي.

٢- تجهيز المحاليل: تجهيز العينة القياسية لمحلول الحديد : وزن 20 mg من كلوريد الحديديك $FeCl_3$ و إذابتها في 100 ml من الماء المقطر، ثم عمل تركيزات متدرجة من هذه العينة و هي **0.25, 0.50, 0.75, 1.00, 1.50, 2.00 and 2.50 ml**

كل منها في 10 ml من الماء المقطر . ثم تم وضع نقطة من حمض الكبريتك المركز على كل تركيز لغرض التحميض ثم وضع 1.2 ml من ammonium thiocyanate (concentration of both solution was 5 M) إلى كل تركيز مما سبق. ثم قياس العلاقة بين الامتصاص و التركيز بجهاز الأسبكتروفوتوميتر Spectrophotophotometer . (شكل ٦)

٣- تحضير العينه الأساسية (Stock) لمحلول الحديد $FeCl_3$: تم تحضير هذه العينة بأخذ وزن 0.5 g من كلوريد الحديديك و إذابته في 500 mlمن الماء المقطر ثم اضافة 1 ml من حامض الكبريتيك المركز ستكون قيمة الرقم الهيدروجيني لهذا المحلول تقريبا 4 . ثم تبدأ التجربة بأخذ أوزان مختلفه من مسحوق جذور النيم الجافة و هي (100, 150 , 200 and 250 mg) و وضع كلا منها في 100 ml من العينة الاساسية (Stock) (شكل ٧) ثم تركها لمدة ساعة ثم ساعتين ثم ثلاث ساعات بمعزل عن الضوء.

٤- تحضير محاليل العينة الأساسية مع الكاشف بعد مضي الوقت المطلوب : بعد ترك المحاليل السابقة ساعة واحدة، تم تجهيز العينات للقياس بواسطة جهاز الاسبكتروفوتوميتر، و ذلك بإخذ 1 ml من كل محلول التي تم تجهيزها في الفقره ٣ و وضع عليه 1.2 ml من الكاشف و هو ثيوسيانات الأمونيوم (شكل ٨) ثم أخذ قيمة الامتصاص بجهاز الاسبكتروفوتوميتر .

النتائج والمناقشة:

هذه الدراسة أعطت النتائج المتوقعة منها، حيث من المفترض أن مسحوق جذور شجرة النيم يعمل على تقليل تركيز الحديد تدريجياً في المحلول المائي مع مرور الزمن . و هذا الهدف من استخدام جذور شجرة النيم في هذه الدراسة حيث دلت النتائج على قدرة هذه الشجرة أن تمتص الزيادة السمية لعنصر الحديد الموجودة في التربة بواسطة جذورها (جدول ١). يتضح من الجدول أنه عند مرور ساعة بعد إضافة 100 mg من مسحوق الجذور فإن نسبة الامتصاص كانت % 11 وهي تعتبر أقل قيمة و ذلك لقصر الوقت و قلة تركيز مسحوق الجذور و أنه عند مرور ثلاث ساعات بعد إضافة 250 ml من مسحوق الجذور و هي أطول زمن لهذه الدراسة كانت الامتصاص عالية جدا و هي % 75. و هذا يدل على قدرة شجرة النيم على امتصاص الحديد من التربة الملوثة.

الخلاصة:

تتلخص نتيجة هذه الدراسه على أن شجرة النيم قادرة بشكل واضح و كبير على امتصاص المعادن الثقيلة التي أهمها الحديد الموجود بنسبة كبيرة في التربة .

التوصيات:

توصي هذه الدراسة بالتالي :

- زراعة شجرة النيم في جميع المناطق في أراضي مكة المكرمة و خصوصاً المعرضة للازدحام .
- نشر ثقافة كل ما يتعلق بهذه الشجرة لكونها شجرة تمثل كنزا و الاستفادة من جميع أجزاءها لصالح الصحة و البيئة.

مراجع البحث:

1- V.K. Ermel , H. O. Kalinowski and H Schrnutterer, J. Appl. Ent, 1991, 112, 512.

2- H. Chenault and S.J. Danishefsky, *J. Org. Chem.*, 1989, **54**, 4249.

3- M. Jacobson, J. Chem Soc., 1989 , **43**,19.

4- D. Lavia, M. K. Jain and S. R. Shpan-Gabrielith, *J. Chem. Sec., Commun.*, 1967. 910.

5- F. Anwar. and M.I. Bhanger . 2003, *J Agric Food Chem* , **51** , 6558-6563.

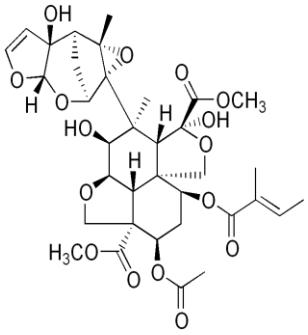
6- M.T. Mosa.K.O. Moseti., J . K . Wanyoko. J.K . Kinyua., D. Kariulki,E.N. Magiri., M.A. Obanda. 2014, **5**, 473-479.

7- M. I. Mohammed , M.A. Sulaiman , 2009, **2**(2), 34-39.

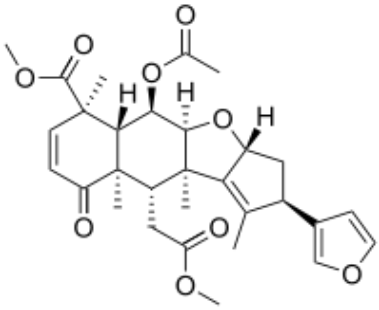
8- E.H.M. Temme, P.G.A. Van Hoydonck , 2002, **56**, 379-386.

شكل (١): شجرة النيم

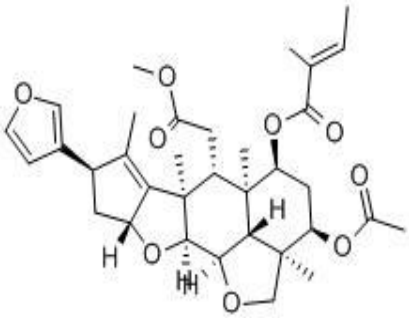
شكل (٢): شجرة النيم المزروعه في الكلية لغرض الدراسة



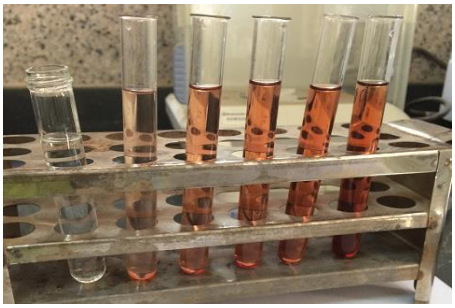
شكل (٣)



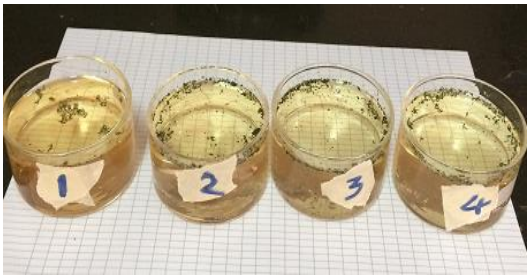
شكل (٤)



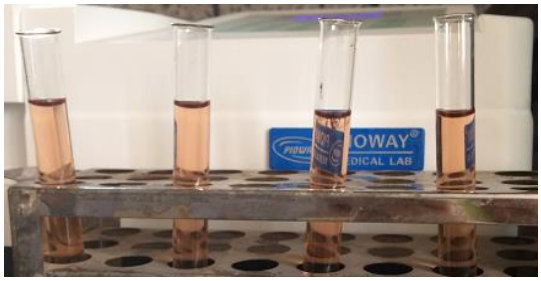
شكل (٥)



شكل (٦)



شكل (٧)



شكل (٨)

جدول (١): مسحوق جذور شجرة النيم يقلل تركيز الحديد تدريجياً في المحلول المائي مع مرور الزمن.

After One hour			
No Of solution	Abs (0.400)	100 mg	Removing percentage
1	0.357	89.25	11 %
2	0.342	85.5	14.5 %
3	0.339	84.75	15.25 %
4	0.319	79.75	20.3 %
After two hours			
1	0.319	79.9	21 %
2	0.310	77.5	23 %
3	0.299	74.5	26 %
4	0.280	70.0	30 %
After three hours			
1	0.177	44.25	55.75 %
2	0.140	35.0	65.1 %
3	0.130	32.5	68.1 %
4	0.099	24.7	75.3 %

الاستفاده من نوى التمر كمصدر طبيعى لإنتاج مضادات الأكسدة باستخدام تكنولوجيا النانو

أ.د. أمال أمين عايدية، د. أحمد العزازى
الكلية الجامعية بالليث – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تعتبر تكنولوجيا النانو أحد أهم إنجازات هذا العصر والتي تطور استخدامها بشكل كبير منذ اكتشافها خلال الأعوام الماضية، ونظرا أنه قد لوحظ أنّ الحجاج والمعتمرين يستهلكون بما يزيد عن أكثر من ٨٠٠ طن من التمور وبالأخص صنف الروثانة خلال شهرى رمضان المبارك وذي الحجة. وشجرة التمر يطلق عليها الشجرة المباركة فهي كلها خير، حيث لا يرمى منها شيء ومن مخلفات شجرة التمر هى نواة التمر، وعليه فقد اعتمد البحث فى فكرته على استخدام تقنية النانو فى إعادة تدوير مخلفات التمر، مثال لذلك النوى وذلك بدلا من التخلص منه بدون فائدة حيث ينتج منه آلاف الأطنان التى تهدر بدون فائدة بعد استخدام ثمرة التمر. وفى هذا البحث تمّ الحصول على نواة التمر من صنف الروثانة والمنتشر استخدامه فى المملكة وبعد ذلك تم تجهيز المستخلص الخام وبطريقة مطحنة النانو الكروية ثمّ تمّ تقدير العديد من المركبات الكيميائية فى مستخلص نواة التمر من مضادات الأكسدة، وكانت النتائج كالتالى: لوحظ أنّ أعلى إنتاجية استخلصت بواسطة كحول الميثانول لمستخلص النانو بالمقارنة بنفس المذيب ولكن للمستخلص الخام. كان مستخلص النانو هو الأعلى في محتواه من الفينولات والكاروتينات الكلية والفلافونيدات الكلية، وأظهر أيضا نفس المستخلص أعلى نشاط مضاد للأكسدة. بناء على النتائج المتحصل عليها يمكن القول أنّ مضادات الأكسدة الطبيعية الموجودة بنواة التمر يمكن استخدامها كبديل واعد في مكونات الغذاء وبالأخص لو تمّ تحضير المستخلص بطريقه النانو و الإستفادة من نواة التمر التي تنتج أثناء مواسم الحج والعمرة وتحويلها من نفايات غير مستغلة إلى ثروة.

المقدمة:

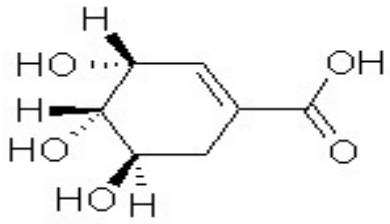
تعتبر فاكهة التمر (Phoenix dactylifera L) من المحاصيل التجارية الهامة فى معظم البلاد العربية وبخاصة فى المملكة العربية السعودية. ويستهلك منها كميات كثيرة خلال شهر رمضان و أيضا فى موسم الحج بالأماكن المقدسة. ومن المعروف أنّ نواة التمر (Date seed)، المتواجدة داخل الثمرة، لا تقل أهمية عن ثمرة التمر نفسها إذ أنها تحتوي على العديد من الألياف ومضادات الأكسدة والمركبات الفينولية (Phenolics) وكما أنّها تحتوى أيضا على العديد من العناصر الغذائية الهامة مثال ذلك السكريات - البروتينات والدهون كما تعد بذلك فوائد نواة التمر عديدة ومتنوعة (Biglari,2009).

فؤائد واستخدامات تكنولوجيا النانو : توفير الغذاء بصورة جيدة هو الاحتياج الأول للإنسان واستخدام التقنيات الحديثة لتطويره وضمان سلامته هو هدف للعديد من الدول، ومن بين تلك التقنيات تقنية النانو حيث تهتم بابتكار تقنيات ووسائل جديدة تقاس أبعادها بالنانوميتر وهو جزء من مليار جزء من المتر ((1–100 nm). تتلخص فكرة استخدام تقنية النانو في إعادة الترتيب الذري للمادة وإعطائها خصائص جديدة هامة حيويا ويعتمد خصائص هذه المنتجات على كيفية ترتيب هذه الذرات. ومن تطبيقات تقنية النانو في مجال الأغذية، ما يعرف حاليا باسم كبسولات النانو (Nanocapsules) وجسيمات النانو (Nanoparticles) المستخدمة في تعزيز نكهة الأغذية وذلك كما هو واضح فى المرجع (**European Advisory Services (EAS), (2007**. ومن التطبيقات الأخرى لعلم النانو الحديثة أنه يتمّ إنتاج حبيبات

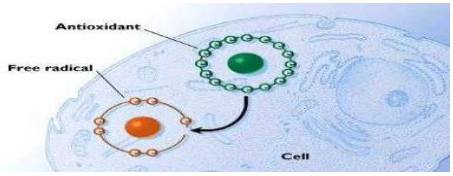
غذائية تسمى النانوبوتات تضاف في الغذاء تستطيع أن تتحرك في الدورة الدموية وتقوم بتنظيف رواسب الدهون وكذلك قتل المسببات المرضية.

فؤائد واستخدامات نواة التمروتركيبها الكيميائى:

أجريت العديد من الدراسات العلمية سابقا لتقدير المكونات العضوية والغذائية لبذور أصناف التمور ومنها على سبيل المثال صنف الروثانة وقد وجد أن تركيز البروتين % 6.22 ، وألياف % 16.20 ، وسكريات % 4.49 ، ورماد . % 2.12 ، كما أظهرت التحاليل وجود نسب من الأحماض الدهنية المشبعة والغير مشبعة، وكما يوجد أيضا بنواة التمر نسبة عالية من الأحماض الأمينية الاسبرتيك، والجلوتاميك، والأرجنين وتليها أحماض التربتوفان، وايزوليوسين، والليسين. وفي دراسة علمية قام بها **العالم عبد الباسط (2012)** بهدف تقييم تأثير المستخلصات الخام لأحد أصناف نواة التمر على الخلايا السرطانيه فى فئران التجارب وجد أن مستخلصات نواة التمر لها فعالية علاجية وبلغت نسبة التثبيط للخلايا السرطانية أعلى من ٧٠% وذلك لاحتواء نواة التمر على نسبة عالية من مضادات الأكسدة. والشكل (١) يوضح أهم الفينولات التى يرجع لها صفة الانتى اوكسيدنت فى نواة التمر (حمض الشيكميك) من أشهر الفينولات الموجودة فى التمر، والتى تعمل على التخلص من الشقوق الحرة كما هو موضح بالشكل (٢)



شكل (١) حمض الشيكيميك



الشكل (٢) يوضح ميكانيكية عمل مضادات الاكسدة للتخلص من الشقوق الحرة

ولقد زاد الاهتمام بالتمور كمصدر هام لمضادات الأكسدة وكاسحات الجذور الحرة، ولقد أثبتت الدراسات أن لهذه المركبات نشاطات فسيولوجية متعددة للإنسان والحيوان من أهمها أنّ بعض المركبات الفلافونويدية (والتي تعتبر من مضادات الأكسدة الهامة) والتي توجد في نواة التمور تعمل منشطا محفزا للقلب، إذ يكفي وجود كميات قليلة منها، لتنشيط القلب، وتقوية جدران الأوعية الدموية الشعرية.. (**Besbes واخرون ٢٠٠٤)** ، ولقد أثبتت الدراسات أن هذه المركبات الفلافونويدية موجودة بكثرة في التمر الأصفر اللون (مثل ثمار البرحي على سبيل المثال)، وبالإضافة لتأثير هذه المركبات كمضادات للأكسدة، فإنها تعمل أيضا كمضادات للفطريات والبكتيريا والفيروسات وهي من الوسائل الفعالة لمنع الإصابة بمرض السرطان، والفلافونويدات عبارة عن مركبات فينولية متعددة الهيدروكسيل، وتنوع عدد مجاميع الهيروكسيل وترتيبها بهذه المركبات يكسبها تنوعا كبيرا في تركيبها الكيميائية مما يزيد من فاعليتها البيولوجية, **(Nagwa واخرون ٢٠٠٩)** وعليه أصبح من المهم أن تتوجه الأبحاث الحديثة على تطوير الاستفادة من نواة التمر بأحدث الطرق العلمية.

أهداف البحث:

- استغلال جميع النفايات أثناء موسم الحج والعمرة بطريقه علمية وخصوصا نواة التمر التى تقدر بالأطنان وتحويلها إلى ثروة.
- حيث أنه من المهم التعريف بأنّ نواة التمر من الثروات العربية المهملة والغير مستغلة حتى الآن جيدا ويجب الاهتمام بها و الإعتماد عليها في صناعة منتجات كثيرة جداً مما يمكن إنتاج منتجات عالية الجودة وبأسعار رخيصة الثمن باستخدام تكنولوجيا النانو.

- التعريف بالتطبيقات المختلفة الحديثة لتقنيات النانو في مجال علوم الأغذية (صناعه التمور) وخصوصا الاستفادة من المخلفات المهملة و إمكانية الاستفادة من هذه التكنولوجيا وتطبيقاتها في تحويل المخلفات إلى ثروة.

منهجية وطرق البحث:

- **الحصول على نواة التمر وطحنها وتحويلها إلى نانو:**

تم شراء كمية من تمر صنف الروثانة الناضجة المجففة بالشمس من أحد الأسواق فى مكة وبعد التخلص من الثمرة تم أخذ النوى وتم طحنها أولا بواسطة مطحنة عادية كهربائية (العينه الخام raw) أما الجزء الآخر تم طحنه بواسطة مطحنة كور النانو – – Ball mail Retsch – Germany -والمطحنة موجودة فى معمل الكيمياء- الكلية الجامعية – الليث – وظروف الطحن كانت كالتالى – السرعه ٢٤٤ rpm– الوقت لمدة ساعة لإتمام تحويل جميع الجزيئات إلى نانو-

- **تجهيز المحاليل والقياسات:**

تم تنفيذ هذه التجارب فى معامل قسم الكيمياء بالكلية الجامعية -الليث- حيث تم وزن كمية مقدارها 0.1 gm من مطحون النوى (سواء كان مطحونا بالطريقة العادية وسوف يطلق عليه raw) - ووزنه أخرى أيضا 0.1 gm مطحون بمطحنه الكور النانوية وسوف يطلق عليه (Nano) ثم طحنها و وضعها مع 10 ml من مذيب الميثانول، ثم وضعهما في عبوات محكمة الإغلاق و وضعهما على جهاز Magnetic Stirrer لمدة ليلة كاملة Overnight، ثم بعد ذلك عمل طرد مركزى للحصول على المستخلص الرائق وهو الذى استخدم بعد ذلك للتقديرات التالية:

- تقدير الفينولات بطريقة فولن:

تم أخذ ٣٠٠ مايكروليتر من المستخلص الخام لنواة التمر فى حين تم أخذ فقط ٢٠ ميكروليتر من مستخلص النانو، تم أضافه إليه ٣ مل من الماء المقطر لجميع الأنابيب -تم أضافة ٠,٥ مل من كاشف فولن لكل عينة. **تمّ الانتظار لمدة ٣ دقائق ومن ثم إضافة كربونات الصوديوم تركيزها ١٠ % -تم إضافة كربونات الصوديوم ٢ مل وتترك** الأنابيب لمدة ساعة فى الظلام ثمّ يتم قياس الامتصاص على الطول الموجي ٧٥٠ نانوميتر – مع وجود محلول قياسى من الجاليك. والمرجع المستخدم هو طريقة **Kim et al. (2003)**.

- تقدير الفلافونويد بطريقه كلوريد الألومونيوم:

تمّ أخذ حجم مناسب من كلّ مستخلص (الخام والنانو) والتكملة إلى ٢ مل ميثانول- ثم إضافة كلوريد ألومونيوم بتركيز ١٠% - ثم تمّ إضافة صوديم استات – وقياس اللون الأصفر المتكون على طول موجى ٤١٥ نانوميتر .كما تمّ تحضير تركيزات مختلفة من المحلول القياسى الكيورستين لحساب تركيز الفلافونيدات mg quercetin/g of dry weight - وذلك حسب المرجع **Chang et al. (2002)**.

- تقدير نشاط مضادات الأكسدة:

١. تم حساب تركيز DPPH وهو الكاشف المستخدم لقياس مضادات الأكسدة - حيث أنه تم أخذ وزنه معينة للحصول على تركيز ٠,١ ملى مول وتم تكملة الحجم النهائى باستخدام الميثانول وتم التقليب حتى الإذابة وأعطى اللون البنفسجي.

٢. تم أخذ ١ مل من DPPH في أنابيب إختبار – ثمّ تمّ إضافه ٣مل من كلّ مستخلص -بحيث التركيز النهائى للعينة الخام كان (١٠٠ و ٢٠٠ و ٣٠٠) ميكروجرام- بينما كان التركيز فى عينة النانو هو (١٠ و ٢٠ و ٣٠) ميكروجرام.

٣. و مع وجود البلانك –تم تحضين العينات لمدة نصف ساعة في الظلام ثم تم قياس اللون على طول موجي 517 nm وتستخدم المعادلة التالية لحساب النسبة المئوية لمضادات الأكسدة.

%=ADPPH-AS \ADPPH*100

حيث أنّ ADPPH هى قيمة امتصاص الضوئى البلانك، AS هى قيمة امتصاص الضوئى العينة.

النتائج والمناقشة:

الفينولات من المركبات التى لها صفة مضادات الأكسدة ولها مقدرة على الارتباط بالشقوق الحرة والتخلص منها. والهدف من البحث هو معرفة ماذا يحدث للمركبات الثانوية مثل الفينولات عندما تتحول إلى نانو والنتائج المرفقة فى **الجدول (١)** توضح التركيزات المختلفة لنواة التمر فى العينة العادية وعينة النانو ويلاحظ ارتفاع التركيز فى حالة النانو بالمقارنة بالطحن العادي وذلك بسبب أنّ تحويل العينة لحجم النانو يكون بسبب زيادة مساحة السطح لجزيئات النانو وتغيير صفات المادة عندما تتحول من الحالة العادية إلى حجم حبيبات متناهية فى الصغر. كما يتضح أيضا فى نفس الجدول رقم (١) أنّ نفس النتائج تحصلنا عليها عند تقدير المركبات الثانوية الفلافونيدات. أما بالنسبة لتقدير مضادات الأكسدة فى العينات بطريقة ال DPPH. وجد أنه عندما تم أخذ تركيز ١٠ ميكروجرام فقط من العينة النانو أعطى نسبة مضادات أكسدة وصلت إلى ٨٥ % مقارنة بالمادة الصناعية المسماه BHT (والتي تستخدم فى جميع الصناعات الغذائيه كمضادة للأكسده ولها مشاكل صحية لأنها مادة كيميائية وليس طبيعية)، حيث أعطت المادة الصناعية عند نفس التركيز ٧٣% فقط. وعليه تظهر أهمية البحث وأهمية استخدام نوى التمر كمصدر ممتاز لمضادات الأكسدة حيث يمكن أن يضاف للأغذية الوظيفية وخصوصا لو تمّ تحضيره بطريقة النانو التى تؤدى إلى رفع مواصفات المادة وتجعلها أكثر أهمية بيولوجية نتيجة تحويل الذرات إلى متناهية الصغر، ومازال العمل مستمراً فى البحث لتكملة القياسات بالميكرسكوب الإلكترونى.

والنتائج التى تحصلنا عليها تتوافق مبدئيا مع الباحثين **Khatami , and Pourseyedi (٢٠١٥)** حيث أرجعا سبب ارتفاع مواصفات المادة كمادة فعالة للأكسدة في حاله النانو بسبب تحويلها إلى جزيئات متناهية الصغر - وتغيير مساحة السطح.

Ultrafine grinding is considered as another way to improve water solubility, bioavailability and biological activity. As particle size decrease, some changes in surface area and structure of material were made and some new outstanding characteristics were brought.

الخلاصة:

أثناء مواسم الحج والعمرة تنتج كميات طائلة من نواة التمر غير مستغلة فى الأماكن المقدسة ولذلك فقد أثبتت هذه الدراسة أهمية الاستفادة منها فى مجال الصناعات الغذائية، حيث تعتبر شجرة التمر من الأشجار المباركة كما وصفها الحبيب المصطفى ويجب الاستفادة من كل مكوناتها والاعتماد على التقنيات الحديثة مثل تقنية النانو فى الاستفادة من أي مخلفات للشجرة حيث أن تقنية النانو كانت سبباً في زيادة تركيز المركبات الفعالة، وكما أنّ نواة التمر التى تهمل ويتمّ التخلص منها بدون أي استفادة هي في الحقيقة يمكن الاستفادة منها لأنّها تحتوى على العديد من المركبات الغذائية الكثيرة وبتركيزات عالية وخصوصا عند تحويلها إلى حبيبات نانوية.

التوصيات:

- يتوجب علينا الاستفادة من العديد من التطبيقات الحديثة لتكنولوجيا النانو في مجال علوم الأغذية والبحث عن آفاق مستقبلية لتطبيقات أخرى في نفس المجال لتعظيم الاستفادة من أى مخلفات تسبب تلوث لبيئة الأماكن المقدسة.
- ضرورة قيام المتخصصين -كل في مجاله- بالتعريف بتطبيقات النانو تكنولوجي وزيادة نشر الوعى والإعلام عنها كلا في مجال تخصصه، و تبسيطها للمعنيين مع تقديم شرح مبسط عن الاستفادة منها فى مجال علوم الأغذية في الأوساط العلمية والعامة بالمملكة وذلك للحصول على بيئة نظيفة خلال موسم الحج والعمرة واستفادة أكبر من المخلفات المنتجة أثناء المواسم.

مراجع البحث:

1. **Besbes S, Blecker C, Deroanne C, Drira NE, Attia H (2004)**. Date seeds: chemical composition and characteristic profiles of the lipid fraction. Food Chem. 2004;84:577–584.

2. **Biglari, F.; Abbas, F.M.;ALKarkhi,.M. and Easa, A.M.(2008).** Antioxidant activity and phenolic content of various date palm (*Phoenix dactylifera*) fruits from Iran. J.Food Chem. 107: 1636-1641.

3. **Chang CC, Yang MH, Wen HM, Chern JC (2002).** Estimation of total flavonoid content in Propolis by two complementary colorimetric methods. J. Food Drug Anal. 10:178-182.

4. **European Advisory Services (EAS), (2007**) . Nanotechnology use in food application: a scientific and regulatory challenge.

٥. د. عبد الباسط عوده - تركيبها واستخدامها (Seed نوى التمر) البذرة .

http://www.iraqi-datepalms.net/Uploaded/file/Dates%20seeds%20Abdelbaset.pd

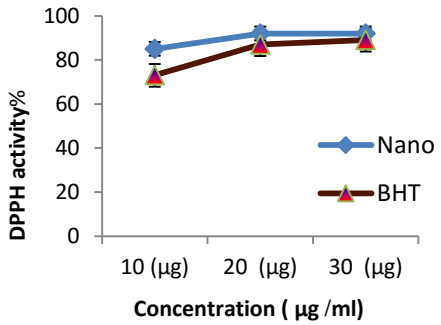
6. **Khatami m., and Pourseyedi S., (2015) .** Phoenix dactylifera (date palm) pit aqueous extract mediated novel route for synthesis high stable silver nanoparticles with high antifungal and antibacterial activity.LET nanobiotechnology J. ;9(4):184-90

7. **Kim, D.O., Jeong, S.W., Lee, C.Y. (2003).** Antioxidant capacity of phytochemicals from various cultivars of plums. Food Chem., 81, 321–326.

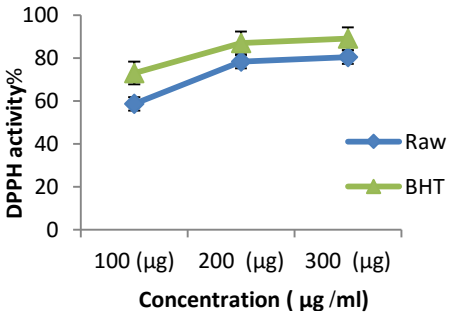
8. **Nagwa M. A ,Lamia T. K,Nabil H.,Lalita M. C,Tom J. M. (2009)** Flavonoid Constituents and Antimicrobial Activity of Date (Phoenix dactylifera L.) Seeds Growing in Egypt .Medicinal and Aromatic Plant Science and Biotechnology J. vol1 (1-5) .

Table (1): Total phenolic (TP) and total flavonoid (TF) contents and their ratio of date palm seeds methmolic extract (Raw and Nano)

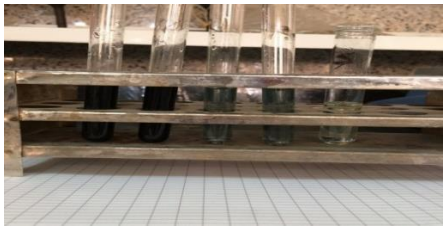
Polyphenolic compounds	Date palm seeds	
	Raw	Nano
Total phenolic (mg GAE /g)	1270 ±0.77	10754 ±1.02
Total flavonoid (mg QE /g)	806 ±0.30	9811 ±0.22
Total flavonoid/Total phenolic	0.634	0.91



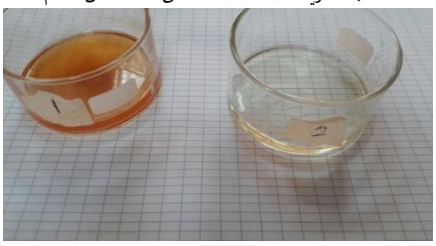
النسبة المئوية لمضادات الأكسدة فى المستخلص النانو



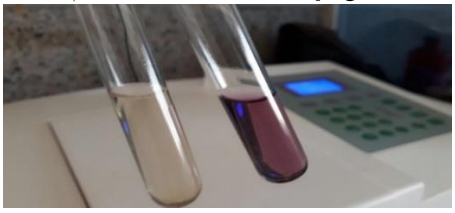
النسبة المئوية لمضادات الأكسدة فى المستخلص الخام



الشكل يوضح طريقة تقدير الفينولات والفرق بين الخام والنانو



الشكل يوضح الفرق بين المستخلص الخام (يمين) ومستخلص النانو (يسار)



الشكل يوضح الفرق فى مضادات الأكسدة بين العينة الخام والنانو

الشكل يوضح كاشف ال DPPH

استخدام تقنية الرادار الأرضي في تحديد موقع الخندق بالمدينة المنورة كأثر إسلامي عظيم

أ. د. فتحي فوزي شعبان، د. عصام عبد الحليم مرسي، د. عبد اللّه فيصل السباعي
معهد خادم الحرمين الشريفين لابحاث الحج والعمرة – جامعة ام القرى

ملخص البحث:

اندثر موقع الخندق بالمدينة المنورة وعفا أثره قبل عدة قرون، وقد حاول بعض المعاصرين تحديد موقع الخندق، حيث قام بعضهم بتحديده بطرف حرة واقم شرقًا وغربيّ وادي بطحان حيث طرف الحرة الغربية (الوبرة) غربًا. وقيل أنه على شكل شبه نصف دائرة عند طرفها الغربي يقع غربي مسجد المصلى والشرقي عند مبتدأ حرة واقم في الشمال الشرقي.

يعتبر المسح الراداري طريقة جيوفيزيائية غير مكلفة، طورت خلال الثلاثة عقود الماضية للاستكشاف الضحل وبدقة عالية، والفكرة العامة للرادار الأرضي المخترق هي إرسال موجات (نبضات) كهرومغناطيسية عالية التردد (١٠- ٢٠٠٠ ميجاهيرتز) تحت سطح الوسط، حتى تقابل أهداف أو مواقع مختلفة (من ناحية الخصائص الكهربية) ثم تنعكس وترتد إلى السطح ويتم استقبالها في نفس الجهاز، ومن ثم يتم تحليل ومعالجة هذه الموجات بواسطة برامج التحليل للحصول على صورة للوسط الذي مرت فيه هذه الموجات. وتتأثر هذه الموجات بالخصائص الكهربية المختلفة وتعتمد على مدى التباين في تلك الخصائص، حيث ينعكس جزء منها ويتم تسجيلها بواسطة جهاز الاستقبال والجزء الآخر ينكسر أو يتشتت. وتستخدم خاصية انعكاس الموجات الكهرومغناطيسية لمعرفة خصائص التربة، مواقع الأجسام المعدنية، التنقيب عن الآثار المدفونة (قد قام الباحثون بتطبيقات عديدة في مجال الآثار منها تحديد مواقع مراكب الشمس بمنطقة الأهرامات والتنقيب عن الآثار بمناطق وادي المومياوات ومعبد الكرنك وحتشبسوت وغيرها ...) وتحديد مواقع الخدمات العامة المدفونة مثل الأنابيب والكابلات وغيرها.

وتهدف هذه الدراسة إلى إستخدام الطرق الجيوفيزيائية خاصة الرادار الأرضي لدراسة موقع الخندق بالمدينة المنورة، والتحديد العلمي الدقيق لموقع الخندق كأثر إسلامي عظيم. تم إجراء ١٤ قطاعا راداريا بمنطقة الدراسة بأطوال تتراوح بين ١٥٠ متر إلى ١٠٠٠ متر، وذلك باستخدام الهوائي ١٠٠ ميجاهيرتز وجهاز SIR 3000. تمت معالجة وتحليل البيانات باستخدام برنامج Radan 7. أظهرت تفسير القطاعات الرادارية وجود ظواهر وبصمات رادرارية تعزي إلى أثر الخندق في عدة نقاط من منطقة الدراسة، تم وضع تصور علمي لكيفية حفر الخندق كذلك تم عمل توصيات بدراسة تفصيلة متكاملة للحصول على المزيد من المعلومات ووضع صورة نهائية مؤكدة لشكل وموقع الخندق.

المقدمة:

الخندق معلمٌ من معالم المدينة المنورة المندثرة منذ قرون، وتعود بدايته إلى غزوة الأحزاب في شوال من السنة الخامسة من الهجرة، حين اجتمعت قبائل المشركين على حرب المسلمين بالمدينة، فأشار سلمان الفارسي ﷺ على النبي صلى الله عليه وسلم بحفر الخندق لصد هجوم الأحزاب. وذكر بن هشام في السيرة النبوية أن النبي صلى الله عليه وسلم عمل في حفر الخندق ترغيبًا للمسلمين، وعمل معه المسلمون فيه، وتكاسل رجالٌ من المنافقين فكانوا يتظاهرون بالعمل في حفر الخندق ويتسللون إلى أهلهم بغير إذن، أما المسلمون فكانوا يستأذنون رسول الله صلى الله عليه وسلم فيما يطرأ عليهم من حاجات.

وكان حفر الخندق في الجهة الشمالية من المدينة، لمنع دخول جيوش الأحزاب إليها، واشتدّ الخوف والبلاء على المسلمين، حتى ظهر نفاق المنافقين، وثبت المؤمنون، ونجح حفر الخندق في صدّ الأحزاب، وفرّ المشركون منهزمين.

وكان مقرّ القيادة قُبّة نصبت للنبي صلى الله عليه وسلم عند ما يعرف اليوم بمسجد الفتح عند الطرف الغربي لجبل سلع. وقد اندثر موقع الخندق وعفا أثره قبل عدة قرون، وهو ما جزم به الفيروز آبادي في «المغانم المطابة في معالم طابة»، مؤكدًا أنه لم يبقَ معروفًا من الخندق في زمانه إلا جهته .وقد حاول بعض المعاصرين تحديد موقع الخندق، فذهب عبد القدوس الأنصاري صاحب كتاب «آثار المدينة المنورة» إلى تحديده بطرف حرة واقم شرقًا وغربيّ وادي بطحان حيث طرف الحرة الغربية (الوبرة) غربًا.

وقال إنه على شكل شبه نصف دائرة عند طرفها الغربي يقع غربي مسجد المصلى والشرقي عند مبتدأ حرة واقم في الشمال الشرقي.

وأكد الأنصاري أنه كان قد عزم على تحديد موقعه الدقيق، غير أنه عدل عن مسعاه بعد ما قرأ كلام المطري في القرن الثامن الهجري الذي يقول فيه: «وقد عفا أثر الخندق اليوم ولم يبق منه شيٌ يعرف إلا ناحيته، لأن وادي بطحان استولى على موضع الخندق وصار مسيله في الخندق الدكتور تنيضب الفايدي الباحث في معالم المدينة المنورة زوّد المدينة بخريطة من تصميمه قال إنها تطابق تحديد الخندق في ٢٥ مرجعًا و١٨ خارطة ما بين أطالس وكتب تتفق مع تلك المراجع. وحدد الفايدي الخندق بأنه يبدأ شرقًا من عند أكمة الشيخين عند الجزء الشمالي الغربي من حرة بني واقم، ويستمر بطول خمسة آلاف ذراع غربًا حتى يصل إلى أطم المذاد وهو أطم لبني حرام من بني سلمة غربي مسجد الفتح.

شكل (١): رسم توضيحي لموقع غزوة الخندق

شكل (٢): رسم تقريبي لمواصفات الخندق

شكل (٣): خريطة توضح الموقع المفترض للخندق

الجيوفيزياء الاستكشافية هي الفرع التطبيقي لعلم فيزياء الأرض، والذي يستخدم طرقًا خاصة بالأرض لقياس الخصائص الفيزيائية لطبقة الأرض الموجودة تحت السطح، وكذلك الشذوذ في هذه الخصائص، وذلك من أجل التنقيب عن وجود المعادن الخام والهيدروكربونات والخزانات الحرارية الأرضية، وخزانات المياه الجوفية وغيرها من البنية الجيولوجية، والكشف عن الآثار المدفونة تحت سطح الأرض واستنتاج أماكنها. والجيوفيزياء الاستكشافية هي التطبيق العملي للطرق الفيزيائية مثل الزلزالية والجاذبية والمغناطيسية والكهربائية، والكهرومغناطيسية، لقياس الخصائص الفيزيائية للصخور، وعلى وجه الخصوص، للكشف عن الاختلافات الفيزيائية القابلة للقياس بين الصخور. وقد استخدمت طريقة الرادار الأرضي في الكشف عن الآثار المدفونة في مصر ومعظم دول العالم (Abbas, et.al., 2012 , Shaaban, et.al., 2012, Abbas, et.al., 2011, Atya, et.al., 2011, Odah, et.al., 2011, Shaaban, et.al., 2008, Atya, et.al., 2006)

وتتمثل أهداف الدراسة في التالي:

١. استخدام الطرق الجيوفيزيائية خاصة الرادار الأرضي لدراسة موقع الخندق بالمدينة المنورة.
٢. التحديد العلمي الدقيق لموقع الخندق كأثر إسلامي عظيم.

طرق القياس الحقلية: (Field measurements)

طريقة الرادار الأرضي Ground Penetration Radar GPR:

يعتبر المسح الراداري طريقة جيوفيزيائية غير مكلفة، طورت خلال الثلاثة عقود الماضية للاستكشاف الضحل وبدقة عالية، والفكرة العامة للرادار الأرضي المخترق هي إرسال موجات (نبضات) كهرومغناطيسية عالية التردد (١٠-٢٠٠٠ميجاهيرتز) تحت سطح الوسط، حتى تقابل أهداف أو مواقع مختلفة (من ناحية الخصائص الكهربية) ثم تنعكس وترتد إلى السطح ويتم استقبالها في نفس الجهاز، ومن ثم يتم تحليل ومعالجة هذه الموجات بواسطة برامج التحليل للحصول على صورة للوسط الذي مرت فيه هذه الموجات. وتتأثر هذه الموجات بالخصائص الكهربية المختلفة وتعتمد على مدى التباين في تلك الخصائص، حيث ينعكس جزء منها ويتم تسجيلها بواسطة جهاز الاستقبال والجزء الآخر ينكسر أو يتشتت.

وتستخدم خاصية انعكاس الموجات الكهرومغناطيسية لمعرفة الظروف داخل وتحت المبنى أو الكتلة الخراسانية، وأماكن الرصف والتربة، وهذه الطريقة يمكن أن تستخدم لتحديد مواقع الأجسام المعدنية، والأسطح الخراسانية والأماكن عالية الرطوبة. ويمكن أن تستخدم لقياس سُمْك الأجزاء الخراسانية، أو الصخور والتربة المتطبقة وتحديد مواقع الخدمات العامة المدفونة مثل الأنابيب والكابلات وغيرها، وتطلب الطريقة وجود سطح مستوى لسحب الهوائي الخاص بإرسال الموجات الرادارية.

يتكون جهاز الرادار الأرضي من عدة أقسام:

وحدة التحكم (control unit)

الهوائي المرسل (transmitter antenna)

الهوائي المستقبل (receiving antenna) بطاريات وأسلاك توصيل (Batteries and cables)

شكل (٤): جهاز الرادار الأرضي SIR 3000 مع الهوائي .100MHz

جمع وتحليل البيانات:

تم قياس ١١ قطاعا راداريا في منطقة الدراسة باستخدام الهوائي ذي التردد ١٠٠ ميجاهيرتز، بأطوال تتراوح بين ٣٠٠ متر إلى ١٠٠٠ متر وبإتجاهات متعامدة مع الموقع المقترح تاريخيا للخندق كما هو موضح بشكل (٥). وفيما يلي البيانات المرتبطة بالعوامل التي تم استخدامها أثناء أجراء القياسات الجيورادارية الميدانية:

الجهاز المستخدم SIR 3000

الشركة المصنعة : GSSI

تردد الهوائيات المستخدمة : ١٠٠ ميجا هرتز

المعدل التكراري : ١٦ (يتم إرسال و استقبال الموجة ١٦ مرة و عمل متوسط لهم)

المسافة البينية بين الراسل و المستقبل : ١ متر

أقصى وقت زمني لذهاب وعودة الموجة: ٢٥٠ نانوثانية

طبيعة عمل الهوائيات: إحادية Monostatic Mode

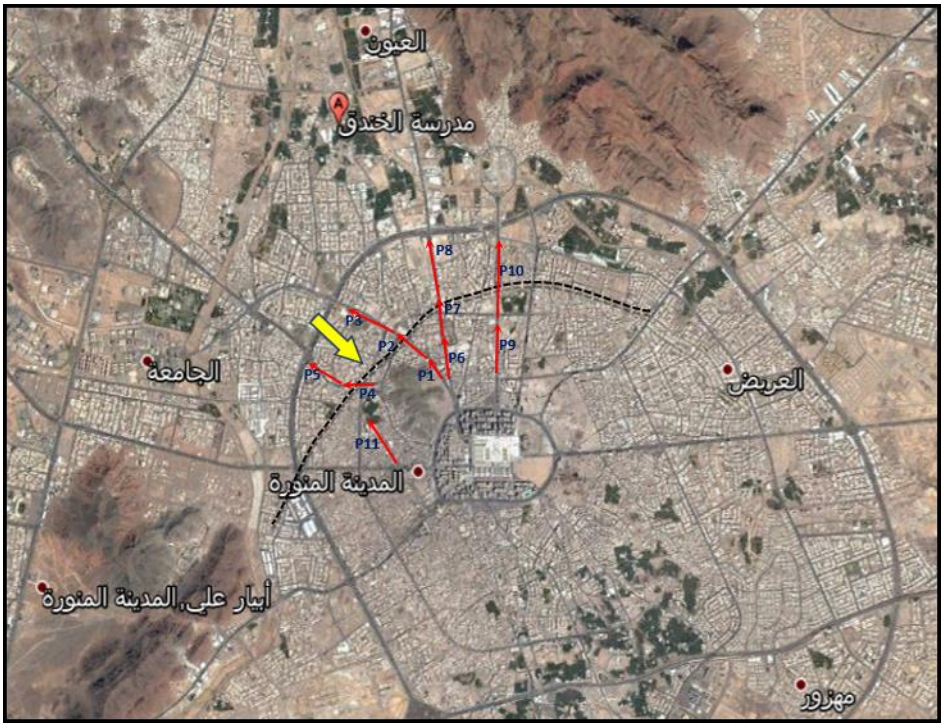
متوسط سرعة الموجات الكهرومغناطيسية المستخدمة: ٧ م/نانوثانية

عدد القطاعات الجيورادارية التي تم إجراؤها: ١١ قطاع

إجمالي أطوال القطاعات الجيورادارية التي تم إجراؤها: ٧٠٠٠ متر

اتجاهات القطاعات الجيورادارية: باتجاه الشمال و الشمال الغربي

طريقة المسح الجيوراداري: المسح المستمر الانعكاسي Continuous Reflection Profiling



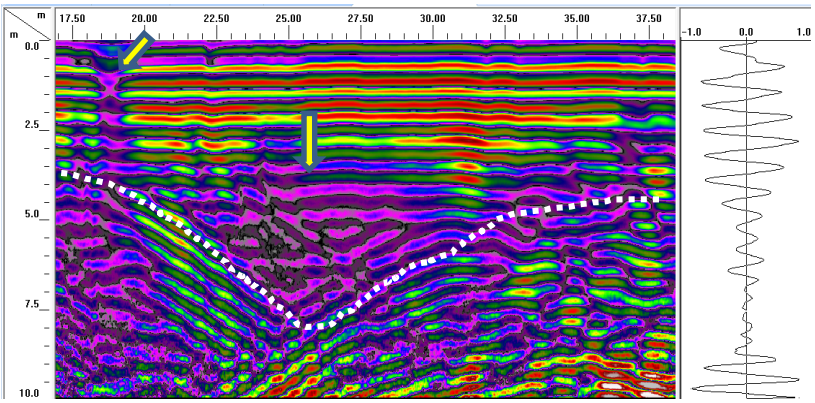
شكل (٥): أماكن القطاعات الرادارية بمنطقة الدراسة

بعد تجميع البيانات الرادارية تم معالجتها باستخدام برنامج (Radan 7 from GSSI) وهو أحد مجموعة البرامج التي تستخدم في معالجة بيانات الرادار الأرضي والسيزمية الانعكاسية حيث يتم عمل العديد من العمليات والخوارزميات الرياضية فيما يتعلق بمعالجة البيانات وعمل Filtering باستخدام هذا البرنامج المتخصص.

النتائج والمناقشة:

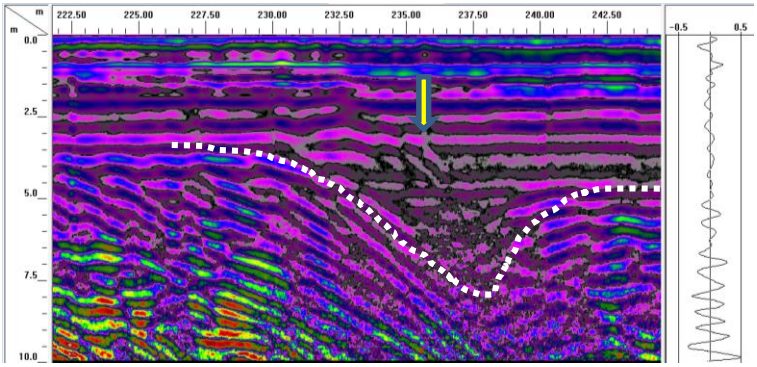
تم فحص القطاعات الجيورادارية لاكتشاف الظواهر والبصمات الرادارية التي تدل على وجود أثر للخندق على امتداد تلك القطاعات، وكانت النتائج كالتالي:

- القطاع الجيوراداري P8: والذي تم قياسه بشارع عثمان بن عفان، لوحظ وجود بصمة رادارية في بداية القطاع من مسافة أفقية ٢٠ مترا حتى ٣٠ مترا وبعمق يتراوح من ٣ مترا – ٨ مترا ، كما هو موضح بالشكل رقم (٦).



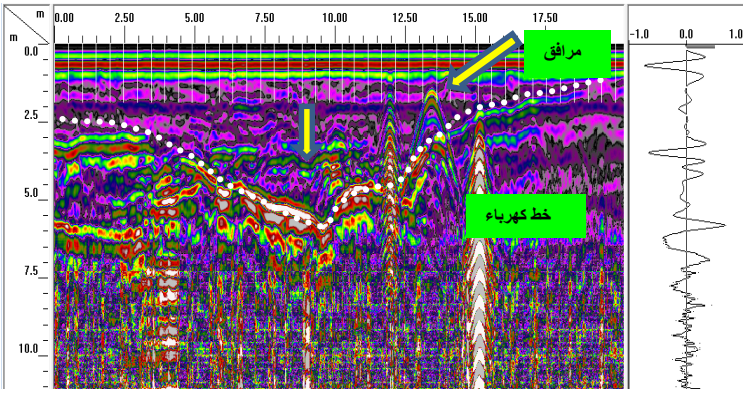
شكل (٦): جزء من القطاع الراداري رقم P8

- القطاع الجيوراداري P2 : أظهر فحص هذا القطاع الذي تم قياسه بشارع أبو بكر الصديق، وجود بصمة رادارية في نهاية القطاع عند مسافة افقية ٢٣١ مترا حتى ٢٣٩ مترا وبعمق يتراوح من ٣ مترا – ٨ مترا ، كما هو موضح بالشكل رقم (٧).



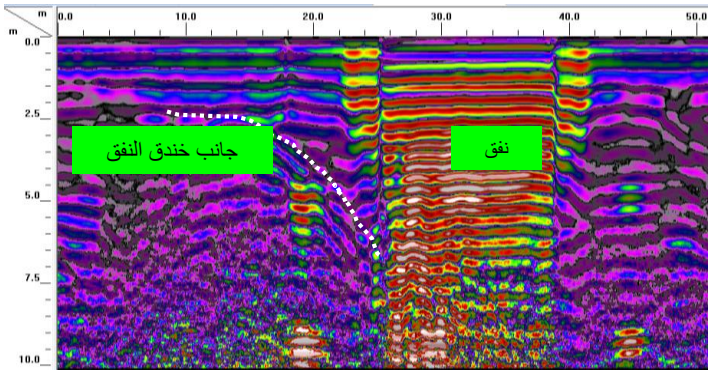
شكل (٧): جزء من القطاع الراداري رقم P2

- القطاع الجيوراداري P5: أظهر فحص هذا القطاع الي تم قياسه بشارع خالد بن الوليد، وجود بصمة رادارية في بداية القطاع عند مسافة أفقية ٥ مترا حتى ١٥ مترا وبعمق يتراوح من ٢ مترا – ٦ مترا ، كما هو موضح بالشكل رقم (٨).

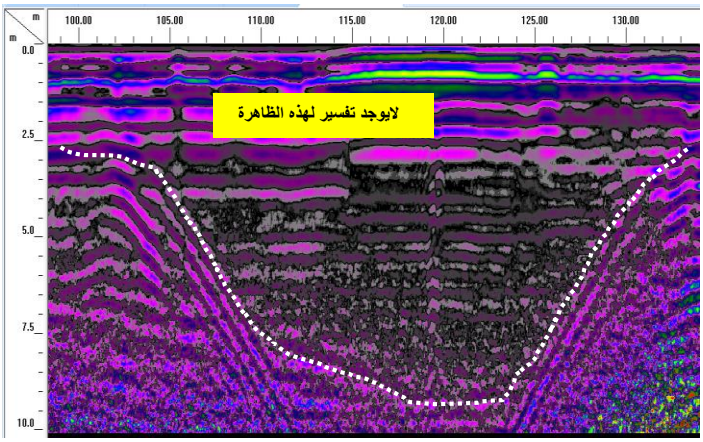


شكل (٨): جزء من القطاع الراداري رقم P5

- القطاع الجيوراداري P10: أظهر فحص هذا القطاع الي تم قياسه بشارع الملك فهد، وجود بصمة رادارية في بداية القطاع عند مسافة أفقية ٢٥ مترا حتى ٣٨ مترا وبعمق يتراوح من ١ مترا – ٧ مترا ، وهذه الظاهرة ناتجة عن نفق للسيارات أسفل يمر الشارع كما هو موضح بالشكل رقم (٩)، كما أظهر وجود بصمة رادارية في المسافة الأفقية من ١٠٥ مترا حتى ١٣٠ مترا باتساع ٢٥ مترا وعمق يتراوح بين ٢,٥ مترا حتى ٨ مترا وهي التي صعب تفسيرها على أنها جزء من الخندق شكل (١٠).

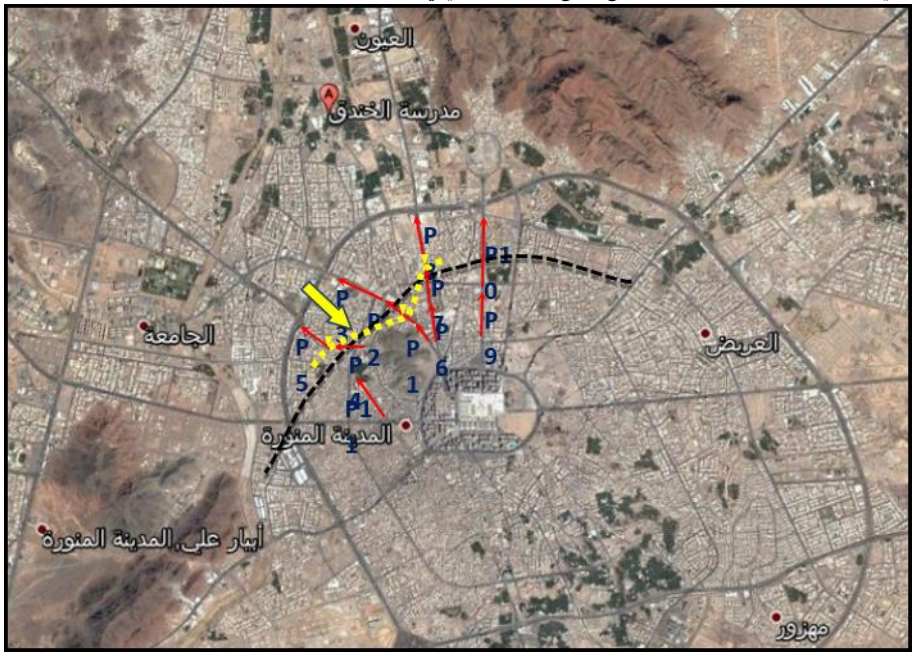


شكل (٩): جزء من القطاع الراداري رقم P10



شكل (١٠): جزء من القطاع الراداري رقم P10

- بعد فحص جميع القطاعات الرادارية تم تحديد النقاط التي ظهر فيها بصمات رادارية تعود إلى وجود خندق أرضي وتم توصيل هذه النقاط سويا لتظهر خطا متماشيا إلى حد ما مع موقع الخندق التاريخي كما بالشكل (١١).



شكل (١١): موقع الخندق كما استنتج من القطاعات الرادارية

الخلاصة:

لما كان للخندق بالمدينة المنورة أثر عظيم في نفوس المسلمين فقد تمت الدراسة في محاولة لتتبع أثر الخندق بالطرق العلمية الحديثة، استخدم الباحثون طريقة الرادار الأرضي والتي تستخدم للكشف عما هو تحت سطح الأرض ومنها الآثار والمرافق والأنفاق. تم عمل دراسة عامة في بعض الشوارع الرئيسية العمودية على الموقع التاريخي للخندق، وقد أظهر فحص القطاعات الرادارية وجود بعض الظواهر والبصمات التي تعزي إلى وجود أثر الخندق بتلك المناطق.

تم تجميع النتائج الايجابية لتعطي موقعا متطابق إلى حد كبير مع موقع الخندق المقترح تاريخيا، ويوصي الباحثون بعمل دراسة أكثر تفصيلا لمنطقة الدراسة بهدف التحديد الكلي والدقيق لموقع الخندق، واستغلاله كأثر ديني وسياحي.

مراجع البحث:

- Atya M. A., Abbas M. A., Shaaban F. A., El- Said A. Al- Sayed, El Kotb A. El-Imam, M. A. Hafez (2006): Integrated GPR and Magnetic Studies at Roman Tombs North of Al Nadura Temple, Al-Kharga City, New Valley, Egypt, Journal of Geophysics, NRIAG, Egypt. P. 33-44.

- Atya M. A., Abbas M. A., Shaaban F. A., Odah H., Abdallatif T. F., Kamei H., Abdalla M. A., El-Hemaly I., El- Kenawy A. A. (2006): Geophysical Mapping of the Remains of Chephern Pyramidal Complex, Giza Necropolis, Egypt. Journal of Geophysics, NRIAG, Egypt. P. 113-132.

- Fathy A. Shaaban, Magdy A. Atya, Abbas A. Abbas, Mahfouz A. Hafez (2008): Ground-Penetrating Radad Exploration for Ancient Monuments at the Valley of Mummies – Kilo 6, Bahariya Oasis, Egypt. Accepted and Published online at the Journal of Applied Geophysics, Link: www.elsevier.com/locate/jappgeo

- Hatem Odah, Ahmed Ismail, Ibrahim Elhemaly, Neil Anderson, Abbas M. Abbas and Fathy Shaaban (2011): Archaeological exploration using magnetic and GPR methods at the first court of Hatshepsut Temple in Luxor, Egypt. in press Arabian Journal of geosciences.

- Abbas Mohamed Abbas, Magdy A. Atya, Ahmed E. El Emam, Fathy A. Shaaban , Hatem H. Odah and Ahmed M. Lethy (2011): Integrated Geophysical Studies to Image The Remains of Amenemeht II Pyramid's Complex in Dahshour Necropolis, Giza, Egypt. Journal of Petroleum and Mining Engineering, Suez Canal .In press

- Abbas M. Abbas, Hani Salah, Usama Masoud, Ahmed M. Lethy, Fathy A. Shaaban and Ahmed E. El Emam (2012): The Implementation of Multi-Task Geophysical Survey to Locate Cleopatra Tomb at Tap-Osiris Magna, Borg El-Arab, Alexandria, Egypt. "Phase I". Journal of Petroleum and Mining Engineering, Suez Canal .In press

- Abbas Mohamed Abbas, Fathy A. Shaaban, El-said A. El-Sayed and Tarek Abdel-Hafez (2012): Uncovering The Pyramids Plateau-Giza Plateau In A Search For Archaeological- Relics By Utilizing Ground Penetrating Radar. Journal of American Science 2012; 8(2):168 -174].(ISSN: 1545-1003). http://www.americanscience.org.26

تحديد المعايير القياسية لأقمشة ملابس الإحرام في ضوء المتغيرات التكنولوجية الحديثة

د. ناديه عبدالغفور نجم الدين الانديجاني، أ.د. ياسر محمد عيد حسن
كلية التصاميم – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تعد أقمشة الإحرام أحد أهم المنسوجات لكل مسلم لأداء فريضتي الحج و العمرة ، و لما كانت الشعائر في ديننا الحنيف مرتبطة بالأشهر الهجرية مما يؤدي إلى تغير موسم الحج من سنة لأخرى، صيفاً و شتاء، كما أن العمرة على مدار العام، و حيث أن الخامات المستخدمة في صناعة أقمشة ملابس الإحرام لا تفي بالغرض المطلوب من حيث توفير الراحة الحرارية ومقاومة البكتيريا والفطريات، و الحماية من الأشعة فوق البنفسجية؛ مما يؤثر على أداء المناسك على الوجه الأمثل. لذلك هدفت الدراسة إلى إنتاج أقمشة الإحرام في حدود المتغيرات التكنولوجية الحديثة حيث استخدمت ثلاث خامات مختلفة للخيوط: خامة القطن و هي الخامة المستخدمة فعلياً في صناعة أقمشة الإحرام، و خامة صديقة للبيئة (البامبو)، و خامة المنسوجات الذكية المواد ذات الطبيعة المتغيرة (PCM) بارتفاعات مختلفة للوبرة (٤-٦-٨ مل)، و كثافات مختلفة كذلك (٦٠- ٧٢- ٨٤ وبرة /سم٢) وتم تنفيذ اتجاهين للوبرة الأول وبرة متبادلة على وجهي القماش والثاني وبرة متساوية على وجهي القماش، و قد تم قياس الخواص المطلوبة، و تم تصنيفها إلى أربعة خواص: و هي خواص الراحة، المتانة، العناية والمظهرية والحماية. بلغ عدد العينات (٥٤ عينة) حسب تصميم التجارب ٣x٣x٣x٢ ، وقد توصل البحث إلى النتائج التالية: تفوق خامة البامبو على خامة القطن وخامة المنسوجات الذكية PCM في تقييم نتائج خواص الأداء الوظيفي التي تم دراستها وبالنسبة لباقي متغيرات إنتاج الوبرة، أظهر ارتفاع الوبرة الأقل ٤ ملم أفضل النتائج على البامبو وكذلك كثافة الوبرة الأقل ٦٠ وبرة/سم٢ أيضا هو الأفضل من الكثافات الأكبر، وكان اتجاه الوبرة المتساوية على الوجهين هو الأفضل من اتجاه الوبرة المتبادلة.

المقدمة:

قال الله تعالى: "وأذن في الناس بالحج يأتوك رجالاً وعلى كل ضامر يأتين من كل فج عميق" (سوره الحج آية ٢٧). تعتبر أهم واجبات الإحرام التجرد من المخيط للرجال، لذلك أصبح هناك ملابس إحرام خاصة بالرجال دون النساء (www.*ar.wikipedia.org/*).

تعتمد صناعه ملابس الإحرام منذ القدم على استخدام الخامات القطنية التي تعتبر من أفضل الخامات في صناعة هذه المنسوجات، ومع التطور السريع في العلوم والتكنولوجيا الذي صاحبته طفرة في الصناعات النسيجية على المستوى العالمي ظهرت ألياف طبيعية جديدة صديقة للبيئة تعرف بألياف البامبو، وقد حظيت هذه الألياف باهتمام عالمي لما تتمتع به من مميزات فريدة تفوق الألياف الموجودة حالياً (Renukadvi .*et al*, 2007) كمقاومة الفطريات والبكتيريا مما يساعد على أن تبقى هذه الخامات نظيفة ونقية باستمرار، والحماية من الأشعة فوق البنفسجية حيث إنها تمنع وصول ٩٨% من الأشعة الضارة لجسم الانسان، ولمعان عالٍ ومرونة مقبولة، كما أن النعومة التي تمتاز بها هذه الخامة تشعر من يرتديها بالارتياح (Beuker.A and Borgsna.O,2004).

يحتوي القطاع العرضي لشعيرات البامبو على فجوات وثقوب صغيرة جداً تساعدها على سحب الرطوبة والعرق بعيداً عن جسم الإنسان وسرعة تبخيرها في جزء صغير من الثانية (الخاصية الشعرية) حيث تستطيع أن تتشرب الرطوبة بما يعادل ثلاثة أضعاف وزنها؛ لذلك فالملابس المصنوعة من البامبو لا تلتصق بالجسم أبداً، كما يعطي هذا التركيب الجزيئي للملابس المصنوعة من البامبو القدرة العالية على التنفس والتبريد، أي لها القدرة على التبادل الحراري (www.symmetrikit.com).

وكذلك ظهرت أنواع جديدة من المنسوجات الذكية التي اتخذت اتجاهاً جديداً واعداً، وقد اكتسبت صفة "الذكاء" نظراً لقدرتها على الاستشعار بالظروف البيئية المحيطة بها أو المتواجدة فيها، وكذلك لقدرتها على الاستجابة السريعة والدقيقة للمتغيرات في تلك الظروف المختلفة، واتخاذ القرار المناسب (www.ualberta.ca).

وتعد المواد ذات الطبيعة المتغيرة PCM (phase change materials) من أكثر المواد الذكية استخداماً في صناعة المنسوجات التي توفر الراحة الحرارية لمرتديها حيث يتم وضع هذه المواد داخل كبسولات متناهية الصغر ودمجها بسطح القماش ، وتقوم هذه الكبسولات الشمعية بامتصاص الحرارة عند زيادة درجة حرارة الجسم نتيجة قيامه بمجهود أو زيادة في درجة حرارة البيئة المحيطة، واختزان الطاقة الزائدة، وتحول الشمع إلى الحالة السائلة، وعند انخفاض درجة الحرارة تقوم هذه الكبسولات الشمعية بإطلاق الحرارة الكامنة بها، ويتحول الشمع إلى الحالة الصلبة (Tong and stylios , 2006) ولما كانت الشعائر في ديننا الحنيف مرتبطة بالأشهر الهجرية مما يؤدى إلى تغير موسم الحج من سنة لأخرى، صيفاً وشتاء، كما أن العمرة على مدار العام، ونظراً لاهتمام حكومة خادم الحرمين الشريفين بخدمة ضيوف الرحمن جاءت فكرة البحث في تحديد المعايير القياسية لأقمشة الإحرام في ضوء المتغيرات التكنولوجية الحديثة بغرض مساعدة حجاج بيت الله الحرام في تأدية مناسك الحج والعمرة بيسر وسهولة. وبما أن الأقمشة المستخدمة في الإحرام أحد أهم المنسوجات لكل مسلم، لذلك تم إجراء دراسة استطلاعية لعدد من الحجاج والمعتمرين لمعرفة أهم الخواص اللازم توافرها في الإحرام، واتضح أن الخامات المستخدمة في صناعه ملابس الإحرام لا تفي بالغرض المطلوب من حيث مقاومة البكتريا والفطريات والحماية من الأشعة الفوق بنفسجية وتوفير الراحة الحرارية مما يؤثر على أدائهم المناسك على الوجه الأمثل.

الدراسات السابقة:

- دراسة لمياء عبدالفتاح و نجدة ماضي (٢٠١٥) بعنوان :"إمكانية تنفيذ بعض أقمشة الإحرام الرجالى الوبرية لتتوافق مع الأداء الوظيفي" هدفت الدراسة إلى تنفيذ أقمشة ملابس إحرام منسوجة وبرية من خامة القطن ١٠٠% بأطوال وكثافات خيط مختلفة بأطوال عروة (٤ ،٦ ،٨) ملليمتروبكثافات (١٦ ، ١٨ ، ٢٠) حدفة / سنتيمتر ودراسة مدى تحقيق هذه الأقمشة للأداء الوظيفي لملابس الإحرام. وتوصلت الدراسة إلى أفضل عينة هي العينة رقم (٢) (الكثافة ١٦حدفة /سم- طول العروة٦مم) بمتوسط (٩٣,٤%)

- دراسة زينب عبد الغفار (٢٠١٣) بعنوان :" إمكانية تحسين الأداء الوظيفي لملابس الإحرام الرجالي " هدفت الدراسة إلى تحليل المواصفات الفنية للأقمشة الوبرية المستخدمة في ملابس الإحرام الرجالي و تقييم الأداء الوظيفي لأقمشة ملابس الإحرام الرجالي الموجودة بالسوق، وإجراء تجهيز بصمغ العسل بتركيزات مختلفة لأقمشة ملابس الإحرام الرجالي بغرض جعلها مقاومة البكتيريا والاتساخ وتحسين قيم العزل الحراري وتوصلت الدراسة إلى أنه كلما زادت درجة تركيز الصمغ زاد كل من (وزن المتر المربع وكذلك كثافة القماش وثبات الأبعاد) ، ولم تتأثر درجة بياض القماش ، ولم تتأثر رائحته ، ولم يحدث تغيير علي مظهرية الوبرة والقماش.

أهداف البحث:

١- دراسة تأثير نوع الخامة وارتفاع الوبرة وكثافة الوبرة على الأداء الوظيفي لأقمشة الإحرام.

٢- دراسة تأثير بنية سطح الوبرة (الوبرة على وجه واحد من القماش- على وجهي القماش) على الأداء الوظيفي لأقمشة الإحرام.

٣- المساهمة في وضع مواصفة قياسية لأقمشة الإحرام في ضوء المتغيرات التكنولوجية الحديثة.

منهجية وطرق البحث:

١. تمهيد:

استخدم في هذه الدراسة المنهج التجريبي، والغرض الأساسي منه هو تطبيق التجربة العملية للتوصل إلى معرفة لها قيمتها وفائدتها العلمية لحل المشكلات وإيجاد الحلول (العيسوي،١٩٨٧م). وكذلك اتبع المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على الدراسة العلمية للظواهر الموجودة في مكان معين وجمع الحقائق عن الظاهرة، وقياس اتجاهات الرأي العام نحو مختلف الموضوعات المرتبطة بها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات بشأنها والمقارنة بين الطرق المختلفة وهذا يحدث في ميادين الصناعة لإدخال تحسينات في إنتاج معين (عبيدات وآخرون ٢٠٠٢).

٢. **تصميم التجارب:**

وذلك بنسج عينات أقمشة الاحرام بمتغيرات مختلفة من الخيوط وهي خامة القطن المستخدمة فعليا في صناعة أقمشة الإحرام وخامة صديقة للبيئة (البامبو) وخامة المنسوجات الذكية (PCM) بارتفاعات مختلفة للوبرة (٤-٦-٨ مل) وكثافات مختلفة (٦٠-٧٢-٨٤ وبرة/سم٢) واتجاهين للوبرة متبادلة ومتساوية على وجهي القماش، حيث بلغ عدد العينات (٥٤ عينة) حسب تصميم التجارب ٣x٣x٣x٢ جدول (١).

٣. **الاختبارات المعملية :**

تم إجراء الاختبارات المعملية بغرض التعرف على مدى كفاءة الأداء الوظيفي لأقمشة الإحرام، وقد تم تصنيف الخواص إلى أربع خواص و هي:

- خواص الراحة: شملت (كمية امتصاص الماء، الانتشار الأفقي للماء (AATCC 198,2011)، الخاصية الشعرية (AATCC 197,2011)، نفاذية الهواء (ASTM D 737,2012)، الكهرباء الاستاتيكية ، النعومة (AATCC 202,2011)، العزل الحراري (ISO 11092)، الوزن (ASTM D 3776,2013) و السمك (ISO 5084,1996)) ،

- خواص المتانة : شملت (الشد في اتجاهي السداء و اللحمة ، الاستطالة في اتجاهي السداء و اللحمة (ASTM D 5034,2013) ، قوة نزع الوبرة (ASTM D 1335,2012))

- خواص العناية والمظهرية: شملت (الانكماش في اتجاهي السداء واللحمة (AATCC 187,2013)، مقاومة الاتساخ (AATCC 118,1997)، الانسدال (AATCC 202,2011))

- خواص الحماية: شملت (مقاومة الأشعة فوق البنفسجية (AATCC 183,2010)، مقاومة البكتريا (AATCC 147,2011)، زمن التحلل البيولوجي (ISO 11721,2001)) جدول (٢)

٤. **الاستبانات:**

تم استخدام استبانتين في هذا البحث شملت ١٨ عينة بحثية لاستخدام أفضل العينات التي تم الوصول إليها من خلال الاختبارات المعملية وفيما يلي عرضها:

الاستبانة الأولى: وهي استبانة خاصة لمستخدمي أقمشة الإحرام لمعرفة آرائهم في مدى فعالية أقمشة الإحرام للتنظيم الحراري للجسم، وذلك لعدم التمكن من قياسها معملياً لعدم توفر أجهزه معملية متاحة لقياس هذه الخاصية.

الاستبانة الثانية: وهي استبانة خاصة أيضا لمستخدمي أقمشة الإحرام لتوثيق ما مدى كفاءة وجودة الأقمشة المنفذة (عينات البحث) بعد الاستخدام وقد اشتملت على الخواص الأربعة المقاسة.

النتائج والمناقشة:

لتقييم أقمشة الاحرام: تمت مناقشة وتحليل نتائج الاختبارات المعملية للخامات المنفذ منها أقمشة الإحرام باستخدام تحليل التباين ANOVA بهدف الوصول إلى علاقة بين الخواص وكفاءة أقمشة الإحرام المصنعة منها جدول (٢).

- تأثير متغيرات إنتاج الوبرة على خواص الراحة لأقمشة الإحرام والتي تشمل:

- **خاصية امتصاص الماء:** بزيادة كمية امتصاص السوائل في الوبرة المتساوية أعلى من الوبرة المتبادلة لجميع الخامات، وأنه بزيادة ارتفاع وكثافة الوبرة يزداد معدل امتصاص السوائلو أن الإحرام المصنوع من خامه البامبو أكثر امتصاصاً للسوائل يليه القطن ثم PCM شكل (١) وشكل (٢).

- **خاصية الانتشار الأفقي:** بزيادة الانتشار الأفقي للماء في حالة الوبرة المتساوية أعلى من الوبرة المتبادلة وأنه كلما زاد ارتفاع وكثافة الوبرة قل الانتشار الأفقي للسوائل وأن الانتشار الأفقي لخامة البامبو أكثر من الانتشار الأفقي لخامة القطن وPCM.

- **خاصية الانتشار الرأسي:** يلاحظ زيادة الانتشار الرأسي للماء في حالة الوبرة المتساوية أعلى من الوبرة المتبادلة وأنه بزيادة ارتفاع وكثافة الوبرة يقل الارتفاع الرأسي للسوائل وحققت خامة البامبو أعلى مستوى في الانتشار الرأسي للماء يليه القطن ثم خامة PCM.

- **خاصية معدل التجفيف:** بانخفاض معدل التجفيف في الوبرة المتبادلة عن الوبرة المتساوية وأن العلاقة بين معدل التجفيف وبين ارتفاع وكثافة الوبرة علاقة عكسية، أي أنه كلما انخفض ارتفاع وكثافة الوبرة زاد معدل التجفيف و أن خامة البامبو تعطي أعلى معدل للتجفيف ثم القطن ثم PCM.

- **خاصية نفاذية الهواء:** تتأثر نفاذية الهواء باتجاه الوبرة حيث أنه لوحظ تفوق الوبرة المتساوية على الوبرة المتبادلة وكذلك تتأثر نفاذية الهواء بارتفاع وكثافة الوبرة وأن خامة البامبو أعطت أعلى معدل للنفاذية ثم القطن ثم PCM.

- **خاصية الكهرباء الاستاتيكية:** يلاحظ أن اتجاه وارتفاع وكثافة الوبرة لا تؤثر على خاصية الكهرباء الاستاتيكية لجميع أقمشة الإحرام وقد اكتسبت خامة البامبو والقطن شحنات موجبة أما PCMفقد اكتسبت شحنات سالبة.

- **خاصية النعومة:** اتجاه الوبرة يؤثر على معامل النعومة حيث أن الوبرة المتساوية تحقق معامل نعومة أقل وكلما زاد ارتفاع وكثافة الوبرة قل معامل النعومة وأن نوع الخامة لها تأثير معنوي جدا حيث يتضح أن خامة البامبو حققت أفضل معامل نعومة يليها PCM تبعها في ذلك القطن.

- **خاصية العزل الحراري:** يؤثر كلا من ارتفاع واتجاه وكثافة الوبرة على العزل الحراري وكذلك نوع الخامة حيث اتضح أن أفضل الخامات للعزل الحراري هي PCMثم البامبو ثم القطن.

- **خاصية الوزن:** يلاحظ أن اتجاه الوبرة ليس له تأثير معنوي على الوزن بينما ارتفاع الوبرة له تأثير معنوي عالٍ وكذلك الكثافة أما بالنسبة لنوع الخامة ليس لها تأثير معنوي على وزن المتر المربع.

- **خاصية السمك:** يلاحظ أن اتجاه الوبرة ليس له تأثير معنوي على سمك القماش بينما ارتفاع وكثافة الوبرة ونوع الخامة لها تأثير معنوي سمك القماش.

- تأثير متغيرات إنتاج الوبرة على خواص المتانة لأقمشة الإحرام والتي تشمل:

- **خاصية الشد في اتجاهي السداء واللحمة:** أن اتجاه وارتفاع وكثافة الوبرة ونوع الخامة لها تأثير معنوي على قوة الشد في اتجاهي السداء واللحمة، أفضل قيم لقوة الشد تحققت للقطن ثم PCM ثم البامبو.

- **خاصية الاستطالة في اتجاهي السداء واللحمة:** اتجاه وارتفاع وكثافة الوبرة ونوع الخامة لها تأثير معنوي على الاستطالةو تحققت أعلى استطالة لخامة البامبو ثم PCM ثم القطن.

- **خاصية قوة نزع الوبرة:** اتجاه الوبرة ليس له تأثير معنوي على قوة نزع الوبرة بينما تتأثر قوة نزع الوبرة بارتفاع الوبرةو الكثافة ليس لها تأثير معنوي أما بالنسبة للخامات فتتأثر بقوة نزع الوبرة القطن ثم PCM ثم البامبو.

-تأثير متغيرات انتاج الوبرة على خواص العناية والمظهرية لأقمشة الإحرام والتي تشمل:

- **خاصية الانكماش في اتجاهي السداء واللحمة: اتجاه** وكثافة الوبرة له تأثير معنوي على خاصية الانكماش بينما ارتفاع الوبرة ليس له تأثير ونوع الخامة تؤثر معنويا على خاصية الانكماش.

- **خاصية مقاومة الاتساخ :** يلاحظ أن كلا من اتجاه و ارتفاع و كثافة الوبرة ليس لها تأثير معنوي على خاصية مقاومة الاتساخ ، بينما نوع الخامة لها تأثير معنوي من حيث مقاومة الاتساخ PCM ثم البامبو ثم القطن.

- **خاصية الانسدال :** اتجاه الوبرة يؤثر على الانسدالية و كذلك ارتفاع الوبرة حيث أنه كلما زاد ارتفاع الوبرة زاد معامل الانسدال و كذلك الكثافة تؤثر على معامل الانسدالية أما نوع الخامة يتضح أن معامل الانسدالية لخامة البامبو اقل من PCM و PCM أقل من القطن.

-تأثير متغيرات انتاج الوبرة على خواص الحماية لأقمشة الإحرام والتي تشمل:

- **خاصية الحماية من الأشعة الفوق بنفسجية:** معامل الحماية من الأشعة فوق البنفسجية يتأثر بكل من اتجاه وارتفاع وكثافة الوبرة وكذلك الخامة وتميزت خامة القطن بأنها أفضل الخامات ثم البامبو ثم PCM.

- **خاصية مقاومة البكتيريا:** يلاحظ أن اتجاه وارتفاع وكثافة الوبرة ليس لها تأثير معنوي على مقاومة أقمشة الإحرام للبكتيريا أما بالنسبة للخامات حققت خامة البامبو أفضل مقاومة للبكتيريا يليها PCM ثم القطن.

- **خاصية زمن التحلل البيولوجي:** يلاحظ أن اتجاه وارتفاع وكثافة الوبرة ونوع الخامة لها تأثير معنوي على خاصية التحلل البيولوجي و على الرغم من أن جميع الخامات الثلاث من السللوز القابل للتحلل إلا أن خامة البامبو أسرع في التحلل من PCM و كلاهما أسرع من خامة القطن و يرجع ذلك لاحتفاظ خامة البامبو بكمية من الرطوبة و المياه داخل التربة مما يساعد على سرعة تحللها بيولوجيا.

تم تقييم كفاءة أداء أقمشة الإحرام لجميع عينات البحث للحصول على ترتيب أفضل عينة من أقمشة الإحرام من حيث الأداء الوظيفي حيث اتضح تفوق خامة البامبو على خامة القطن و خامة المنسوجات الذكية PCM في تقييم نتائج خواص الأداء الوظيفي التي تم دراستها و بالنسبة لباقي متغيرات انتاج الوبرة، أظهر ارتفاع الوبرة الأقل من ٤ مل أفضل النتائج على البامبو و كذلك كثافة الوبرة الأقل من ٦٠ وبرة /سم^{٢} أيضا هو الأفضل من الكثافات الأكبر ، و كان اتجاه الوبرة المتساوية على الوجهين هو الأفضل من اتجاه الوبرة المتبادلة كما في شكل (٣).

نتائج الاستبانات:

نتائج الاستبانة الأولى: حصلت خامة PCM على المرتبة الأولى للخامات المستخدمة في صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص التنظيم الحراري تليها خامة البامبو ثم خامة القطن كما في شكل (٤).

نتائج الاستبانة الثانية: الشكل (٥) يوضح ترتيب الخامات المستخدمة فى صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص الراحة: احتلت المرتبة الأولى البامبو، المرتبة الثانية PCM، المرتبة الثالثة القطن. أوضحت نتائج الإستبانة تفوق خامة الـPCM في خواص الراحة عن خامة القطن وهو ما يخالف نتائج الاختبارات المعملية ويرجع ذلك لقصور أجهزة الاختبار المتاحة وعدم ملازمتها لقياس كفاءة الأداء الوظيفي للمنسوجات الذكية. يتضح من الشكل (٦) ترتيب الخامات المستخدمة في صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص المتانة. المرتبة الأولى البامبو، المرتبة الثانية PCM، المرتبة الثالثة القطن، وهذه النتائج تتفق مع نتائج الدراسة المعملية. الشكل (٧) يوضح ترتيب الخامات المستخدمة في صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص العناية والمظهرية، حيث يوضح الترتيب التالى: المرتبة الأولى PCM ، المرتبة الثانية القطن، المرتبة الثالثة البامبو، و هذه النتائج تتفق مع نتائج الدراسة المعملية. يتضح من الشكل (٨) ترتيب الخامات المستخدمة فى صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص الحماية. المرتبة الأولى البامبو، المرتبة الثانية PCM، المرتبة الثالثة القطن وهذه النتائج تتفق مع نتائج الدراسة المعملية.

الخلاصة:

تعتمد صناعة أقمشة الإحرام منذ القدم على استخدام الخامات القطنية التي تعتبر من أفضل الخامات في صناعة هذه المنسوجات،و مع التطور السريع في العلوم والتكنولوجيا الذي صاحبته طفرة في الصناعات النسيجية على المستوى العالمي ظهرت ألياف طبيعية جديدة صديقة للبيئة تعرف بألياف البامبو، وقد حظيت هذه الألياف باهتمام عالمي لما تتمتع به من مميزات فريدة تفوق الألياف الموجودة حاليا،كمقاومة الفطريات والبكتريا، مما يساعد على أن تبقى هذه الخامات نظيفة ونقية باستمرار، والحماية من الأشعة الفوق بنفسجية حيث أنها تمنع وصول ٩٨% من الأشعة الضارة لجسم الإنسان، ولمعان عالٍ ومرونة مقبولة، كما أن النعومة التي تمتاز بها هذه الخامة تشعر من يرتديها بالارتياح، كما يطلق على الملابس المصنوعة من البامبو الملابس المكيفة حيث تعمل على عزل الجسم حرارياً وشعوره بالراحة الحرارية ، و كذلك ظهرت أنواع جديدة من المنسوجات الذكية التي اتخذت اتجاهاً جديداً واعداً. وقد اكتسبت صفة "الذكاء" نظراً لقدرتها على الاستشعار بالظروف البيئية المحيطة بها أو المتواجدة فيها، وكذلك لقدرتها على الاستجابة السريعة والدقيقة للمتغيرات

في تلك الظروف المختلفة واتخاذ القرار المناسب. وتعد المواد ذات الطبيعة المتغيرة PCM (phasa change materials) من أكثر المواد الذكية استخداماً في صناعة المنسوجات التي توفر الراحة الحرارية لمرتديها حيث يتم وضع هذه المواد داخل كبسولات متناهية الصغر ودمجها بسطح القماش، و لما كانت الشعائر في ديننا الحنيف مرتبطة بالأشهر الهجرية مما يؤدى إلى تغير موسم الحج من سنة لأخرى، صيفاً و شتاء، كما أن العمرة على مدار العام ، ونظراً لاهتمام حكومة خادم الحرمين الشريفين بخدمة ضيوف الرحمن جاءت فكرة البحث عن تحديد المعايير القياسية لأقمشة الإحرام في ضوء المتغيرات التكنولوجية الحديثة بغرض مساعدة حجاج بيت الله الحرام في تأدية مناسك الحج و العمرة بيسر و سهولة.

التوصيات:

١. تحديث المواصفة القياسية لملابس الإحرام من خلال الاستفادة من نتائج الدراسة التطبيقية.
٢. تجهيز معامل مزودة باحدث أجهزة الاختبارات لتتلاءم مع خواص المنسوجات الذكية.
٣. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة من خلال تزويد الجهات المعنية (مصانع الإحرام – معهد خادم الحرمين لأبحاث الحج والعمرة) بنسخة منها لتكون مرجعاً للدراسات المستقبلية.
٤. إنشاء مصانع لإنتاج أقمشة الإحرام مشروع ريادي يساهم في نمو الاقتصاد الوطني و توطين اليد العاملة المحلية بما يتفق مع تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية لعام ٢٠٣٠م.
٥. ضرورة أن تكون جميع مكونات ملابس الإحرام صديقة للبيئة، وتحمل علامة الإيكوECO لتجنب الإصابة بالحساسية والالتهابات الجلدية.
٦. توعية الحجاج و المعتمرين بالمواصفات التي يجب توافرها في ملابس الإحرام و التي تحقق لهم الشعور بالراحة و الأمان خلال تأدية المناسك.
٧. حث الباحثين في مجال النسيج لإجراء المزيد من الأبحاث الخاصة بملابس الإحرام والاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا النانو والمنسوجات الذكية.
٨. تقليل التلوث البيئي من خلال استخدام الخامات الصديقة للبيئة.

مراجع البحث:

١-القرآن الكريم

٢- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كائد (٢٠٠٢م):"البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه"، دار الفكر للطباعة والنشر.

٣- عبدالفتاح، لمياء و ماضي، نجدة (٢٠١٥م):"إمكانية تنفيذ بعض أقمشة الإحرام الرجالي الوبريه لتتوافق مع الأداء الوظيفي"، كلية التربية النوعية.

٤- عبد الغفار، زينب (٢٠١٣م):"إمكانية تحسين الأداء الوظيفي لملابس الإحرام الرجالي"، ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد المنزلي، جامعة المنوفية.

٥- العيسوي ، عبد الرحمن (١٩٨٧م) :"علم النفس العام" ، دار النهضة العربية

6-AATCC Test Method 187 (2011), Dimension Stability

7- AATCC Test Method 198 (2011), Horizontal Wicking of Textiles

8 - AATCC Test Method 197 (2011), Vertical Wicking of Textiles

9 - AATCC Test Method 199 (2011), Drying Time of Textiles: Moisture Analyzer Method

10– AATCC TM202 (2011)- Relative Hand Value of Textiles: Instrumental Method

11- AATCC Test Method 118 (1997) - Oil Repellency: Hydrocarbon Resistance Test

12- AATCC 183 (2013) Test of Textile Ultraviolet Protection

13- AATCC Test Method 147(2011)- Antibacterial Activity Assessment of Textile Materials: Parallel Streak Method

14- ASTM D737– 04 (2012) - Standard Test Method for Air Permeability of Textile Fabrics

15- Beukers.A,and Bergsma.O(2004):Jsme international journal 47.

16- Erdumlu.N, Ozipek .B (2008):"Investigation of Regenerated Bamboo Fibre and Yarn Characteristics". FIBRES & TEXTILES, in Eastern Europe, Vol. 16, No. 4 (69) pp.

17- Erkan.G (2004):"Enhancing The Thermal Properties of Textile With Phase Change Materials", Textile Engineering Department, Turkey, Rjta Vol.8 No2

18- ISO 5084 (1996) - Textiles -- Determination of thickness of textiles and textile products

19- ISO 11092 (2014) Textiles -- Physiological effects -- Measurement of thermal and water-vapour resistance under steady-state conditions (sweating guarded-hotplate test)

20– ISO 11721-1:2001 Textiles -- Determination of resistance of cellulose-containing textiles to micro-organisms -- Soil burial test -- Part 1: Assessment of rot-retardant finishing Renukadevi.M,poornima.A,N, and Priyadarshini.S (2007):-21 "Bamboo-The Natural,Green and Eco-Friendly New-Type Textile Material of The 21st Century" . journal of The Textile Association.

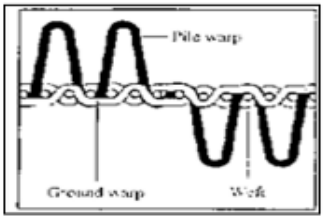
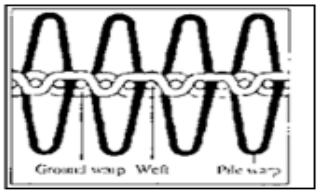
22-Song.G (2011): "Improving Comfort in Clothing"

23-Tong.S, and Styliosg.K (2006): "An Overview of Smart Technologies For Clothing Design and Engineering", International Journal of Clothing, Science and Technology, Vol.18No, pp108-128

24- www,symmetrikit.com

25-www.ualberta.ca/ /smart textiles

26-www.ar.wikipedia.org

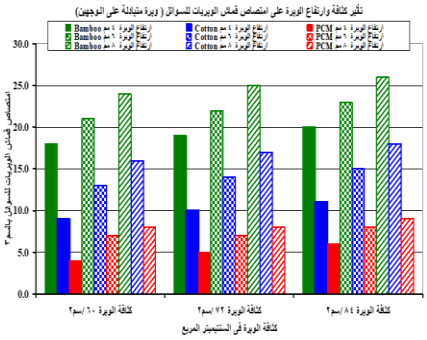
اتجاه الوبرة Pile Direction	ارتفاع الوبرة ملم Pile height	الكثافة وبرة/سم٢ Density	رقم العينة
وبرة متبادلة على وجهي القماش (One Face)  	٤	٦٠	١
		٧٢	٢
		٨٤	٣
	٦	٦٠	٤
		٧٢	٥
		٨٤	٦
	٨	٦٠	٧
		٧٢	٨
		٨٤	٩
وبرة متساوية على وجهي القماش (Two Face)  	٤	٦٠	١٠
		٧٢	١١
		٨٤	١٢
	٦	٦٠	١٣
		٧٢	١٤
		٨٤	١٥
	٨	٦٠	١٦
		٧٢	١٧
		٨٤	١٨

جدول (١): العوامل المتغيرة المستخدمة لتصميم التجارب

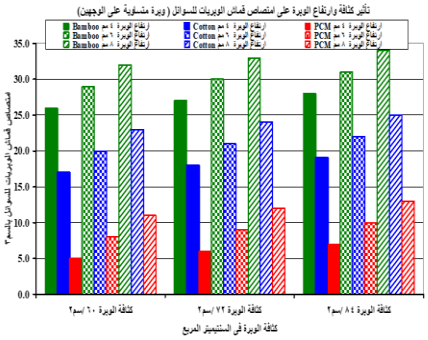
	خواص الراحة									خواص المتانة				خواص العناية والمظهرية			خواص الحماية		
رقم العينة	سمك الخامة مم	الكثافة الخامة كجم/م٢	معامل النفاذية للهواء سم/ث	الموصلية الحرارية	المقاومة الحرارية TOG	الدفء	الدفء النسبي	الدفء الفعلي	الدفء الفعلي %	الشد الأقصى كجم	الاستطالة في الشد الأقصى %	الهبوط في الشد الأقصى %	الاستطالة في الهبوط الأقصى %	الانكماش بعد الغسلة %	مقاومة الصباغ	الأسلوب	مقاومة للطيران	الأشعة فوق البنفسجية	الرقم الهيدروجيني
١	٤	٨.٥	٤.٥	٣.٦٣	٨١.٢٠	٠.٣	٤.١٤	١.٧٥	٣٠١	١.٤١	٧٣.٥	٦٦.٤	١٢.٥٣	٩.٠٦	١٧.٢	٣	٦	١.٥٣	٣	٤٠	١	٢٤
٢	١٠	٨	٤	٣.٦٣	٦٥.٣٠	٠.٣	٤.١٥	١.٧٥	٣٢٣	١.٥	٧٥.٨٤	٦٧.٧	١٢.٥	٨.٧٦	١٧.٢	٣	٥	١.٥٤	٣	٤٣.٨٣	١	٣٠
٣	١١	٧.٥	٣.٦	٣.٧٥	٥٤.٧٠	٠.٣	٤.١٤	١.٨٥	٣٤٢	١.٥٤	٨٢.٤٤	٦٨.١٣	١٢.٣٤	٨.٧٤	١٧.٢	٢	٤	١.٥٤	٣	٤٥.٥٧	١	٣١
٤	١٣	٧.٥	٣.٥٧	٣.٧٥	٧٥.٤٠	٠.٣	٨.٤٤	٢.٢٢	٣٣٦	١.٥٦	٧٠.٦٧	٦٣.٤	١٣.٢٦	٩.٤٧	١٣.٤	٣	٦	١.٥٧	٣	٤٠.٧٦	١	٣٠
٥	١٤	٧	٣.٥	٣.٥	٥٥.٢٠	٠.٣	٨.٤١	٢.٣٣	٣٧٦	١.٥٤	٧١.٥٢	٦٣.٥٢	١٣.١٥	٩.١٥	١٣.٤	٣	٥	١.٦٠	٣	٤٨.٨٥	١	٣٢
٦	١٥	٦.٥	٣.٥	٣.٥	٤٤.٣٠	٠.٣	٨.٨٦	٢.٤٣	٣٤٣	١.٦٢	٧٢.٦٦	٦٣.٥٤	١٣.٠١	٩.٠٨	١٣.٤	٢	٤	١.٦١	٣	٥٧.٥٣	١	٣٤
٧	١٦	٦.٥	٣.٤٧	٣.٢٥	٦٤.٦٠	٠.٣	٨.٧٥	٢.٥٢	٣٧٦	١.٦٤	٦٤.٤٧	٥٤.١٥	١٣.٧	١٠.٢٢	١٧.٢	٣	٦	١.٧٠	٣	٤١.٦٨	١	٣٢
٨	١٧	٦	٣.٣٣	٣.٢٥	٤٤.٨٠	٠.٣	٨.٧٤	٢.٧٥	٤١٠	١.٨٧	٦٥.٠١	٥٤.٧٣	١٣.٥	٩.٨١	١١.٢	٣	٥	١.٧٢	٣	٥٢.٤٢	١	٣٤
٩	١٨	٥.٥	٣	٣.٢٧	٣٨.٦٠	٠.٣	٨.٧٣	٢.٦٢	٤٣٤	١.٤٤	٦٥.٢٢	٦٠.٣٣	١٣.٣٢	٩.٤٨	١١.٢	٢	٤	١.٧٨	٣	٦٥.٤٢	١	٣٦
١٠	١٧	١٠	٥.٥	٣.٨٢	٨٣.٠٠	٠.٣	٨.٦٧	٢.٦٢	٣٠٨	١.٤٤	٦٦.٧٨	٦١.٤٥	١٣.٤٢	١٠.٥٤	١٧.٢	٥	٥	١.٢٥	٣	٣٤.١٥	١	٢٧
١١	١٨	٥	٤.٥	٣.٧٨	٦٧.٣٠	٠.٣	٨.٦٦	٢.٦٢	٣٣٧	١.٥٦	٦٧.٦٤	٦٢.١١	١٣.٨١	١٠.٣٧	١٧.٢	٤	٨	١.٢٧	٣	٤٢.٥٤	١	٢٨
١٢	١٤	٤	٤.٥	٣.٧٦	٦٢.٣٠	٠.٣	٨.٦٦	١.٧٥	٣٥٠	١.٦	٦٤.٧٨	٦٢.٢	١٣.٨	١٠.٣٤	١٧.٢	٣.٥	٧	١.٢٨	٣	٤٤.٥	١	٢٤
١٣	٢٠	٤	٤.٥	٣.٧٥	٧٧.١٠	٠.٣	٨.٦٢	٢.١٠	٣٥٠	١.٦٢	٦١.٤٣	٥٥.٠٦	١٤.٥١	١٠.٧٤	١٣.٤	٥	٤	١.٤٠	٣	٣٩.٧٤	١	٢٨
١٤	٢١	٨.٥	٤	٣.٦٤	٥٧.٤٠	٠.٣	٨.٦١	٢.١٠	٣٨٤	١.٦٦	٦٢.٢٣	٥٥.٤٨	١٤.٤٢	١٠.٧٣	١٣.٤	٤	٨	١.٣٤	٣	٤٧.٠٥	١	٣٠
١٥	٢٢	٨	٤	٣.٦٧	٤٧.٢٠	٠.٣	٨.٦٠	١.٧٥	٤١١	١.٧٦	٦٢.٣١	٥٦.٤٦	١٤.٠٥	١٠.٦١	١٣.٤	٣.٥	٧	١.٤٦	٣	٥٤.٨٨	١	٣٢
١٦	٢٣	٨	٤	٣.٦٧	٧٢.١٠	٠.٣	٨.٥٥	٢.٣٢	٣٨٤	١.٨	٥٧.٤١	٥١.٨١	١٧.٢	١١.٧٢	١١.٢	٥	٤	١.٥٠	٣	٤٠.٩٧	١	٣٠
١٧	٢٤	٧.٥	٣.٥	٣.٦٤	٥٢.٥٠	٠.٣	٨.٥٤	٢.٣٩	٤٢٠	١.٤٢	٥٤.٢٣	٥٢.٢١	١٦.٨٣	١١.١	١١.٢	٤	٨	١.٥٠	٣	٥٠.٤٨	١	٣٢
١٨	٢٥	٧	٣	٣.٦٤	٤١.٣٠	٠.٣	٨.٥٣	٢.٤٢	٤٥٤	٢.٠٢	٥٤.٢٧	٥٢.٨٨	١٥.٣٤	١٠.٤٤	١١.٢	٣.٥	٧	١.٥٠	٣	٦٠.٧٤	١	٣٤

جدول (٢) نتائج قياس خواص عينات قماش الإحرام المنسوج

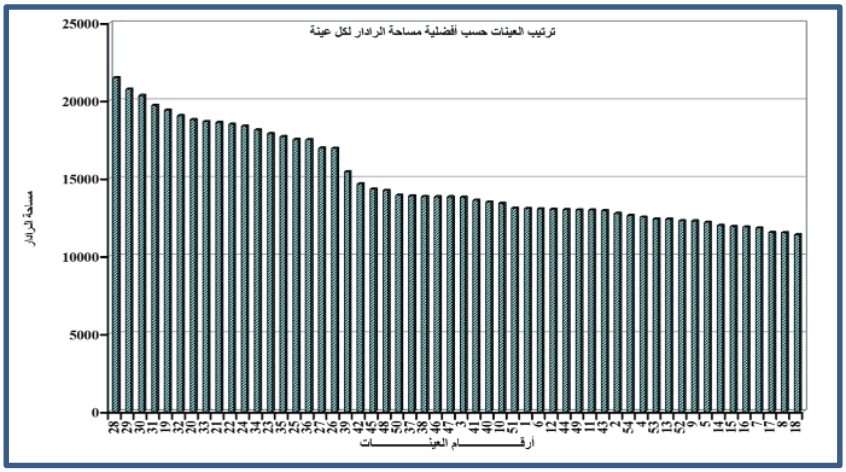
تأثير العوامل المستقلة (نوع الخامة، ارتفاع الوبرة ، كثافة الوبرة ، اتجاه الوبرة) على خاصية كمية امتصاص الماء لأقمشة الإحرام



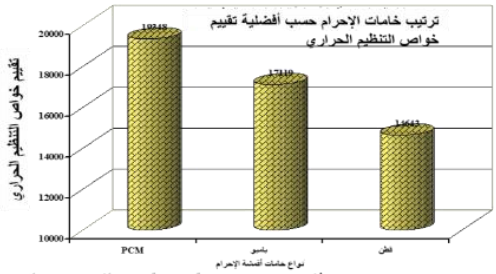
شكل (١) يوضح العلاقة بين كمية امتصاص السوائل بواسطة أقمشة الإحرام وبين ارتفاع الوبرة لخامات مختلفة وكثافات مختلفة للوبرة المتبادلة على الوجهين.



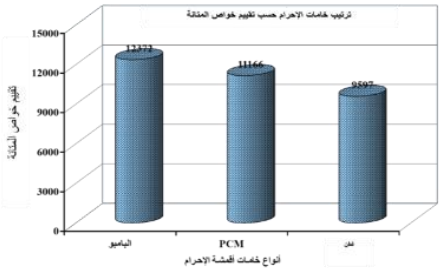
شكل (٢) يوضح العلاقة بين كمية امتصاص السوائل بواسطة أقمشة الإحرام، وبين ارتفاع الوبرة لخامات مختلفة وكثافات مختلفة للوبرة المتساوية على الوجهين.



شكل (٣) يوضح ترتيب أفضل العينات لجميع الخواص

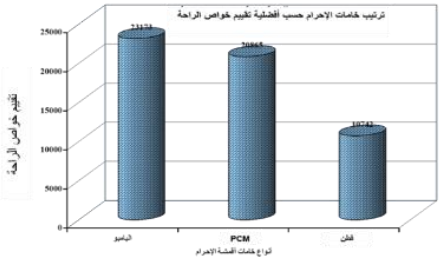


شكل (٤) يوضح ترتيب أفضل العينات ترتيباً تنازلياً من الأفضل إلى الأقل
ترتيب الخامات المستخدمة في صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص التنظيم الحرارى:
المرتبة الأولى PCM - المرتبة الثانية البامبو- المرتبة الثالثة القطن



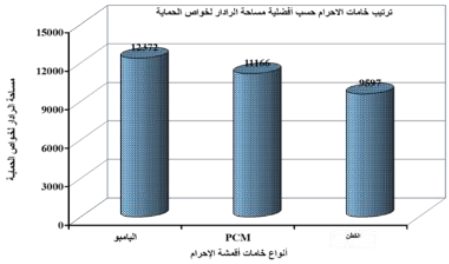
شكل (٦) يوضح ترتيب أفضل العينات ترتيباً تنازلياً من الأفضل إلى الأقل

ترتيب الخامات المستخدمة في صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص المتانة، :
المرتبة الأولى البامبو -المرتبة الثانية PCM-المرتبة الثالثة القطن



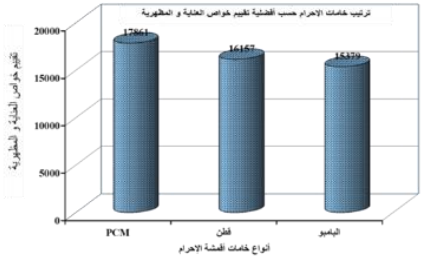
شكل (٥) يوضح ترتيب أفضل العينات ترتيباً تنازلياً من الأفضل إلى الأقل

ترتيب الخامات المستخدمة فى صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص الراحة:
المرتبة الأولى البامبو - المرتبة الثانية PCM- المرتبة الثالثة القطن



شكل (٨) يوضح ترتيب أفضل العينات ترتيباً تنازلياً من الأفضل إلى الأقل

ترتيب الخامات المستخدمة فى صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص الحماية:
المرتبة الأولى البامبو-المرتبة الثانية PCM-المرتبة الثالثة القطن



شكل (٧) يوضح ترتيب أفضل العينات ترتيباً تنازلياً من الأفضل إلى الأقل

ترتيب الخامات المستخدمة فى صناعة أقمشة الإحرام من حيث جودتها لخواص العناية والمظهرية :
المرتبة الأولى PCM-المرتبة الثانية القطن-المرتبة الثالثة البامبو

تحديد بؤر تكاثر ناقلات الأمراض بمكة المكرمة باستخدام تقنيات نظم المعلومات الجغرافية والاستشعار عن بعد

د. وليد السيد أبو السعود ، د. صفوت صلاح الدين، أ.د. إبراهيم عبد الرحيم حسين، د. عصام عبدالحليم مرسي
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تستقبل العاصمة المقدسة الملايين من الحجاج والمعتمرين سنوياً، وتعتبر البيئات الطبيعية المنتشرة في العاصمة المقدسة بؤرا مناسبة لنمو العديد من ناقلات الأمراض حيث تُوَفّر بتلك البيئات درجات الحرارة ومعدلات الرطوبة وضعف التيارات الهوائية المباشرة بيئات مثالية لنموها وتكاثرها. وقد أشارت أحدث الإحصائيات الصادرة من منظمة الصحة العالمية أن الأمراض المنقولة عن طريق ناقلات الأمراض تمثل حوالي ١٧% من إجمالي الأمراض المعدية في العالم، وتبذل المملكة العربية السعودية جهوداً كبيرة وبرامج مكثفة لمكافحة ناقلات الأمراض للحفاظ على مجتمع صحي آمن. ويعتبر الكشف المبكر للتهديدات المتعلقة بناقلات الأمراض واتجاهات انتشارها واحدا من أهم الأمور لمكافحتها، لذلك تهدف الدراسة إلى تحديد الأماكن ذات الخطورة العالية لتواجد تلك النواقل باستخدام تقنيات الاستشعار عن بعد ونظم جمع المعلومات الجغرافية، من خلال إجراء عمليات نمذجة وتحليل صور الأقمار الصناعية والبيانات المتاحة لتحديد المناطق الأكثر عرضة لتوالد تلك الناقلات بمكة المكرمة. وذلك بالاعتماد على البيانات المناخية بالإضافة إلى تحديد نوعية استخدامات الأراضي (Land use)، والطوبوغرافيا، ودرجة حرارة سطح الأرض، ومؤشر الغطاء النباتي للفروق الطبيعية، والكثافة السكانية. وبينت الدراسة أن أكثر المناطق ملائمة لتواجد تلك الناقلات تتمثل في المناطق السكنية ذات الكثافة السكانية العالية، ومستوى طبوغرافي منخفض نسبياً، وسطح تربه ذي درجة حرارة تتراوح بين (٢٥ – ٣٥ درجة مئوية) بينما لا يوجد تأثير ذو أهمية لمؤشر الغطاء النباتي على تواجد تلك الناقلات. خلصت الدراسة إلى انتاج خريطة توضح المناطق الأكثر ملائمة لتوالد ناقلات الامراض في مكة المكرمة، حيث وجد أن أكثر المناطق عرضة لتوالد ناقلات الأمراض بالترتيب هي أحياء الزهراء، الهنداوية، الخالدية، المسفلة، العتيبية، الحجون، الطندباوي، المعابدة، الأندلس وبعض المناطق بأحياء العوالي، ومخطط ولي العهد، وبناء عليه توصي الدراسة بأهمية الاعتماد على تقنيات تحليل صور الأقمار الصناعية ونظم المعلومات الجغرافية في برامج مكافحة ناقلات الأمراض وتحديد المناطق الأكثر ملائمة لتواجدها.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Determination of vectors' reproduction spots in Makkah using GIS and remote sensing techniques

---

تقييم الاستجابة الطارئة لفاشية فيروس إيبولا بين العاملين الصحيين بمستشفى الطوارئ بمنى خلال موسم حج ١٤٣٥هـ (٢٠١٤م)

د. حسن قاسم محمد هريدي، د. عبد الإله عبد الغني الفتني، د. أيمن عصام يماني
المديرية العامة للشئون الصحية – منطقة حائل

ملخص البحث:

خلفية الدراسة: خلال فاشية عدوى فيروس إيبولا عام ١٤٣٥هـ كانت هناك مخاوف من انتقال العدوى بالمرض وانتشاره بين الحجاج، حيث وضعت وزارة الصحة جميع الاحتياطات اللازمة لمنع انتشار فيروس الإيبولا أثناء الحج.

هدف الدراسة: تقييم الاستجابة الطارئة للمرافق الصحية تجاه إمكانية مواجهة تفشي فيروس إيبولا خلال موسم الحج ١٤٣٥هـ.

منهجية الدراسة: تم إجراء مسح استبانة من خلال دراسة مقطعية، بين مقدمي الرعاية الصحية في مستشفى الطوارئ بمنى. تم دعوة العاملين بالمستشفى للمشاركة التطوعية بالإجابة على استبيان يعبأ ذاتيا من قبل المستجيبين، خلال الفترة ١-٥ / ١٤٣٥/١٢. وقد احتوى الاستبيان على أسئلة وبيانات شملت: البيانات الديموغرافية الحيوية للمشاركين، وتصورهم عن الفاشية، وأسئلة تبين مستوى معلوماتهم عنها، ومواقفهم تجاه الفاشية، ومدى قبولهم للمخاطر .

نتائج الدراسة: تم تلقي ١٥٧ استبانة مكتملة، تمثل استجابة ٨٥ طبيبا و٧٢ ممرضة، بنسبة ٥٤,١٪ و٤٥,٩٪ من العينة على التوالي. وقد أفاد ٩٠,٧٪ من مجمل المستطلعين بأنهم تلقوا إرشادات لمكافحة العدوى بخصوص عدوى فيروس إيبولا وفاشيته، وأن ٨٥,٩٪ منهم اطلعوا على التعاميم الصادرة عن وزارة الصحة الخاصة بتوجيهات التعامل مع الحالات المؤكدة أو المشتبه للمرض، وأن ٨٣,١٪ منهم تلقوا رسائل قصيرة من مركز التحكم والمراقبة بوزارة الصحة، وأن ٦٦,٩٪ منهم قد حضروا برامج التعليم الطبي المستمر لمرض فيروس إيبولا وفاشية المرض، وقد زار منهم ٥٢,٩٪ موقع وزارة الصحة على شبكة الإنترنت المعنى بفاشية الإيبولا. وقد حققت الغالبية العظمى من المشاركين (٨٩,٨٪) أكثر من ٥٠٪ من الدرجات على مقياس المعرفة بالمرض وفاشيته، منهم ٤١,٤٪ حققوا درجة أعلى من ٧٥٪، في حين حصل ٤٨,٤٪ على ٥٠-٧٥٪ من الدرجات. وقد بين تحليل الانحدار اللوجستي متعدد المتغيرات ارتباطا مستقلا بين المستوى المعرفي الجيد وكون المستجيبين من الأطباء، والعمل بالمستشفيات، والاطلاع على تعاميم وزارة الصحة المعنية بتوجيهات التعامل مع مرض الإيبولا وفاشيته. كما تبين أن قبول المشاركين لمخاطر التعرض للعدوى بفيروس إيبولا، ارتبط بصورة مستقلة بحضور برامج التدريب والتعليم الطبي المستمر الخاصة بمرض الإيبولا وفاشيته، وزيارة موقع وزارة الصحة الخاص بمرض الإيبولا للحصول على المعلومات، والتمريض كمهنة، والمتزوجين كحالة اجتماعية.

أما الثقة بالإمكانيات الذاتية لدى المشاركين في التعامل مع حالات المرض وفاشيته يرتبط بصورة مستقلة بوجود معرفة جيدة حول المرض وفاشيته، والشعور بالقلق باحتمالية الإصابة بالمرض، والزواج كحالة اجتماعية.

الخلاصة: بينت الدراسة أن الاستجابة الطارئة لمقدمي الرعاية الصحية بمستشفى الطوارئ بمنى والخاصة بمرض الإيبولا وفاشيته خلال موسم الحج ١٣٣٥هـ (٢٠١٤م) كانت كافية. وقد أظهرت الدراسة أن الذين استفادوا بشكل جيد من مصادر المعرفة الرسمية الخاصة بمرض الإيبولا وفاشيته من برامج للتعليم الطبي المستمر، والاطلاع على تعاميم وزارة الصحة والقيام بزيارة موقعها على شبكة الانترنت، بأن لديهم معرفة أفضل وقبولهم للمخاطر أعلى، وثقة أكبر في الامكانيات الذاتية للتعامل مع المرض وفاشيته. ولكن على الرغم من أن نسبة كبيرة من المشاركين قد حضروا برامج تدريبية عن مرض الإيبولا وفاشيته، إلا أنه لا يزال نحو ثلث المشاركين يشعرون بعدم كفاية المعارف والمهارات لديهم، مما يعني ضرورة مراجعة هذه البرامج من حيث التغطية والمحتوى وتلبية الاحتياجات التدريبية.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Assessment of Ebola disease outbreak emergency response among Healthcare Providers in Mena Emergency Hospital during Hajj Season 1435

تقييم النفايات الطبية بمساكن الحجاج والمعتمرين

د. عمر بشير أحمد ، د. عبدالله بن فيصل السباعي، د. عصام عبدالحليم مرسي
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تعتبر النفايات الطبية، والتي تنتج أساسا في مراكز الرعاية الصحية، من النفايات المنزلية الخطرة، لأنها قد تفرز في المجتمع أو المنازل أو مساكن الحجاج والمعتمرين خاصة تلك التي تتوفر فيها بعثات طبية وهي في هذه الحالات تفرز جنبا إلى جنب النفايات المنزلية وتختلط معها وهنا تتضاعف الأضرار وتهدد صحة الحجاج والمعتمرين وغيرهم. تمت هذه الدراسة بمكة المكرمة أثناء موسمي رمضان وحج ١٤٣٨هـ وهدفت إلى تقييم وضع النفايات الطبية في مساكن الحجاج وتقديرها وفرزها ومدى الوعي بخطورتها تمهيدا لإيجاد حلول للتعامل معها.

وقد تمت الدراسة بعمل استبيانات وزعت على عينات عشوائية بين عدد من الحجاج والمعتمرين يقطنون ٥٣ مسكنا بها ١٢٥٦٧ غرفة بعدد ٦٩٣٢٤ فرد، من ٢٨ جنسية لتقييم الوعي بخطورتها، كما استخدمت قائمة مراجعة أخرى لتقدير كمية وانواع النفايات الطبية المتولدة في مساكن الحجاج. أظهرت النتائج أن من بين ٤٤٩ مشاركا ٨٩,١% منهم ذكور أبرز أعمارهم ما بين ٤٠-٦٠ بنسبة ٤١,٦%. بلغت كمية النفايات الطبية التي تم فرزها وتصنيفها ٤٠٨١١٥ جراما/اليوم بمعدل ٦جرام لكل فرد/يوم توزعت كالاتي: ٤٢,٣% منها قفازات، ١٦,٦% منها كمامات، ٨,٩% منها أدوية، ٧,٣% منها شاش بينما أقلها كانت الأنسجة (١,٤%) تليها اللصق (٥,١%) فالإبر (٥,٤%). وأكثر انواع الأدوية علب الجلوكوز (١٢,٥%) ثم المحاليل الوريدية (١١,٦%). وكانت أكثر الجنسيات توليدا للنفايات الطبية هي البنغلادشية (١٦,٣%)، المصرية (١٥,٩%)، الإيرانية (١٠,٩%). ونفى أكثر المشاركين نفيا قاطعا وجود برنامج توعوي خاص بالنفايات الطبية لديهم بنسبة ٥٦% بينما أبدى ٧٣,٧% منهم استعدادهم التام للتجاوب مع برنامج فرز النفايات الطبية بإسكان الحجاج والمعتمرين. احصائيا بينت الدراسة وجود دلالة معنوية بين العمر وكيفية التخلص من الضمادات والبرامج التوعية، كذلك وجود دلالة معنوية بين جنسية الحاج وطرق التخلص من النفايات (p value< 0.05) بلغت كمية النفايات الطبية السكنية المتولدة يوميا هي ١٤,١ طن/يوم بينما مجموع ما أنتج من نفايات طبية خلال موسم الحج كان ١٥٥,١ طن.

وأوصت الدراسة بعمل صناديق بلاستيكية غير قابلة للثقب للنفايات الحادة وحاويات أخرى للنفايات الخطرة والملوثة في مساكن الحجاج والمعتمرين وإطلاق حملات توعية مجتمعية للتعريف بخطر النفايات الطبية السكنية وعمل سياسة وطنية موحدة بين أمانة العاصمة المقدسة ووزارة الصحة والبعثات الطبية للحجاج وملاك الفنادق والمساكن في إدارة النفايات الطبية السكنية. يجب إطلاق حملات توعوية لأفراد المجتمع في التخلص الآمن من النفايات الطبية المنزلية وتدريب عمال النظافة على التعامل معها.

مسح أدبي:

تتفق الأمم المتحدة والبنك الدولي ومنظمة الصحة العالمية على تعريف النفايات الطبية الخطرة بأنها مواد معدية أو سامة أو محرقة، قد تتراكم في الجسم وتسبب الحساسية أو السرطان. النفايات السكنية سواء أكانت خطرة او غير خطرة تمثل هاجسا كبيرا تؤرق عالمنا العربي الذي يتصدر قائمة الدول الأكثر إنتاجا للنفايات، بمعدل يقترب من ١٠٠ مليون طن سنويا.

والنفايات الطبية جزء من النفايات السكنية الخطرة منها المعدي أي تحتوى على جراثيم معدية (بكتريا - فيروسات - طفيليات - فطريات) مثل القطن الملوث، الشاش الملوث، اللصق الملوثة، سوائل الجسم المنسكبة، المناديل الملوثة، الكمامات، القفازات، ومنها الحادة أي أدوات

حادة أو ثاقبة أو خادشه للجلد وملوثة للجسم أو تسبب الجروح أو خدوش أو ثقوب، مثل السرنجات، المشارط، أجهزة المحاليل، الزجاج المكسور سواء كان ملوث أو لا، الأمبولات والشرائح الزجاجية وخلافه. كذلك تشمل النفايات الملوثة أو البيولوجية النفايات المشعة أو نفايات الأشعة وهي تشمل النفايات المحتوية على مواد مشعة، مثل إبر الراديوم 226 - غير المستخدمة، وأقراص الكوبالت60 - غير المستخدمة (فارس السويلم ٢٠١٦). هناك أنواع كثيرة من النفايات الخطرة أهمها: المواد المشعة، المواد الكيميائية، النفايات القابلة للاشتعال، المتفجرات، النفايات البيولوجية (الطبية). وفي المملكة العربية السعودية عدد الدكتور مرعي القحطاني أمثلة النفايات المنزلية الخطرة مثل المنظفات ومنظفات الفرن، ومطهرات الأرضيات، والمساحيق، سوائل الغسيل، الأدوية، المبيدات الحشرية، مزيلات الروائح، (الديتول، كلوركس، صابون) ملطفات الجو، منظفات السجاد و الموكيت والقماش، مستحضرات التجميل والدهانات ومزيلاتها والأسمدة، المبيدات، البطاريات، النفايات الإلكترونية، مواد اللصق (غراء) (مرعي القحطاني ٢٠١٦). كما قد تشمل النفايات الطبية المنزلية الضمادات، إبر الإنسولين، متبقيات الأدوية والمناديل الملوثة وحفائظ المرضى بالمنازل ..إلخ (Subratty and Nathire ,2005; Auta et al., 2011). وتشكل هذه النفايات خطرًا على الفرد والمجتمع والبيئة أثناء إنتاجها أو جمعها أو تداولها أو تخزينها أو نقلها أو التخلص منها، يجب أن تتوفر لدى الجهات المعنية بصحة وسلامة البيئة أنظمة وقوانين معتمدة للتحكم بالنفايات الطبية والتي تعتبر خطرة قبل التخلص منها. فقد يؤدى الفشل في إدارة النفايات الطبية إلى أن بعض هذه النفايات قد يكون ساما، كما أنه قد يشكل البعض الآخر خطراً على الصحة نتيجة التلوث الجرثومي، وقد يحدث وقوع عدد من الحوادث بين العاملين في تصريف النفايات، كما أن النفايات الطبية ضارة والحوادث التي تنطوي عليها تثير قلقا كبيرا بإحداث إصابات مرضية قد تكون مزمنة أو معدية بين الأشخاص الذين يتعرضون لها. تعتبر المواد الحادة مسئولة عن العديد من الإصابات بين عمال النفايات وخاصة الذين يقومون بعمليات الفرز لاسترجاع بعض المواد القابلة لإعادة التدوير كما أنه قد تحدث أضرار صحية مثل (التهاب الكبد الوبائي والإيدز) وبعض هذه النفايات (مثل الأدوية والمواد الكيميائية) سامة وقابلة للاشتعال وسريعة التفاعل والانفجار، أما الأضرار والمشاكل البيئية فمنها تلوث الجو والهواء عن طريق الدخان المنبعث من المحارق القديمة من المنشآت الصحية الداخل الأحياء الآهلة بالسكان، وكذلك تلوث التربة والمياه الجوفية عن طريق رميها بالخلاء (Gulis and Fobil, 2017، خالد محمد حمزة 2013) . واستطاعت المملكة أن تقطع شوطاً لا بأس فيه في رحلة القضاء على هذه الأضرار وذلك بعد اعتمادها برنامج حديثة للتخلص من النفايات بشكل صحيح بلا أضرار مستفيدة بذلك من تجارب عالمية (مرسوم ملكي ٢٠٠٥). عكفت أبحاث عديدة على دراسة ادارة النفايات الصلبة في أثناء المواسم ولكن لم تتوفر دراسة واحدة تحدثت عن إدارة النفايات الخطرة أو الطبية (تحديدا) بمساكن الحجاج حيث أن النفايات الصادرة من هذه التجمعات قد تمثل خطرا كبيرا على صحة الحجاج والمعتمرين بالرغم من قلتها، مما يحتم ضرورة معرفتها وتقديرها تمهيدا لوضع أحسن الحلول لإدارتها. ومن أمثلة هذه النفايات الكمامات واللصق الطبية و المناديل الملوثة ومتبقيات الأدوية والإبر وبعض إفرازات الجروح والدماء وهي ذات آثار ضارة مهما كانت نسبتها لأنها قد تكون خطرا مهددا لصحة الحجاج والمعتمرين وقد تؤدي إلى انتشار الأمراض في ظل الازدحام والتجمعات الكبيرة. وقد تلاحظ في الآونة الاخيرة كثرة العلاج الشخصي وكثرة مستخدمي الأدوية بالمساكن من حجاج ومعتمرين (مثل الإبر لمرضى السكري والأدوية مثل المضادات الحيوية ومرض السرطان في حالة رميها في الصناديق المخصصة للبلدية أو رميها في الطرقات) لما تمثل هذه من خطورة بالغة على أفراد السكن وسرعة انتشار العدوى مثل انتشار مرض إلتهاب الكبد الوبائي. فهناك حاجة ماسة لتوعية الحجاج والمعتمرين وسكان المنازل وأصحاب الصيدليات والمختبرات التعليمية بالجامعات والمدارس بمخاطر النفايات الطبية والطرق الصحيحة للتخلص منها وخاصة العلاج بالمنازل. إن هناك ضرورة ملحة لإلزام تعاقد جميع المنشآت السكنية بمكة المكرمة مع شركات مؤهلة ومرخصة للنقل ومعالجة النفايات الطبية الخطرة من الأرصاد وحماية البيئة، كما يجب توعية أكبر عدد إن لم يكن الجميع من السكان والحجاج والمعتمرين والأطباء والتمريض والطاقم الطبي المصاحب لبعث الحج والعمرة بالطرق الصحيحة والسليمة للتخلص من النفايات الطبية، كذلك توعية المستخدمين للعلاج داخل المساكن بمخاطر النفايات الطبية مثل الإبر لمرضى السكري والأدوية بحيث يتم تجميعها في حاوية ثم إرجاعها إلى الشركات المخصصة أو المنشأة الصحية التي صرفت العلاج للتخلص منها بطرق صحيحة. وفي هذه الدراسة سوف يتم التركيز على التوعية بإدارة

النفايات الخطرة وكيفية تقديرها وفرزها ومعرفة خطورتها والتوعية بإدارة النفايات الطبية الناجمة في مساكن الحجاج والمعتمرين بمكة المكرمة أثناء موسمي رمضان وحج ١٤٣٨هـ.

أهداف الدراسة:

الهدف العام لهذه الدراسة هو العمل على وقاية الحجاج والمعتمرين من الأضرار الصحية الناجمة من رمي النفايات الطبية الخطرة في المساكن والحفاظ عل صحتهم بتقليل العدوى المجتمعية والسكنية والتي تأتي بسبب وجود النفايات الضارة بمكة المكرمة أثناء موسمي رمضان وحج ١٤٣٨هـ وتهدف أيضا إلى:

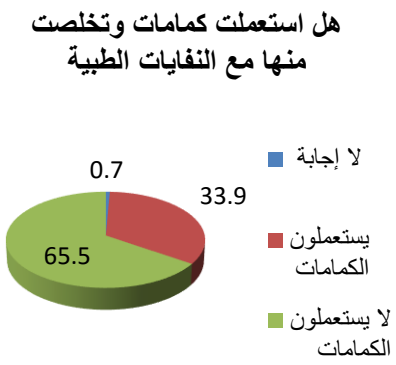
١. إلقاء الضوء على وضع النفايات الطبية في مساكن الحجاج.
٢. تقدير وفرز النفايات الطبية الخطرة في مساكن الحجاج والمعتمرين.
٣. تقييم التوعية بإدارة النفايات الخطرة بين الحجاج والمعتمرين.

منهجية البحث:

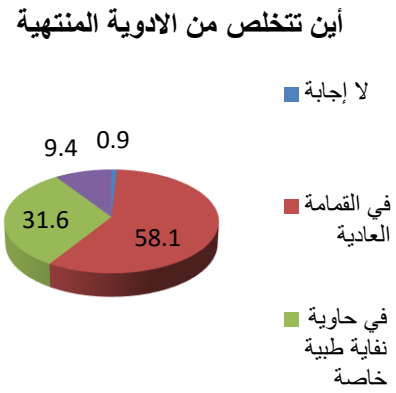
تم إجراء البحث في موسمي رمضان وحج ١٤٣٨هـ ، وقد كانت الاستبيانات كالتالي: عن طريق عمل مجموعة من الاستبانات وقوائم حصر وتوزيعها على عينات عشوائية من الحجاج والمعتمرين، وذلك لحصر الوعي البيئي والصحي للمخلفات الطبية بين الحجاج والمعتمرين و معرفة كمية وأنواع النفايات الطبية في مساكن الحجاج والمعتمرين وقد شملت الدراسة أيضا قائمة مراجعة لمعرفة معلومات الفنادق والمساكن المستهدفة من حيث الموقع وعدد الغرف وعدد الحجاج ولمعتمرين لمعرفة مدى استعداد الحجاج والمعتمرين نحو تغيير سلوكهم لفرز النفايات الطبية. تم عمل التحليل الإحصائي باختبار مربع كاي chi square test باستخدام برنامج spss v21.

النتائج:

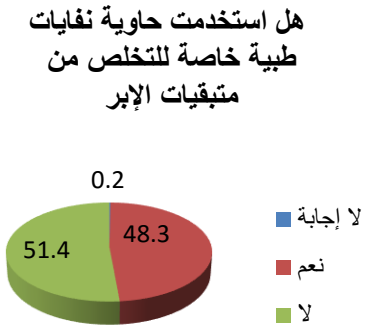
كان عدد المعتمرين الذين شاركوا في استبانة معرفة الوعي الصحي والبيئي لآثار النفايات الطبية بإسكان المعتمرين ٤٤٩ مشاركا ٤٠٠ (٨٩,١%) منهم ذكور و٤٩ (١٠,٩%) ، أما بالنسبة لمعرفة التوعية بفرز وأنواع النفايات الطبية فقد نفى المشاركون رمي الكمامات، بقايا الأدوية ومتبقيات الإبر في حاويات نفايات طبية خاصة بنسبة ٢٩٤ (٦٥,٥%)، ٢٦١ (٥٨,١%) و ٢٣١ (٥١,٤%) على الترتيب، ونفى أكثر المشاركين نفيا قاطعا وجود برنامج توعوي خاص بالنفايات الطبية لديهم بعدد ٢٥٣ (٥٦,٣%) بينما أبدى ١١٠(٢٤,٥%) أن لا علم لهم به كما أبدى ٣٣١ (٧٣,٧%) منهم استعدادهم التام للتجاوب مع برنامج فرز النفايات الطبية بإسكان الحجاج والمعتمرين كما في أشكال (١-٦). أما بالنسبة لتقييم المساكن المستهدفة في الدراسة والتي بلغت ٥٣ مسكنا بها ١٢٥٦٧ غرفة وعدد الحجاج ٦٩٣٢٤ حاجا، من ٢٨ جنسية، فقد كانت كمية النفايات الطبية المولدة ٤٠٨١١٥ جرام/اليوم أي ٠,٤٠٨١١٥ طن/اليوم. وكان معدل توليد كمية النفايات الطبية السكنية لكل فرد هي ٦جرام /فرد /يوم بينما كمية النفايات الطبية السكنية المتولدة في الحج /يوم كانت ١٤,١ طن/يوم كما في جدول ١١. وباحتساب أن معدل بقاء الحاج هو ١١ يوم يمكن استنتاج أن مجموع ما يتم انتاجه من النفايات الطبية المنزلية في مساكن الحجاج والمعتمرين ١٥٥,١ طن لكامل موسم الحج. أما نسب وأنواع النفايات الطبية التي تم فرزها فقد توزعت كالاتي: ٤٢,٣% منها قفازات، ١٦,٦% منها كمامات، ٨,٩% منها أدوية، ٧,٣% منها شاش بينما أقلها كانت الأنسجة (١,٤%) تليها اللصق (٥,١%) فالإبر (٥,٤%) كما يشير الشكل (٧). أكثر أنواع بقايا الأدوية فقد كانت علب الجلكوز (١٢,٥%) تلتها المحاليل الوريدية (١١,٦%) وبصورة عامة كانت المسكنات بنسبة ٢٢,٢% تتبعها أدوية البرد والكحة (١٤,٨%) كما يبين شكل (٨). وكانت أكثر الجنسيات إفرازا للنفايات الطبية هي البنغلادشية (١٦,٣%)، المصرية (١٥,٩%) ، الإيرانية (١٠,٩%) ، الهند (٨,٨%) ثم الجزائرية (٦,٣%) كما في الشكل (٩). وقد بين الشكل (١٠) صورا لبعض المشاهد التي رصدتها الدراسة. إحصائيا بينت الدراسة (اختبار كاي الإحصائي) وجود دلالة معنوية بين العمر ومع كل من كيفية التخلص من الضمادات (p value=0.006) والبرامج التوعية (p value=0.003)، كذلك وجود دلالة معنوية بين جنسية الحاج وطرق التخلص من النفايات (p value< 0.05).



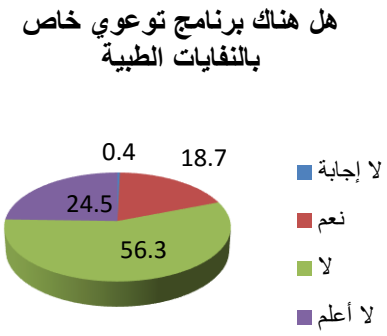
شكل (١)



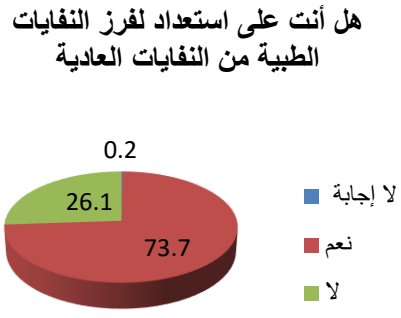
شكل (٢)



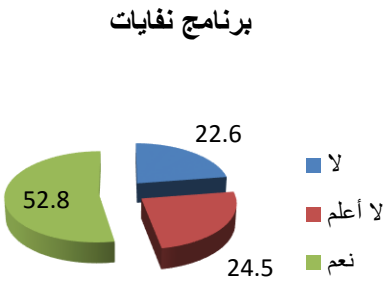
شكل (٣)



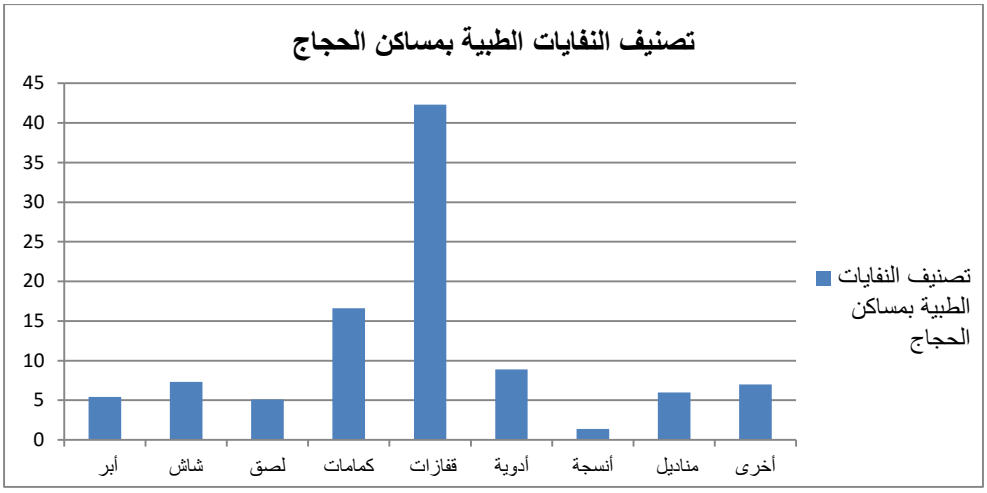
شكل (٤)



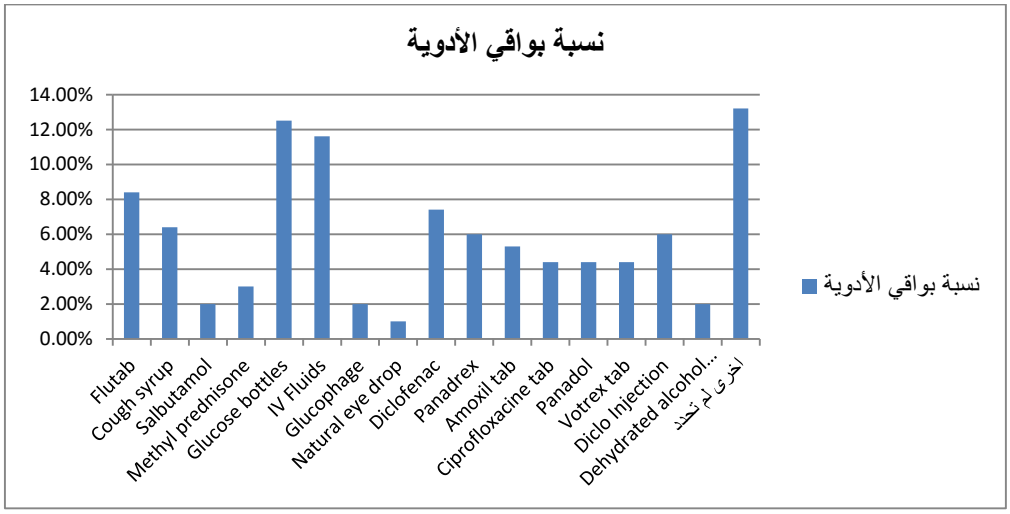
شكل (٥)



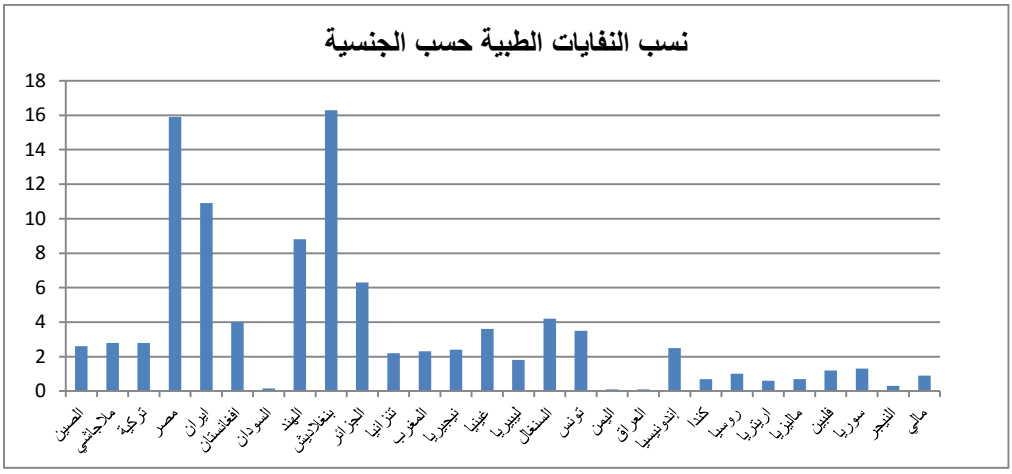
شكل (٦)



شكل (٧)



شكل (٨): نسبة بواقي الأدوية



شكل (٩): نسب توليد النفايات الطبية حسب الجنسية

عدم وجود أوعية مخصصة للنفايات الطبية

خلط متبقيات الادوية مع النفايات العادية

عدم وجود برنامج للتعامل مع النفايات الطبية

النفايات الطبية في حاويات النفايات العادية

شكل (١٠): يوضح بعض أنواع الملاحظات التي رصدت في الدراسة

المناقشة:

يعد التلوث من أهم المواضيع التي تشغل بال كثير من دول العالم، وتعتبر المخلفات الطبية من أخطر مصادر التلوث على سطح الأرض وأكثرها ضرراً للإنسان، فبرزت أهمية التخلص الآمن من النفايات الطبية في المنشآت الصحية بعد أن ثبت علميا أن عدم وجود إدارة فاعلة للتخلص من هذه النفايات يسبب أمراضاً كثيرة من أخطرها الأيدز والالتهاب الكبدي (ب) ومرض السل، إضافة إلى تأثير هذه النفايات على برامج مكافحة العدوى في المستشفيات وتأثيرها السلبي على اقتصاديات الصحة (الزهراني وأبو الجدايل،٢٠٠٤). وتأتي هذه الدراسة لتلقي الضوء على وضع النفايات الطبية في مساكن الحجاج وما يترتب على هذا الموضوع من إجراءات وذلك للوصول إلى إدارة مستدامة للنفايات الطبية خارج دور الرعاية الصحية مبنية على تحليل دقيق للوضع الراهن. وقد أصبح الوعي بالتخلص من هذه النفايات الخطيرة أمراً بالغ الأهمية، ويعد التعامل معها مسألة خطيرة لذا يجب توعية من يتعاملون معها وإرشادهم إلى كافة السبل الوقائية. وقد تم في هذه الدراسة التركيز على تقدير وفرز النفايات الطبية السكنية الناجمة وتقييم مدى المعرفة والوعي بمخاطرها وذلك في مساكن الحجاج والمعتمرين بمكة المكرمة أثناء موسمي رمضان وحج ١٤٣٨هـ. وقد بينت الدراسة أن عدد المعتمرين المشاركين في استبيان معرفة الوعي الصحي والبيئي لآثار النفايات الطبية بإسكان المعتمرين قد بلغ ٤٤٩ مشاركا، أغلبهم من الذكور (٨٩,١%). قلة الإناث في هذه الدراسة جاء مخالفا لبعض الدراسات العالمية المشابهة (عابد العبدلي٢٠٠٧) (Gulis and Fobil, 2017; Osowiki and Curtis, 2014)والتي غلبت فيه مشاركة الإناث بنسب عالية تراوحت بين ٦٨-٧٠%. وتفسير هذه النتيجة يكمن في احتمال أن يكون سببه قلة العنصر النسائي في العمرة عن عدد الذكور، كما أن طبيعة الأجواء الدينية تجعل من استجابة النساء في المشاركة في الدراسة قليلة جدا، كما أن كل الطلاب

المشاركين في جمع الاستبيانات كانوا من الذكور لذلك توجد بعض الصعوبات للوصول للعنصر النسائي في الفنادق. وفي إطار معرفة مدى التوعية والتثقيف الصحي تجاه النفايات الطبية المنزلية في المجتمع (أي خارج المستشفيات) ، وسعيا لتحسين سبل التعاطي معها، فقد لاحظت الدراسة تدني واضح في معرفة ووعي الأفراد في التعامل معها، إذ نفى أغلب المشاركين قيامهم بفرز النفايات الطبية كالكمامات، بقايا الأدوية و متبقيات الإبر في حاويات نفايات طبية خاصة بها بنسب: ٦٥,٥%، ٥٨,١% و ٥١,٤% على الترتيب. وكما هو معروف أن التوعية بأهمية ومخاطر هذه النفايات مهمة جدا لكي ينجح فصلها وتجنب مخاطرها، كذلك التعليم المكثف على مستوى الفرد والمجتمع وتوافر العاملين الصحيين المجتمعيين الذين يمكنهم القيام بزيارات للمساكن، لتعزيز المعلومات المناسبة وتقديم الدعم التقني عند تدريبهم. وقد نفى أغلب المشاركين في هذه الدراسة نفيا قاطعا وجود برنامج توعوي خاص بالنفايات الطبية لديهم بنسبة ٥٦,٣% بينما أبدى فقط ٢٤,٥% منهم أن لا علم لهم به. ولعله من المهم جدا أن تكون هناك حملات توعية حول الإدارة السليمة للنفايات الطبية ووضع آليات عمل تشمل جميع الحجاج والسكان وعمال المستشفيات ودور الرعاية الصحية والعيادات المدرسية، كي تمكنها من حل مشكلة خلط النفايات الطبية وتأثيرها السلبي رغم صعوبة فرزها في المساكن. كما يجب أن تركز التوعية بأهمية الحفاظ على البيئة وتشجيع تبني الممارسات والسلوكيات البيئية السليمة بعدم خلط النفايات الطبية مع النفايات العامة، وذلك تجنباً للمخاطر الصحية الناجمة عنها، وتسهيلاً لفرزها في مصانع إعادة التدوير. وعدم التوعية بأهمية بفرز النفايات الطبية يفسر تراكم واختلاط النفايات الطبية مع العادية بالمباني والمساكن مما قد يعرض ساكنيها لضررها. وأشارت دراسة في فلسطين (قطاع غزة) أنه ٦٠% من المشاركين أجابوا بأنه لا زال التعامل مع النفايات الخطرة للمستشفيات يتم كأنها نفايات البلدية المنزلية حتى أن ٤٧% من تلك الدراسة بفلسطين بينت أن المشاركين لا يعرفون أين يتم تخزين المخلفات الطبية بداخل مرافقهم الصحية و ٤٢% منهم لا يعرفون الطريقة المستعملة لنقل المخلفات الطبية من مرافقهم الصحية وأنه فقط ٢٣% من المشاركين لديهم معلومات أو قد قدمت لهم دورات تدريبية بخصوص النفايات الطبية وطرق التعامل معها (Sarsour A, *et al.* 2014). كما بينت دراسة في إحدى مستشفيات ليبيا بأن هناك خلل كبير في التعامل مع النفايات الطبية فالإبر والحقن ترمى في أكياس القمامة البلاستيكية التي تجمع بها كل الأنواع سواء المخلفات المرضية (الباثولوجية) من حجرات العمليات والأقسام الإيوائية (Sawalem M, *et al.* 2009). وفي اليمن بينت دراسة أن هناك جهل كبير بخطورة النفايات الطبية بسبب عدم المعرفة بطرق التعامل السليم لدى الإداريين والعاملين بالمستشفيات اليمنية وألا يوجد فرق في التعامل بين النفايات المنزلية والطبية (Al-Emad AA., 2011). وقد بينت الدراسة الحالية أن أغلب المشاركين (٧٣,٧%) قد أبدو استعدادهم التام للتجاوب مع برنامج فرز النفايات الطبية بمقر إقامتهم وهذا في حد ذاته محمدة وقد تكون النزعة الإيمانية بالحرمين عاملا محفزا لرغبة الحجاج والمعتمرين للعمل والتعاون من أجل تعظيم الديار المقدسة. كما بينت الدراسة وجود دلالة معنوية بين العمر ومع كل من كيفية التخلص من الضمادات والتوعية (p value< 0.05)، كذلك وجود دلالة معنوية بين جنسية الحاج وطرق التخلص من النفايات (p value< 0.05). أما بالنسبة لتقييم المساكن المستهدفة في الدراسة والتي بلغت ٥٣ مسكنا بها ١٢٥٦٧ غرفة وعدد الحجاج ٦٩٣٢٤ حاجا، من ٢٨ جنسية، فقد كانت كمية النفايات الطبية المولدة ٤٠٨١١٥ جرام/اليوم أي ٠,٤٠٨١١٥ طن/اليوم . وكان معدل توليد كمية النفايات الطبية السكنية لكل فرد هي ٦جرام /فرد /يوم بينما كمية النفايات الطبية السكنية المتولدة في الحج /يوم كانت ١٤,١ طن/يوم كما في جدول ١١. وباحتساب أن معدل بقاء الحاج هو ١١ يوم يمكن استنتاج أن مجموع ما يتم انتاجه من النفايات الطبية المنزلية في مساكن الحجاج والمعتمرين ١٥٥,١ طن لكامل موسم الحج. بعض هذه المساكن به بعثات طبية وبعض لا تتوفر به. وكشفت نتائج دراسة مماثلة في اليابان أن ٣٨,٨٪ من البلديات لا تجمع النفايات الطبية المنزلية على الإطلاق، وأن ٣٨,٤٪ منها قد تجمع النفايات غير الحادة وفيما يتعلق بمسألة إدارة النفايات الطبية المنزلية فإن ليس للبلديات معلومات كافية عنها (Hanashi 2011).

وفي النمسا وألمانيا ونيجيريا يتم التخلص من النفايات الطبية المنزلية مع النفايات الصلبة في البلدية (Slack et al., 2004; Auta et al., 2011). أما في الدراسة الحالية كانت كمية النفايات الطبية التي تم فرزها وتصنيفها قد بلغت مجملها ٤٠٨١١٥ جراما توزعت كالاتي: ٤٢,٣% منها قفازات، ١٦,٦% منها كمامات، ٨,٩% منها أدوية، ٧,٣% منها شاش بينما أقلها كانت الأنسجة (١,٤%) تليها اللصق (٥,١%) فالإبر (٥,٤%). تعتبر القفازات أكثر النفايات انتشارا في المساكن التي تتوفر فيها بعثات طبية للرعاية الصحية الأولية وقد بينت كثير من الدراسات تنويع المخلفات الطبية المنزلية (Subratty and Nathire, 2005، Olowokure et al., 2003) بالرغم من قلة نسبتها، فقد مثلت

النفايات الحادة في المنازل لبعض الدراسات قلقا كبيرا في المنازل ومصدرا للعدوى الفيروسية والبكتيرية بين نفايات المنازل خاصة إن تم رميها بصورة عشوائية. واعتقدت بعض الدراسات أن زجاجات الدواء المكسورة في المنازل جزءا من النفايات السكنية الطبية، بل مشكلة مجتمعية شكلت ٢% من تقارير الحوادث المنزلية كما أنها تسبب الجروح الجلدية وتنقل الأمراض مثل التيتانوس وهو من الأمراض التي ارتبطت بالنفايات الطبية السكنية والتي كان يمكن تجنب خطرها بفزرها في بيئة آمنة (Gulis and Fobil, 2017).

بينت الدراسة الحالية أن أكثر أنواع الأدوية كانت علب الجلوكوز (١٢,٥%) ثم المحاليل الوريدية (١١,٦%). بصورة عامة كانت المسكنات بنسبة ٢٢,٢% تتبعها أدوية البرد والكحة :١٤,٨%. وقد لوحظ في دراسات اخرى أن اغلب النفايات الطبية السكنية كانت من الأدوية المنتهية ومن النفايات الحادة (Butsashvili et al., 2011). كما أشارت عدة دراسات عالمية أن الأدوية المنتهية الصلاحية هي أغلب النفايات الطبية المنزلية ((Tong et al., 2011). وفي السعودية أشارت دراسة للنفايات الطبية السكنية في مدينة أبها (مرعي القحطاني ٢٠١٦) إلى وجود ١٣٧ نوعًا من الأدوية والإبر والمسحات بين النفايات الطبية المنزلية، ومختلف المستحضرات الطبية والتمريضية بمعدل ٤,٥ نوع/منزل، وتصدرت مستحضرات السعال وأمراض البرد النسبة بنحو (١٣,٩%) في دراسة أبها، كما أوضحت أن قوى الدفع المتمثلة في زيادة معدل النمو السكاني والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية ومجانية الأدوية والمواد الطبية تؤدي إلى زيادة في كم ونوع النفايات الطبية المنزلية (مرعي القحطاني ٢٠١٦).

وكانت أكثر البعثات الطبية إفرازا للنفايات الطبية هي البنغلادشية (١٦,٣%) ، المصرية (١٥,٩%) ،الإيرانية (١٠,٩%) ، الهند (٨,٨%) ثم الجزائرية (٦,٣%). هذا بالرغم من أن أكثر حجاج عام ١٤٣٨هـ كانوا من إندونيسيا (٢٢٧) باكستان (١٨٤)، الهند (١٧٠)، بنغلاديش (١٢٧)، غرب أوروبا (١٠٤) ومصر (٩٣) (إحصاءات وزارة الحج)، وهذا يدل أن إفراز النفايات ليس له علاقة بعدد الحجاج وإنما بعدد البعثات الطبية وعدد المراجعين بالإضافة إلى عوامل التوعية بفرز النفايات ومدى تطبيق ذلك في بلدانهم الأصل.

وذكرت دراسات أنه متى ما اختلطت النفايات الطبية بالنفايات العامة فيجب اعتبار كل النفايات نفايات طبية ضارة (Longe and Williams,2006: WHO,2005). ومثل ذلك أشارت دراسة أمريكية أن الحاويات المنزلية قد تكون مصدرا محتملا للخطر سواء للأفراد أو للعمال خاصة اذا احتوت على نفايات حادة وقد قدر حجم تكلفة العلاج للحالة الواحدة بأقسام الطوارئ في مستشفيات الولايات المتحدة الأمريكية ٥٧٥ دولارا أمريكيا (Jason, 2013)، هذا باعتبار إمكانية انتقال مسببات الأمراض الناجمة عن إصابات التعرض للنفايات الطبية، وصعوبات التكاليف الطبية والرعاية، وعدم التركيز والقلق النفسي جراء انتظار النتائج قبل وبعد التحاليل المختبرية تمثل هاجسا مؤرقا (Jason, 2013).

إن معرفة طرق التخلص من النفايات الطبية السكنية قد تقلل الكثير من الخسائر والأضرار المحتملة جراء التعرض لهذه النفايات الناتجة عن حاويات النفايات السكنية. ويمكن أن تكون كميات النفايات الطبية السكنية مؤشرا بديلا عن المخاطر المرتبطة بهذا النوع من النفايات في المجتمع. لذلك يجب تطبيق نفس إجراءات المستشفيات بالمساكن حيث ينبغي توفر حاوية خاصة بالإبر وحاوية خاصة بالقفازات والعينات الملوثة.

وأظهرت دراسة عن النفايات الطبية المولدة في المنازل في موريشيوس أن نسبة كبيرة من النفايات الطبية الناشئة عن البيئة المحلية قد أدمجت مع النفايات الصلبة المحلية وانتهى بها الأمر أن دفنت بمدافن النفايات العادية (Subratty, and Nathire, 2005). مما دعا المؤلفون إلى الدعوة لتنفيذ سياسة وطنية بشأن إدارة النفايات الطبية على وجه الاستعجال، وتوفير التدريب الملائم للمتعهدين للنفايات، وتنفيذ حملة تثقيفية لتوعية عامة الناس بالتخلص الآمن من النفايات الطبية (Subratty and Nathire ,2005). إن التعامل الآمن والتخلص من النفايات الحادة مهم جدا في الحد من أضرارها إذ يجب جمع النفايات الحادة معاً بغض النظر عن كونها ملوثة أو غير ملوثة ويجب أن تكون في حاويات مصنوعة من مواد يصعب ثقبها (عادة ما تكون مواد معدنية أو مصنوعة من البلاستيك عالي الكثافة) ومزودة بأغطية محكمة حتى تكون آمنة ليس لحفظ المواد الصلبة فقط ولكن لمنع تسرب السوائل المتبقية في السرنجات أيضا. ويجب ألا تحتوي حاوية المواد الحادة على أي محاليل مطهرة لتجنب انسكاب هذه السوائل. مسؤوليات فرز وفصل النفايات الطبية الخطرة مسؤولية

مجتمعية تشمل أفراد السكن والأسر والعاملين في مجال الرعاية الصحية، وشركات إدارة النفايات وأصحاب الاعمال المتعلقة من قريب أو بعيد منها. وينبغي تحديد عقوبات في حالة الإهمال وعدم الامتثال للوائح المنظمة وذلك ضمانا للعمل بها لحماية الأفراد والبيئة.

الخلاصة:

- بلغ معدل توليد كمية النفايات الطبية السكنية ٦جرام /فرد /يوم بينما كمية النفايات الطبية السكنية المتولدة في الحج /يوم كانت ١٤,١ طن/يوم.
- قلة فرز النفايات الطبية وقلة وجود برنامج توعوية خاصة بالنفايات الطبية.
- الاستعداد التام للحجاج للتجاوب مع برنامج فرز النفايات الطبية بمقر إقامتهم.
- أغلب النفايات التي لوحظت كانت قفازات، كمامات، أدوية، شاش فالإبر على التوالي.
- أكثر أنواع الأدوية كانت علب الجلوكوز والمحاليل الوريدية، وقد غلبت نسبة المسكنات وأدوية البرد والكحة على بواقي الأدوية.
- الكثير من البعث طبية ليس لها برنامج للنفايات الطبية حيث: لا حاويات مخصصة للنفايات الطبية ولا لوحات إرشادية لرمي النفايات الطبية ولا عمالة متخصصة ولا سيارة للتخلص من النفايات الطبية.
- أكثر البعث الطبية إفرازا للنفايات الطبية هي البنغلادشية، المصرية، الإيرانية، الهندية فالجزائرية على الترتيب.

التوصيات:

- الدعوة العاجلة لوضع صناديق بلاستيكية غير قابلة للثقب للنفايات الحادة أيا كان نوعها طبية أو غير طبية وحاويات أخرى للنفايات الخطرة والملوثة في المنازل ومساكن الحجاج والمعتمرين.
- إطلاق حملات توعية مجتمعية بمختلف الوسائل التعليمية والإرشادية والإعلامية وحسب لغة الحاج للتعريف بخطر النفايات الطبية على الصحة العامة والبيئة وكيفية الفصل الآمن بين فئات النفايات الملوثة عند المصدر في حاويات خاصة في كل مسكن.
- يجب أن تشمل التوعية أصحاب الصيدليات والمختبرات التعليمية بالجامعات والمدارس وكل المؤسسات خارج نطاق المستشفيات ومراكز الرعاية الصحية بضرورة وجود برنامج للتعامل من النفايات الطبية.
- ينبغي أن تكون هناك خطط وتدريب في التصرف حال وقوع ضرر على أحد أفراد المجتمع بسبب النفايات الطبية وما يمكن القيام به من إسعافات وبلاغات عن مثل هذه الأحداث.
- ينبغي تكثيف التعاون بين إدارات النفايات في المجالس البلدية والرعاية الصحية، بالتعاون مع الجامعات لعمل المزيد من الدراسات والأبحاث في إدارة النفايات المنزلية الخطرة.

مراجع البحث:

أولا العربية:

- مرسوم ملكي رقم :(م /٥٣). النظام الموحد لإدارة نفايات الرعاية الصحية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية. بتاريخ ١٤٢٦/٩/١٦|، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٥.
- عابد العبدلي، دراسة اقتصادية لسوق خدمات إسكان المعتمرين بمكة المكرمة: دراسة تطبيقية على قطاع الشقق المفروشة، مجلة مركز صالح عبدالله كامل للاقتصاد الإسلامي، جامعة الأزهر، السنة التاسعة، عدد (٣٤ ،(١٤٢٨هـ/ ٢٠٠٧م.
- فارس دباس السويلم "النفايات الطبية بين إعادة التدوير والأضرار الصحية البيئية" مكتبة العبيكان، ٢٠١٦، الرياض السعودية.
- خالد محمد حمزة. النفايات الخطرة والتحدي الأمني. مجلة الأمن والحياة، العدد ٣٧١ ربيع الآخر ١٤٣٤هـ (٢٠١٣).ص ٨٢-٨٨.
- محمد الزهراني، فايدة أبو الجدايل،الإدارة المستدامة للنفايات الطبية في الوطن العربي (الوضع الراهن والآفاق المستقبلية) للمؤتمر العربي الثالث للإدارة البيئية) الاتجاهات الحديثة في إدارة المخلفات الملوثة للبيئة(شرم الشيخ - جمهورية مصر العربي، نوفمبر ٢٠٠٤: ٢٠٦-٢٣٥.
- مرعي القحطاني "تقييم النفايات الطبية المنزلية في أبها الحضرية" المؤتمر السعودي الاول للبيئة جامعة الملك خالد.٢٠١٦.

ثانيا الأجنبية:

- - Al-Emad AA. Assessment of medical waste management in the main hospitals in Yemen. Eastern Mediterranean Health Journal. EMHJ, 2011 • Vol. 17 No. 10
- - Auta A, Omale S, Shalkur D, Abiodun AH. Unused medicines in Nigerian households: types and disposal practices. J Pharmacol Pharmacother. 2011; 2(3):195–6.
- - Butsashvili M, Kamkamidze G, Kajaia M, Kandelaki G, Zhorzholadze N. Circumstances surrounding the community needle-stick injuries in Georgia. J Community Health. 2011; 36:1050–2.
- - Gulis G and Fobil J Solid medical waste: a cross sectional study of household disposal practices and reported harm in Southern Ghana. BMC Public Health (2017) 17:464
- - Hanashi Y. Investigation into the Proper Disposal of Home Medical Waste. JMAJ; 2011: 54(5): 271–276.
- Jason J. Community-acquired, non-occupational needlestick injuries treated in US emergency departments. Journal of Public Health. 2013;5(3):422–30.
- - Longe E, Williams A. A preliminary study of medical waste management in Lagos metropolis, Nigeria. Iranian Journal of Environmental Health Science & Engineering. 2006;3(2):133–9.
- - Olowokure B, Duggal H, Armitage L. The disposal of used sharps by diabetic patients living at home. Int J Environ Health Res. 2003;13(2):117–23.
- - Osowiki J, Curtis N. Question 2: a pointed question: is a child at risk following a community acquired needlestick injury? Arch Dis Child. 2014;99(12):1172–5.
- - Sarsour A, Ayoub A, Lubbad I, Omran A, Shahrour I. (2014). Assessment of Medical Waste Management within Selected Hospitals in Gaza Strip Palestine: A Pilot Study International Journal of Scientific Research in Environmental Sciences, 2 (5), pp. 164-173.
- - Sawalem, M Selic, E., and Herbell, J-D. (2009). Hospital waste management in Libya: A case study. Waste Management, 29(4), 1370–1375.
- - Subratty AH, Hassed Nathire ME. (2005). A survey of home generated medical waste in Mauritius. Int J Environ Health Res. 2005;15(1):45–52
- - Slack R, Gronow J, Voulvoulis N. Hazardous components of household waste. Crit Rev Environ Sci Technol. 2004;34(5):419–45.
- - Tong AYC, Peake BM, Braund R. Disposal practices for unused medications around the world. Environ Int. 2011; 37:292–8.
- - WHO. Management of Solid Health-Care Waste at Primary Health-Care Centres: A Decision-Making Guide. Geneva, Switzerland: WHO Press, World Health Organization, 2005.

توصيف الأمراض المعدية في الحج

د. عمر بشير أحمد
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تنشط مسببات الأمراض المعدية وانتقالها في الحج حيث أن اجتماع الملايين من الحجاج من مختلف أنحاء المعمورة في مكان واحد وزمان واحد يعتبر ظرفا مناسبا لانتشار هذه المسبباتو ذلك عن طريق الرذاذ والتنفس أو من خلال تلوث الطعام أو الماء ببعض الميكروبات. هدفت الدراسة إلى جمع وتسجيل ورصد الأمراض المعدية المنتشرة بين الحجاج خلال مواسم الحج ١٤٣٣، ١٤٣٤، ١٤٣٧ و١٤٣٨هـ وكذلك لتوصيف بعض البيانات عن الأمراض المعدية والظروف الصحية للحجاج في مدينة مكة المكرمة ومقارنتها بما سبق من أمراض الحشود. تم اختيار عينة عشوائية باستخدام استبانة رصد الحالات الصحية للحجاج للأعوام ١٤٣٣، ١٤٣٤، ١٤٣٧ و١٤٣٨هـ لرصد الأمراض المعدية خلال مواسم الحج بمستشفيات العاصمة المقدسة. وبينت الدراسة أن نسبة الأمراض المعدية بصورة عامة هي (٢٦,٤%) وكان معدل الوفيات بسببها (٥,٣%)، بينما كان أغلب المصابين من الذكور (٦٢,١%) وأكثرهم كانوا من غير السعوديين هم: المصريون، هنود فالباكستانيون بينما كان أكثر الفئات العمرية إصابة هي الفئة العمرية (٤١-٦٠) عاما وأدناها كانت الفئة العمرية (أقل من ٢٠) عاما. أكثر أنواع الأمراض المعدية كانت الأمراض التنفسية (٦٠,٥%) تلتها أمراض الجهاز الهضمي (١٨,٢%). ثبت وجود علاقة معنوية ($p=<0.05$) بين درجة انتشار المرض المعدي ومدى تشافي الحاج. وأوصت الدراسة ضرورة مراقبة ورصد الامراض المعدية وتوسيع إطار الدراسات ليشمل الأمراض المعدية الجديدة والمبلغ عنها، البيانات المختبرية، إصابات المستشفيات وتعجيل رصد صحة الحجيج والمعتمرين وتحويل البيانات إلى معلومات لتمكين اتخاذ القرارات والبرامج والممارسات الصائبة.

المقدمة:

الأعداد الكبيرة من الحجاج التي تشهدها الأماكن المقدسة تجعل هذه الأماكن (المشاعر المقدسة) في مكة المكرمة (منى، مزدلفة وعرفات) مكتظة بالحجاج، بالإضافة إلى التكدس في المسجد الحرام ومسجد المدينة المنورة خلال مواسم الحج والعمرة. فالحج أحد الفرائض التي تسهم في بناء الكيان الصحي للإنسان على أساس سليم والأمراض المعدية ترتبط ارتباطا وثيقا بالسفر والتنقل بين البلدان المختلفة. و أمراض الحج هي (أحد أفرع طب الحشود) عبارة عن تجمعات بشرية قد تسفر عن ارتفاع كبير في حالات الإصابات والأمراض، الأمر الذي قد يؤدي إلى حوادث أو نوبات مروعة تسفر عن أعداد هائلة من المصابين أو الموتى مثل أمراض القلب والسكتة الدماغية والسرطان والأمراض المعدية. فمثل هذا التجمع الإنساني الضخم تنشط مسببات الأمراض المعدية حيث تتوفر لها الظروف بسبب وجود أعداد كبيرة في مساحة صغيرة، بالإضافة إلى عامل العمر مثل كبر السن والمناعة وانعدام الوعي الصحي والتغيرات المناخية. فالمرض المعدي هو هي المرض القابل (القادر) للانتقال من فرد أو مجموعة أفراد إلى فرد آخر أو مجموعة أفراد أخرى، ويكون بسبب كائن حي كالبكتيريا، الفيروسات، الفطريات أو الطفيليات. وتنتقل الأمراض المعدية عن طريق الهواء أو الرذاذ التنفسي عن طريق العطس أو السعال، وقد يكون الانتقال عن طريق الفم أي بتناول شخص سليم مأكولات أو مشروبات غير نظيفة أو يضع في فمه بعض الأشياء الملوثة، كما قد يكون الانتقال عن طريق الاحتكاك والإقامة فعند لمس البثور الجلدية لمرض ما لشخص مريض أو استخدام بعض من أدواته الشخصية مثل المناشف وغيرها، كذلك قد يكون عن طريق الناقل أو الوسيط مثل بعض الأمراض تنتقل من شخص لآخر عن طريق ناقل معين

كالملاريا وحمى الضنك تنتقل بواسطة البعوض وهناك أمراض تنتقل بواسطة القوارض وغيرها، وقد يكون العدوى أو الانتقال عن طريق الدم أو الجنس أو العدوى العمودية كانتقال المرض من الأم إلى طفلها (Khamis, 2008, Dzaraly et al, 2014).

فعن طريق الهوائي التنفسي أو الرذاذ تؤثر العدوى الفيروسية أو البكتيرية في أجزاء الجهاز التنفسي المختلفة وتنتقل العدوى من الحاج المُصاب إلى من حوله من خلال الرذاذ الهوائي المرافق للسُعال أو العطاس والملوث بالبكتيريا أو الفيروس مسببة أمراض الجهاز التنفسي الشائعة (أمراض الجهاز التنفسي العلوي وأمراض الجهاز التنفسي السفلي). ومن الأمراض المعدية الخطرة متلازمة الشرق الأوسط التنفسية وهو مرض تنفسي فيروسي يتسبب فيه فيروس كورونا مستجد (فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS-CoV) هي إصابة تنفُّسية شديدة تُسبِّب الحمَّى والسُّعال وضيق التنفُّس، اكتُشف لأول مرة في المملكة العربية السعودية في عام ٢٠١٢. ينتمي هذا الفيروس إلى فصيلة أكبر تُدعى فيروساتُ كورونا (أو الفيروسات التاجيَّة) وهي فيروساتٌ تنتشر في جميع أنحاء العالم (De Groot et al.,2013). جرى تسجيل أوَّل إصابة بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية في المملكة العربية السعودية في عام ٢٠١٢، وقد بلغ عددُ الإصابات بهذه المتلازمة حتَّى (منتصف ٢٠١٥) ١٢٣١ حالة، ولم تسجل حالات في الحج (Zaki et al., 2012; Memish et al., 2013)). كذلك من الأمراض التي تنتقل أثناء السعال أو العطاس مرض الحمى الشوكية أو التهاب السحايا هي التهابٌ حاد في الأغشية المحيطة بالدماغ والحبل الشوكي (السحايا)، ممَّا يؤثِّر في الجهاز العصبي. أما من ناحية انتقال العدوى عن طريق الفم، كذلك تنتشر النزلات المعوية نتيجة تناول الأطعمة الملوثة عن طريق الفم، ففي موسم الحج يقل اهتمام الحجاج بنظافة الأطعمة، ولهذا تكثر الإصابة بهذه النزلات المعوية. ومن الأمراض التي تنتقل عن طريق الدم التهاب الكبد الفيروسي أحد الأمراض المعدية التي تنتقل عن طريق الحلاقة العشوائية والغير صحية، فتسببه عدوى فيروسية؛ تؤثر على الكبد وتسبب الضرر لخلاياه، وهناك خمسة أنواع من الالتهاب الكبدي الفيروسي منها ما ينتقل فمويا (التلوث) ومنها ما ينتقل عن طريق الدم وهذه الخمسة الأنواع هي: أ / ب / ج / د / هـ، كما توجد أنواع أخرى غير مصنفة أو غير واضحة الارتباط مثل فيروس التهاب الكبد"G" (Shafquat et al., 2009). كما قد تنتقل عن طريق التلوث الفموي أيضا أمراض الإسهال وعسر الهضم والكوليرا وحمى التيفود والباراتيفود وهو يُحْدِث المرض نتيجة العدوى ببكتريا السالمونيلا، أ، ب، جـ ويعدُّ موسمُ الحج من البيئات المناسبة التي قد تنتشر فيها تلك الأمراض وذلك بسبب قدوم حجَّاج من مناطق انتشار المرض، بالإضافة إلى طرق الانتقال عن طريق عامل الزحام والنظافة والاحتكاك (CDC,2000; Ziad 2002). تتنوّع أمراض الجهاز التناسلي والجلدي وتتعدّد ومنها ما يكون الانتقال عن طريق الاحتكاك ومنها ما يكون عن طريق الاتصال الجنسي وهي أمراض في العادة تُسبّب العديد من المشاكل والآلام لمن أُصيب بها، بالإضافة إلى الأمراض التي تُصاحب عمليّة التبول والسلس، ومرض التهاب المسالك البولية والتناسلية، وغير ذلك من الأمراض كالزهري والسيلان والأيدز. ومن الأمراض المنقولة حشريا (البعوض)، مرض الحمى صفراء وهو مرض مُعْدٍ ويتسبب عن فيروس الحمى الصفراء الذي ينقله الناموس والذي يتميز بتلف الكبد ومرض الصفراء ومن أعراضه انخفاض كمية البول و توقف الكبد عن تأدية وظائفه كما ينبغي ويعتبر مصدر تهديد صحي في الحج (Ahmed and Memish, 2016) . كذلك مرض حمى الملاريا التي يسببها طفيل البلازموديوم وهي عدة أنواع (الفاسيبرام، اوفالي. ملاري والفايفاكس)، ومن الأمراض التي تنقلها البعوض أيضا حمى الضنك Dengue Fever، حمى فيروسية حادة ذات بدء مفاجئ ترتفع فيها درجة الحرارة لمدة تقرب من خمسة أيام مع صداع شديد في مقدمة الرأس وألم في مؤخرة العين وآلام مفصلية وعضلية وفي بعض الأحيان قيء. وهناك حمى الضنك النزفية التي تتميز بالإضافة إلى الأعراض السابقة بوجود نزيف وقلة عدد الصفائح الدموية مع زيادة تركيز الدم بنسبة ٢٠ في المائة. أما متلازمة صدمة حمى الضنك فتتميز بوجود صدمة بالإضافة إلى الأعراض السابقة (Fakeeh and Zaki, 2003).

أهداف البحث:

١. رصد وجمع وتسجيل الأمراض المعدية المنتشرة بين الحجاج خلال مواسم الحج (١٤٣٣، ١٤٣٤، ١٤٣٧ و١٤٣٨هـ).

٢. دراسة وتوصيف بيانات تلك الأمراض والظروف الصحية للحجاج.

منهجية وطرق البحث:

تمثلت أدوات جمع البيانات بتحديد مجتمع الدراسة حيث تم اختيار عينة عشوائية بتوزيع استبانة رصد الحالات الصحية للحجاج للأعوام ١٤٣٣، ١٤٣٤، ١٤٣٧ و١٤٣٨هـ بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى. وتم استبعاد عامي ١٤٣٥ والعام ١٤٣٦هـ لعدم توفر بياناتها. وقد تم إجراء الدراسة بمستشفيات مكة المكرمة (مستشفى النور ومستشفى حراء، مستشفى الملك عبد العزيز، مستشفى الملك فيصل ومدينة الملك عبد الله الطبية) ومستشفيات المشاعر المقدسة (مستشفى منى العام، مستشفى عرفات ومستشفى منى الوادي) وكانت فترة الدراسة من١١/١٥ إلى ١٢/٣٠ خلال مواسم حج١٤٣٣، ١٤٣٤، ١٤٣٧ و١٤٣٨هـ كما تم عمل التحليل الإحصائي لمحتويات الاستبيانات باستخدام ببرنامج (SPSS version21) لإيجاد العلاقة بين الأمراض المعدية وحالة الحاج (تشافى أم توفى أم غير ذلك).

النتائج والمناقشة:

إن وجود ملايين المسلمين من جميع أنحاء المعمورة في مكان واحد وزمان واحد يعتبر ظرفا طارئا مؤاتيا لانتقال مسببات الأمراض المعدية التي تنتقل عن طريق الرذاذ والتنفس أو من خلال تلوث الطعام أو الماء ببعض الميكروبات، خاصة أن الحجاج يصلون بثقافات ومستويات صحية مختلفة. وقد ألقت هذه الدراسة الضوء على بعض الأمراض المعدية التي تعرض لها بعض حجاج بيت الله الحرام في مواسم حج الفترة ١٤٣٣-١٤٣٨هـ لحصرها وعدها وانتشارها بين الفئات المختلفة من الأعمار والجنسيات المختلفة. وبينت الدراسة أن نسبة الأمراض المعدية في المواسم الأربعة قد بلغت (٢٦,٤%) أي ١٧٥٩ من بين ٦٦٦٢ كما بلغ معدل الوفيات بسببها (٥,٣%) أي ٩٣ من بين ١٧٥٩ كما يشير الجدول (١) وكان أعلى عام نسبة للأمراض المعدية هو العام ١٤٣٤هـ والتي بلغت ٢٩% وأدناها في العام ١٤٣٨هـ (١٨,١%) جدول (١) شكل (١). وهو ما يتفق ويتقارب مع ما توصل إليه (Al Masud et al. 2016) في أحدث دراسة تمت في تصنيف أمراض الحج حيث بينوا أن نسبة الأمراض المعدية كانت ٣٧,٥% بينما الغير معدية كانت ٦٢,٥%. نسبة المرضى المتوفين المؤكدة كانت ١,٤% وهذا متوافق مع الدراسات السابقة وفي برنامج صحة الحجاج والمعتمرين بالمعهد (رصد الأمراض بين الحجاج والمعتمرين ١٤٣٣، ١٤٣٤، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة). بلغ عدد الذكور الذين أصيبوا بأمراض معدية في المواسم الأربعة ١٠٩٢ (٦٢,١%) بينما بلغ عدد الإناث (٣٧,٩%) وبلغت أكبر نسبة في العام ١٤٣٤هـ (٦٥%) كما في جدول (٢) وشكل (٢). وهو أيضا من الطبيعي أن يكون الذكور الأكثر في الحج وذلك توافقا مع إحصائيات الحج والدراسات السابقة (Khamis, 2008, Khan et al., 2006) إذ أن غالبية الحجاج من الرجال بالإضافة إلى أن المحرم للمرأة لا بد أن يكون أيضا رجلا. بلغ عدد المرضى السعوديين (٢٧,٣%) والغير سعوديين (٧٢,٧%)أكثر هم المصرية ١٩٨ (١١,٣%) ثم الهندية ١٩٦ (١١,١%) فالباكستانية ١٧٣ (٩,٨%) على الترتيب كما في جدول (٣) وشكل (٣). بالرغم من أن (Bakhsh et al., 2015) توصلوا إلى أن الجنسية المصرية كانت الأعلى تليها السعودية (Bakhsh et al., 2015) ، فقد تطابقت أغلب الدراسات أن الجنسيتين السعودية والمصرية هما أغلب المراجعين للمستشفيات أثناء الحج (Khamis, 2008, Madani et al., 2006; Madani et al., 2007) . أكثر الفئات العمرية أصيبت بأمراض معدية في المواسم الأربعة كانت الفئة العمرية (٤١-٦٠) عاما ٦٤٩ (٣٧%) وأدناها كانت الفئة العمرية (أقل من ٢٠) عاما ٧٤ (٤,٢%) كما في جدول (٤) وشكل (٤). وهو ما يتوافق تماما مع دراسة حديثة أجريت بالمسجد الحرام في عام٢٠١٥ والتي بينت أن أعلى مراجعي المستشفيات في نفس الفئة (.(Bakhsh et al., 2015) وهذا يفسر أن غالبية الحجاج من ذوي هذه الفئة. أكثر أنواع الأمراض المعدية في المواسم الأربعة كانت الأمراض التنفسية ١٠٦٤ (٦٠,٥%) تلتها أمراض الجهاز الهضمي ٣٢١ (١٨,٢%) وأدناها كانت الأمراض الجلدية والتناسلية ٥٠ (٢,٨%) كما في جدول (٥) وشكل (٥).وأوضحت الدراسة أن أكثر أمراض الجهاز التنفسي المعدية شيوعا كانت نزلات البرد و الإنفلونزا ٤١١ (٣٨,٦%)، إلتهاب الحلق ٣٥٦ (٣٣,٥%)، التهاب الشعب الهوائية ١٩٥ (١٨,٣%)، ثم الالتهاب الرئوي ٦٢(٥,٨%) ، غير محدد (٣,٨%)، وقد تبين سابقا أن أمراض الجهاز العلوي تمثلت في الزكام أو الرشح المرتبطين بعدوى فيروسية وقد قدر حدوث واحد بين كل ثلاثة حجاج إصابة بواحد من أمراض التنفس العليا (Alzeer, 2009). أمراض الجهاز التنفسي السفلي ترتبط بالالتهابات الرئوية بشكل عام بسبب تغيرات الطقس الحادة ولذلك تزداد فرصة الإصابة بها في موسم الحج. وقد بينت إحدى الدراسات أن الالتهاب الرئوي من أهم مسببات التنويم بالمستشفيات أثناء الحج (Alzeer,2009. كما عددت بعض

الدراسات أن الأمراض التنفسية هي الأكثر انتشارا (٥٧%) في الحج وأحد مسببات التنويم وفي مقدمتها الالتهاب الرئوي (Dzaraly, et al.2014) وتشمل أمراض الجهاز الهضمي المعدية شملت الأمراض الهضمية إسهالات ١٦٠ (٥٠%)، تسمم غذائي ٨٨ (٢٧,٤%)، التهاب الكبد٤٠ (١٢,٥%)، غير محدد (١٠,٣%). يعتبر الجهاز الهضمي، أكثر الأجهزة عرضة للإصابة بالعدوى نظرا لازدحام الحجاج وحدوث تلوث بسبب تغير النمط الغذائي المتبع في العادة والممارسات الحياتية اليومية (Gautret et al.,2015; Al-Mazrou 2004; Madani et al.,2006; Madani et al.,2007). كما بينت دراسة بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة أن أمراض الجهاز الهضمي هي الأكثر انتشارا بالحج (Ahmed et al.,1437). من أمراض الحج أيضا مرض الحمى المخية الشوكية النيسرية السحائية، وقد أشير لانتشاره في مواسم عديدة من مواسم الحج (CDC,2000; Ziad 2002; Wilder-Smithet al., 2014:). إحصائيا ثبت وجود علاقة معنوية (p=<0.05) بين درجة انتشار المرض المعدي ومدى تشافي الحاج وهذا يعكس أن ما تقدمه المملكة العربية السعودية من جهود وحزم من التدابير والإجراءات الصحية كفيلة بإذن الله، بحماية حجاج بيت الله الحرام من انتشار الأمراض والأوبئة الفتاكة القاتلة. وخلصت الدراسة إلى أن أكثر الأمراض المعدية في الحج كانت الأمراض التنفسية، أبرزها نزلات البرد والإنفلونزا ثم أمراض الجهاز الهضمي، أبرزها الإسهالات. وختاما توصي الدراسة بضرورة مراقبة ورصد الأمراض المعدية وتوسيع نطاق الدراسات ليشمل الأمراض المعدية الجديدة والمبلغ عنها، البيانات المختبرية، إصابات المستشفيات والتعجيل برصد صحة الحجيج والمعتمرين وتحويل البيانات إلى معلومات لتمكين اتخاذ القرارات والبرامج والممارسات الصائبة.

الخلاصة:

خلصت الدراسة إلى أن أكثر الأمراض المعدية في الحج كانت التنفسية، أبرزها نزلات البرد والإنفلونزا ثم أمراض الجهاز الهضمي، أبرزها الإسهالات والتسممات الغذائية وانتشرت هذه الأمراض بنسبة أكثر في الذكور والفئة العمرية (٤١-٦٠) عاما والجنسية السعودية فالمصرية.

التوصيات:

وأوصت الدراسة بمراقبة ورصد الأمراض المعدية وتوسيع إطار الدراسات ليشمل الأمراض المعدية الجديدة والمبلغ عنها، البيانات المختبرية، إصابات المستشفيات وتعجيل رصد صحة الحجيج والمعتمرين وتحويل البيانات إلى معلومات لتمكين اتخاذ القرارات والبرامج والممارسات الصائبة.

مراجع البحث:

- Ahmed Q A, Memish Z A (2016). Yellow fever and Hajj: with all eyes on Zika, a familiar flavivirus remains a threat. Front. Med. 10(4): 527–530.
- Ahmed OB, Asghar AH. Abdelrahim et al,.1437(2016). Most common diseases in Hajj 1437. The Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research.
- Al Masud S M R, Abu Bakar A Yussof, S (2016). Determining the Types of Diseases and Emergency Issues in Pilgrims During Hajj: A Literature Review. International Journal of Advanced Computer Science and Applications, 7(10):86-94
- Al-Mazrou, Yagob Y (2004). Food poisoning in Saudi Arabia Potential for prevention? Saudi Med J. 25 (1): 11-14
- Alzeer A H (2009). Respiratory tract infection during Hajj. Thorac Med. Apr-Jun; 4(2): 50–53.
- Ahmed OB, Asghar AH. Abdelrahim et al,.1433(2012). Monitoring program of diseases and health conditions of the pilgrims. The Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research
- Ahmed OB, Asghar AH. Abdelrahim et al,.1434 (2013). Monitoring program of diseases and health conditions of the pilgrims. The Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research .
- Bakhsh AR, Sindy AI, Baljoon MJ., et al. (2015). Diseases pattern among patients attending Holy Mosque (Haram) Medical Centers during Hajj 1434 (2013) Saudi Med J. 36 (8): 962-966
- CDC,Center for Disease Control and Prevention (2000). Serogroup W 135 meningococcal disease among travelers returning from Saudi Arabia: United States 2000. MMWR Morb Mortal Wkly Rep,49:345-46.

- De Groot RJ, Baker SC, Baric RS., et al. (2013). "Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus (MERS-CoV): Announcement of the Coronavirus Study Group". Journal of Virology. 87 (14):7790-2. doi:10.1128/JVI.01244-13. PMC 3700179 . PMID 23678167.
- Dzaraly N D , A.Rahman N I, Simbak N B., et al (2014). Patterns of Communicable and Non-Communicable Diseases in Pilgrims during Hajj. Research J. Pharm. and Tech. 7(9:1052-1059.
- Fakeeh M, Zaki A M (2003). Dengue in Jeddah, Saudi Arabia, 1994-2002. Dengue Bulletin. 27:13-18
- Gautret P, Benkouiten S, Sridhar S, Al-Tawfiq JA, Memish ZA (2015). Diarrhea at the Hajj and Umrah. Travel Med Infect Dis. 13(2):159-66.
- Khamis NK (2008). Epidemiological pattern of diseases and risk behaviors of pilgrims attending mina hospitals, hajj 1427 h (2007 g) J Egypt Public Health Assoc. 83:15–33.
- Khan NA, Ishag AM, Ahmad MS, et al., (2006). Pattern of medical diseases and determinants of prognosis of hospitalization during 2005 Muslim pilgrimage Hajj in a tertiary care hospital. A prospective cohort study. Saudi Med J. 27:1373–1380.
- Madani TA, Ghabrah TM, Albarrak AM et al.,. (2007). Causes of admission to intensive care units in the Hajj period of the Islamic year 1424 (2004) Ann Saudi Med. 27:101–105.
- Madani TA, Ghabrah TM, Al-Hedaithy et al.,. (2006). Causes of hospitalization of pilgrims in the Hajj season of the Islamic year 1423 (2003). Ann Saudi Med. 26(5):346-51.
- Memish ZA, Mishra N, Olival KJ et al.,.(2013). "Middle East respiratory syndrome coronavirus in bats, Saudi Arabia". Emerg Infect Dis. 19 (11): 1819-23 .
- Shafquat M. Rafiq, Harunor Rashid, et al.,.(2009). Hazards of hepatitis at the Hajj, Travel Medicine and Infectious Disease. 7(4):239-246.
- Wilder-Smith A, Barkham MS, Earnest A, et al (2002). Acquisation of W135 meningococcal carriage in Hajj pilgrims and transmission to household contacts: prospective study. Brit Med J. 325:365-66.
- Zaki A M; Sander van Boheemen; Theo M. Bestebroer; Albert D.M.E. Osterhaus; Ron A.M. Fouchier (2012). "Isolation of a novel coronavirus from a man with pneumonia in Saudi Arabia" (PDF). New England Journal of Medicine. 367 (19): 1814–20.
- Ziad AM (2002). Meningococcal disease and travel.Clin Infec Dis;34: 84-90.

جدول (١): نسبة الوفيات بين الأمراض المعدية

الموسم	عدد العينة	نسبة الأمراض المعدية	الوفيات بسبب الأمراض المعدية
١٤٣٣	١٨٥٨	٥٧٦ (٣١,١%)	٣٣ (٦%)
١٤٣٤	١٩٨٠	٥٧٤ (٢٩%)	٢١ (٣,٦%)
١٤٣٧	١٤١٢	٢٩٨ (٢١%)	٢٠ (٦,٧%)
١٤٣٨	١٧٢٢	٣١١ (١٨,١%)	١٩ (٦,١%)
المجموع	٦٦٦٢	١٧٥٩(٢٦,٤%)	٩٣ (٥,٣%)

جدول (٢): انتشار الأمراض المعدية حسب الجنس (النوع):

الموسم	العدد الكلي	ذكر	أنثى
١٤٣٣	٥٧٦	٣٣٤(٥٨%)	٢٤٢(٤٢%)
١٤٣٤	٥٧٤	٢٧٣(٦٥%)	٢٠١(٣٥%)
١٤٣٧	٢٩٨	١٨٨(٦٣%)	١١٠(٣٧%)
١٤٣٨	٣١١	١٩٧(٦٣,٥%)	١١٤(٣٦,٥%)
المجموع	١٧٥٩	١٠٩٢(٦٢,١%)	٦٦٧(٣٧,٩%)

جدول (٣): انتشار الأمراض المعدية حسب الجنسية

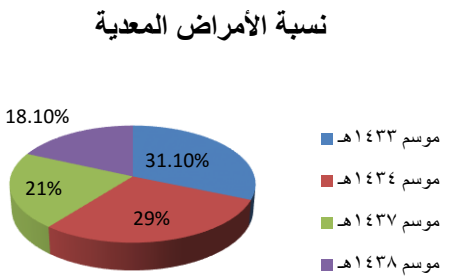
الموسم	العدد الكلي	السعودية	المصرية	الهنود	باكستان	جنسيات أخرى
١٤٣٣	٥٧٦	(%٣٥)٢٠٠	(%٦,٤)٣٧	(%٢٠)١١٦	(%١١,٦)٦٧	(%٢٧)١٥٦
١٤٣٤	٥٧٤	(%١٦)٩٢	(%١٦,٧)٩٦	(%٧,٤)٤٣	(%١١,١)٦٤	(%٤٨,٦)٢٧٩
١٤٣٧	٢٩٨	(%٢٧,٦)٥٣	(%١٢,٤)٣٧	(%٧,٣)٢٢	(%٦,٣)١٩	(%٥٦) ١٦٧
١٤٣٨	٣١١	(%٤٣) ١٣٤	(%٩) ٢٨	(%٤,٩)١٥	(%٧,٤)٢٣	(%٣٥,٧)١١١
المجموع	١٧٥٩	(%٢٧,٣)٤٧٩	(%١١,٣)١٩٨	(%١١,١)١٩٦	(%٩,٨) ١٧٣	(%٤٠,٥)٧١٣

جدول (٤): انتشار الأمراض المعدية حسب الفئة العمرية

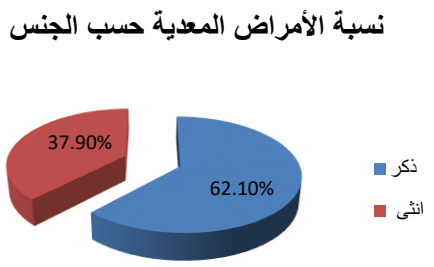
الموسم	العدد الكلي	أقل من ٢٠	٢٠-٤٠	٤١-٦٠	٦١-٨٠	أعلى من ٨٠	غير معروف
١٤٣٣	٥٧٦	(%٢,٨)١٦	(%٢٣,٣)١٣٤	(%٣٤,٥)١٩٩	(%١٦,٧)٩٦	(%٩)٥٢	(%١٣,٧)٧٩
١٤٣٤	٥٧٤	(%٤,١)٢٤	(%٢٧,٨)١٦٠	(%٤٢)٢٤١	(%٢١,٦)١٢٤	(%١,٦)٩	(%٢,٨)١٦
١٤٣٧	٢٩٨	(%٢,٤)٧	(%٢٤,٥)٧٣	(%٣٧,١)١١١	(%٢٧,٣)٨١	(%٢,٤) ٧	(%٦,٤)١٩
١٤٣٨	٣١١	(%٨,٧)٢٧	(%٣٢) ١٠٠	(%٣١,٦)٩٨	(%٢٣)٧١	(%٣)٩	(%١,٧)٦
المجموع	١٧٥٩	(%٤,٢)٧٤	(%٢٦,٥)٤٦٧	(%٣٧)٦٤٩	(%٢١,١) ٣٧٢	(%٤,٤)٧٧	(%٦,٨)١٢٠

جدول (٥): أكثر أنواع الأمراض المعدية انتشارا

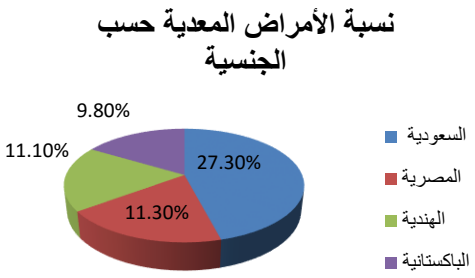
الموسم	العدد الكلي	أمراض تنفسية	أمراض هضمية	حمى شوكية	أمراض جلديه تناسلية	أخرى
١٤٣٣	٥٧٦	(%٤٥)٢٦٠	(%٢٣,٦)١٣٦	(%٩,٧)٥٦	(%٢,٢)١٢	(%١٩,٤)١١٢
١٤٣٤	٥٧٤	(%٦٥)٣٧٣	(%١٢,٣)٦٩	(%٧)٤٠	(%٤,٦)٢٧	(%١١,١)٦٥
١٤٣٧	٢٩٨	(%٧٠)٢٠٨	(% ٢٢)٦٦	(%٥)١٥	-	(%٣)٩
١٤٣٨	٣١١	(%٧٢)٢٢٣	(%١٦)٥٠	(%٢,٣)٧	(%٣,٤)١١	(%٦,٣)٢٠
المجموع	١٧٥٩	(%٦٠,٥)١٠٦٤	(%١٨,٢)٣٢١	(%٦,٧)١١٨	(%٢,٨)٥٠	(%١١,٨)٢٠٦



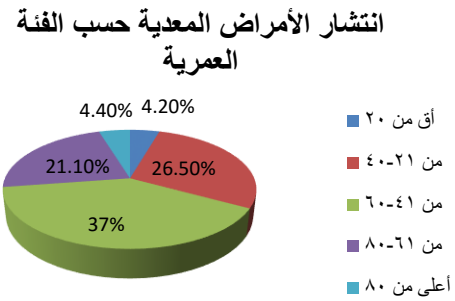
شكل (١): نسبة الامراض المعدية في المواسم المختلفة



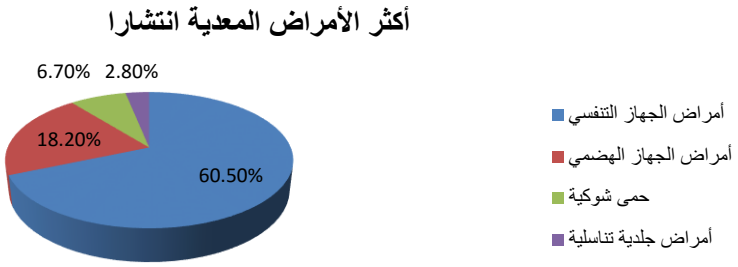
شكل (٢): انتشار الأمراض المعدية حسب الجنس (النوع)



شكل (٣): انتشار الأمراض المعدية حسب الجنسية



شكل (٤): انتشار الأمراض المعدية حسب الفئة العمرية



شكل (٥): أكثر أنواع الأمراض المعدية انتشارا

دراسة الأداء الحراري بساحات المسجد الحرام خلال رمضان ١٤٣٨هـ

د. تركي محمد حبيب الله[١]، د. عصام عبد الحليم مرسي[١]، أ.د. فتحي شعبان أحمد[١]، د. عبد الرحمن بن مطلق الخطابي[٢]، د. وليد السيد أبو السعود[١]، د. عمر بشير أحمد[١]
١- معهد خادم الحرمين الشريفين لابحاث الحج والعمرة - جامعة ام القرى
٢- الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

ملخص البحث:

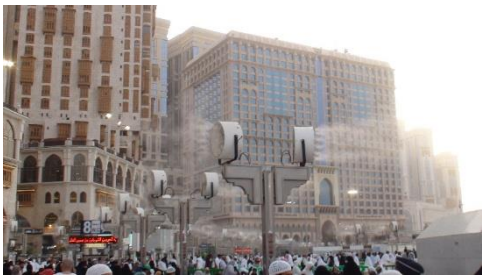
تتلخص فكرة هذا البحث في دراسة الأداء الحراري والأثر البيئي لمراوح الرشاشات الرذاذية المستخدمة لتلطيف الهواء في ساحات المسجد الحرام خلال العشر الأواخر من شهر رمضان ١٤٣٨هـ، وذلك خلال أوقات مختلفة على مدار اليوم مشتملة على أوقات الذروة (صلاة العشاء والتراويح والتهجد)، حيث تم إجراء المسح الميداني لرصد درجة الحرارة والرطوبة النسبية على هيئة شبكة منتظمة الأبعاد ٢٥*٢٥ متر مربع بمحيط الساحات الشمالية والشرقية والغربية باستخدام جهاز (EXTECH) وذلك من خلال إجمالي ٣٣٣ نقطة قياس موزعة على جميع ساحات المسجد الحرام بمحيط الرشاشات الرذاذية. وبينت النتائج أنه في حالة فتح أبواب الحرم فإن ذلك يساهم في تلطيف درجة الحرارة مما يقلل فرص الإصابة بالإجهاد الحراري، وتبين ارتفاع درجة الحرارة بجميع الساحات بالمقارنة مع موسم رمضان السابق ١٤٣٧هـ. كما أوضحت النتائج زيادة معدل الرطوبة النسبية عن معدلاتها الطبيعية بمحيط الرشاشات الزذاذية. وأوضحت الدراسة أيضاً أن أعلى معدل للأداء الحراري تم تسجيله في الساحات الغربية حيث وصل إلى ٦٠ درجة مئوية نظراً لارتفاع معدلات الرطوبة النسبية بتلك الساحات إلى ما يقارب ٤٠% وارتفاع درجة الحرارة لما يقارب ٥٠ درجة مئوية بالمقارنة ببقية الساحات خلال ٢٥ رمضان ١٤٣٨هـ.

مقدمة:

على الرغم من الاستخدام الواسع لأنظمة التبريد التبخيري لتوفير الراحة الحرارية لضيوف الرحمن في وادي منى (مخيمات الحجاج، محطات قطار المشاعر، جسر الجمرات) وكذلك ساحات المسجد الحرام والمسجد النبوي لوحظ قلة الدارسات والأبحاث المرتبطة بتقييم وتطوير تلك التطبيقات. ومن تلك الدراسات التطبيقية الدراسة التي قام بها العامري وآخرون (٢٠٠٢) والتي تهدف إلى تقييم أداء المكيفات الصحراوية لستين خيمة من مخيمات الحجاج في أربع مناطق بوادي منى خلال يومي ١١ و١٢ من شهر ذو الحجة لعام ١٤٢٢، حيث قام الباحثون بتسجيل قراءات درجة حرارة الهواء الجافة والرطبة وكذلك الرطوبة النسبية لخيام فارغة وأخرى مكتظة بالحجاج لمعرفة تأثير عدد الحجاج بالخيمة الواحدة على المحتوى الرطوبة بالخيام. واتضح من تلك الدراسة زيادة في محتوي الرطوبة في الخيام المكتظة بالحجاج ويعود ذلك بسبب ما يطرحه جسم الإنسان من رطوبة بالحيز المراد تكييفه. ولكن لوحظ على تلك الدراسة أنه لم يؤخذ في الاعتبار كمية الهواء الذي تم تبريده أي الطاقة المفقودة لكل متر مكعب من الهواء والتي يعتمد عليها قدرة المكيف على تبريد حجم معين أو حيز من الهواء لذلك قام المشاط وآخرون (٢٠٠٥) باستخدام معادلة انتقال الطاقة كدلالة فعلية على كفاءة نظام التبريد في المكيف الصحراوي لتقييم كفاءة التبريد للمكيف التبخيري ذي رقائق الخشب (القش) بسمك ٣سم والمستخدم لتوفير الراحة الحرارية لمخيمات الحجاج في وادي منى. بالإضافة إلى قيام معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بمجموعة من الدراسات الخاصة بالتأثيرات المباشرة للرشاشات الرذاذية على جودة الهواء بساحات الحرم المكي الشريف (تركي حبيب الله وآخرون، ١٤٣٣هـ) .وتم إجراء دراسة الأداء الحراري والأثر البيئي لمراوح الرشاشات الرذاذية المستخدمة لتلطيف الهواء في ساحات المسجد الحرام خلال العشر الأواخر من شهر رمضان المبارك ١٤٣٨هـ في أوقات مختلفة على مدار اليوم مشتملة على أوقات الذروة (صلاة العشاء والتراويح والتهجد).

الدراسات الميدانية:

تم إجراء الدراسات الميدانية خلال الفترة من ٢٠ – ٢٧ رمضان ١٤٣٨هـ في مختلف أوقات اليوم بمختلف الساحات بالمسجد الحرام وذلك للتطرق لمدى اختلاف تأثير الرشاشات الرذاذية على مدار اليوم وفترات الذروة (صلاة العشاء والتراويح والتهجد) (شكل ١).



شكل (١): الرشاشات الرذاذية بساحات الحرم المكي.

وفيما يلي أيام القياس بساحات المسجد الحرام على مدار اليوم (جداول ١ و٢):-

جدول (١): توزيع أوقات رصد درجة الحرارة والرطوبة النسبية بساحات الحرم المكي الشريف.

م	أيام القياس		
	الساحات الشرقية	الساحات الشمالية	الساحات الغربية
١	٢٠ رمضان ١٤٣٨هـ	٢١ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٢ رمضان ١٤٣٨هـ
٢	٢٣ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٤ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٥ رمضان ١٤٣٨هـ
٣	٢٥ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٦ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٧ رمضان ١٤٣٨هـ

وفيما يلي أوقات القياس على مدار اليوم (جدول ٢):-

جدول (٢): أوقات رصد درجة الحرارة والرطوبة النسبية بساحات الحرم المكي الشريف.

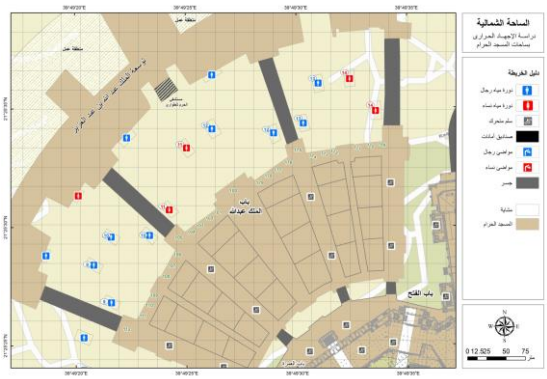
م	اليوم	وقت بداية القياس	الساحة	توقيت القياس
١	٢٠ رمضان ١٤٣٨هـ	١٧:٤٠	الشرقية	بين العصر والمغرب
٢	٢١ رمضان ١٤٣٨هـ	١٧:٠٠	الشمالية	بين العصر والمغرب
٣	٢٢ رمضان ١٤٣٨هـ	١٧:٢٠	الغربية	بين العصر والمغرب
٤	٢٣ رمضان ١٤٣٨هـ	١٩:٣٥	الشرقية	أثناء صلاة المغرب
٥	٢٤ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٠:٠٥	الشمالية	أثناء صلاة العشاء
٦	٢٥ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٢:١٦	الشرقية	أثناء صلاة التراويح والتهجد
٧	٢٥ رمضان ١٤٣٨هـ	١٩:٤٥	الغربية	أثناء صلاة المغرب
٨	٢٦ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٢:١٥	الشمالية	أثناء صلاة التراويح والتهجد
٩	٢٧ رمضان ١٤٣٧هـ	١٥:١٥	الغربية	أثناء صلاة العصر

تم إجراء المسح الميداني على هيئة شبكة منتظمة الأبعاد ٢٥*٢٥ متر مربع بمحيط الساحات الشمالية والشرقية والغربية باستخدام جهاز EXTECH موديل رقم ٤٢٢٧٠ وذلك من خلال رصد درجة الحرارة والرطوبة النسبية (شكل ٢)، حيث تم إجراء نقاط القياس ميدانياً من خلال إجمالي ٣٣٣ نقطة قياس موزعة على محيط الرشاشات الرذاذية بالساحات الشمالية والشرقية والغربية للحرم المكي الشريف كما هو موضح بالشكل (٣، ٤ و٥) وذلك بواقع:

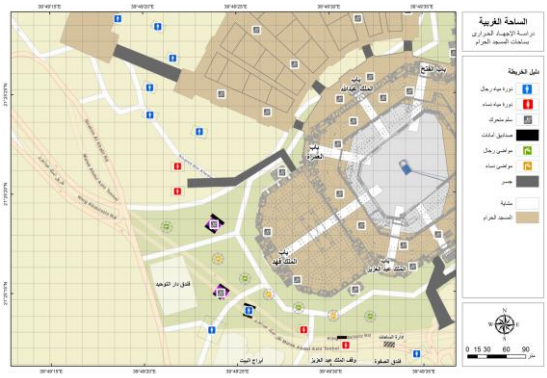
- عدد ٧١ نقطة قياس بالساحة الشرقية.
- عدد ١١١ نقطة قياس بالساحة الشمالية.
- عدد ١٥١ نقطة قياس بالساحة الغربية.

شكل (٢): رصد درجة الحرارة والرطوبة النسبية بساحات الحرم المكي الشريف.

شكل (٣): توزيع الرشاشات الرذاذية بالساحات الشرقية بالحرم المكي الشريف.



شكل (٤): توزيع الرشاشات الرذاذية بالساحات الشمالية بالحرم المكي الشريف.



شكل (٥): توزيع الرشاشات الرذاذية بالساحات الغربية بالحرم المكي الشريف.

حساب المؤشر الحراري:

يوجد العديد من طرق حساب المؤشر الحراري اعتماداً على طرق تحليل الانحدار المتعدد (Lans P. Rothfusz, 1990) من خلال National Weather Service (NWS) Technical Attachment (SR 90-23). وتتبلور معادلة الحساب في: -

$$HI = -42.379 + 2.04901523*T + 10.14333127*RH - .22475541*T*RH - .00683783*T*T - .00085282*T*RH*RH - ٠.05481717*RH*RH + .00122874*T*T*RH + .00000199*T*T*RH*RH$$

حيث:

- T: درجة الحرارة بالفهرنهايت
- RH: الرطوبة النسبية بالنسبة المئوية
- HI: الاجهاد الحراري بالفهرنهايت

ويمكن إيجاز المعادلة السابقة إلى المعادلة التالية:

$$\mathbf{HI = 0.5 * \{T + 61.0 + [(T-68.0)*1.2] + (RH*0.094)\}}$$

ومن خلال حساب معدل المؤشر الحراري يمكن تصنيف النتائج إلى التحذيرات التالية (جدول ٣)، عندما يزيد معدل الأداء الحراري عن ٤٠ درجة سيلزية يجب على الفرد مضاعفة شرب كميات المياه للتغلب على الاجهاد الحراري المتوقع مع الراحة.

جدول (٣): دليل الإجهاد الحراري والتأثيرات المصاحبة.

Action	Humidex (C°)
Stop work	50+
75% relief	47-49
50% relief	45-46
25% relief	43-44
Warning & double water	40-42
Alert & water	36-39
Water as needed	32-35

ومن خلال ما سبق، تم حساب مؤشر الأداء الحراري من خلال بيانات درجة الحرارة والرطوبة النسبية وذلك من خلال الاستعانة بالمعادلة التالية (Steadman, 1979): -

$$HI = -42.379 + 2.04901523T + 10.14333127R - 0.22475541TR - 6.83783*10^{-3}T^2 - 5.481717*10^{-2}R^2 + 1.22874*10^{-3}T^2R + 8.5282*10^{-4}TR^2 - 1.99*10^{-6}T^2R^2$$

ومن خلال حساب معدل الأداء الحراري بالساحات الشمالية والشرقية والغربية بالحرم المكي الشريف خلال فترة الدراسة، تم عرض النتائج من خلال خرائط كنتورية لتوزيع درجة الحرارة والرطوبة النسبية والأداء الحراري. وتبين أن الأداء الحراري إذا زاد عن ٤٠ درجة مئوية يسبب الشعور بعدم الراحة الحرارية (جدول ٤).

جدول (٤): درجات الحرارة والرطوبة النسبية والأداء الحراري خلال أوقات القياس.

م	الساحة	اليوم	وقت بداية القياس	درجة الحرارة ºC			الرطوبة النسبية %			الأداء الحراري ºC		
				الصغرى	العظمى	المتوسط	الصغرى	العظمى	المتوسط	الصغرى	العظمى	المتوسط
١	الشرقية	٢٠ رمضان ١٤٣٨هـ	١٧:٤٠	٢١,٧٠	٤٣,٤٠	٢٩,١٩	٣٢,٦٠	٣٨,٨٠	٣٥,٣٠	٢١,٤٧	٥٤,١١	٣١,٨١
٢		٢٣ رمضان ١٤٣٨هـ	١٩:٣٥	٣١,٥٠	٤٧,٦٠	٣٨,٣٦	٢٧,٨٠	٣٦,٧٠	٣٣,٠٣	٣٥,٢٩	٥٨,٨٨	٤٥,٢٤
٣		٢٥ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٢:١٦	٣١,٨٠	٤٥,٢٠	٣٩,٢٨	٢٤,٦٠	٣٠,٤٠	٢٩,٠٨	٣٣,٨٨	٥٥,٨٩	٤٥,٣١
٤	الشمالية	٢١ رمضان ١٤٣٨هـ	١٧:٠٠	٢٩,٠٠	٤٠,٣٠	٣٨,٨٤	١٥,٧٠	٢٦,٤٠	٢٠,٥٧	٢٧,٩٨	٤٤,٨٩	٤١,٢١
٥		٢٤ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٠:٠٥	٣٦,٧٠	٤٦,٨٠	٤١,٨١	٢٧,٥٠	٣١,٦٠	٣٠,٦٢	٤١,٩٢	٥٨,٤٦	٥٠,١١
٦		٢٦ رمضان ١٤٣٨هـ	٢٢:١٥	٣٣,٦٠	٤٣,٦٠	٤٠,١٧	٢٠,٩٠	٣٠,٢٠	٢٨,٢٩	٣٤,٠٧	٥٢,٥٦	٤٦,٤٠
٧	الغربية	٢٢ رمضان ١٤٣٨هـ	١٧:٢٠	١٩,٤٠	٤٦,٥٠	٣٢,٦٩	٢٩,٠٠	٤١,٥٠	٣٤,٩٧	١٨,٤٧	٦٠,٧١	٣٧,١١
٨		٢٥ رمضان ١٤٣٨هـ	١٩:٤٥	٢٨,١٠	٥١,٨٠	٣٥,٤٢	٢٦,٠٠	٣٦,٣٠	٣٠,٠٦	٢٨,٨٣	٧٠,٥٠	٣٩,٨٤
٩		٢٧ رمضان ١٤٣٧هـ	١٥:١٥	٢٨,٠٠	٤٧,٩٠	٣٧,١٨	٢٢,٨٠	٣٨,٠٠	٣٠,٩٣	٢٩,٩٣	٥٩,٣٨	٤٢,٦٧

ويتضح من الخرائط الكنتورية **بالساحات الشرقية** (شكل ٦)، حيث تم رصد درجة الحرارة والرطوبة النسبية والأداء الحراري خلال الأيام ٢٠ و٢٣ و٢٥ رمضان ١٤٣٨هـ، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

- تراوحت درجات الحرارة في يوم ٢٠ رمضان بين ٢١,٧-٤٣,٤ درجة مئوية، وخلال ٢٣ رمضان ٣١,٥-٤٧,٦ وأخيراً خلال يوم ٢٥ رمضان تأرجحت بين ٣١,٨-٤٥,٢ درجة مئوية.
- تراوحت الرطوبة النسبية في يوم ٢٠ رمضان بين ٣٢,٦-٣٨,٨%، وخلال ٢٣ رمضان ٢٧,٨-٣٦,٧% وأخيراً خلال يوم ٢٥ رمضان تأرجحت بين ٢٤,٦-٢٩,١%.
- تراوح معدل الأداء الحراري في يوم ٢٠ رمضان بين ٢١,٥-٥٤,١ درجة مئوية، وخلال ٢٣ رمضان ٣٥,٣-٥٨,٩ درجة مئوية وأخيراً خلال يوم ٢٥ رمضان تأرجح بين ٣٣,٩-٥٥,٩ درجة مئوية.

ويتضح من الخرائط الكنتورية **بالساحات الشمالية** (شكل ٧)، حيث تم رصد درجة الحرارة والرطوبة النسبية والأداء الحراري خلال الأيام ٢١ و٢٤ و٢٦ رمضان ١٤٣٨هـ، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

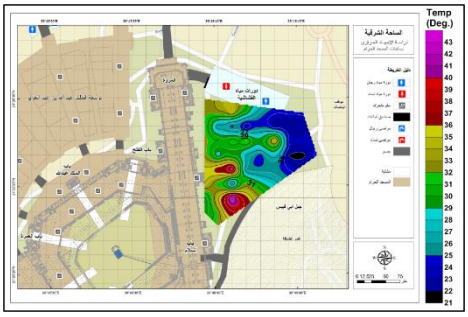
- تراوحت درجات الحرارة في يوم ٢١ رمضان بين ٢٩,٠-٤٠,٣ درجة مئوية، وخلال ٢٤ رمضان ٣٦,٧-٤٦,٨ وأخيراً خلال يوم ٢٦ رمضان تأرجحت بين ٣٣,٦-٤٣,٦ درجة مئوية.
- تراوحت الرطوبة النسبية في يوم ٢١ رمضان بين ١٥,٧-٢٦,٤%، وخلال ٢٤ رمضان ٢٧,٥-٣١,٦% وأخيراً خلال يوم ٢٦ رمضان تأرجحت بين ٢٠,٩-٣٠,٢%.
- تراوح معدل الأداء الحراري في يوم ٢١ رمضان بين ٢٧,٩-٤٤,٩ درجة مئوية، وخلال ٢٤ رمضان ٤١,٩-٥٨,٥ درجة مئوية وأخيراً خلال يوم ٢٦ رمضان تأرجح بين ٣٤,١-٥٢,٦ درجة مئوية.

ويتضح من الخرائط الكنتورية **بالساحات الغربية** (شكل ٨)، حيث تم رصد درجة الحرارة والرطوبة النسبية والأداء الحراري خلال الأيام ٢٢ و٢٥ و٢٧ رمضان ١٤٣٨هـ، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

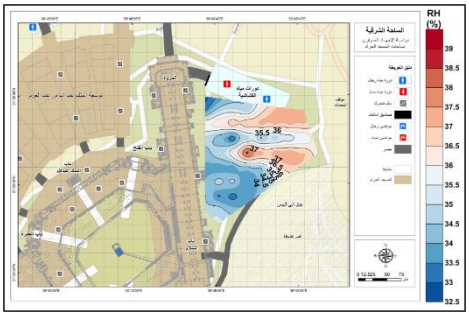
- تراوحت درجات الحرارة في يوم ٢٢ رمضان بين ١٩,٤-٤٦,٥ درجة مئوية، وخلال ٢٥ رمضان ٢٨,١-٥١,٨ وأخيراً خلال يوم ٢٧ رمضان تأرجحت بين ٢٨,٠-٤٧,٩ درجة مئوية.
- تراوحت الرطوبة النسبية في يوم ٢٢ رمضان بين ٢٩,٠-٤١,٥%، وخلال ٢٥ رمضان ٢٦,٠-٣٦,٣% وأخيراً خلال يوم ٢٧ رمضان تأرجحت بين ٢٢,٨-٣٨,٠%.
- تراوح معدل الأداء الحراري في يوم ٢٢ رمضان بين ١٨,٥-٦٠,٧ درجة مئوية، وخلال ٢٥ رمضان ٢٨,٨-٧٠,٥ درجة مئوية وأخيراً خلال يوم ٢٧ رمضان تأرجح بين ٢٩,٩-٥٩,٤ درجة مئوية.

الساحة الشرقية - ٢٠ رمضان ١٤٣٨ هـ

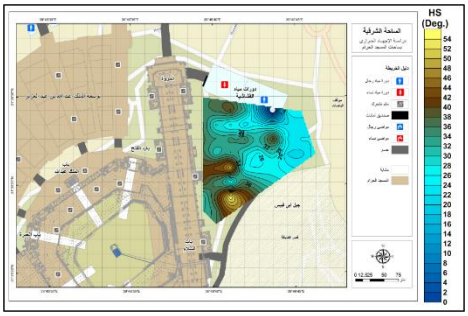
درجة الحرارة



الرطوبة النسبية

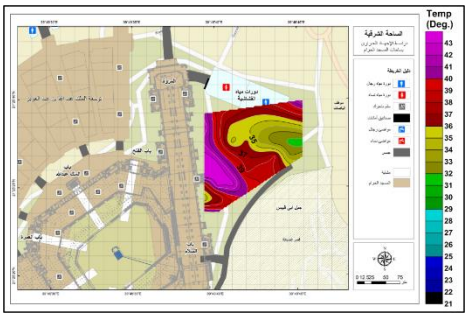


الأداء الحراري

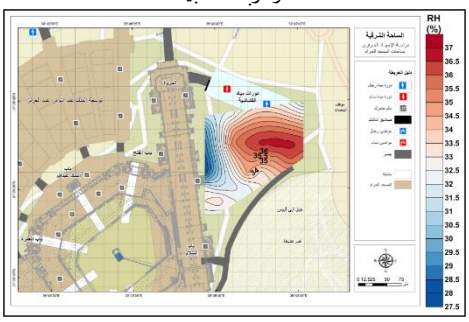


الساحة الشرقية - ٢٣ رمضان ١٤٣٨ هـ

درجة الحرارة



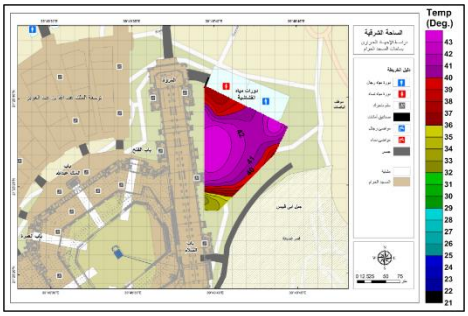
الرطوبة النسبية



الأداء الحراري

الساحة الشرقية - ٢٥ رمضان ١٤٣٨ هـ

درجة الحرارة



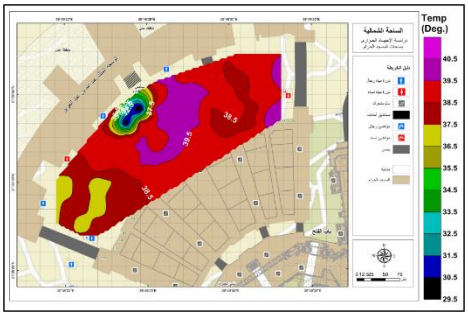
الرطوبة النسبية

الأداء الحراري

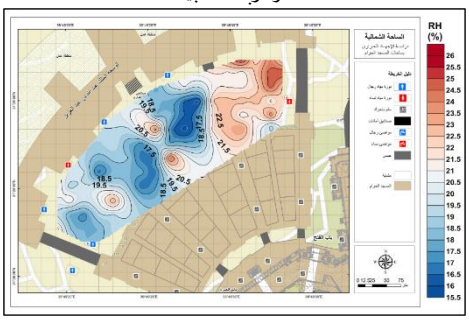
شكل (٦): الخرائط الكنتورية لدرجات الحرارة والرطوبة النسبية والأداء الحراري بالساحات الشرقية بالحرم المكي الشريف خلال رمضان ١٤٣٨هـ.

الساحة الشمالية - ٢١ رمضان ١٤٣٨ هـ

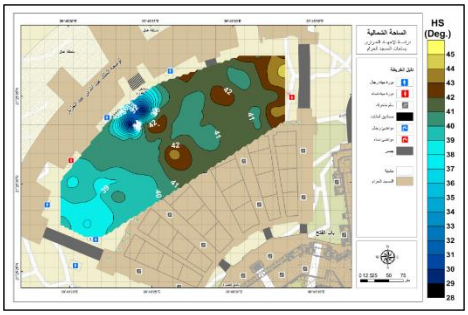
درجة الحرارة



الرطوبة النسبية

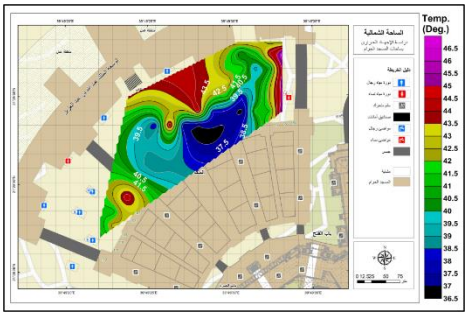


الأداء الحراري

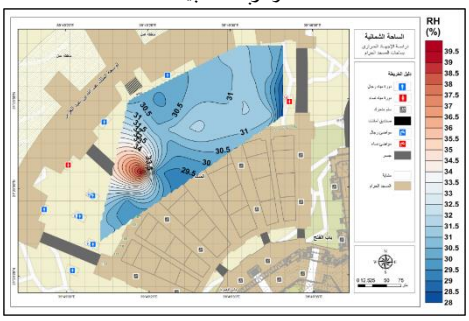


الساحة الشمالية - ٢٤ رمضان ١٤٣٨ هـ

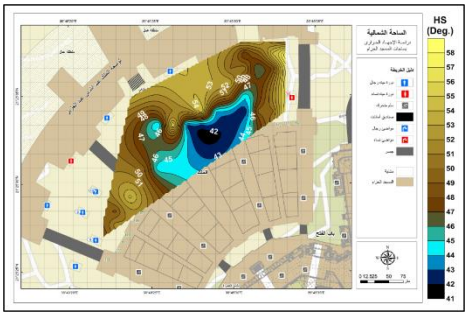
درجة الحرارة



الرطوبة النسبية

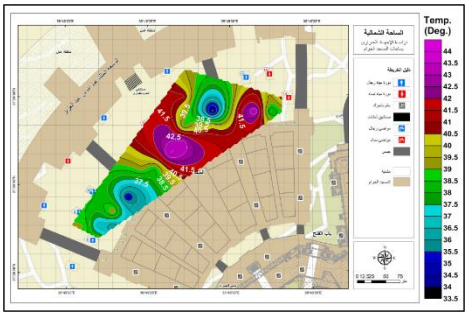


الأداء الحراري

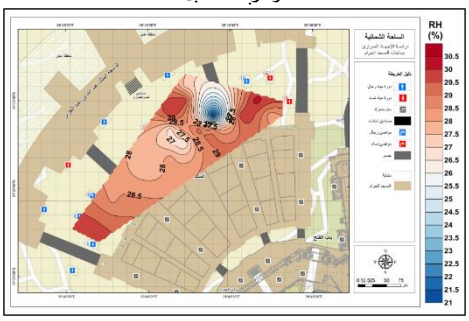


الساحة الشمالية - ٢٦ رمضان ١٤٣٨ هـ

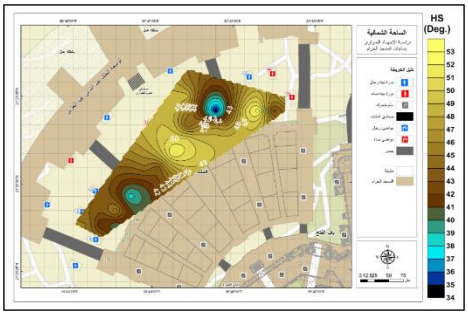
درجة الحرارة



الرطوبة النسبية



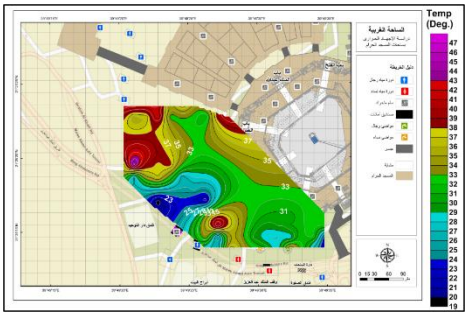
الأداء الحراري



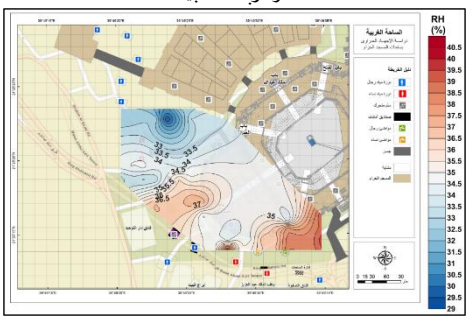
شكل (٧): الخرائط الكنتورية لدرجات الحرارة والرطوبة النسبية والأداء الحراري بالساحات الشمالية بالحرم المكي الشريف خلال رمضان ١٤٣٨هـ.

الساحة الغربية - ٢٢ رمضان ١٤٣٨ هـ

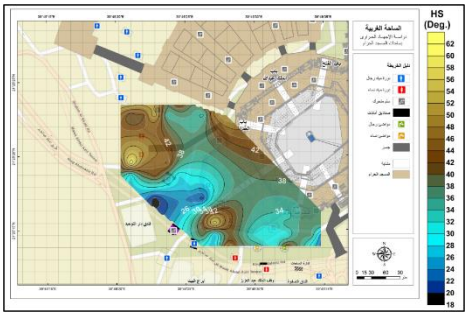
درجة الحرارة



الرطوبة النسبية

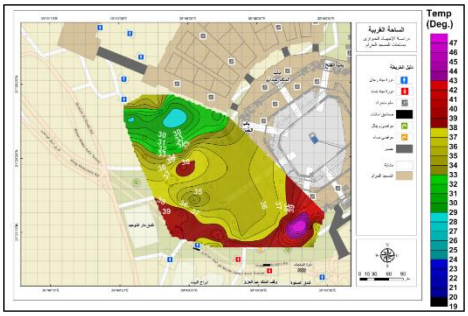


الأداء الحراري

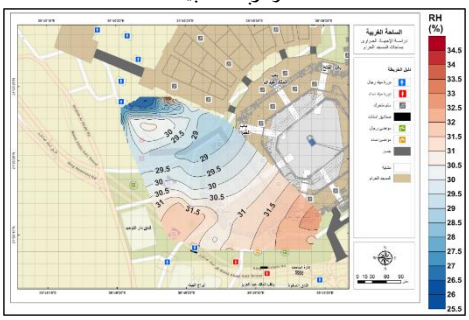


الساحة الغربية - ٢٥ رمضان ١٤٣٨ هـ

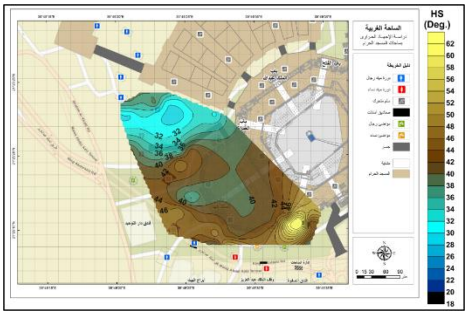
درجة الحرارة



الرطوبة النسبية

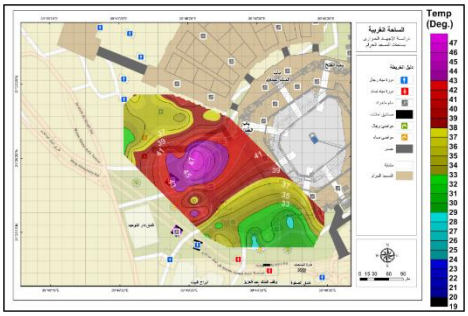


الأداء الحراري

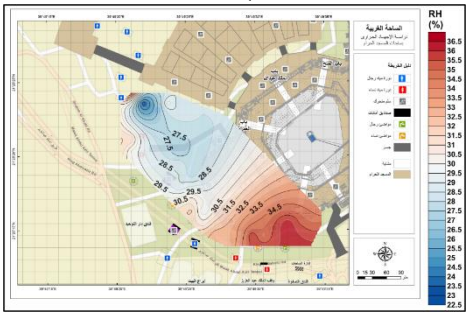


الساحة الغربية - ٢٧ رمضان ١٤٣٨ هـ

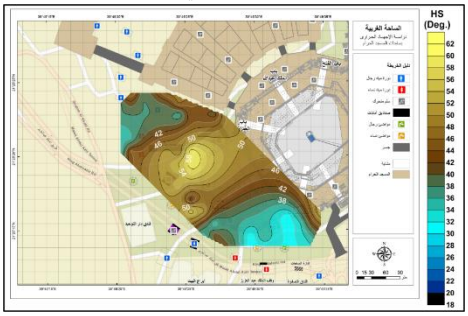
درجة الحرارة



الرطوبة النسبية



الأداء الحراري



شكل (٨): الخرائط الكنتورية لدرجات الحرارة والرطوبة النسبية والأداء الحراري بالساحات الغربية بالحرم المكي الشريف خلال رمضان ١٤٣٨هـ

النتائج:

من خلال استعراض البيانات والخرائط السابقة، يمكن التوصل إلى النتائج التالية: -

١. تراوح معدل الإداء الحراري:

- في الساحات الشرقية: في يوم ٢٠ رمضان بين ٢١,٥-٥٤,١ درجة مئوية، وخلال ٢٣ رمضان ٣٥,٣-٥٨,٩ درجة مئوية وأخيراً خلال يوم ٢٥ رمضان تأرجح بين ٣٣,٩-٥٥,٩ درجة مئوية.
- في الساحات الشمالية: في يوم ٢١ رمضان بين ٢٧,٩-٤٤,٩ درجة مئوية، وخلال ٢٤ رمضان ٤١,٩-٥٨,٥ درجة مئوية وأخيراً خلال يوم ٢٦ رمضان تأرجح بين ٣٤,١-٥٢,٦ درجة مئوية.
- في الساحات الغربية: في يوم ٢٢ رمضان بين ١٨,٥-٦٠,٧ درجة مئوية، وخلال ٢٥ رمضان ٢٨,٨-٧٠,٥ درجة مئوية وأخيراً خلال يوم ٢٧ رمضان تأرجح بين ٢٩,٩-٥٩,٤ درجة مئوية.

٢. تبين وجود تأثير واضح لأبواب المسجد الحرام، حيث أن فتح هذه الأبواب يساهم بدرجة ملحوظة في تلطيف درجة الحرارة مما يقلل فرص الإصابة بالإجهاد الحراري بمحيط تلك الابواب.

٣. للرشاشات الرذاذية دور فعال في خفض وتلطيف درجة الحرارة بمحيطها.

٤. تبين زيادة معدل الرطوبة النسبية عن معدلاتها الطبيعية بمحيط الرشاشات الرذاذية.

٥. وضح من خلال بيانات الأداء الحراري احتمالية حدوث فرص للإصابة بالاجهاد الحراري بجميع الساحات الشرقية والشمالية والغربية خلال أوقات القياس السابق ذكرها.

٦. تبين ارتفاع درجة الحرارة بجميع الساحات خلال موسم رمضان ١٤٣٨هـ بالمقارنة بموسم رمضان السابق ١٤٣٧هـ.

التوصيات:

١. يجب أتمتة حساسات بمحيط الرشاشات الرذاذية لوقف تشغيل تلك الرشاشات عند وصول الرطوبة النسبية إلى ٤٠% لأن زيادة الرطوبة النسبية عن ٤٠% يزيد الشعور بالإجهاد الحراري.

٢. فتح جميع الأبواب التي تربط بين داخل المسجد الحرام والساحات (ملاحظة معظم أبواب الساحات الشمالية كانت مغلقة).

٣. يجب تفعيل برنامج الصيانة الدورية قبيل شهر رمضان من كل عام لتحسين أداء الرشاشات الرذاذية لتلطيف درجة الحرارة وتقليل فرص الإصابة بالإجهاد الحراري.

٤. زيادة الرشاشات الرذاذية بالساحات لأن أبعاد تأثير الرشاشات الرذاذية لا يزيد عن ٢٠*٢٠ متر مربع.

٥. وللوقاية من الإجهاد الحراري، يجب اتباع التالي:

- ارتداء الملابس الفضفاضة وخفيفة الوزن، حيث أن ارتداء الكثير من الملابس أو الملابس الضيقة لن يسمح للجسم بالتبريد بالشكل المناسب عن طريق التعرق. كما وينصح بارتداء القبعات والملابس فاتحة اللون.
- التواجد بالأماكن المكيفة أو المظللة، ضمن الأساليب الفعالة لتبريد الجسم.
- شرب السوائل بكثرة، حيث أن الحفاظ على رطوبة الجسم يساعد في التعرق ويحافظ على درجة حرارة الجسم الطبيعية.
- توخى الحذر عند استخدام بعض الأدوية، حيث أن هناك أدوية عديدة يمكن أن تؤثر على قدرة حفاظ الجسم على رطوبته.
- تجنب البقاء داخل سيارة حارة، حيث أن حرارة السيارة التي تقف تحت الشمس يمكن أن تصل إلى أكثر من ٧١°م.
- الحرص على أخذ قسط من الراحة بشكل متكرر في منطقة مظللة أو باردة من وقت لآخر، وذلك لأن الاستراحة وتعويض السوائل المفقودة هما أمران يساعدان الجسم على تنظيم درجة حرارته.
- التأقلم مع الجو، حيث يفضل أن يأخذ الجسم وقتاً كافياً بمدة لا تقل عن ثلاثة أيام قبل أداء مناسك العمرة وبصفة خاصة للأطفال وكبار السن وذوي الأمراض المزمنة للتكيف مع درجات الحرارة والرطوبة النسبية لتقليل فرص الإصابة بالإجهاد الحراري.

المراجع:

- Lans P. Rothfusz, 1990: Weather Service (NWS) Technical Attachment (SR 90-23).

- Steadman, 1979: the assessment of sultriness, Part II: Effects of wind, extra radiation and barometries pressure on apparent temperature. Journal of Applied Meteorology. 18, pp. 874-885.

- عبد الوهاب مشاط، أحمد مكي وتركي حبيب الله تقييم كفاءة المكيفات الصحراوية بتطبيق معادلة الكفاءة التبريدية ومعادلة انتقال الطاقة الحرارية،٢٠٠٥ كلية علوم الأرصاد والبيئة وزراعة المناطق الجافة، جامعة الملك عبد العزيز.

- العامري، رحيم كاظم وعلي عبد الكريم محمد علي وتركي محمد حبيب الله (٢٠٠٢) تقييم وتطوير أداء المكيفات الصحراوية (التبخيرية) في المشاعر المقدسة (بمنطقة منى) .تقرير - معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

- تركي حبيب الله، عاطف محمد وعصام مرسي، تأثير الرشاشات الرذاذية على جودة الهواء بساحات الحرم المكي الشريف خلال شهر رمضان ١٤٣٣هـ معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.

- وكالة المسجد الحرام بمكة المكرمة، إدارة التشغيل والصيانة ١٤٣٧هـ

دراسة المستوى المعرفي والتطبيقي للأسر المنتجة بالمدينة المنورة بمفاهيم جودة وسلامة الغذاء المقدم للحجاج والمعتمرين

د. ولاء محمد أحمد محمد سعيد
كلية العلوم الطبية التطبيقية – جامعة طيبة

ملخص البحث:

يعتبر موضوع سلامة الغذاء جزءً مهما جدا للدراسة وتثقيف المجتمع عنه وذلك لزيادة الوعي الغذائي المتعلق بمجال صحة الإنسان ونشر المعرفة بين أفراد المجتمع عن الأمراض التي قد تصيب الإنسان نتيجة تناول الأغذية الفاسدة. وقد ازداد الاهتمام المجتمع فى الآونة الأخيرة بموضوع جودة الغذاء بعد انتشار عدد كبير من الامراض كمرض أنفلونزا الطيور ومرض جنون البقر والتلوث بميكروب الليستريا وميكروبات القولون السامة والأغذية المهندسة وراثيا.

ولقد كثرت في الآونة الأخيرة الكوارث والمشاكل الغذائية والحالات الخاصة بتفشي وبائية جرَّاء الأغذية الفاسدة وأنباء عن التسمم الغذائى وملوثات الأغذية والأغذية التى تسبب السرطان. وكثرت التساؤلات عن هذه المخاطر وكيفية تجنبها مما جعل الناس فى جميع أنحاء العالم وعلى كل المستويات يهتمون بموضوع سلامة الغذاء وجودته.

وأصبح عمل الأسر في مجال إعداد الأطعمة الغذائية منتشرا في المجتمع السعودي وخاصة إعداد الحلويات والإبداع بزيادة نسبة السكريات و الدهون وأيضا أصبح عدم الاهتمام بطرق حفظ جودة و سلامة الطعام ظاهرة عامة. مما يشكل خطورة وقلقا لدى المهتمين بالصحة لأنه لا توجد دراسات أو احصائيات توضح أعداد هذه الأسر وماهي خبراتها. وجاءت خطة التحول الوطني ٢٠٣٠ لتؤكد حرصها على صحة المجتمع ورفاهيتهم اقتصاديا من خلال أهدافها الاستراتيجيته ومؤشراتها والتي منها رفع نسبة ادخار الأسر من إجمالي دخلها من ٦% إلى ١٠% ورفع نسبة مشاركة المرأة في سوق العمل من ٢٢% إلى ٣٠%. وتعد وزارة الصحة برامج وأنشطة هدفها تعزيز الوعي الصحي لدى المجتمع من الأمراض المزمنة، ومحاربة العوامل الخطيرة المؤدّية لها. وبناءً على ما سبق تسعى الدراسة الحالية إلى وضع تصور برنامج تدريبي مقترح لنشر الوعي وتثقيف المرأة العاملة في كيفية إعداد الوجبات الصحية ذات جودة عالية واستثمارها في مواسم الحج والعمرة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمقابلة الشخصية والاستبيان كأدوات لجمع البيانات. بلغ عدد العينة (١٠٠) مشاركة تتضمن (١٠) أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الطبية التطبيقية بقسم التغذية السريرية في شطر الطالبات جامعة طيبة و (٩٠) مشاركة من فتيات مستثمرات بالمدينة المنورة.

المقدمة:

الغذاء هو كل ما يحصل عليه الإنسان أو يتناوله من طعام سواء كان هذا الطعام سائلاً أو صلباً أو غير ذلك، وهو مشكل من عناصر كربوهيدراتية ودهنية وبروتينية وأملاح معدنية وفيتامينات وماء، ويعمل الغذاء على إمداد الجسم بالطاقة ويساعده على النمو وبناء أنسجته وإصلاح ما يتلف منها (طياش ، ١٤١٢هـ).

ولذلك يعتبر توعية الأفراد بالمعلومات الأساسية عن القيمة الغذائية للأطعمة وإحتياجات أفراد المجتمع المختلفة من تلك الأطعمة وطريقة توفيرها في حدود مواردهم وإمكاناتهم يعتبر ذا أهمية بالغة وذلك لأن الغذاء يؤثر مباشرة على نمو وصحة الجسم وقدرته على مقاومة الأمراض وأيضا تأثيره على النواحي النفسية و قدرة الأشخاص الجسمانية والعقلية والإنتاجية (نوار،١٩٧٦م). وإن انخفاض مستوى الوعي

الغذائي بأسس التغذية السليمة وطرق الحفاظ على جودتها يرفع من انتشار أمراض سوء التغذية والتسمم الغذائي مما يؤدي إلى زيادة معدلات وفيات الأفراد خاصة الأطفال و المسنين وهذا ما أثبتته الكثير من الدراسات حيث وصل الكثير منها إلى أن حالات سوء التغذية و التسمم الغذائي وهذا يعود إلى الجهل بأصول التغذية الصحيحة و الجهل بطرق الحفاظ على جودة الغذاء حتى في أكثر البلدان تقدما، فمثلاً يعاني منها الفقير لضعف امكاناته والغني يعاني منها بسبب جهله بالأسلوب الوقائي والصحي في الغذاء (عبدالمنعم وآخرون ، ١٩٨٥م). يصبح الغذاء خطيرا عند تلوثه. ويمكن تعريف التلوث بأنه وجود - بشكل غير مقصود - مواد مضره للصحة، كمواد كيميائية، بيولوجية، أو فيزيائية. يحدث التلوث من خلال انتقال المواد الضارة صحيا إلى الطعام عن طريق:

- ملامسات الأيدي للأغذية النيئة، مثل الدجاج، ثم تلامس بعد ذلك أغذية لا تتعرض لمعاملة حرارية مثل السلطات، وبالتالي ستتمكن الأحياء الدقيقة الموجودة من النمو والتسبب في حدوث الأمراض.
- الأسطح و فوط التنظيف غير النظيفة أو غير المعقمة، والتي تلامس طعام معد للأكل.
- ملامسة طعام نيء (غير مطبوخ) أو طعام ملوث لطعام معد للأكل.
- ممارسة بعض العادات السيئة عند إعداد الطعام مثل العطس بدون استخدام وسيلة الوقاية لذلك أو وضع الأصبع في الأنف أو الفم أو البصق عند تداول وإعداد الطعام قد يؤدي إلى انتشار الميكروبات وتلوث الغذاء (عبدالمنعم وآخرون ، ١٩٨٥م).

و لذلك يركز علماء التغذية على الاهتمام بالاحتياجات الغذائية للفئات المختلفة والخاصة من الحوامل والشيوخ والأطفال والرضع، والسعي إلى الاهتمام بنظافة الغذاء وخلوه من الكائنات الحية التي تسبب الأمراض، والعناية بطرق حماية وحفظ عناصر الغذاء من التلف (دبريس ومحمود، ١٩٨٩م). جودة وسلامة الغذاء مفهومان مرتبطان ببعضها ويعبران عن مدى القيمة التغذوية للغذاء وتقبل المستهلك له، وعن مدى صلاحية الغذاء للاستهلاك وخلوه من كل ما يضر بصحة المستهلك. والجودة الغذائية تعني احتفاظ الغذاء بجميع أو معظم صفاته وخواصه الحسية والطبيعية والكيميائية والتغذية. و تعني سلامة الغذاء خلوه من جميع مصادر التلوث سواء الحيوي أو الكيميائي أو الإشعاعي أو البيئي التي تجعل الغذاء ضاراً بصحة المستهلك (مصيقر، ١٩٩٧م). وأن الحالة الصحية للغذاء وسلامته عملية معقدة تتداخل فيها عوامل عديدة تتطلب ضرورة المعرفة التامة بالعلوم الأساسية والتطبيقية في المجال الغذائي والتغذوي وطرق الإنتاج والإعداد والتصنيع من المادة الخام وحتى المنتج النهائي وحفظه وتخزينه إلى أن يصل إلى مائدة المستهلك النهائي، ولأهمية هذا الدور الرقابي على جودة وسلامة الغذاء في المملكة العربية السعودية أَوْكَلَ النظام هذا الدور إلى جهات رقابية مختلفة في مقدمتها مختبرات مراقبة الجودة والنوعية، وأجهزة الرقابة والتفتيش بوزارة التجارة، وجهات تنفيذية ممثلة في وزارة الشئون البلدية والقروية، وجهات تشريعية ممثلة في الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس بصفتها الجهة الموكل لها إصدار وتحديث ومتابعة المواصفات القياسية الوطنية ومنح شهادة الجودة وعلامة المطابقة للمواصفات المطلوبة (العوفي وعبدالعالي ، ١٩٩٠م). لذلك يعتبر تعليم المرأة له أثره في إحداث التغير في العادات الغذائية حيث يتيح لها الاطلاع على كل ما هو جديد من خلال القراءة والاطلاع على الكتب والنشرات الخاصة بالغذاء والصحة. وانتشار تلك الكتب والنشرات دليل على التغير في عادات الغذاء وآدابه (العقيل، ١٩٩٤م). ، ولا شك أن التثقيف الصحي للأغذية في المملكة العربية السعودية يحظى بعناية خاصة وفائقة حيث تتضافر جهود وزارة الصحة وفروعها مع الجامعات والجهات الأخرى ذات العلاقة بالغذاء والتغذية في القيام بهذه المهمة وعبر وسائل متعددة فهناك تثقيف يهتم بالأفراد يقوم على شرح وتحديد عناصر الغذاء المتنوع والملائم لكل فرد من قبل الطبيب أو أخصائي الأغذية والتغذية، وهناك تثقيف يهتم بجماعة المجتمع عن طريق وسائل الإعلام والندوات والمحاضرات وفيه يتم شرح مزايا التغذية الجيدة ومضار تناول الأغذية الملوثة أو المسببة لبعض الأمراض مع السعي لإزالة الأوهام والمعتقدات الخاطئة التي تسود المجتمع في مجال الغذاء والتغذية.

تتدفق أهمية هذا البحث من الأهمية التي يحتلها موضوع جودة وسلامة الغذاء في حياة الأفراد والشعوب في مختلف الأماكن، وحيث أن المدينة المنورة ذات نطاق جغرافي كبير تحوي أعداد سكانية كبيرة و هي مركز إسلامي يستقبل العديد من الزوار سنويا من مختلف بقاع الأرض. نلاحظ أن الغذاء الصحي هو أساس حماية الحجاج و المعتمرين المصابين بالسكري، و بما أن موسم الحج و العمرة بالمدينة المنورة يعتبر فرصة كبيرة للأسر المنتجة للغذاء أن تستثمر منتجاتها الغذائية بإنتاج ما يحتاجه حجاج بيت الله الحرام من مواد. وبالإشارة إلى افتقار مجتمعنا إلى دراسات سابقة في مجال الاستثمار في المواد الغذائية و الذي يعتبر موسمي الحج و العمرة فرصة استثمارية لترويج

تلك المنتجات الغذائية للأسرة المنتجة. وعلاوة على ذلك خلال الزيارات الميدانية وجمع بيانات عن الدراسة، اتضح أن هناك بعض الأسر تستثمر في إنتاج الأطعمة وترويجها في موسمي الحج و العمرة ولكن تفتقر للأدبيات والدراسات الواعية التي تفحص جوانب و طرق و أنظمة تشغيل تلك الأسر المنتجة و توعيتها فيما يتعلق بإنتاج المواد الغذائية السليمة.

أصبح عمل الأسر في مجال إعداد الأطعمة الغذائية منتشرا في المجتمع السعودي و خاصة إعداد الوجبات الغذائية لزوار المسجد النبوي خلال موسمي الحج والعمرة. و لكن تزايد أعداد الأسر المنتجة التي قد تصل المئات لن تمكن الأجهزة الرقابية من المتابعة المباشرة والمستمرة في كثير من الأحيان مما قد يؤدي إلى تدني مستوى الخدمة المقدمة من قبل تلك الأسر، وقلة الاهتمام بما يقدم للمستهلك مما قد يسبب لهم مشاكل صحية من تسممات وغيرها وهذا يشكل خطورة و قلق لدى المهتمين بالصحة لأنه لا توجد دراسات أو إحصائيات توضح معلومات أعداد هذه الأسر ومدى خبراتها. و تعتبر الدراسة الحالية على حد علم الباحثة أنها الدراسة الوحيدة التي تطرقت إلى هذا الموضوع فيما يختص بالأسر المنتجة. و هنا يأتي دور الباحثين في الجامعات لأعداد الدراسات و البرامج التوعوية و التثقيفية لتقليل من أضرار هذه المأكولات على صحة المجتمع و أفراده. يعتبر تشغيل الأسر المنتجة ورعايتها وتطويرها هدف واضح لدى الحكومة السعودية عن طريق تأهيل وتدريب والإشراف عليها ودعمها. بالإضافة إلى إيجاد قنوات تمويل لتأمين احتياجات عمليات الإنتاج لدى الأسر المنتجة وإنشاء سوق دائم في عدة أماكن خاصة بالأسر المنتجة لعرض إنتاجهم، و تأسيس مركز لتدريب الأسر المنتجة (جمعية بصمة للأسر المنتجة، ٢٠١٦). و لقد تم مؤخرا إنشاء شركة نماء المنورة كشركة مملوكة للدولة و تقوم بإطلاق حزمة من البرامج التي ستعزز دور المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز قيمة المنتجات المصنعة بالمدينة بما يعزز جودة المنتج الوطني المديني والقدرة على المنافسة العالمية، و مساعدة الأسر المنتجة لتسويق منتجاتها و بناء نظام احترافي لإدارة الأسر المنتجة و تنميتها عن طريق تحويل الأسر المنتجة من العمل الفردي إلى العمل المؤسسي.

ولكن مما يجدر بالإشارة إليه أنه يفتقر الإطار النظري للدراسات التي تكشف مدى وعي و معرفة المرأة السعودية عن كيفيه إعداد الوجبات الغذائية و ماهي الممارسات السليمة للحفاظ على جودة الطعام و سلامته. كما تفتقر الأدبيات و الدراسات إلى إحصائيات تثبت مدى وعي و ثقافة أفراد المجتمع عن طرق حفظ الأطعمة و المحافظة على سلامته. وبالرجوع إلى الأدبيات و الدراسات البحثية عن خارج إطار المجتمع السعودي على مستوى الإقليمي نجد دراسة الطيب (٢٠١٦) في دولة السودان تهدف إلى تأهيل و دعم الأسر المنتجة وخاصة الأسر الفقيرة، لذلك قام الباحثون بجمع أعداد هذه الأسر ومعرف خبراتها و قدراتها الإنتاجية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لأفراد قرى السودان. بالإضافة إلى أن الباحثين عملوا على توفير بعض المصادر المالية و الأماكن المناسبة لتستطيع هذه الأسر البدء بعملها .ولكن كشفت الدراسة عن عجز لاستمرار هذا النشاط التدريبي، وذلك بسبب تزايد عدد الأسر الفقيرة و قلة الموارد المالية (الطيب، ٢٠١٥). ودراسة أخرى لفريق عبد العال (٢٠٠٦) هدفت إلى تحديد دور مشاركة المرأة العاملة بأعمال حرفية و مهنية و المزايا الإجابية التي تعود عليها و على أسرتها بالنفع و الفائدة. كما هدفت الدراسة إلى إيجاد علاقة بين التعليم و امتهان حرفة أو مهنة، وذلك عن طريق الدورات التثقيفية و ورش العمل التدريبية التي قدمتها مراكزالدراسة للمشاركات مما أسهم في زيادة الوعي و معرفة خبراتهم وأفكارهم و محاولة تنظيمها لتصبح مفيدة لتطوير المجتمع (عبد العال، ٢٠٠٦).

أهداف البحث:

يهدف هذا البحث بصفة أساسية إلى دراسة المستوى المعرفي و الثقافي وعلاقته بالجانب التطبيقي لجودة وسلامة الغذاء لدى الأسر المنتجة في مدينة المنورة وذلك من خلال ما يلي :

١. دراسة المستوى المعرفي و الثقافي وحصر مصادر المعلومات لدى الأسر المنتجة فيما يخص جودة وسلامة الغذاء.
٢. دراسة المستوى التطبيقي لدى الأسر المنتجة في مدينة المنورة فيما يخص جودة وسلامة الغذاء خاصة خلال موسمي الحج و العمرة.
٣. تحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة لتطوير أداء الأسر المنتجة لحفظ جودة و سلامة المواد الغذائية وتوعيتهم في تقديم وجبات صحية متكاملة غذائيا وطرق حفظها لتطوير نظام الإعاشة في موسمي الحج و العمرة.
٤. دراسة استثمار الأسر المنتجة للغذاء لمنتجاتهم في موسمي الحج و العمرة.
٥. تقديم برنامج مقترح قائم على التكامل والشراكة المجتمعية لتعزيز المهارات المهنية للأسر المنتجة وتعزيز الوعي الصحي في المجتمع.

منهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة:-

تتبع الدراسة الحالية المنهج الوصفي واستخدمت المقابلة الشخصية والاستبيان كأدوات لجمع البيانات بهدف التعرف على الاحتياجات التثقيفية والتوعوية والتدريبية للمهارات المهنية للأسر المنتجة، وإستقصاء وجهات النظر إلى الاحتياجات اللازمة التي تساعد على بناء التصور المقترح للبرنامج التدريبي. وقد تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإظهار درجة التباين بين مصادر المعلومات ومدى اعتماد المبحوثين عليها في تلقي معلوماتهم التغذوية، كذلك تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات لإظهار درجة التباين في العادات الغذائية لأ سر المنتجة وتم استخدام اختبار (ت) للفروق Significane of the Difference Between Tow Means For Correlated Samples. لمعرفة معنوية الفروق بين متوسط درجة معارف الأسر المنتجة فيما يخص جودة وسلامة الغذاء، ومتوسط درجة التطبيق لتلك المعارف فيما يخص جودة وسلامة الغذاء.

العينة:-

بلغت عينة الدراسة الحالية (١٠٠) مشاركه تم تصنفهم إلى فئتين حسب مايلي:-

١- جميع أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الطبية التطبيقية بقسم التغذية السريرية في شطر الطالبات وعددهم (١٠) بجامعة طيبة بالمدينة المنورة، ويمثلون المراتب العلمية التالية: (١) درجة أستاذ، (١) درجة أستاذ مشارك، (٧) درجة أستاذ مساعد، (١) محاضر ويتمتعون بخبرات تدريسية ولديهم عيادات بالمستشفيات المدينة المنورة.

٢- عينة عشوائية من مستثمرات فتيات بالمدينة المنورة وعددهن (٩٠) والشكل البياني رقم (١، ٢) يوضح المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة للعينة. والشكل البياني رقم (١، ٢) يوضح المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة للعينة.

أدوات الدراسة:-

١- الاستبيان:

تم استخدام الاستبيان كأداة لقياس وجهات نظر فتيات الأسر المنتجة كمجتمع العينة للدراسة الحالية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبيان والذي يتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: شمل المعلومات العامة تضمنت (المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة في مجال اعداد الغذاء).

الجزء الثاني: من الاستبيان يقيس المستوى المعرفي والتطبيقي للأسر المنتجة فيما يخص جودة وسلامة الغذاء في مختلف المجموعات الغذائية.

الجزء الثالث: سؤال مفتوح يقيس مدى معرفة الفتاة المنتجة للغذاء عن الممارسات الصحيحة التي يجب أن تتبعها في إعداد الوجبة الغذائية و الأمراض المنقولة بالغذاء.

الجزء الرابع: يقيس العوامل المؤثرة في زيادة بيع المنتجات الغذائية الصحية، وتم قياسها أيضا بمقياس خماسي من النوع Likert scale لحصر الاستجابات متدرج لمعيار الاستجابة (موافق بشدة، موافق، محايد، غيرموافق، غيرموافق بشدة).

الجزء الخامس: سؤال مفتوح يقيس إمكانية استثمار الأسر المنتجة أثناء موسمي الحج والعمرة، و تحديد نوعية الأطعمة غير قابلة للتلف والتي يمكن إعدادها للحجاج و طرق حفظها.

-وقد تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإظهار درجة التباين في العادات الغذائية للمبحوثين وتم استخدام إختبار (ت) للفروق Significane of the Difference Between Two Means For Correlated Samples. لمعرفة معنوية الفروق بين متوسط درجة معارف المبحوثين فيما يخص جودة وسلامة الغذاء، ومتوسط درجة التطبيق لتلك المعارف فيما يخص جودة وسلامة الغذاء.

٢- **مقابلات شخصية:**

تم تصميم أسئلة مفتوحة للمقابلة الشخصية الموجة لأعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم الطبية التطبيقية بجامعة طيبة بشطر الطالبات بالمدينة المنورة لاستقصاء أرائهن لوضع تصور مقترح عن الحملة التوعوية أو البرنامج التدريبي من حيث نوع التدريب المطلوب، المكان المناسب لإجراء التدريب، والموارد البشرية والمادية المطلوبة للتدريب، والخبرات والمهارات التي يجب أن يمتلكها العاملين في مجال إعداد الوجبات الغذائية.

صدق الاستبيان:-

تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من أخصائين التغذية السريرية، لمعرفة مدى صلاحية العبارات و مدى انتمائها لكل محور، و كذلك التأكد من وضوح العبارات و سلامتها اللغوية، وبناء على توجيهاتهم و اقتراحاتهم تم تعديل بعض الفقرات و تحسينها.

ثبات الاستبيان:

تم إدخال البيانات في برنامج SPSS version20 وحساب معامل الثبات للأداة عن طريق استخدام معامل ألفا كرونباخ. وأن معاملات ثبات ألفا كرونباخ تراوحت بين (٠,٩٠٢) إلى (٠,٨٦٤) مما يدل على أن الأداة تتميز بمستوى ثبات جيد وكاف لتحقيق أهداف الدراسة.

النتائج والمناقشة:

وللإجابة على أسئلة الدراسة و تفسيرها كما يلي:

أولا: النتائج المتعلقة بالتساؤل عن المستوى المعرفي والتطبيقي للمبحوثين فيما يخص جودة وسلامة الغذاء:

- مجموعة اللحوم والدواجن والأسماك:

يوضح الجدول رقم (١) المتوسطات الحسابية لمعارف المبحوثين وتطبيقهم لهذه المعارف فيما يخص جودة وسلامة الغذاء في مجموعة اللحوم والدواجن والأسماك ويتضح من هذا الجدول أن معارف المبحوثين بأن اللحوم ومنتجاتها مصادر غنية بالبروتينات والدهون كانت عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ٣,٩٩ أما تطبيقهم لها فكان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيقهم لها ٣,٤٠.

وكذلك معرفتهم بظهور بقع ملونة في اللحوم، وتغير ألوان الصبغات في اللحوم، فكانت معارف المبحوثين بها متوسطة ولكن معرفة الأسر المنتجة بظهور هيفات شعرية على لحوم الأبقار كانت ضعيفة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ١,٤٣، وكان تطبيقهم لها ضعيفاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيقهم لها ١,٤٥.

وفيما يخص الأسماك فإنه يتضح من الجدول أن معارف المبحثوين باختفاء بريق ولون الأعين في الأسماك ، وفقدان لمعان جلد الأسماك، كانت متوسطة وكان تطبيق المبحوثين لمعارفهم بهذه العبارات متوسطاً أيضا. ويلاحظ أن متوسط درجة معارف المبحوثين بجودة وسلامة الغذاء في مجموعة اللحوم والدواجن والأسماك أعلى من متوسط درجة تطبيقهم لها، ولاختبار معنوية الفروقات بين معارف المبحوثين وتطبيقهم لهذه المعارف تم إستخدام اختبار (ت) للمجموعات المرتبطة حيث وجد أن هذه الفروقات معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥

- مجموعة الخبز والحبوب :

المتوسطات الحسابية لمعارف المبحوثين وتطبيقهم لهذه المعارف فيما يخص جودة وسلامة الغذاء في مجموعة الخبز والحبوب يتمثل في جدول (١)، ويتضح من الجدول أن معارف المبحوثين بتغير اللون والطعم والرائحة في الخبز، ووجود عفن أسود وحموضة غير مرغوبة في الخبز كانت عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ٣,٧٢، ٣,٧٠ على التوالي، وكان تطبيق الأسر المنتجة لمعارفهم بهذه العبارات ضعيفا جدا. ويظهر من الجدول أن معارف المبحوثين بنمو الخمائر والأعفان على الحبوب، وتغير الطعم كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ٢,٤٩ ، ٢,٣٧ ،على التوالي، وكان تطبيق المبحوثين لمعارفهم بها متوسطاً. ويلاحظ أن متوسط درجة معارف الأسر المنتجة بجودة وسلامة الغذاء في مجموعة الخبز والحبوب أعلى من متوسط درجة تطبيقهم لها، ولمقارنة هذه الفروقات بين معارف المبحوثين وتطبيقهم لهذه المعارف لكل عبارة من وجهة نظر المبحوثين تم استخدام اختبار (ت) للمجموعات المرتبطة لكل عبارة حيث دل على معنوية هذه الفروقات وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

- المستوى المعرفي والتطبيقي للأسر المنتجة فيما يخص جودة وسلامة الغذاء في مجموعة الخضروات و الفواكه:

يبين الجدول رقم (٢) المتوسطات الحسابية لمعارف الأسر المنتجة وتطبيقهم لهذه المعارف فيما يخص جودة وسلامة الغذاء في مجموعة الخضروات و الفواكه، ويظهر من الجدول أن معارف المبحوثين بأن الخضروات مصادر غنية بالفيتامينات والمعادن والألياف الغذائية كانت عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ٣,٩٣، وكان تطبيقهم لها منخفضا، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيقهم لها ١,٩٥، كما يظهر من الجدول أن معرفة المبحوثين بظهور علامات سوداء واضحة في الخضار الورقية كانت عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ٣,٤٠ وكان تطبيقهم لها متوسطاً ، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيقهم لها ٢,٣٠.

ويظهر من الجدول أن معارف المبحوثين بالذبول وطراوة النسيج في أوراق الخضار، وظهور رائحة كريهة في ثمار الخضروات كانت ضعيفة إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ١,٥٢،١,٤٧ على التوالي ، وكان تطبيقهم لها ضعيفا أيضا. إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيقهم لها ١,٢٧،١,٣٧ على التوالي. ويرى أن متوسط درجة معارف الأسر المنتجة بجودة وسلامة الغذاء في مجموعة الخضروات أعلى من متوسط درجة تطبيقهم لها، ولاختبار معنوية الفروقات بين معارف المبحوثين وتطبيقهم لهذه المعارف تم إستخدام إختبار (ت) للمجموعات المرتبطة حيث وجد أن هذه الفروقات معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

ويظهر من الجدول (٢) أيضا أن معارف الأسر المنتجة بأن الفواكه مصادر غنية بالفيتامينات والمعادن والألياف الغذائية كانت عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ٣,٨٤، وكان تطبيقهم لها عالياً، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيقهم لها ٣,٦٢، كما أن معرفة الأسر بالجفاف والذبول السطحي في الفواكه كانت عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ٣,٦٠، وكان تطبيقهم لها متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيقهم لها ٢,٣١.

ويتضح من الجدول أن معارف المبحوثين بتغير الرائحة في الفواكهة، وظهور ألوان غير مرغوبة فيها وظهور نكهات متخمرة في الفواكه كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة معرفتهم بها ٢,٣٩، ٢,٣٦، ٢,٣٣ على التوالي، وكان تطبيقهم لها متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي لدرجة تطبيقهم لها ٢,٣٥، ٢,٤٢، ٢,٣٠ على التوالي.

ويلاحظ أن متوسط درجة معارف الأسر المنتجة بجودة وسلامة الغذاء في مجموعة الفواكه أعلى من متوسط درجة تطبيقهم لها، ولمقارنة تلك الفروقات بين المعرفة والتطبيق لكل عبارة من وجهة نظر المبحوثين تم إستخدام اختبار (ت) للمجموعات المرتبطة لكل عبارة حيث دل على معنوية هذه الفروق وذلك عند مستوى معنويه ٠,٠٥.

ثانيا: الإجابة على التساؤل الثاني عن مدى معرفة الفتاة المنتجة للغذاء عن الممارسات الصحيحة التي يجب أن تتبعها في إعداد الوجبة الغذائية والأمراض المنقولة بالغذاء. وإشارة إلى ترتيب العبارات وفقا لمتوسطها الحسابي والنسبة المئوية الذي تبين فيه بصفة عامة ارتفاع ملحوظ للمتوسطات الحسابية تتراوح قيمته ما بين ٤,٥ إلى ٣,٩ من ٥، و ارتفاع نسبه المتوسط إلى ٥٠,٩٠% من أصل العينة لديهم معرفة شامله للممارسات الصحيحة و السليمة في إعداد الطعام و الحفاظ على جودته وفيما يلي عرض النتائج المرتبطة بالتساؤل الثاني كما يظهر في جدول رقم (٣). ولكن جدول (٤) يوضح ضعف شديد في نسبة معرفة الأسر المنتجة للأمراض المنقولة بالغذاء حيث أن متوسط النسبة يصل إلى ٢٩%.

ثالثا: وللإجابة على السؤال الرابع الخاص بالعوامل التي تساعد على زيادة البيع في انتاج الوجبات الغذائية، وإشارة إلى ترتيب العبارات وفقا لمتوسطها الحسابي الذي يوضح إرتفاع ملحوظ للمتوسطات الحسابية التي تتراوح قيمتها مابين ٤,٧ إلى ٤,٦ من ٥، وهذا يدل على أن معظم الأسر المنتجه لديها الرغبة في الاستثمار في موسمي الحج و العمرة، بينما هناك حاجة إلى دعمها و توجيهها لإعداد وجبات غذائية سليمة وأيضا معرفة طرق حفظ جودتها. تشير النتائج من الدراسة الحالية أن الإعلانات التصويرية (نسبة ٧٥%) لها تاثير كبير جدا على انتشار الأغذية وتداولها من قبل المستهلكين وذلك مما يجعل المستثمرة تهتم بالشكل الخارجي للوجبة الغذائية أكثر من مكوناتها الداخلية من أجل جذب المستهلك وهذه النتيجة تدل أيضا على مدى تأثير الدعاية والإعلان على المجتمع ككل فيما يختص بمشترياتهم وتناولهم للأغذية، مما يؤكد أهمية التدريب وزيادة الوعي الصحي لدى المستثمرات في إعداد الأطباق الغذائية بحيث يكون شكل و مضمون الوجبة غير ضار لصحة الفرد وأيضا طريقة و نمط حفظها له تاثير على زيادة المبيعات بنسبة ٥٥% كما يظهر في جدول رقم (٥).

رابعا: و بالنظر إلى نتائج الرسم التوضيحي رقم (٢) يتبين أن ٨٣,٩% من العينة يؤكدون رغبتهم بالمشاركة والاستثمار أثناء موسم الحج ولكن كانت الاستجابة لنوعية الأطعمة الغير قابلة للتلف (المعجنات ، السلطات، معلبات، أطعمة محفوظة و الأرز و الخضراوات أو دجاج). و بتحليل استجابة المستثمرات يتضح قلة خبرتهم في اختيار نوعية تلك الأطعمة و أيضا عدم المعرفة بطرق حفظها من التلف و ضمان جودتها و التي لا تتناسب مع طبيعة موسم الحج في فصل الصيف. مما يستلزم التدريب و التوعية و التثقيف قبل الشروع في الاستثمار.

النتائج المتعلقة بالتساؤل عن الاحتياجات اللازمة لتدريب الأسر المنتجة للأطعمة لإنتاج وجبات صحية سليمة:

تم استخدام المقابلة الشخصية وتوجيه أسئلة مفتوحة لعينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس لاستقصاء نوع التدريب المطلوب، المكان المناسب لإجراء التدريب، والموارد البشرية والمادية المطلوبة للتدريب، والخبرات والمهارات التي يجب أن يمتلكها العاملين في مجال إعداد الوجبات الغذائية، وكشفت استجابات العينة عن بناء التصور لبرنامج تدريبي يتلخص في المكونات الرئيسية التالية:

١- منطلقات و مقومات البرنامج:

ينطلق البرنامج المقترح على الأساسيات التالية: أهداف و مؤشرات خطة التحول الوطني ٢٠٢٠، و تعزيز مشاركة المرأة في الاستثمار أثناء موسم الحج، تفعيل دور الأسر المنتجة و تأهيلها و دعمها بما يتناسب مع احتياجات سوق العمل و المجتمع، وضع ضوابط وأنظمة العمل للأسر المنتجة للأطعمة لحد من انتشار الأمراض المتعلقة بالغذاء.

٢- أهداف البرنامج:

- تأهيل الأسر المنتجة للطعام وإعدادهم لسوق العمل في استثمار منتجاتهم في موسمي الحج و العمرة.
- توعية و تثقيف الأسر عن أنواع الطعام و تركيبها الكيميائي ومجموعة الغذاء التي تنتمى إليها.
- تزويد المتدربات بالأحتياجات الغذائية للحجاج و الزائرين.
- طرق السليمة و الصحية لاعداد و حفظ الوجبات الغذائية .

٣- نمط التدريب في البرنامج:

من خلال جمع مقترحات المتخصيصن في مجال الغذاء و الصحة، أقترحت العينة أن أفضل طريقة لتقديم البرنامج أن يكون ورشة عمل تشارك فيها المتدربة والتعرف على المعلومات النظرية مصاحبة بالتطبيق العملي من خلال اعداد الوجبات الصحية.

٤- احتياجات البرنامج:

أقترحت العينة توفير الموارد المادية والتي تنحصر في (المكان المناسب للمحاضرات النظرية، المطابخ المجهزة بالمواد الغذائية، والأدوات والأجهزة الكهربائية للتطبيق العملي، مقاطع فيديو تعليمية، توفير مواد ومصادر تعليمية) والموارد البشرية (أخصائيات تغذيةو أخصائيات إدارة أعمال).

٥- تقويم البرنامج:

أكدت استجابات العينة أهمية تقويم المتدربة الملتحقة بالبرنامج بناءً على أدائها في أعداد الوجبات الغذائية واستخدام مقادير معينة تتوافق مع معايير و أنظمة الصحة العالمية للغذاء وأيضا تقييمها على طرق حفظها للغذاء. علاوة على ذلك تقويم البرنامج المقترح من خلال استبيانات تقويم برنامج تدريبي.

الخلاصة:

هدفت هذه الدراسة بصفة أساسية إلى دراسة المستوى المعرفي وعلاقته بالجانب التطبيقي لجودة وسلامة الغذاء للأسر المنتجة في المدينة المنورة، وذلك من خلال دراسة المستوى المعرفي للأسر المنتجة للغذاء فيما يخص جودة وسلامة الغذاء، وكذلك دراسة المستوى التطبيقي للأسر فيما يخص جودة وسلامة الغذاء، والتعرف على الطرق المتبعة لإعداد الغذاء ومدى علاقتها بجودة وسلامة الغذاء، ودراسة مدى رغبة الأسر المنتجة للمساهمة في موسمي الحج و العمرة. وتطلب إجراء هذه الدراسة الحصول على بيانات ميدانية باستخدام استمارة استبيان صممت لهذا الغرض، حيث قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من أسر منتجة بلغ عددها ٩٠ . ولتحليل بيانات البحث تمت الاستعانة بالنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإظهار درجة التباين بين مصادر المعلومات ومدى اعتماد المبحوثين عليها في تلقي

معلوماتهم التغذوية، وكذلك إظهار درجة التباين في العادات الغذائية للمبحوثين، وتم استخدام اختبار (ت) للفروق Significane of the Difference Between Two Means For Correlated Samples لمعرفة معنوية الفروق بين متوسط درجة معارف المبحوثين بجودة وسلامة الغذاء ودرجة تطبيقهم لتلك المعارف. وقد تبين أن معنوية الفروق بين متوسط درجة معارف المبحوثين بجودة وسلامة الغذاء ودرجة تطبيقهم لتلك المعارف في إعداد و حفظ اللحوم والدواجن والأسماك، والخبز والحبوب، والحليب ومنتجاته، والخضروات، والفواكه ، والمعلبات الغذائية، كان أعلى من متوسط درجة تطبيقهم لمعارفهم بها، حيث وجد أن الفروقات معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥. و لقد تبين أن هناك عادات غذائية يحرص المبحوثون دائماً على تطبيقها من هذه العادات الغذائية غسل الخضار والفواكه قبل استعمالها، وغسل اليدين قبل تناول الطعام ومراعاة الجودة عند شراء المادة الغذائية، دون مراعاة أحياناً لسعرها أو مظهرها الخارجي وقراءة البطاقة الموجودة على المنتج الغذائي قبل شرائه. بالنظر إلى نتائج الدراسة الحالية يتبين أن ٨٣% من العينة يؤكدون رغبتهم بالمشاركة والاستثمار أثناء موسم الحج ولكن كانت الاستجابة لنوعية الأطعمة الغير قابلة للتلف (المعجنات و ورق العنب، السلطات، معلبات، اطعمة محفوظة و الأرز و الخضراوات)، و بتحليل استجابة المستثمرات يتضح قلة خبرتهم في اختيار نوعية تلك الأطعمة و التي لا تتناسب مع طبيعة موسم الحج في فصل الصيف، مما يستلزم التدريب قبل الشروع في الأستثمار.

و بناء على نتائج الدراسة الحالية و أهداف و مؤشرات خطة التحول الوطني ٢٠٣٠، والإحصائيات المخيفة و المنذرة بانتشار الأمراض بسبب الممارسات الخاطئة لحفظ جودة وسلامة الطعام، لذلك يعتبر ضروريا تفعيل دور الأسر المنتجة و تأهيلها و دعمها بما يتناسب مع أحتياجات سوق العمل والمجتمع، ووضع ضوابط وأنظمة لعمل الأسر المنتجة للأطعمة لحد من انتشار الأمراض المتعلقة بالغذاء خاصة في موسمي الحج و العمرة.

التوصيات:

وعلى ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن الخروج بأهم التوصيات التالية :

- تنظيم المزيد من البحوث الميدانية المتعلقة بالمستوى المعرفي والتطبيقي لجودة وسلامة الغذاء على مستوى وطني لتوفير معلومات وبيانات عن عادات ومعتقدات المجتمع وذلك للاستفادة منها في تخطيط سياسيات غذائية تهدف إلى معالجة المشكلات الغذائية والصحية ورفع مستوى الوعى المعرفي الغذائي والوعي التطبيقي لكافة أفراد المجتمع.
- توفير الأدوات والموارد اللازمة البشرية والمادية لتدريب الأسر وتوعيتهم بالطرق الصحيحة للحفاظ على سلامة و جودة الغذاء المقدم للحجاج و الزائرين.
- إعداد خطة زمنية لتفعيل التدريب للأسر المنتجة في جميع الجامعات السعودية بما يتوافق مع أهداف خطة التحول الوطني ٢٠٣٠.
- تفعيل القدرات الإنتاجية للأفراد والارتقاء بمساهمة المرأة في التنمية والإنتاج وتشجيع الأسرة على الاستثمار خاصة في موسمي الحج و العمرة.

المراجع:

١ - أبا الحسن ، إبراهيم بن محمد (١٤١٦هـ) ، القيمة الغذائية ونمط الاستهلاك الغذائى لبعض الأغذية السريعة المقدمة فى مدينة الرياض، رسالة ماجستير ، كلية الزراعة ، جامعة الملك سعود ، الرياض.

٢ – آل الشيخ ، هند بنت عبدالعزيز (١٩٨٩)، دراسة النمط الاستهلاكي الغذائي لبعض الأسر السعودية بالرياض، رسالة ماجستير ، كلية التربية، الرئاسة العامة لتعليم البنات، الرياض.

٣- إبراهيم، صديق (١٩٩٣م)، التغير التكنولوجي وعلاقته بالتنمية الزراعية، الدورة القومية للتغير التكنولوجي في الزراعة العربية، دمشق، الجمهورية العربية السورية.

٤- جابر، أحمد منتصر (١٩٩٤م) ، مخاطر المبيدات والأسمدة الكيماوية على صحة الإنسان وتلوث البيئة، عالم الإقتصاد، السنة الثالثة، العدد ٣١ ، ص ص ٢٢ – ٢٤.

٥- البكيري، عبدالله والدنشاري ، عزالدين وأبو لبن ، فاطمة (١٩٩٤م)، الغذاء وصحة المجتمع، مكتب التربية العربي لدول الخليج العربي، الرياض.

٦- البريدى ، فهد (١٤١١هـ) ، الاثر الباقى للمبيدات على النباتات المستخدمة فى غذاء الإنسان ، المجلة الزراعية ، العدد الأول ، ادارة الارشاد والخدمات الزراعية ، وزارة الزراعة والمياه ، الرياض، ص ص ٥٥ - ٥٧.

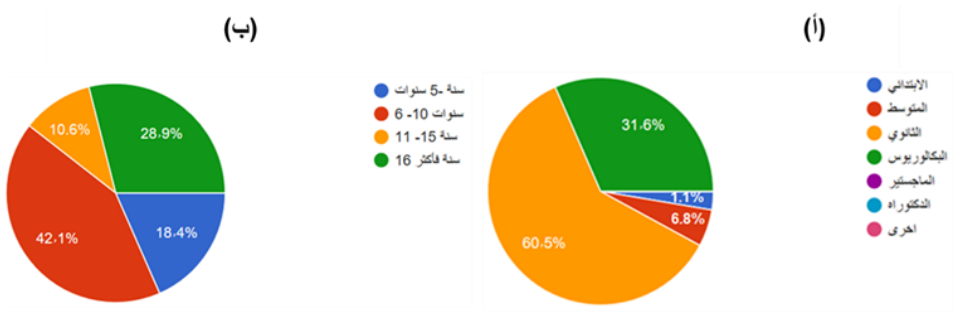
٧– الحداد ، عوض بدير (١٩٧٦)، دراسة تحليلية للأنماط الاستهلاكية للأغذية المحفوظة، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة أسيوط ، جمهورية مصر العربية.

٨ - حميدة، عبدالقادر و بخش، عبدالسلام والجيلي، السماني (١٩٩٤)، محفزات النمو وتأثيرها على النمو وجودة اللحم وبقاياها في لحوم الضأن والدواجن، مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية ، الرياض، (تحت النشر).

٩- الحماد، محمد عبدالله (١٩٩٠م)، المحافظة على جودة وسلامة الأغذية، إصدارات الندوة السعودية الأولى للغذاء ، كلية الزراعة، جامعة الملك سعود، الرياض، ص ص ٢٧٣ – ٢٩٠.

١٠- الحميدان، وفيقه عبدالله (١٩٨٨) ، تقييم العادات والحالة الغذائية لمجموعة من السيدات الحوامل في منطقة الرياض، رسالة دكتوراه ،كلية التربية ، الرئاسة العامة لتعليم البنات ، الرياض.

١١ - الخفاجي ، زهرة (١٩٩٥) ، تلوث الأغذية والبيئة بالمبيدات ودور الأحياء المجهرية فى الكشف عنها، الزراعة والتنمية ، العدد الرابع ، المنظمة العربية للتنمية الزراعية، ص ص ١٢ - ٢٠.



رسم توضيحي ١: بيانات عامة عن عينة الدراسة: الشكل (أ) المؤهل العلمي للفتيات المستثمرات المشاركات في الدراسة و الشكل (ب) عدد سنوات الخبرة لعينة الدراسة في مجال إعداد الوجبات. ويظهر من الشكلين السابقين أن أكثر من ٦٠% من العينة يحملون شهادة الثانوية العامة و ٣٢ % يحملون شهادة البكالوريوس ومعظمهم يتميزون بخبرة من ٦ إلى أكثر من ١٦ سنة في مجال إعداد الأطعمة والأطباق المختلفة.

جدول (١): المتوسطات الحسابية لمعارف الأسر المنتجة وتطبيقهم لهذه المعارف فيما يخص جودة وسلامة الغذاء في مجموعتي اللحوم والدواجن والأسماك و مجموعة الخبز و الحبوب (** وجود فرق معنوي على مستوى ٠,٠٥)

م	العبارة	المتوسط الحسابي لدرجة المعرفة	المتوسط الحسابي لدرجة التطبيق	قيمة (ت)
١	اللحوم ومنتجاتها مصادر غنية بالبروتينات والدهون	٣,٩٩	٣,٤٠	٠,٠٦
٢	ظهور بقع ملونة في اللحوم	٣,١١	٢,١٠	**٠,٠٣
٣	تكون طبقة لزجة على أسطح لحوم الدواجن	٢,٩٩	٢,٨٠	٠,٠٤**
٤	اختفاء بريق ولون الأعين في الأسماك	٢,٨٨	٢,٨٤	٠,٠٣
٥	فقدان لمعان جلد الأسماك	٢,٩٨	٢,٧٩	**٠,٠٤
٦	فقدان مرونة القوام وسهولة نزع القشور في الأسماك	٢,٩٦	٢,٨١	**٠,٠١
٧	تغير ألوان الصبغات في اللحوم	٢,٩٤	٢,٧٠	**٠,٠٣
٨	تغير اللون والطعم والرائحة في الخبز	٣,٧٢	١,٥٣	**٠,٠٢
٩	وجود عفن أسود وحموضة غير مرغوبة في الخبز	٣,٧٠	١,٤٩	**٠,٠١
١٠	نمو الخمائر والأعفان على الحبوب	٢,٤٩	٢,٢٧	٠,٠٥
١١	تغير الطعم	٢,٣٧	٢,٢٠	٠,٠٦

جدول (٢) المتوسطات الحسابية لمعارف الأسر المنتجة وتطبيقهم لهذه المعارف فيما يخص جودة وسلامة الغذاء في مجموعة الخضروات والفواكه (** وجود فرق معنوي على مستوى ٠,٠٥)

م	العبارة	المتوسط الحسابي لدرجة المعرفة	المتوسط الحسابي لدرجة التطبيق	قيمة (t)
١	الخضروات مصادر غنية بالفيتامينات والمعادن والألياف الغذائية	٣,٨٤	٣,٦٢	٠,٠٢**
٢	ظهور علامات سوداء واضحة في الخضار الورقية	٣,٤٠	٢,٣٠	٠,٠٣**
٣	الذبول وطراوة النسيج في أوراق الخضار	١,٤٧	١,٣٧	٠,٠٧
٤	ظهور رائحة كريهة في ثمار الخضروات	١,٥٢	١,٢٧	٠,٠٧
٥	الفواكه مصادر غنية بالفيتامينات والمعادن والألياف الغذائية.	٣,٨٤	٣,٦٢	٠,٠٨
٦	الجفاف والذبول السطحي في الفواكه	٣,٦٠	٢,٣١	٠,٠٤**
٧	تغير الرائحة في الفواكه	٢,٣٩	١,٣٣	٠,٠٢**
٨	ظهور ألوان غير مرغوبة في الفواكه	٢,٣٦	٢,٤٢	٠,٠٥**
٩	ظهور نكهات متخمرة في الفواكه	٢,٣٣	١,٢٨	٠,٠٣**

جدول (٣): الممارسات التي تقوم بها الأسر المنتجة عند إعداد الوجبات و طرق حفظها

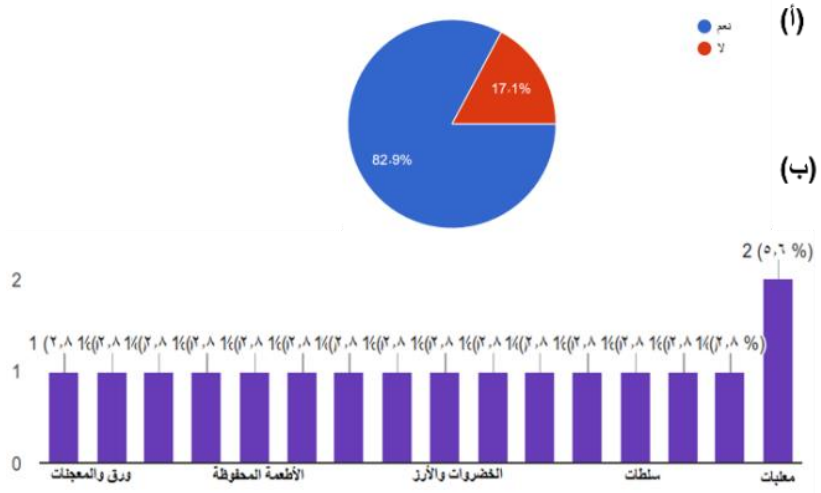
الممارسة	المتوسط الحسابي	%
غسل اليدين بالماء و الصابون	٤,٥	٧٠%
غسل اليدين بالماء	٣,٣	٣٠%
تغطية الشعر	٢,٥	٤٠%
تغطية الجروح	٣	٤٠%
حفظ الأغذية المطبوخة بعيدا عن اللحوم النيئة في الثلاجة	٢,٥	٣٠%
استعمال نفس المفرمة والسكين لتقطيع اللحوم النيئة لاعداد الخضار والسلطات	٣,٤	٦٠%
يتم غسل المفرمة و السكين بالماء و الصابون	٣,٨	٧٠%
يتم غسل المفرمة بالماء فقط	١,١	٢٠%
غسل اليدين بعد تداول اللحوم قبل تحضير الخضار والسلطات	٣,٩	٧٠%
حفظ اللحوم و الأسماك في الثلاجة	٣,٨	٨٠%
حفظ الألبان و الحليب داخل الثلاجة	٣,٩	٧٠%
حفظ أطباق الحلويات داخل الثلاجة	٣,٧	٧٧%
حفظ المعلبات بعد فتحها داخل الثلاجة	٢,٣	٥٠%
حفظ السلطات داخل الثلاجة	٣,٥	٨٧%
حفظ ما ذكر سابقا خارج الثلاجة	١,٤	٢٠%
نمط تناول اللحوم والدجاج بحيث يكون جيد الطهي	٣,٩	٧٩%
نمط تناول اللحوم والدجاج بحيث يكون متوسط الطهي	٢,٥	١٩%
وجود الحشرات في المطبخ	١,٣	١٥%
تنظيف سطح الحوض و أماكن إعداد الطعام بقطعة قماش مبلولة بالماء و الصابون	٣,٨	٧٨%
تنظيف سطح الحوض و أماكن إعداد الطعام بقطعة قماش مبلولة بالماء فقط	١,٤	٢٢%
إذابة اللحوم المجمدة بواسطة الميكرويف	٣,٨	٦٠%
إذابة اللحوم المجمدة بواسطة الماء الساخن	٢,٥	٣٠%
إذابة اللحوم المجمدة بواسطة الماء البارد	١,٥	١٠%

جدول (٤): يوضح نسبة معرفة المبحوثين للأمراض المنقولة بالغذاء

المرض	%
الإسهالات	%٥٠
الأنفلونزا	%٢٠
التسمم الغذائي	%٦٠
الالتهابات المعوية	%٤٠
الحمى	%١٥
الكوليرا	%١٤
التيفوئيد	%١٠
الديدان المعوية	%٤٠
التهاب الكبد الوبائي	%٣٢
أمراض أخرى	%١٠

جدول (٥): العوامل التي تساعد على زيادة البيع في إنتاج الوجبات الغذائية في موسمي الحج و العمرة

العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الترتيب المتوسط الحسابي
	تكرار	نسبة المئوية	تكرار	نسبة المئوية	تكرار	نسبة المئوية	تكرار	نسبة المئوية	تكرار	نسبة المئوية	
الاستثمار في موسمي الحج و العمرة	٠	%٠	٠	%٠	٠	%٠	١٠	%٢٥	٣٠	%٧٦	٤,٧٥
الإعلانات التصويرية تساعد على زيادة المبيعات	٠	%٠	٠	%٠	١	%٣	١٠	%٢٥	٢٩	%٧٣	٤,٦٥
خدمة التوصيل تزيد معدل البيع	٠	%٠	٠	%٠	٠	%٠	١٦	%٤٠	٢٤	%٦٠	٤,٦
طرق حفظ الوجبة يزيد من نسبة البيع	٠	%٠	١	%٢,٥٠	١	%٢,٥٠	٢٦	%٦٥	١٢	%٣٠	٤,٣٨
تغليف الوجبة له اثر في جذب الزبون	٠	%٠	١	%٢,٥٠	٠	%٠	٢٢	%٥٥	١٣	%٣٣	٤,٢٣
يجذب الزبون شكل تقديم الوجبة.	١	%٣	٠	%٠	٢	%٥	٢٤	%٦٠	١٣	%٣٣	٤,٢
يعتبر سعر الوجبة الصحية مرتفع.	١	%٣	٠	%٠	٦	%١٥	٢٠	%٥٠	١٣	%٣٣	٤,١٣



رسم توضيحي ٢: الإستثمار في موسمي الحج و العمرة: الشكل (أ) المشاركة في إعداد الأطعمة و إستثمارها أثناء موسمي الحج و العمرة.
الشكل (ب) مقترحات المستثمرات لنوع الوجبات المقدمة للحجاج و المعتمرين

دراسة تجريبية للتخلص الآمن من مخلفات المجازر السائلة خلال موسم حج ١٤٣٨هـ

د.عصام عبدالحليم مرسي، د.تركي محمد حبيب الله، د.عبد الله فيصل السباعي، د.بسام حسين مشاط،
أ.د.إبراهيم عبد الرحيم حسين، أ.د.فتحي شعبان أحمد، د.عمر بشير أحمد، د.سيد منير، د.صفوت جبر، د.وليد السيد أبو السعود، أ.د.أسامة عطاالله
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

يقع وادي فج الحرمان في الجزء الشمالي الشرقي لمدينة مكة المكرمة، ويستقبل الوادي منذ عدة سنوات المخلفات الصلبة والسائلة الناتجة من مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من لحوم الهدي والأضاحي التابع للبنك الإسلامي للتنمية، مما أدى إلى التدهور البيئي للوادي والمنطقة المحيطة به. لذا يهدف هذا البحث إلى اقتراح نموذج تجريبي للتخلص البيئي الآمن من تلك المخلفات وبصفة خاصة المخلفات السائلة، مما يقدم حلولاً تطبيقية للبدء العاجل في إعادة التأهيل البيئي لوادي فج الحرمان، والذي بدوره قد يساهم في إعداد التصاميم الخاصة لإنشاء مردم صحي هندسي على أسس بيئية سليمة بحيث يتم التخلص من مخلفات الذبائح واللحوم المعدمة والحيوانات النافقة وفقاً للشروط والضوابط والتصاميم الخاصة بالمعايير المحلية والإقليمية والعالمية.

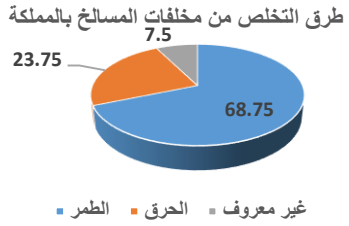
ومن خلال الإحصائيات والبيانات التي تم تجميعها، تبين أن إجمالي عدد الذبائح خلال موسم حج ١٤٣٨هـ (٢٠١٧م) وصل إلى ٧٥٠٠٠٠ ذبيحة، مما قد ينتج عنه إجمالي كمية المخلفات الصلبة الناتجة من المجازر حوالي ٣٣٠٧٥ طن، بينما يقدر إجمالي حجم مخلفات المجازر السائلة (الدم ومياه غسيل الذبائح والمياه المستخدمة في النظافة) ١١٠٠٣ م٣. لذا فقد تم إعداد نموذج خلية تبخير تجريبية لعينة من مخلفات المجازر السائلة يقدر حجمها ٤,٦٥ م٣. ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها هو حدوث التبخير الكلي للمخلفات السائلة في غضون ٣٥ يوماً من تاريخ استقبال المخلفات في اليوم العاشر من ذو الحجة ١٤٣٨هـ، ومن الجدير بالذكر أنه تم تبخير حوالي ٣٧% من المخلفات السائلة خلال الخمسة أيام الأولى وذلك بسبب زيادة نسبة الماء إلى الدم مما قلل كثافة المخلفات. وقد ساعدت الظروف المناخية والتي تم رصدها من تاريخ ١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ وحتى ١٥ محرم ١٤٣٩هـ إلى زيادة عملية التبخير، حيث سجل أعلى متوسط ساعي خلال الفترة المقاسة لدرجة الحرارة ٤٥,٥٣ درجة مئوية، بينما كان أعلى متوسط ساعي للرطوبة النسبية ٧٧,٥٠%، في حين سجل أعلى متوسط ساعي لسرعة الرياح ١٢,٦٠م/ث، بينما كان الاتجاه السائد للرياح من الجهة الجنوبية الغربية، في حين وصل أعلى متوسط للإشعاع الشمسي ٩١٠ وات/م٢، ومجموع كمية الأمطار خلال تلك الفترة ١,٧٨ ميلليمتر والتي أدت إلى زيادة محتوى السوائل في الخلية التجريبية.

لذا توصي الدراسة إلى ضرورة إنشاء خلية تبخير بالأبعاد (١٠٠ x 1.1 x 100 م) مضافاً إليها عمق حماية يصل إلى ٠,٥ م، مما يؤدي إلى تقدير الأبعاد النهائية لوحدة التبخير المقترحة إلى (١٠٠ x 1.6 x 100 م) لإستيعاب كامل مخلفات المجازر السائلة، وذلك للحفاظ على الوضع البيئي بوادي فج الحرمان وبصفة خاصة المياه الجوفية، وبالتالي زيادة الجدوى البيئية والاقتصادية والحصول على استدامة بيئية متكاملة بالوادي.

١. مقدمة:

قامت وزارة الشئون البلدية والقروية بإعداد دليل لطرق الاستفادة أو التخلص من مخلفات المسالخ، ١٤٢٩هـ. حيث تعتبر المسالخ من أكبر نقاط إنتاج المخلفات الصلبة والسائلة، نظراً لطبيعة وآلية العمل فيها. وتختلف كمية ونوعية المخلفات المنتجة في المسالخ تبعاً لعادات المجتمع وإمكانات المسلخ وآلية وميكنة الذبح. وتمثل مخلفات ذبيحة الأغنام قرابة % 48 من وزنها حية، ومخلفات ذبيحة الأبقار

% 38 من وزنها وهي حية، أما الجمال فتبلغ نسبة المخلفات بها % 50 من وزن الذبيحة حية (Ockerman, 2000). ويمكن إيجاز الوضع الحالي للتخلص من مخلفات المسالخ بالمملكة، حيث تتواجد طريقتان رئيسيتان للتخلص من تلك المخلفات، وهما الطمر الصحي، والحرق (شكل ١).



شكل (١): طرق التخلص من مخلفات المسالخ بالمملكة العربية السعودية

وتجدر الإشارة هنا إلى أن هناك تشابهاً كبيراً في آلية التعامل مع المخلفات وطرق التخلص منها في معظم المسالخ بالمملكة والتي يمكن تلخيصها في الآتي: يتم جمع المخلفات بعد الانتهاء من عملية الذبح والسلخ والنظافة في عربات صغيرة تدفع يدوياً إلى مكان تجميع المخلفات، ثم تفرغ في حاوية مكشوفة، سعتها 10 م^3 تقريباً .بعد ذلك تنُقل الحاوية بعد امتلائها إلى المردم العام بالمدينة بواسطة رافعة تأخذها من الموقع وتستبدلها بأخرى فارغة. وهنا يجب ملاحظة الآثار السلبية لنقل المخلفات في حاويات مكشوفة وما يصحبها من روائح. وتبين أن هناك 38 مسلخا بالمملكة مزوداً بمحارق للتخلص من مخلفات المسلخ، كما تبين أن المحارق بجميع المسالخ التي تمت زيارتها متوقفة عن العمل (وزارة الشئون البلدية والقروية، ١٤٢٩هـ).

٢. منطقة الدراسة:

يقع وادي فج الحرمان في الجزء الشمالي الشرقي لمدينة مكة المكرمة بين دائرتي عرض ("0 '23 °21) و ("30 '24 °21) شمالاً، وخطي طول ("30 '57 °39) و ("30 '95 °39) شرقاً (شكل ٢). بمساحة تبلغ حوالي ٢ كم^2، وبارتفاع يتراوح ما بين ٣٥٠ - ٣١٠ م تقريباً من سطح البحر، يحده من الجهة الشمالية الشرقية جبل الطارقي بارتفاع يبلغ ٩٠٠م، بينما يحده من الجهة الجنوبية الغربية جبل الأحدب بارتفاع يصل إلى ٨١٢ م. جيولوجياً تمثل منطقة البحث حيزاً يحتوي على خطوط تقسيم المجاري المائية الرافدة لوادي عرنة شرق منطقة الدراسة، حيث تقع ضمن مسار شعيب الطارقي أحد روافد وادي العدل والذي يمثل أحد المجاري المائية العليا التي تنتهي إلى وادي عرنة غرباً (شكل ٢).

شكل (٢): موقع وادي فج الحرمان.

٣. أهداف الدراسة:

ويمكن تلخيص أهداف الدراسة فيما يلي:

- توثيق عمليات نقل ومواقع التخلص من مخلفات المجازر الصلبة والسائلة بوادي فج الحرمان.
- تحديد منسوب المياه الجوفية، التتابع الطبقي التحت سطحي، الوضع الهيدروجيولوجي وتأثير الملوثات الأرضية على المياه الجوفية بالوادي بوحدات التخلص من المخلفات الصلبة والسائلة لمخلفات المجازر.
- دراسة ملائمة خلية الدفن لاشتراطات وضوابط الدفن الصحي.
- دراسة تجريبية تطبيقية للتخلص الآمن من المخلفات السائلة الناتجة من مجازر مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي.

٤. خطة البحث (المنهجية):

وللوصول إلى أهداف الدراسة تم إجراء وتنفيذ المنهجية التالية:

- الرصد الميداني لمواقع التخلص من مخلفات المجازر الصلبة والسائلة بوادي فج الحرمان.
- تحديد إحداثيات مواقع التخلص من مخلفات المجازر الصلبة والسائلة.
- تحديد مواقع إجراء القياسات الجيوفيزيقية الميدانية.
- دراسة جيولوجية وجيوفيزيقية ميدانية استطلاعية لوحدات التخلص من مخلفات المجازر لتحديد الوحدات الصخرية وامتداداتها الأفقية والرأسية.
- إجراء مسح ميداني جيوكهربي لتحديد عمق المياه الجوفية من قاع وحدات التخلص.
- إجراء مسح جيوراداري للموقع للحصول على التتابع الطبقي والتشققات والصدوع.
- نمذجة القياسات الجيوفيزيقية وذلك لتحديد منسوب المياه الجوفية والتتابع الطبقي.
- تقييم مدى إمكانية تأثر المياه الجوفية بالمخلفات الصلبة والسائلة.
- إنشاء وحدة تبخير تجريبية للتخلص من مخلفات المجازر السائلة.
- تحديد أبعاد وحدة التبخير التجريبية (٤,٥ متر x ٢,٢٠ متر x ٠,٨٤ متر).
- ملء وحدة التبخير بعينة من مخلفات المجازر السائلة (٤,٥ م x ٢,٢٠ م x ٠,٤٧ م).
- المتابعة الدورية لعملية التبخير بالوحدة التجريبية.
- مقارنة مواصفات خلايا التخلص من مخلفات المجازر باشتراطات وضوابط الدفن الصحي.
- وضع التوصيات والحلول التطبيقية اللازمة لإعادة التأهيل البيئي لوادي فج الحرمان.

٥. طريقة التخلص من المخلفات الصلبة والسائلة – موسم حج ١٤٣٨هـ

يتم التخلص من المخلفات الصلبة والسائلة للمجازر بدفنها بوادي فج الحرمان على مدار السنوات السابقة مما يؤدي إلى العديد من المشاكل البيئية، بالإضافة إلى استخدام الترسيبات الوديانية الرملية كطبقات تبادلية مع نفايات المجازر، ولا تنتهي المشكلة عند هذا الحد بل تتكرر كل عام في البحث عن موقع جديد لعمل حفرة (وحدة جديدة) للتخلص من نفايات المجازر الصلبة والسائلة وبهذا تزداد رقعة التلوث البيئي سنوياً (أشكال ٣ و٤).

شكل (٣): صورة موضحة لعملية تجهيز خلية التخلص من مخلفات المجازر الصلبة.

شكل (٤): تجهيز خلية المخلفات السائلة للمجازر، ٨ ذو الحجة ١٤٣٨هـ

٦. الدراسات الميدانية بوادي فج الحرمان:

٦-١. طبوغرافية المنطقة:

بصفة عامة يتراوح متوسط ارتفاع مدينة مكة المكرمة عن سطح البحر ما بين ٢٠٠-٤٠٠ م تقريباً، ويستثنى من ذلك بعض المرتفعات التي تزيد كثيراً عن ذلك، وخاصة شمال وشمال شرق منطقة الحرم المكي الشريف، حيث تزداد الارتفاعات تدريجياً نحو الشرق قبل الوصول إلى الجرف الصدعي لجبال الهدا والتي تعتبر جزءاً من جبال الحجاز.

٦-٢. الطرق الجيوكهربية:

تم إجراء جسة جيوكهربية واحدة بقاع خلية التخلص من مخلفات المجازر السائلة. وكانت أقصى مسافة بين قطبي التيار الكهربي (AB/2) تصل إلى ٥٠ م بينما أقصي مسافة بين قطبي الجهد الكهربي (MN/2) تصل إلى ٤ متر، مما يمكننا من دراسة التتابع الطبقي التحت سطحي حتى عمق لا يقل عن ٢٥ متر. ويمكن وصف النموذج النهائي الجيوكهربي التحت سطحي المستنتج كالاتي:-

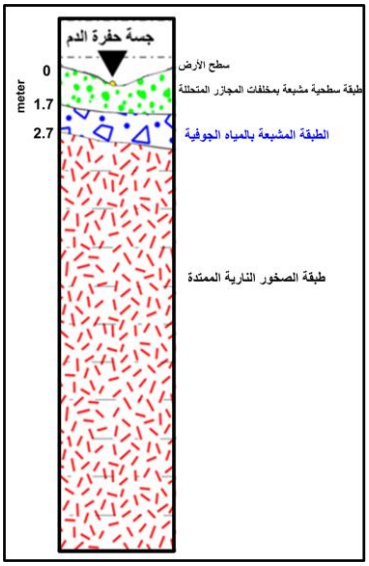
- الطبقة السطحية الأولى: تصل مقاومتها النوعية الحقيقية إلى ٦٧,٥٠ أوم.م ويصل سمكها حوالي ٠,٧٥ م وتكافئ الترسيبات الوديانية السطحية المكونة من الرمل والحصى.
- الطبقة الثانية: تصل مقاومتها النوعية الحقيقيه إلى ٥,٥٩ أوم.م ويصل سمكها حوالي ٠,٩٧ م وتكافئ ترسيبات وديانية رطبة مشبعة بمخلفات مجازر متحللة.
- الطبقة الثالثة: تصل مقاومتها النوعية الحقيقية إلى ١٣٠,٧٢ أوم.م ويصل سمكها إلى حوالي ١,١١ م وتكافئ ترسيبات وديانية مشبعة بالمياه الجوفية النقية.
- الطبقة الرابعة: تصل مقاومتها النوعية الحقيقية إلى ٢٦٧٩٤ أوم.م تمتد حتي نهاية أقصي عمق للجسة و هذه الطبقة تكافئ الصخور النارية الصلبة.
- تم تصميم قطاع ثنائي الأبعاد للجسة الجيوكهربية التي تم اجراؤها للتوصل إلى التغير الأفقي والرأسي لقيم المقاومة النوعية الحقيقية لطبقات الأرض التي تم نمذجتها (شكل ٥).

٦-٣. المسح الجيوراداري:

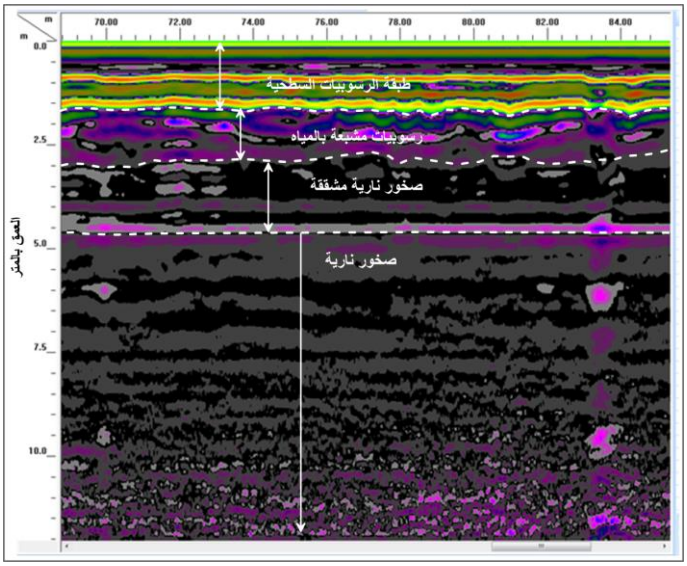
تم تصوير عدد ٣ قطاعات رادارية بأطوال مختلفة لتغطية منطقة الدراسة، وقد تم تحديد مواقع هذه القطاعات اعتماداً على الدراسات الجيولوجية الحقلية والوحدات الجيولوجية المتواجدة بمنطقة الدراسة. وفيما يلي أطوال القطاعات الجيورادارية التي إجراؤها بمنطقة الدراسة (شكل ٦):-

- القطاع الجيوراداري الأول: ١٠٠ متر.
- القطاع الجيوراداري الثاني: ٥٠ متر.
- القطاع الجيوراداري الثالث: ٥٠ متر.

ويتضح أن المجموع الكلي للقطاعات الرادارية التي تم إجراؤها بمنطقة الدراسة ٢٠٠ متر.



شكل (٥): القطاع الجيوكهربي التفصيلي لوادي فج الحرمان.



شكل (٦): القطاع الجيوراداري الأول بقاع خلية التخلص من مخلفات المجازر السائلة.

٧. وحدة التبخير التجريبية للمخلفات السائلة للمجازر

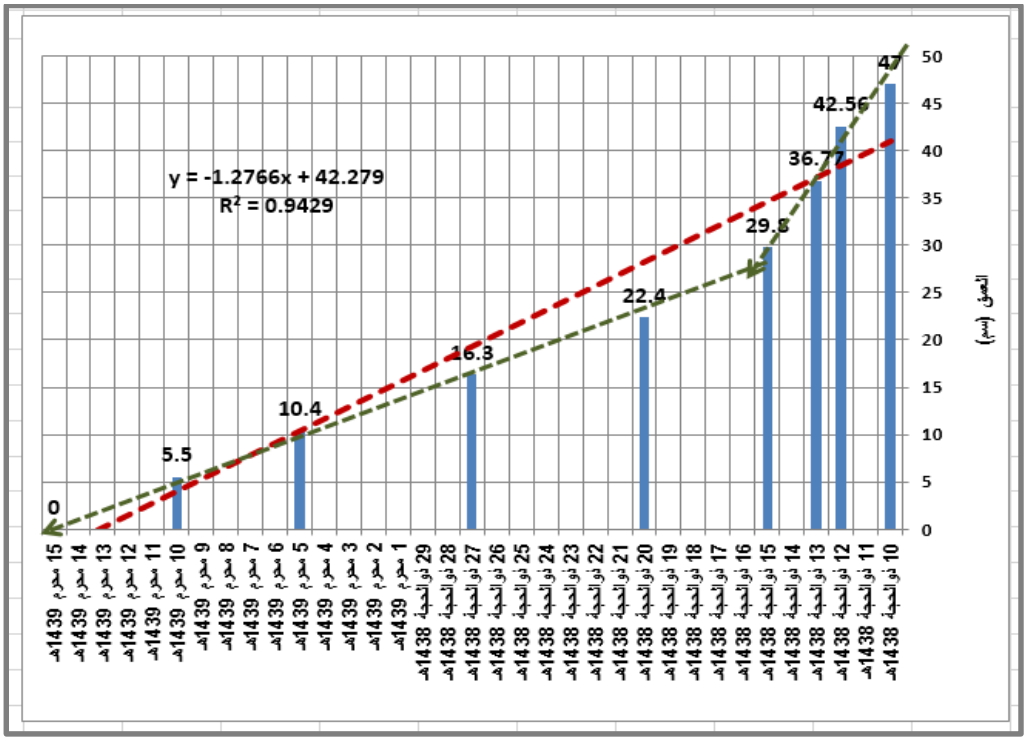
٧-١. الوحدة التجريبية لتبخير مخلفات المجازر السائلة:

نظراً لعدم توفر الوقت الكافي للتنسيق بين مقاولي التخلص من نفايات المجازر وأمانة العاصمة المقدسة للتجهيز المتكامل لحفر الخلية التبخير التجريبية بموقع وادي فج الحرمان، بالإضافة إلى عدم توافر ألواح البولي إيثلين العالي الكثافة بالسوق المحلي المقترح استخدامه كمادة لتبطين تلك الخلايا، قام الفريق البحثي في إجراء نموذج بسيط تجريبي لإجراء عملية محاكاة بموقع وادي فج الحرمان لتحديد العوامل البيئية والمناخية المؤثرة على عمليات تبخير مخلفات المجازر السائلة. ومن خلال الأسباب سالفة الذكر، تم الاستعانة بحوض مياه (مسبح) لوحدة التبخير التجريبية لمخلفات المجازر السائلة ذات الأبعاد (٤,٥ متر x ٢,٢٠ متر x ٠,٨٤ متر) (شكل ٧).

شكل (٧): عملية التبخير بالوحدة التجريبية لتبخير المخلفات السائلة للمجازر.

٧-٢. معدل البخر بمسبح مخلفات المجازر السائلة بوادي فج الحرمان:

من خلال المتابعة الميدانية لوحدة تبخير مخلفات المجازر السائلة خلال الفترة من ١٠ ذي الحجة ١٤٣٨هـ حتى ٢٥ محرم ١٤٣٩هـ، تم إجراء بعض المعالجات الإحصائية للتوصل إلى إيجاد علاقة رياضية بين معدل البخر خلال هذا المدى الزمني (٣٥ يوم) (شكل ٨).



شكل (٨): التمثيل البياني لعملية تبخير مخلفات المجازر السائلة بموقع وادي فج الحرمان.

وبتحليل الشكل البياني (٨)، يتضح أن المعادلة الرياضية الخطية الممثلة للمتوسط الخطي لمعدل البخر يمكن صياغتها كالتالي:

$$Y = -1.2766X+42.279$$

ونسبة المضاهاة مع المتوسط الخطي والبيانات الفعلية تصل إلى ٠,٩٤٢٩ وهي نسبة ممتازة (١ تعني التطابق الكامل وصفر تعني عدم التطابق)، ويمكن التوصل إلى مجموعة من الحقائق توجز كالتالي:-

- **خلال الخمسة الأيام الأولى (١٠-١٥ ذو الحجة ١٤٣٨هـ)**

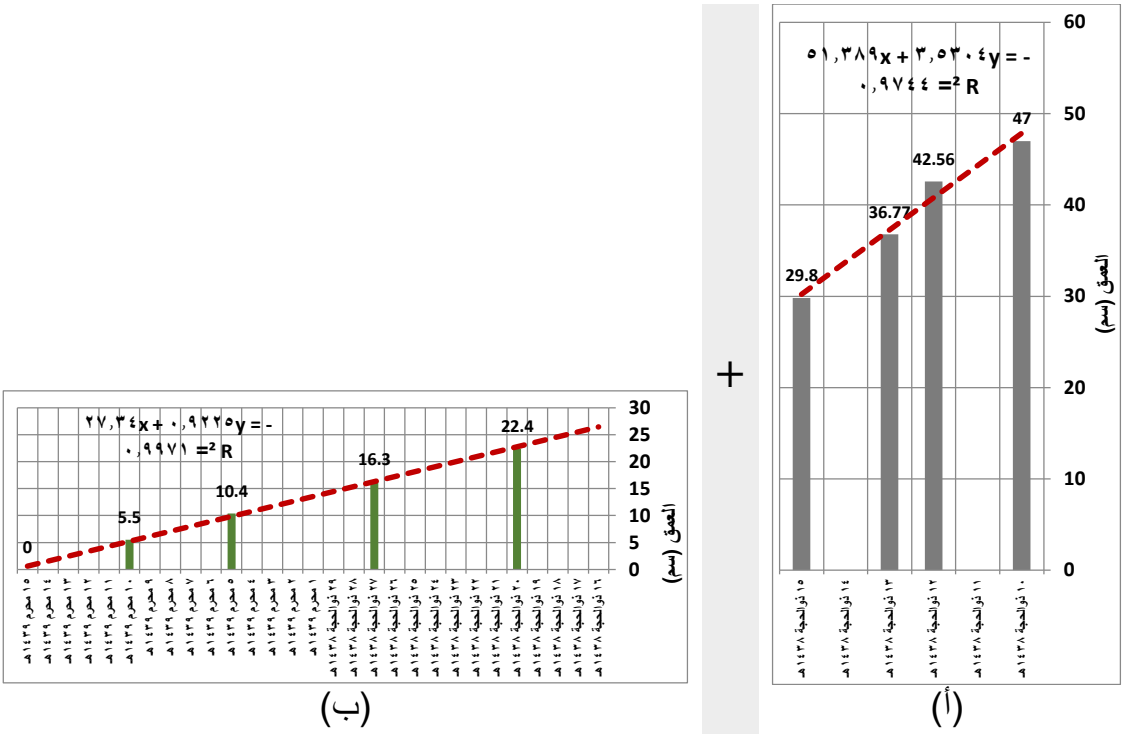
كانت نسبة البخر عالية جداً حيث انخفض منسوب المخلفات السائلة من ٤٧ سم إلى ٢٩,٥ سم، مما يعني انخفضت كمية المخلفات السائلة بما قدره ١,٧٣٢٥م^{٣}، والذي يمثل بدوره نسبة ٣٧,٢٣% من إجمالي كمية المخلفات السائلة خلال الخمسة أيام الأولى، ويمكن تمثيله بالمعادلة البخر التالية.

$$Y = -3.5304X + 51.389, R^2 = 0.9744$$

- **خلال الفترة (١٦ ذو الحجة ١٤٣٨هـ - ١٥ محرم ١٤٣٩هـ):**

كانت نسبة البخر منخفضة جداً حيث انخفض منسوب المخلفات السائلة من ٢٩,٥ سم إلى الصفر، مما يعني التبخر الكامل للمخلفات السائلة، ويمكن تمثيله بالمعادلة البخر التالية.

$$Y = -0.9225X + 27.34, R^2 = 0.9971$$



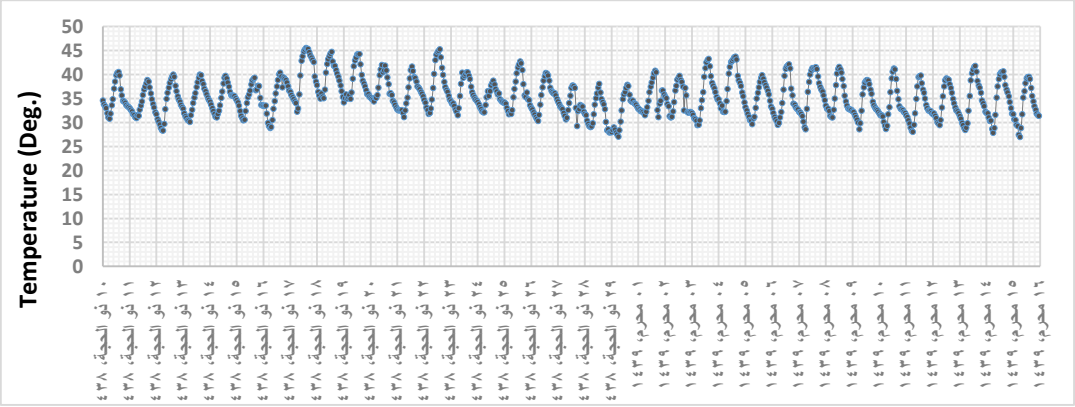
شكل (٩): منحنى عملية تبخير المخلفات السائلة بالمجازر بموقع وادي فج الحرمان خلال

(أ) ١٠ -١٥ ذو الحجة، (ب) ١٦ذوالحجة ١٤٣٨هـ-١٥ محرم ١٤٣٩هـ

٧-٣. الظروف المناخية خلال فترة التبخير:

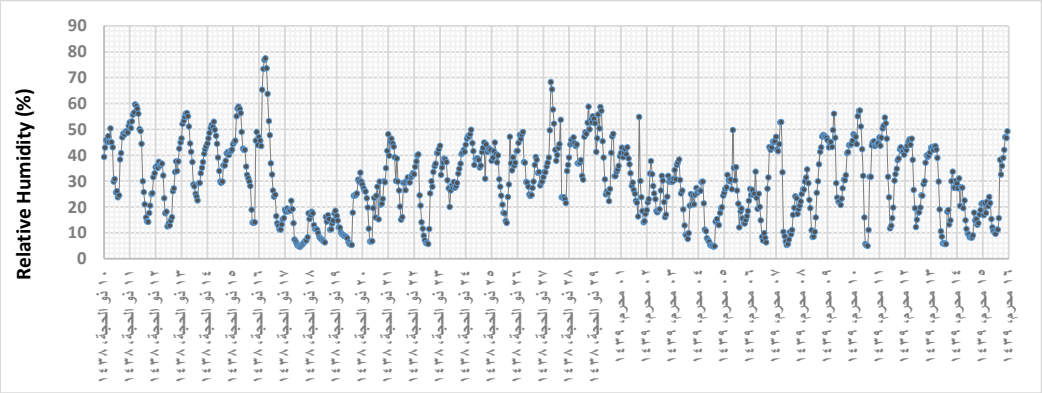
تم رصد الظروف المناخية خلال نفس فترة عملية تبخير المخلفات السائلة الناتجة من المجازر من خلال محطة العابدية والتي تقع بجوار منطقة الدراسة، وفيما يلي المتوسط اليومي لعوامل الرصد المناخي:

٧-٣-١. درجة الحرارة: فيما يلي موجز لبيانات درجة الحرارة بمحطة العابدية بمحيط وادي فج الحرمان كالتالي: (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ حتى ١٥ محرم ١٤٣٩هـ) (شكل ١٠)، أعلى متوسط ساعي خلال تلك الفترة ٤٥,٥٣ درجة مئوية، وأدنى متوسط ساعي ٢٧,٠١ درجة مئوية والمتوسط الساعي خلال تلك الفترة ٣٥,٣٤ درجة مئوية.



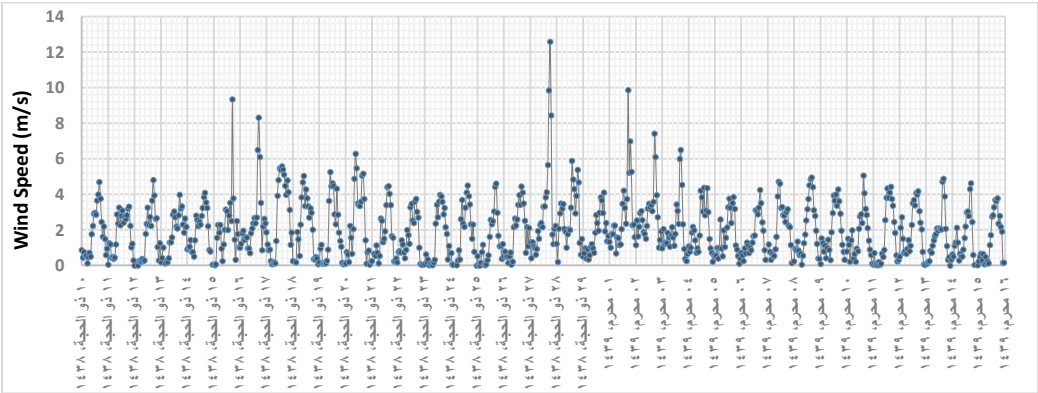
شكل (١٠): المتوسط الساعي لدرجة الحرارة بمحطة العابدية، (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ- ١٥ محرم ١٤٣٩هـ).

٧-٣-٢. **الرطوبة النسبية:** فيما يلي موجز لبيانات الرطوبة النسبية بمحطة العابدية بمحيط وادي فج الحرمان كالتالي (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ حتى ١٥ محرم ١٤٣٩هـ) (شكل ١١)، أعلى متوسط ساعي خلال تلك الفترة ٧٧,٥٠%، أدنى متوسط ساعي خلال تلك الفترة ٤,٥٥%، المتوسط الساعي خلال تلك الفترة ٣٠,٤٧%.



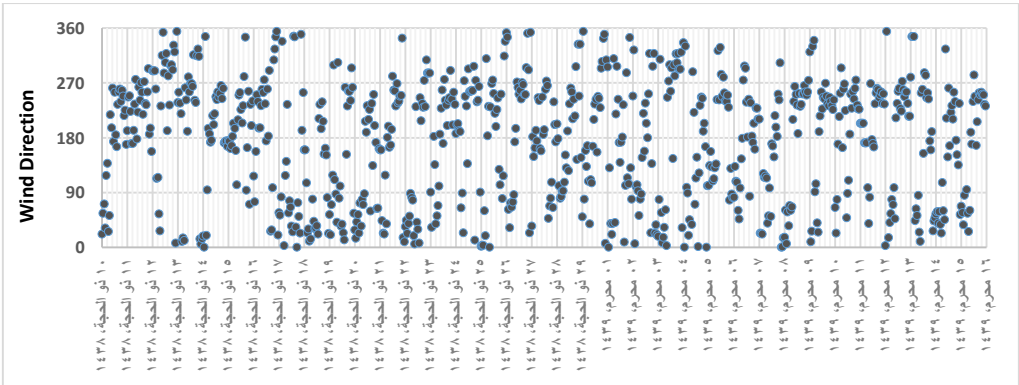
شكل (١١): المتوسط الساعي للرطوبة النسبية بمحطة العابدية، (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ- ١٥ محرم ١٤٣٩هـ).

٧-٣-٣. **سرعة الرياح:** فيما يلي موجز لبيانات سرعة الرياح بمحطة العابدية بمحيط وادي فج الحرمان كالتالي (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ حتى ٢٥ محرم ١٤٣٩هـ) (شكل ١٢)، أعلى متوسط ساعي ١٢,٦٠م/ث، أدنى متوسط ساعي ٠,٠١م/ث، المتوسط الساعي خلال تلك الفترة ١,٩٩م/ث.



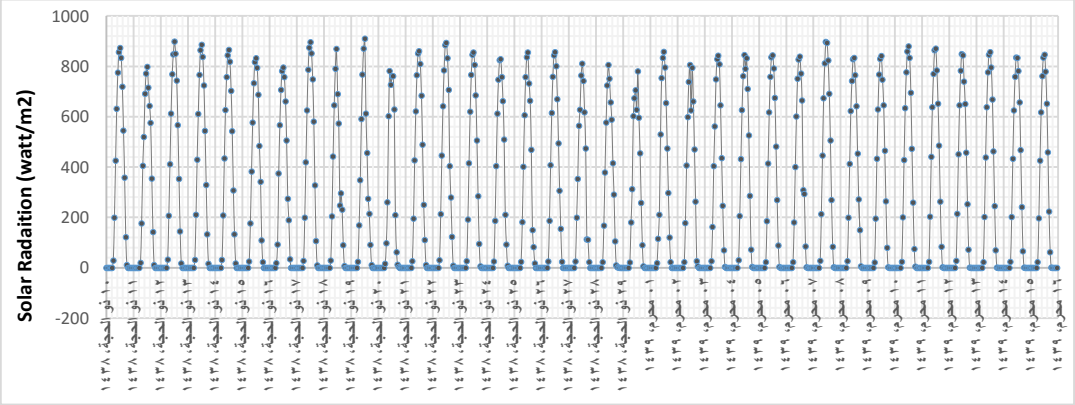
شكل (١٢): المتوسط الساعي لسرعة الرياح بمحطة العابدية، (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ- ١٥ محرم ١٤٣٩هـ).

٧-٣-٤. **اتجاه الرياح:** فيما يلي موجز لبيانات اتجاه الرياح بمحطة العابدية بمحيط وادي فج الحرمان كالتالي خلال الفترة (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ حتى ١٥ محرم ١٤٣٩هـ) (شكل ١٣)، اتجاه الرياح السائد جنوب غرب.



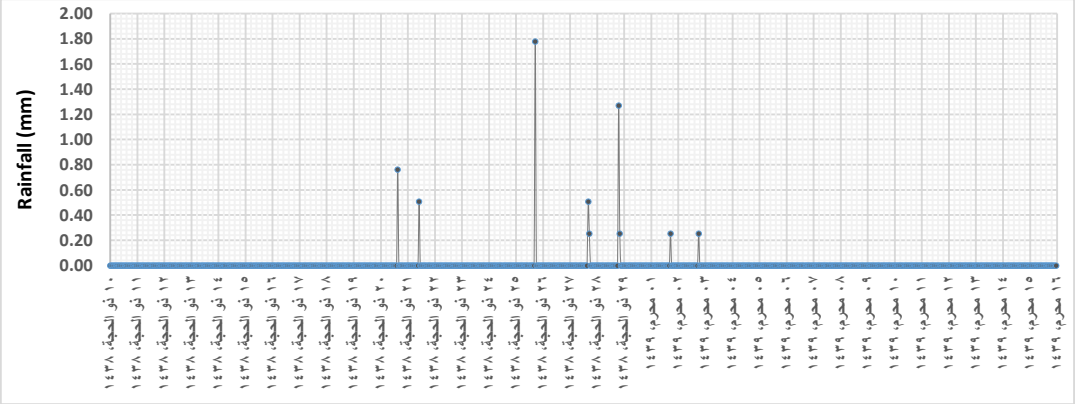
شكل (١٣): المتوسط الساعي لاتجاه الرياح بمحطة العابدية، (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ- ١٥ محرم ١٤٣٩هـ).

٧-٣-٥. الإشعاع الشمسي: فيما يلي موجز لبيانات الإشعاع الشمسي بمحطة العابدية بمحيط وادي فج الحرمان كالتالي (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ حتى ٢٥ محرم ١٤٣٩هـ) (شكل ٤-١٤)، أعلى متوسط ساعي للإشعاع الشمسي ٩١٠ وات/م٢، أدنى متوسط ساعي للإشعاع الشمسي ٠,٠٠ وات/م٢، المتوسط الساعي للإشعاع الشمسي خلال تلك الفترة ٢٤٥,٨٣ وات/م٢.



شكل (١٤): المتوسط الساعي للإشعاع الشمسي بمحطة العابدية، (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ- ١٥ محرم ١٤٣٩هـ).

٧-٣-٦. كمية المطر: فيما يلي موجز لبيانات كمية الأمطار بمحطة العابدية بمحيط وادي فج الحرمان كالتالي (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ حتى ٢٥ محرم ١٤٣٩هـ) (شكل ١٥)، أعلى كمية أمطار خلال تلك الفترة ٥,٨٤ ميلليمتر، مجموع كمية الأمطار خلال تلك الفترة ١,٧٨ ميلليمتر.



شكل (١٥): المتوسط الساعي لكمية المطر بمحطة العابدية، (١٠ ذو الحجة ١٤٣٨هـ- ١٥ محرم ١٤٣٩هـ).

٨. مواصفات خلية التبخير المطلوبة لاستيعاب المخلفات السائلة الناتجة من المجازر:

تم مناقشة كل الظروف البيئية لعملية التبخير لمخلفات المجازر السائلة وتلاها كل الظروف المناخية بمنطقة الدراسة، يمكن استنتاج جميع العوامل والمواصفات الفنية اللازمة لوحدات التبخير لاستيعاب كامل مخلفات المجازر السائلة الناتجة من مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي.

من خلال الدليل الإرشادي "طرق الاستفادة أو التخلص من مخلفات المسالخ" والصادر من وزارة الشئون البلدية والقروية، وكالة الوزارة للشئون البلدية، الإدارة العامة لصحة البيئة، إدارة المسالخ ١٤٢٩هـ: أمكن حساب وتقدير كميات المخلفات السائلة والصلبة الناتجة من مخلفات مجازر مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي.

- يمكن تقدير كمية المخلفات الصلبة بحوالي ٣٣٠٧٥ طن (طبقاً لمتوسط عدد الذبائح خلال الثلاث سنوات الماضية ٧٥٠,٠٠٠ تقريباً)، وبناءً على المعادلة التالية:-

كمية المخلفات الصلبة = عدد مجمل الذبائح بأنواعها *١٨ (كجم)*٤٤,١%
كمية المخلفات الصلبة = ٧٥٠٠٠٠ *١٨ كجم *٤٤,١%
كمية المخلفات الصلبة = ٥٩٥٣٥٠٠ كجم = ٥٩٥٣,٥ طن

- يمثل حجم مخلفات المجازر السائلة (الدم فقط) الذي يمثل ٥-٨% من إجمالي وزن عدد الذبائح:

حجم المخلفات السائلة (دم فقط) باللتر = متوسط وزن الذبيحة * اجمالي عدد الذبائح * ٥-٨ %
حجم المخلفات السائلة (دم فقط) باللتر = متوسط وزن الذبيحة * اجمالي عدد الذبائح * ٦,٥ % (متوسط)
حجم المخلفات السائلة (دم فقط) باللتر = ١٨ كجم (المتوسط) * ٧٥٠٠٠٠ * ٦,٥ %
حجم المخلفات السائلة (دم فقط) باللتر = ٨٧٧٥٠٠ لتر
حجم المخلفات السائلة (دم فقط) بالمتر المكعب = ٨٧٧,٥ م^{٣}

- وبشكل عام يمكن تقدير حجم المخلفات السائلة (مياه غسيل الذبائح والمياه المستخدمة في النظافة)، بواقع ١,٢ - ١,٥ لتر لكل كجم من اللحم المنتج (الدليل الإرشادي للمسالخ – الاتحاد الأوروبي):

- ولحساب إجمالي حجم مخلفات المجازر السائلة (الدم ومياه غسيل الذبائح والمياه المستخدمة في النظافة):

حجم المخلفات السائلة (مياه غسيل الذبائح والمياه المستخدمة في النظافة) باللتر
= متوسط وزن اللحم المنتج من الذبيحة * إجمالي عدد الذبائح * ١,٢-١,٥
= ٥٠% من متوسط وزن الذبيحة * إجمالي عدد الذبائح * ١,٥
= ٩ كجم * ٧٥٠٠٠٠ * ١,٥ = ١٠١٢٥٠٠٠ لتر = ١٠١٢٥ م^{٣}

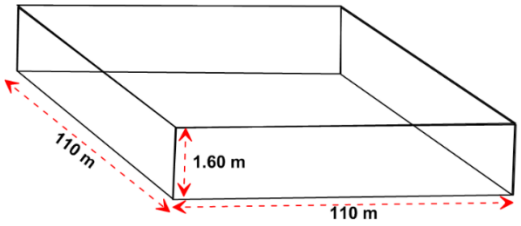
- ولحساب إجمالي حجم مخلفات المجازر السائلة (الدم ومياه غسيل الذبائح والمياه المستخدمة في النظافة):

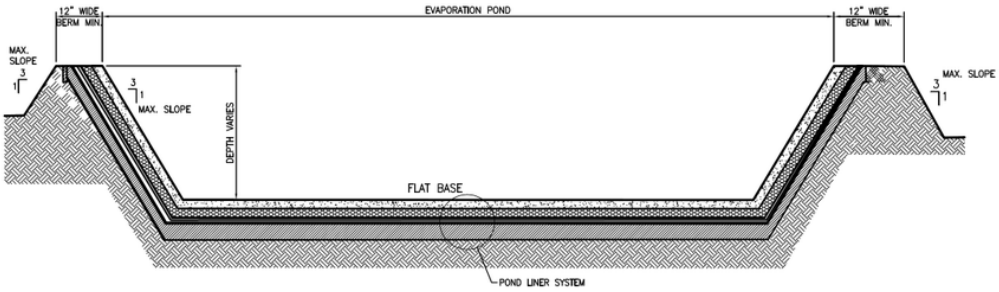
إجمالي حجم مخلفات المجازر السائلة (الدم ومياه غسيل الذبائح والمياه المستخدمة في النظافة)
= حجم المخلفات السائلة (دم فقط) م^{٣} + حجم المخلفات السائلة (مياه غسيل الذبائح والمياه المستخدمة في النظافة) م٣
= ٨٧٧,٥ م^{٣} + ١٠١٢٥ م^{٣} = ١١٠٠٢,٥ م^{٣}

- من خلال ما تم ذكره مسبقاً من كميات المخلفات السائلة والنموذج التجريبي لخلية التبخير، تم حساب المدى الزمني للانتهاء (البخر) الكامل من مخلفات المجازر السائلة طبقاً لمعادلة البخر المستنتجة بالموقع وظروف الموقع المناخية:-

$$Y = -1.2766X + 42.279$$
$$R^2 = 0.9429$$

- مما قد يعني أنه في خلال ٤١ يوم، سيتم حدوث عملية التبخير الكامل لمخلفات المجازر السائلة.
- ولتجميع المخلفات السائلة الناتجة من مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي والذي تقدر بـ ١١٠٠٠ متر مكعب تقريباً، تم تحديد أبعاد خلية التبخير (١١٠*١١٠*١,٦ متر) التي تستوعب ذلك الحجم من النفايات السائلة (شكل ١٦).





شكل (١٦): أبعاد ومقطع جانبي لخلية التبخير المقترحة لمخلفات المجازر السائلة.

٩. التوصيات:

من خلال النتائج السابقة، يتضح جلياً مدى التدهور البيئي الذي يعاني منه وادي فج الحرمان وبصفة خاصة الخزان المائي الجوفي والذي يتصل بدوره بالخزان المائي الجوفي للأودية المحيطة (وادي عرنة)، ومن خلال ما سبق، أمكن ايجاز التوصيات فيما يلي:

١. التأهيل البيئي الفوري لوادي فج الحرمان من خلال ما يلي:

- إنشاء وحدات تبخير للتخلص من المخلفات السائلة الناتجة من المجازر خلال موسم الحج.
- تعظيم الاستفادة من المخلفات الصلبة الناتجة من المجازر (أحشاء الذبائح) وتحويلها من عبء بيئي إلى قيمة اقتصادية مضافة.

٢. إيقاف دفن المخلفات فورا بوادي فج الحرمان.

٣. العمل على مشروع يعالج المشاكل البيئية للمنطقة وإعادة تأهيلها بيئيا..

٤. التصميم الهندسي لمردم آمن بيئياً بوادي فج الحرمان.

٥. تسوير المنطقة لمنع الماشية من الدخول إليه ونقل الأمراض والعدوى.

٦. إزالة جميع مزارع الأبل والأغنام الكائنة حالياً بوادي فج الحرمان ومحيطه.

٧. منع إنشاء أي مزارع جديدة لأي نوع من الأنعام الحية بوادي فج الحرمان ومحيطه.

١٠. المراجع:

- تقرير داخلي (١٤٣٧هـ / ٢٠١٦ م): دراسة الوضع البيئي الراهن بمردم مخلفات المجازر بوادي فج الحرمان– معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.

- "تقرير داخلي (١٤٣٧هـ / ٢٠١٦ م): رصد مخلفات مجازر مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي والحلول للاستفادة منها" برنامج مؤشرات أداء مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي.

- الدليل الإرشادي لطرق الاستفادة أو التخلص من مخلفات المسالخ (١٤٢٩هـ): وزارة الشئون البلدية والقروية، وكالة الوزارة للشئون البلدية، الإدارة العامة لصحة البيئة، إدارة المسالخ.

- EPA (2014): Part 509/14, Wastewater lagoon construction, issued November 2014.

- Ockerman, 2000, "Animal By-Product Processing & Utilization, CRC Press LLC

- Zohdy, A. R., 1973, A computer program for the automatic interpretation of Schlumberger sounding curves over horizontally layered media: NTIS (National Technical Information Service), PB-232 703/AS, 25 p., available from. NTIS, Springfield, Va., 22161.

- IX1D v2 (2008): Interpex Limited, Version 1.0 Copyright © 2008 Interpex Limited All Rights Reserved 12 February 2008 Interpex Limited P.O. Box 839 Golden, CO 80401 USA.

- EU (2005): Integrated Pollution Prevention and Control Reference Document on Best Available Techniques in the Slaughterhouses and Animal By-products Industries.

دراسة مدى انتشار الاعتلال المعرفي لدى الحجاج المتحدثين باللغة العربية

د. أحمد بن سعد محسن الزهراني، فيصل الحميدي، عبد العزيز الطويرقي، وعد المالكي، إسراء الفضلي
قسم الصحة النفسية – مدينة الملك عبدالله الطبية بالعاصمة المقدسة

ملخص البحث:

يعتبر الحج ركيزة مهمة وركن من أركان الإسلام، ويتطلب لأداء فريضة الحج الاستطاعة، وذلك بأن يكون الحاج مهيأ جسديا وماديا ونفسيا لأداء هذه الفريضة المهمة، ولما لتأثر الوظائف المعرفية والإدراكية في الحد من استطاعة الحاج من أداء فريضته فقد تم عمل هذا البحث لدراسة مدى انتشار الاعتلال المعرفي لدى الحجاج المتحدثين باللغة العربية. تم مقابلة الحجاج المتحدثين باللغة العربية ومن هم فوق ٦٠ سنة لأخذ المعلومات الأولية وكذلك استخدام اختبار القدرات المعرفية المصغر (MINI-Cog) لتقدير مدى اعتلال القدرات المعرفية لديهم وكذلك تم استخدام استبيان النشاطات اليومية الحياتية (Activity of Daily Living) لمعرفة درجة تأثر نشاطاتهم اليومية.

بلغ إجمالي الحجاج في عينة البحث ٣٤٠ حاجا واتضح أن نتائج اختبار الميني كوق لـ ٢٩,٢ % منهم إيجابي والذي يدل على احتمالية إصابتهم باعتلال في القدرات المعرفية، ووجدنا أن متوسط أعمارهم أكبر من متوسط أعمار الحجاج الذين كانت نتيجة اختبار ميني كوق سلبي (P < ٠,٠٥)، وكذلك أقل في المستوى التعليمي (P < ٠,٠٠١)، ويحتاجون مساعدة أكثر (P < ٠,٠٠١)، ومساعدتهم كانت أكثر بواسطة أبنائهم (P < ٠,٠٥)، وتم فحصهم في عيادة لتقييم الأعراض المعرفية أكثر من الحجاج ذو الاختبار السلبي في مقياس ميني كوق (P < ٠,٠٥)، أما بالنسبة لدرجة تأثر نشاطاتهم اليومية فنسبة الحجاج الذين يستطيعون الاعتماد على أنفسهم بشكل كامل لدى الحجاج ذو الاختبار الإيجابي كان ٦٧,٧% بينما نسبته لدى الحجاج ذو الاختبار السلبي كان ٧٧,٢% ولم يكن الفرق بين النسبتين مهم إحصائيا. ختاماً وجدنا أن مدى انتشار الاعتلال المعرفي لدى الحجاج المتحدثين باللغة العربية شائع، ولذلك نوصي باستخدام التقييم الاكلينيكي لتحديد مدى ودرجة تقدم الاعتلال المعرفي لدى الحجاج وتأثيره على أدائهم للحج.

المقدمة:

الحج فريضة دينية على المسلمين يقومون بها في وقت محدد في السنة، فقرابة ٢ مليون حاج يقدمون إلى مكة المكرمة للحج سنويا ويجتمعون لأداء مناسك معينة تتطلب تنقلهم في أماكن متعددة في مكة المكرمة (General Authority for Statistics, 2017)، فلذلك يتطلب على هؤلاء الحجاج أن يكونوا في حالة جسدية وعقلية ونفسية جيدة حتى يكون الحج آمنا لهم. وعند إصابة بعض الحجاج بحالات الاعتلال المعرفي مثل مرض الخرف فإن ذلك يمكن أن يؤثر على نشاطاتهم اليومية من ارتداء الملابس والاستحمام والإطعام وغيرها (Mograbi et al., 2017)، وهذا قد يؤثر سلبا على تأدية الحج، بالإضافة إلى أن مرض الخرف له دور كبير في الإعاقة عند كبار السن، فقد وجدت الدراسة أن الإعاقة الناتجة منه تعتبر أكثر ضرراً من الإعاقة الناتجة من الجلطة الدماغية والعمى والتهاب المفاصل وحتى اعتلال الأطراف (Sousa et al., 2009) . وعالمياً هناك أكثر من ٩,٩ مليون حالة خرف جديدة تسجل كل سنة (Alzheimer's Disease International, 2017)، وغالبية المرضى تكون أعمارهم أكبر من ٦٥ سنة، وفي دراسة ماليزية عام ٢٠٠٦ م وجدت أن نسبة الحجاج المصابين بالخرف تصل إلى ٢٠% من الحجاج الماليزيين (Omar, PS, & FS, 2006). ولأهمية الموضوع فقد هدفت هذه الدراسة إلى تقدير نسبة الاعتلال المعرفي لدى الحجاج الناطقين باللغة العربية حيث لم نجد دراسة سابقة تمت في هذا الموضوع.

منهجية وطرق البحث:

المشاركون وكيفية جمع العينات:

تشمل الدراسة الحجاج الذين يبلغون من العمر ٦٠ عاما أو أكثر والذين أتوا لأداء فريضة الحج لعام ١٤٣٨هـ (اغسطس٢٠١٧ م) ويتحدثون اللغة العربية وقادرين على كتابة الأرقام، واستبعدت الدراسة الحجاج الذين لم يكملوا الاستبيان أو رفضوا المشاركة.

تعتبر الدراسة من نوع الدراسات ذات المقطع المستعرض (cross sectional) وأجريت من يوم ١ من شهر ذو الحجة ١٤٣٨ هـ(٢٣ من شهر أغسطس ٢٠١٧ م) وحتى يوم ٨ من شهر ذو الحجة ١٤٣٨ هـ (٣٠ من شهر أغسطس ٢٠١٧ م).

تم استخدام أسلوب اختيار العينات العشوائي متعدد المراحل، وطبقت حسب الجنس، وتم التنسيق مع مؤسسة حجاج الدول العربية، وكانت العينة من البلدان التالية: الجزائر والبحرين ومصر وإريتريا والعراق والأردن والكويت ولبنان وليبيا والمغرب وعمان وفلسطين والسعودية والسودان وسوريا وتونس واليمن.

وتم طلب قائمة بالمكاتب التابعة لكل مؤسسة، وبعد ذلك تم اختيار المكاتب عشوائيا، وطلبنا قائمة للمباني والفنادق التي يديرها كل مكتب وعدد الحجاج المسجلين في كل منها، وتم اختيار عينة عشوائية من المباني وضمن عدد محدد مسبقا من الحجاج.

وفي داخل كل مبنى تم أخذ الحجاج الذين لديهم أرقام زوجية والذين استوفوا معايير الدراسة حتى الانتهاء من العدد المحدد، وإلى أن نصل إلى نسبة متساوية من الحجاج الذكور والإناث.

المواد والأدوات:

تمت الموافقة على بروتوكول الدراسة من قبل لجنة أخلاقيات البحث في مدينة الملك عبد الله الطبية، وقبل جمع البيانات تم إبلاغ جميع المشاركين وأقاربهم عن الغرض من الدراسة وإجراءاتها.

أجريت المقابلات مع الحجاج، وقد خضعوا لاختبار Mini Cog Test (اختبار القدرات المعرفية المصغر) بالإضافة إلى اختبار Activity of Daily Living (نشاطات الحياة اليومية) النسخة العربية.

يعتبر اختبار القدرات المعرفية المصغر من الاختبارات التي يمكنها الكشف عن احتمالية الإصابة بالاعتلال المعرفي وتستغرق ٣ دقائق لإجرائها، وتشير دراسة إلى أنه يمكن استعماله كبديل Mental State Examination-Mini (اختبار الحالة العقلية المصغر).

أما بالنسبة لاستبيان النشاطات الحياتية اليومية فهو استبيان يقدر مدى القدرة على العمل البدني الأساسي ويقيم ما إذا كان الشخص مستقل بذاته عن الآخرين أو معتمد على الغير في أنشطته اليومية.

التحليل الاحصائي:

تم استخدام برنامج SPSS النسخة ٢١,٠ وتم عرض البيانات الرقمية كمتوسط ± الانحراف المعياري وفقا لنوع توزيع كل متغير، وبالنسبة للفئات المتغيرة فقد استخدمنا النسب المئوية.

النتائج

الخصائص الديموغرافية:

كان متوسط عمر الحجاج ٦٦,٢٦ سنة (SD ٥,٩). ونسبة الذكور ٥٤,١٪ (P ٠,١٢٩). ونسبة المتزوجين ٨٥,٦٪ (P < ٠,٠٠١). وكانوا من البلدان التالية: الجزائر ٧,٤٪ والبحرين ١,٨٪ ومصر ٩,١٪ وإريتريا ٤,١٪ والعراق ٦,٢٪ والأردن ٦,٥٪ والكويت ١,٥٪ ولبنان ٦,٨٪ وليبيا ٧,١٪ والمغرب ٥,٩٪ وعمان ٤,١٪ وفلسطين ٧,٤٪ والسعودية ١,٨٪ والسودان ٥,٩٪ وسوريا ٧,٦٪ وتونس ٧,٩٪ واليمن ٩,١٪.

كان حوالي ٣٠٪ من الحجاج أميين، و٣٠٪ آخرين لديهم مستوى التعليم الابتدائي فقط، و٢١٪ لديهم مستوى التعليم المتوسط أو الثانوي، وحوالي ٢٠٪ لديهم بعض الدراسات الجامعية والدراسات العليا.

جاء ما يقرب من نصف الحجاج (٤٦,٨٪) مع أزواجهم، وجاء ٢١,٥٪ منهم وحدهم، وجاء ٢١,٥٪ مع أطفالهم، و١١,٢٪ مع أشقائهم و٧,٤٪ مع أصدقائهم، وعلاوة على ذلك جاء معظم الحجاج إلى الحج للمرة الثانية بنسبة ٧٥% أو المرة الثالثة بنسبة ١٣,٥%، وفقط ٢,٤٪ من الحجاج جاءوا إلى الحج كأول مرة.

ذكر حوالي ثلث الحجاج أنهم بحاجة إلى شخص لمساعدتهم في أداء مناسك الحج الخاصة بهم بنسبة ٣٢,٦٪، وكانت المساعدة من الأبناء بنسبة ١٣,٢ %، ومن الأزواج بنسبة ٧,١ %، ومن الأصدقاء بنسبة ٧,١ %، ومن موظفي مؤسسة الحج بنسبة ٦,٥ %، ومن الأشقاء بنسبة ٣,٢ %.

فيما يتعلق بتاريخهم الطبي، أبلغ الحجاج عن إصابتهم بمرض ارتفاع ضغط الدم بنسبة ٤٢,٦٪، وداء السكري بنسبة ٣٢,١٪، وارتفاع الدهون بنسبة ١٥,٣٪، وتضخم البروستاتا الحميد بنسبة ٢,٦٪، وأمراض عضوية أخرى مثل هشاشة العظام وفشل القلب والحساسية بنسبة ٢,٦٪ مجتمعة، وبالإضافة إلى ذلك ذكر ١,٨٪ من الحجاج زيارة عيادة لصعوبات الذاكرة ولكن لم يذكر أنه جرى تشخيص الخرف أو أخذ أي دواء من العيادة.

<u>اختبار القدرات المعرفية المصغر:</u>

اعتبرت النتيجة ايجابية لأولئك الحجاج الذين سجلوا ٣ أو أقل في اختبار القدرات المعرفية المصغر، فمن بين الـ ٣٤٠ حاجا وجدنا أن ٢٩,٢٪ لديهم درجات إيجابية في اختبار القدرات المعرفية المصغر وتشير النتيجة إلى ضعف محتمل في الإدراك المعرفي.

يمكن الاطلاع على الخصائص الديموغرافية والخصائص العلاجية للحجاج مع النتائج الإيجابية أو السلبية في اختبار الإدراك المعرفي المصغر في الجدول ١، وكذلك يمكن الاطلاع على نتائج اختبار تذكر الكلمات واختبار الرسم على الساعة في الجدول ٢.

كان الحجاج ذو النتيجة الإيجابية في اختبار القدرات المعرفية المصغر أكبر سنا من الحجاج ذو النتيجة السلبية في اختبار القدرات المعرفية المصغر ($P < ٠,٠٥$)، وكذلك أقل تعليما ($P < ٠,٠٠١$)، وبحاجة إلى المزيد من المساعدة في أداء الحج ($P < ٠,٠٠١$).

ومع ذلك، لم يتم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية بين الحجاج ذوي النتائج الإيجابية والسلبية في اختبار القدرات المعرفية المصغر فيما يتعلق باختلاف الجنس، أو الحالة الاجتماعية أو عدد مرات أداء الحج أو الظروف الطبية أو فئات مقياس الانشطة اليومية الحياتية (ADL).

النتائج والمناقشة :

وجدنا مستوى عالٍ غير متوقع من الاعتلال المعرفي (٢٩,٢%) في عينة الدراسة التي تم فحصها، وقد تجاوز ذلك معدل انتشار الخرف في جميع أنحاء العالم والمقدر ب ٥ - ٧٪ والذي أفادت به دراسة حديثة ذات مراجعة منهجية (systematic review) (Prince et al., 2013)، إلا أن هذه الدراسة المرجعية لم تشمل سوى الدراسات التي استخدمت التقييم التشخيصي ولم يكن لدى المجموعة الرئيسية من البيانات لدى هذه الدراسة المرجعية سوى دراستين شاملتين من منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا، ومع ذلك قدرت دراسة أخرى معدل انتشار الاعتلال المعرفي ١٤,٧٪ باستخدام اختبار القدرات المعرفية المصغر في بيئة المجتمع (Bayley et al., 2015).

أحد تفسيرات هذا المستوى العالي في عينة الدراسة الحالية قد يرتبط بمستوى التعليم، لأن ٦٠% من الحجاج في العينة كان مستوى تعليمهم ابتدائي أو أقل، و٥٥% من الذين كانت نتائجهم إيجابية في اختبار القدرات المعرفية المصغر أميين، وحوالي ٢٥% لديهم مستوى تعليم ابتدائي، وتماشيا مع هذه الدراسة وجدنا دراسة مشابه تمت في قطر وجدت مستوى عالٍ من النتائج الإيجابية في اختبار القدرات المعرفية المصغر (٥٨,٢%) حيث كان ٦١,٩% من عينتهم أميين (Albanna et al., 2017) .

وثمة نتيجة أخرى في هذه الدراسة وهي أن ٩٠,٢٪ من أولئك الذين سجلوا إيجابيا في اختبار القدرات المعرفية المصغر فشلوا في إجراء اختبار الرسم على الساعة بشكل دقيق، وقد يكون سبب ذلك هو انخفاض قدرة أداء اختبار الرسم على الساعة لدى المسنين وذوي المستويات التعليمية المنخفضة كما دلت عليه بعض الدراسات الأخرى (Lourenco, Ribeiro-Filho, Moreira Ide, Paradela, & Miranda, 2008). نجد أن من عوامل القوة في هذا البحث هو دراسة عينة متنوعة ومتعددة الثقافات للحجاج الناطقين بالعربية، وهي الدراسة الأولى التي اهتمت باكتشاف معدل انتشار الاعتلال المعرفي في الحجاج الناطقين باللغة العربية.

رغم ذلك فهناك بعض القيود في الدراسة الحالية وهي أولا استخدام أداة فحص واحدة فقط للكشف عن الاعتلال المعرفي والتي قد لا تكون مناسبة للمسنين ذوي المستويات التعليمية المنخفضة كما اقترحت بعض الدراسات (Albanna et al., 2017; Ribeiro Filho & Lourenço, 2009)، مع أن هناك دراسات أخرى ذكرت أن مصداقية اختبار القدرات المعرفية المصغر مع المسنين وذو مستويات تعليمية منخفضة أقوى من بعض أدوات الفحص المعرفي الأخرى (Borson et al., 2000; Milian et al., 2012)، ثانياً لم يتم جمع التاريخ الطبي المفصل وعوامل الخطر المعرفية الأخرى لدى الحجاج من أجل تقييم العوامل المؤدية لضعف الإدراك المعرفي بدقة.

لذا تقترح هذه الدراسة استخدام عدة أدوات لتقييم الإدراك المعرفي في الدراسات المستقبلية وأن تكون قيمة مصداقيتها لتناسب اللغة العربية، وكذلك استخدام التقييمات التشخيصية من أجل تحديد أفضل لتقييم الإدراك المعرفي لدى الحجاج الناطقين بالعربية.

الخلاصة:

ختاماً فقد وُجد أن الاعتلال المعرفي لدى الحجاج الناطقين باللغة العربية أمر شائع، وأن هناك حاجة إلى دراسات مستقبلية لتقدير مدى انتشار الاعتلال المعرفي باستخدام أدوات الفحص المعرفي المختلفة أو التقييمات التشخيصية جنبا إلى جنب مع تقدير تأثير الاعتلال المعرفي على أداء الحج.

المراجع:

- Albanna, M., Yehya, A., Khairi, A., Dafeeah, E., Elhadi, A., Rezgui, L., . . . Al-Amin, H. (2017). Validation and cultural adaptation of the Arabic versions of the Mini-Mental Status Examination - 2 and Mini-Cog test. *Neuropsychiatric Disease and Treatment, 13*, 793-801. doi:10.2147/NDT.S126825
- Alzheimer's Disease International. (2017). Dementia Statistics. Retrieved from https://www.alz.co.uk/research/statistics
- Bayley, P. J., Kong, J. Y., Mendiondo, M., Lazzeroni, L. C., Borson, S., Buschke, H., . . . Ashford, J. W. (2015). Findings from the National Memory Screening Day program. *Journal of the American Geriatrics Society, 63*(2), 309-314. doi:10.1111/jgs.13234
- Borson, S., Scanlan, J., Brush, M., Vitaliano, P., & Dokmak, A. (2000). The mini-cog: a cognitive 'vital signs' measure for dementia screening in multi-lingual elderly. *Int J Geriatr Psychiatry, 15*(11), 1021-1027.
- Fage, B. A., Chan, C. C., Gill, S. S., Noel-Storr, A. H., Herrmann, N., Smailagic, N., . . . Seitz, D. P. (2015). Mini-Cog for the diagnosis of Alzheimer's disease dementia and other dementias within a community setting. *Cochrane Database of Systematic Reviews*(2), CD010860. doi:10.1002/14651858.CD010860.pub2
- General Authority for Statistics. (2017). Hajj (Pilgrimage) Statistics Map - 1438. Retrieved from https://hajmap.stats.gov.sa/indexmapeng1438.asp
- Katz, S., Ford, A. B., Moskowitz, R. W., Jackson, B. A., & Jaffe, M. W. (1963). Studies of Illness in the Aged. The Index of Adl: A Standardized Measure of Biological and Psychosocial Function. *JAMA, 185*, 914-919.
- Livingston, G., Sommerlad, A., Orgeta, V., Costafreda, S. G., Huntley, J., Ames, D., . . . Mukadam, N. (2017). Dementia prevention, intervention, and care. *Lancet*. doi:10.1016/S0140-6736(17)31363-6
- Lourenco, R. A., Ribeiro-Filho, S. T., Moreira Ide, F., Paradela, E. M., & Miranda, A. S. (2008). The Clock Drawing Test: performance among elderly with low educational level. *Rev Bras Psiquiatr, 30*(4), 309-315.
- Milian, M., Leiherr, A. M., Straten, G., Muller, S., Leyhe, T., & Eschweiler, G. W. (2012). The Mini-Cog versus the Mini-Mental State Examination and the Clock Drawing Test in daily clinical practice: screening value in a German Memory Clinic. *International Psychogeriatrics, 24*(5), 766-774. doi:10.1017/S1041610211002286
- Mograbi, D. C., Morris, R. G., Fichman, H. C., Faria, C. A., Sanchez, M. A., Ribeiro, P. C. C., & Lourenco, R. A. (2017). The impact of dementia, depression and awareness on activities of daily living in a sample from a middle-income country. *Int J Geriatr Psychiatry*. doi:10.1002/gps.4765

- Nasser, R., & Doumit, J. (2009). Validity and reliability of the Arabic version of activities of daily living (ADL). *BMC Geriatrics, 9*, 11. doi:10.1186/1471-2318-9-11

- Omar, M., PS, L., & FS, L. (2006). Cognitive Function of Elderly Haj Pilgrims in Malaysia. *Malaysian Journal of Psychiatr, 15*(2), 18 to 21.

- Prince, M., Bryce, R., Albanese, E., Wimo, A., Ribeiro, W., & Ferri, C. P. (2013). The global prevalence of dementia: a systematic review and metaanalysis. *Alzheimers Dement, 9*(1), 63-75 e62. doi:10.1016/j.jalz.2012.11.007

- Ribeiro Filho, S. T., & Lourenço, R. A. (2009). The performance of the Mini-Cog in a sample of low educational level elderly. *Dementia & Neuropsychologia, 3*, 81-87.

- Sousa, R. M., Ferri, C. P., Acosta, D., Albanese, E., Guerra, M., Huang, Y., . . . Prince, M. (2009). Contribution of chronic diseases to disability in elderly people in countries with low and middle incomes: a 10/66 Dementia Research Group population-based survey. *Lancet, 374*(9704), 1821-1830. doi:10.1016/S0140-6736(09)61829-8

الجدول الأول: الخصائص الديموغرافية والمرضية للحجاج:

	نتيجة إيجابية في اختبار القدرات المعرفية المصغر العدد (النسبة)	نتيجة سلبية في اختبار القدرات المعرفية المصغر العدد (النسبة)	P[a]
	٩٩ (٢٩,٢%)	٢٤١ (٧٠,٩%)	٠,٠٠١>
متوسط العمر	٦٧,٤٤ (٧,٣ SD)	٦٥,٧٧ (٥,٢ SD)	٠,٠٣٩
الجنس	الرجال ٤٩ (٤٩,٥%) النساء ٥٠ (٥٠,٥%)	الرجال ١٣٥ (٥٦%) النساء ١٠٦ (٤٣,٩٨%)	٠,٢٧٣
الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج أرمل مطلق	 ٤ (٤%) ٨١ (٨١,٨%) ١٤ (١٤,١%) ٠	 ٥ (٢,١%) ٢١٠ (٨٧,١%) ٢٦ (١٠,٨%) ٣ (١,٢%)	٠,٣١٤
مستوي التعليم: أمي ابتدائي متوسط أو ثانوي جامعي ما فوق البكالوريوس	 ٥٥ (٥٥,٦%) ٢٦ (٢٦,٣%) ١١ (١١,١%) ٧ (٧,١%) ٠	 ٤٦ (١٩,١%) ٧٥ (٣١,١%) ٦١ (٢٥,٣%) ٥٤ (٢٢,٤%) ٥ (٢,١%)	٠,٠٠١>
سافر مع: بمفرده زوجه أو زوجته الأشقاء الأطفال الأصدقاء آخرون	 ٢٧ (٢٧,٣%) ٣٥ (٣٥,١%) ١٣ (١٣,١%) ٢٤ (٢٤,٢%) ٨ (٨,١%) ١ ابن الأخ	 ٤٦ (١٩,١%) ١٢٤ (٥١,٥%) ٢٥ (١٠,١%) ٤٩ (٢٠,٣%) ١٧ (٧,١%) ٠	 ٠,٠٩٥ ٠,٠٠٧ ٠,٤٦٣ ٠,٧٢٥ ٠,٧٤٢
المساعدة في أداء الحج: لا نعم بواسطة الزوج أو الزوجة الأشقاء الأطفال الأصدقاء	 ٥٣ (٥٣,٥%) ٤٦ (٤٦,٥%) ٧ (٧,١%) ٥ (٥,١%) ١٩ (١٩,٢%)	 ١٧٣ (٧٣%) ٦٥ (٢٧%) ١٧ (٧,١%) ٦ (٢,٥%) ٢٦ (١٠,٨%)	 ٠,٠٠١> ٠,٩٩٦ ٠,٢٢٥ ٠,٠٣٨

موظفي بعثة الحج	١١ (١١,١%)	١٣ (٥,٤%)	٠,٠٦٢
آخرون	٩ (٩,١%)	١٣ (٥,٤%)	٠,٢٠٨
عدد مرات أداء الحج:			٠,٣٧٦
٠	٢ (٢%)	٦ (٢,٥%)	
١	٧٨ (٧٨,٨%)	١٧٧ (٧٣,٤%)	
٢	١٢ (١٢,١%)	٣٤ (١٤,١%)	
٣	٥ (٥,١%)	١٦ (٦,٦%)	
٤ أو أكثر	٢ (٢%)	٨ (٣,٣%)	
الأمراض العضوية			
مرض السكري	٣٠ (٣٠,٣%)	٧٩ (٣٢,٨%)	٠,٦٥٧
ارتفاع الضغط	٤١ (٤١,٢%)	١٠٤ (٤٣,٢%)	٠,٧٦٨
ارتفاع الدهون	١٢ (١٢,١%)	٤٠ (١٦,٦%)	٠,٢٩٨
تضخم البروستات الحميد	١ (١%)	٨ (٣,٣%)	٠,٤٢٨
أخرى	٢ (٢%)	٧ (٢,٩%)	
تم رؤيتهم في عيادات علاجية			
نعم	٤ (٤%)	٢ (٠,٨%)	٠,٠٤١
قياس مستوي الأنشطة اليومية:			٠,٠٦٦
الحياتية			
اعتماد كلي	١ (١%)	٠	
اعتماد متوسط	١ (١%)	٣ (١,٢%)	
اعتماد ضعيف	٣٠ (٣٠,٣%)	٥٢ (٢١,٦%)	
استقلال تام	٦٧ (٦٧,٧%)	١٨٦ (٧٧,٢%)	
درجات اختبار مستوي الإدراك المصغر:			
٠	٨ (٢,٤%)	--	
١	٣٣ (٩,٧%)	--	
٢	٥٨ (١٧,١%)	--	
٣	--	٧٩ (٢٣,٢%)	
٤	--	٥٧ (١٦,٨%)	
٥	--	١٠٥ (٣٠,٩%)	

القيم في الخط ذو البنط العريض تعتبر ذا قيمة إحصائية معتبرة عند مستوى ٥٪.

الجدول ٢. درجات اختبار تذكر كلمة ورسم الساعة

اختبار الإدراك المعرفي المصغر MINI-Cog	تذكر كلمة	رسم الساعة
إيجابي	٠ ← ١٧ (١٧,٢%) ١ ← ٣٣ (٣٣,٣%) ٢ ← ٤٩ (٤٩,٥%) ٣ ← ٠	٠ ← ٩٠ (٩٠,٢%) ٢ ← ٩ (٩,١%)
سلبي	٠ ← ٠ ١ ← ٣٩ (١٦,٢%) ٢ ← ٥٧ (٢٣,٧%) ٣ ← ١٤٥ (٦٠,٢%)	٠ ← ٤٠ (١٦,٦%) ٢ ← ٢٠١ (٨٣,٤%)

سلوك الحجاج وقناعاتهم نحو استخدام الأدوية أثناء الحج

د. عبد الحسيب محمد حنيف[1]، د. هاني صالح فيده[2]، د. محمود عصام الدين الرجال[1]
١- كلية الصيدلة – جامعة أم القرى
٢- كلية الطب – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تستهدف هذه الدراسة فئة الحجاج من جنسيات جنوب آسيا لمدى معرفتهم نحو استخدام الأدوية وكيفية التعامل معها أثناء موسم الحج. وتعد مكة المكرمة ملتقى سنويا لملايين من مسلمي العالم لأداء فريضة الحج أحد أركان الإسلام الخمسة. تتعدد مذاهب الناس أثناء سفرهم ضمن مفاهيم شريعة الإسلام السمحة، يجلب الكثير من القادمين إلى مكة المكرمة ما يحتاجه من أدوية وعقاقير ليستخدمها وقت حاجته إليها حسب ما اعتاده. وغالبا ما يؤدي الاستخدام غير الصحيح والتعاطي مع تلك الأدوية إلى تفاقم درجة الاضطرابات والمعاناة، مما يقود إلى عواقب خطيرة. وحتى الآن لا تتوفر دراسة تستطلع عادات ومفاهيم الحاج نحو كيفية استخدام التعامل الآمن مع الأدوية والعقاقير أثناء موسم الحج.

وقد أجريت هذه الدراسة المقطعية على فئة من حجاج جنوب آسيا الذين راجعوا العيادات الخارجية في مستشفيات المشاعر المقدسة التابعة لبعثات الحج وأقسام الطوارئ للمستشفيات حول المسجد الحرام بمكة المكرمة. وقد بينت الدراسة أن من بين مجموع ٦٠١ من المستطلعين ٥٥٪ كانوا من الإناث بينما ٤٥٪ من الذكور. كان أغلبية الحجاج من الجنسية الباكستانية (٦٣٪) تليها الهند (١٨٪) وبنغلاديش (١١٪) على التوالي. أكثر الحالات التي راجعت أقسام الطوارئ كانت تشتكي من ارتفاع ضغط الدم الحاد بنسبة (٤٩٪) تلتها أمراض القلب الاإقفارية (٣٨٪)، والسكري غير المنضبط (٣٤٪) والربو (١١٪)، بينما كان السعال أكثر الأعراض شيوعا بين المرضى (٧٧٪).

ووجدنا أن غالبية المرضى (٩٧٪) تصرف لهم الأدوية من بعثة الحج المصاحبة نسبة لسهولة التواصل بينما ١٤٪ فقط من المستطلعين أبدت رضاها عن خدمات الصيدليات المجتمعية ولكنهم اشتكوا من حاجز اللغة في عملية التواصل. ومن أكثر النتائج المثيرة للدهشة أن ٨٧٪ من الحجاج بينوا أنهم يتقاسمون الأدوية خلال أيام الحج.

يمكن أن يكون هذا بمثابة بيانات أساسية وتوفير مزيد من الرؤية في تخطيط وتطوير التوعية الصحية بين الحجاج أثناء الحج.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Pilgrims attitude and believes towards medications use during Hajj 2013

مؤشرات الأداء التشغيلية لمشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي: المجازر الحديثة (الوحدة و)

أ. د. إبراهيم حسين أحمد عبد الرحيم، د. بسام حسين مشاط، أ.د. عاطف حسين أصغر، د. عمر بشير أحمد
معهد خادم الحرمين الشريفين لابحاث الحج والعمرة – جامعة ام القرى

ملخص البحث:

يعتبر مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي من الإنجازات العظيمة التي تحسب للمملكة العربية السعودية في خدمة ضيوف الرحمن لما له من فوائد صحية وشرعية وبيئية عديدة، ولا يقتصر المشروع على تأمين الأنواع المختلفة من الأنعام التي تجزيء للنسك بل امتد إلى الاستفادة من لحومها لتوزيع جزء منها على فقراء الحرم والجزء الأكبر منه يتم حفظه لتوزيعه إلى العديد من الدول الإسلامية. ولأهمية وضخامة المشروع نشأت فكرة دراسة مؤشرات الأداء من أجل الوقوف على مدى تحقيق المشروع لأهدافه. وتم اختيار الوحدة (و) من المجازر البديلة لإجراء دراسة مؤشرات الأداء للمشروع خلال موسم حج ١٤٣٦هـ ومن خلال الزيارات الميدانية المتكررة أثناء الموسم، تم رصد أهم مؤشرات الأداء التشغيلية الرئيسية لخطوات وتسلسل العمل بالوحدة (و) كمثال لوحدات المجازر البديلة الأخرى. وتم تلخيص أهم مؤشرات الأداء للمهام التي كلفت بها اللجان المختلفة في التعامل مع الحيوان الحي قبل الذبح، الالتزام بالضوابط الشرعية والمتطلبات الصحية أثناء عملية الذبح، السلخ، التجويف، الفحص البيطري، الغسيل، الوزن، التغليف، والتبريد. وأوصت الدراسة بضرورة تطبيق وحساب مؤشرات الأداء المقترحة بواسطة إدارة المشروع خلال مواسم الحج القادمة على نفس الوحدة (و) وكذلك على باقي الوحدات (ب، د، هـ) من المجزرة الحديثة وذلك كي يتم تقييم أداء اللجان وتحديد نسب الإنجاز في تحقيق المهام المختلفة في كافة المراحل والجوانب التشغيلية مع وضع برامج التحسين المطلوبة والآليات المقترحة لتنفيذها. ويقترح البحث أربعة عشر مقترحاً وحلولا لبعض نقاط الضعف التي تم ملاحظتها وتسجيلها أثناء الزيارات الميدانية للفريق البحثي لرصد خطوات العمل المتبعة بالمجزر.

مقدمة:

قامت حكومة المملكة العربية السعودية بإنشاء المجازر البديلة بالمعيصم منذ حوالي عقدين وذلك ضمن اهتمامها وتطويرها لمشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي، وقد أنشأت هذه المجزرة بأحدث التجهيزات والتقنيات وذلك من أجل تطوير الأداء والرقي بمستوى الخدمات التي يقدمها هذا المشروع الرائد لحجاج بيت الله وللمسلمين عموماً. والمجازر البديلة تشمل أربع وحدات بألوان متنوعة تستوعب كل وحدة منها ما لا يقل عن مائة ألف رأس من المجترات الصغيرة (الأغنام والماعز) وهم:

- المجزرة الخضراء وتسمى "الوحدة ب".
- المجزرة الصفراء وتسمى "الوحدة د".
- المجزرة الزرقاء وتسمى " الوحدة هـ".
- المجزرة الحمراء وتسمى " الوحدة و".

تعتبر مؤشرات الأداء (KPIs) نوعا من قياس وتقييم الأداء. ويمكن تعريف مؤشر الأداء بأنه بند من المعلومات التي يتم جمعها على فترات منتظمة لتتبع ومتابعة الأداء .(Fitz-Gibbon, 1990). وقد وصف Parmenter (2010) مؤشرات الأداء بأنها التدابير الواجب اتخاذها لتحسين الأداء بشكل ملحوظ. وعادة ما يكون لمؤشرات الأداء الرئيسية اعتبارات طويلة الأجل. وهي تستخدم من قبل المنظمات لتقييم

نجاح نشاط معين. ويتم تعريف النجاح بمقدار التقدم نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية المحددة لمشروع ما. وهناك تحدٍ تواجهه أغلب المنظمات وهو تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية الأكثر أهمية. لذلك يجب على الجهات الفاعلة السيطرة على سلسلة مؤشرات الأداء الرئيسية، وكذلك السيطرة على عملية قياس الأداء الحالي من خلال تحديد تدابير معينة للوصول إلى الأهداف المنشودة (Boes, 2006). ومن الشائع استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية التقليدية لأغراض قياس الأداء. وبصفة عامة ما لم يمكن قياسه لا يمكن إدارته. ويعتبر مؤشر الأداء الرئيسي مقياس الأعمال المستخدمة لتقييم العوامل التي تعتبر حاسمة للنجاح، وتستخدم لتعقب الأداء وتحديد نقاط القوة والضعف (Fitz-Gibbon, 1990).

ولقد أوصت بعض الدراسات السابقة بمعهد خادم الحرمين الشريفين بوضع مؤشرات الأداء التشغيلية الرئيسية بكافة مجازر مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي (عبد العزيز سروجي وآخرون ١٤٣٥هـ، إبراهيم عبدالرحيم وآخرون ١٤٣٧هـ). لذا يهدف هذا البحث إلي وضع مؤشرات الأداء التشغيلية الرئيسية التي بناءً عليها يتم التقييم السنوي للعمل بوحدات المجزرة البديلة (الوحدة "و" كمثال).

خطة البحث (المنهجية):

ركزت منهجية دراسة مؤشرات الأداء بالمجازر البديلة (الوحدة "و" كمثال) والمخصصة لذبح وتجهيز المجترات الصغيرة (الأغنام والماعز) على عدة معايير. وشملت المنهجية المقدمة على تحديد الهدف المرتبط بكل مؤشر على أن تتمتع الأهداف بالخمس صفات التالية، التي يتم التعبير عنها اختصارًا بالمصطلح الإنجليزي (SMART):

(أ) محددة (Specific).

(ب) قابلة للقياس (Measurable).

(ت) قابلة للتحقيق (Attainable or Achievable).

(ث) واقعية (Realistic).

(ج) محددة بالوقت (Time-bounded).

كما شملت منهجية الدراسة على المعايير التي على أساسها تم تصميم المؤشرات، والتي يجب أن تتحقق في المؤشر حتى يمكن انتاجه والاستفادة منه، وأهم هذه المعايير هي:

- الأهمية: أن يتم اختيار المؤشر الذي له علاقة مباشرة بقضية هامة تتعلق بالمجازر.
- الشمولية: أن يتم اختيار المؤشر الذي يستطيع تقديم صورة عامة شاملة للقضية محل الاهتمام.
- الأولوية: أن يتم تبني أولاً المؤشرات الأساسية التي يمكن حسابها باستخدام البيانات المتوفرة، تليها المؤشرات الأقل أهمية والأكثر صعوبة في التعريف والحساب وجمع البيانات.
- سهولة الفهم: أن يتم اختيار المؤشر سهل الفهم لأغلب الناس، والذي لا يتطلب فهمه وجود خبرة ومعرفة سابقة.
- اقتصادي: أن يتم اختيار المؤشر القابل للإنتاج بصورة فعالة من حيث التكلفة.
- القابلية للقياس: أن يتم اختيار المؤشر الذي يستطيع إظهار مقدار، وحجم القضية التي يقيسها بشكل كمي وليس وصفي.
- الوضوح: أن يتم اختيار المؤشر الذي له تعريف واضح وأهداف محددة.
- الاستقلالية: أن يتم اختيار المؤشر بحيث لا يعتمد على مؤشرات أخرى لقياس قضية واحدة.

ولقد اعتمدت منهجية دراسة مؤشرات الأداء بالمجازر البديلة (الوحدة "و") خلال موسم حج ١٤٣٦هـ على عدة خطوات هي:

- وصف مكونات المجزر.
- رصد خطوات العمل المتبعة بالمجزر.
- رصد الملاحظات العلمية والعملية المتعلقة بمؤشرات الأداء.

أولاً: وصف مكونات المجزرة:

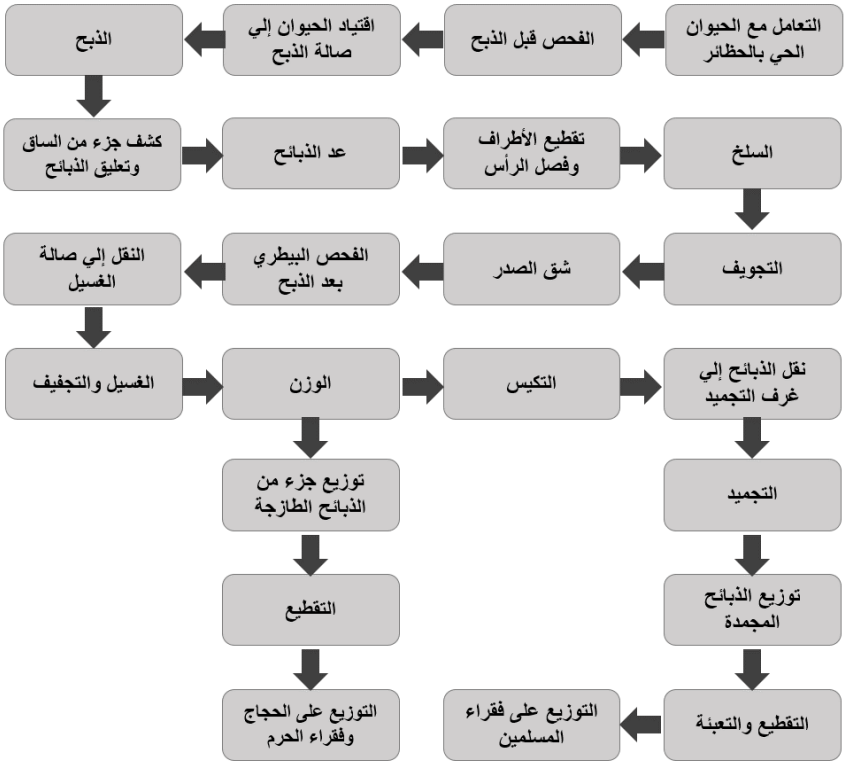
ويشمل وصف شامل لجميع مكونات المجزرة الرئيسية والمهام التي يجب أن تتم في كل منها حيث تتكون المجزرة "و" من ١٠ صالات للذبح خمس صالات شمالية وخمسة أخرى جنوبية. وكل صالة فيها خطان للذبح ("أ"، "ب ") ملحق بصالة الذبح حظيرتان للحيوانات الحية كل حظيرة تغذي خط من خطوط الذبح بالدور الأرضي للمجزرة. ثم صالة واحدة (تغذى بخطيين الذبح) بالدور العلوي للسلخ والتجويف والفحص البيطري وفرز مخلفات الذبيح ومنها إلى صالة بها كابينة لغسيل وتجفيف الذبائح وكذلك منطقة لتقدير الأوزان ثم منطقة لتكييس الذبائح. ومن ثم إلى الممر العمومي المؤدي إلى غرف التجميد. وتقدر الطاقة الاستعابية للوحدة "و" - مثل باقي وحدات المجازر البديلة - بحوالي ١٠٥ ألف رأس من الأغنام والماعز.

ثانياً: رصد خطوات العمل المتبعة بالمجزر:

حيث تم رصد الخطوات المتبعة أثناء الزيارات الميدانية المتكررة للوحدة "و" خلال موسم حج ١٤٣٦هـ ابتداءً بالتعامل مع الحيوان الحي في حظائر المجزرة مرورا باقتياد الحيوان الحي إلى صالات الذبح، عملية الذبح، كشف جزء من الفخذين، تعليق الذبيحة على السير الآلي، السلخ، التجويف، الفحص البيطري، الغسيل والتجفيف، الوزن، تقطيع وتوزيع عدد من الذبائح الطازجة على الحجاج خلال الموسم، التكييس، ثم انتهاء بنقل وإدخال الذبائح إلى غرف التجميد (الشكل رقم ١).

ثالثاً: رصد الملاحظات العلمية والعملية المتعلقة بمؤشرات الأداء:

وذلك من خلال دراسة ميدانية تفصيلية مع التوثيق بالصور الفوتوغرافية لأعمال التشغيل والخطوات المتبعة بالمجزرة (و) للأغنام والماعز (بدأ من الحظائر ومروراً بالذبح، السلخ، التجويف، الفحص البيطري، الغسيل، التكييس ثم التجميد).



شكل (١): تسلسل خطوات العمل بالمجزرة البديلة (و)

النتائج والمناقشة:

بناءً على ضوء نتائج الدراسة الميدانية ورصد الملاحظات العلمية والعملية المتعلقة بمؤشرات الأداء بالمجزرة البديلة (و) خلال موسم حج ١٤٣٦هـ تم إقتراح مؤشرات الأداء الرئيسية للعمل بالمجزر والتي يمكن الاستعانة بها في تقييم أداء مقاول التشغيل لتلك المجزرة خلال المواسم القادمة.

وبالنسبة للمؤشرات الخاصة بالضوابط الشرعية فمن حيث العمر لا يجزئ إلا جذع الضأن، وهو ما تم من العمر ستة أشهر، والثني من المعز، وهو ما تم من العمر سنة. كما أنها لا بد أن تكون سليمة من العيوب لحديث البراء بن عازب، قال: قام فينا رسول الله - صلى الله عليه وسلم -، فقال: "أربع لا تجوز في الأضاحي: العوراء البين عورها، والمريضة البين مرضها، والعرجاء البين ظلعها، والعجفاء التي لا تنقي" رواه أبو داود والنسائي.).

وتم تقسيم مؤشرات ومعايير الأداء المقترحة كما يلي في الجداول (١-١٤)، كما تم تصميم نماذج بطاقات لكافة مؤشرات الأداء التشغيلية بالمجزرة البديلة (و) لتسهيل عملية حساب المؤشر بواسطة الجهات التنفيذية المسئولة خلال مواسم الحج القادمة. ومن هذه البطاقات - على سبيل المثال لا الحصر - الأشكال (٢، ٣، ٤، ٥).

جدول ١: المؤشرات الخاصة بالضوابط الشرعية والكشف على الأنعام الحية قبل الذبح

الكشف على الأنعام	مؤشرات الأداء المقترحة
السن	• عدد الأغنام التي أقل من ستة أشهر بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الماعز التي أقل من سنة بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الأغنام والماعز المستبعدة بسبب صغر السن بالنسبة إلى العدد الكلي.
شروط الحالة الصحية	• عدد الأغنام والماعز العوراء بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الأغنام والماعز المريضة بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الأغنام والماعز العرجاء بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الأغنام والماعز العجفاء بالنسبة إلى العدد الكلي. • إجمالي عدد الأغنام والماعز المستبعدة بسبب الحالة الصحية بالنسبة إلى العدد الكلي. • إجمالي عدد الأنعام التي لا تجزئ بالنسبة إلى العدد الكلي.
اللجنة الشرعية	• عدد أعضاء اللجنة الشرعية إلى عدد الأنعام الكلي.
لجنة الأطباء البيطريين	• عدد الأطباء البيطريين المتخصصين في الكشف على الأنعام قبل الذبح إلى العدد الكلي للأنعام.

جدول ٢: المؤشرات الخاصة بتوريد الأغنام والماعز

توريد الأغنام والماعز	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات عملية صلاحية الأغنام والماعز الموردة للذبح	• أعداد الأغنام والماعز الحية المستبعده (بسبب الفحص قبل الذبح) بالنسبة إلى العدد الكلي للحيوانات الحية بالمجزر طوال الموسم. • أعداد الذبائح المعدمة جزئياً أو كلياً (بسبب الفحص بعد الذبح) بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح بالمجزرة طوال الموسم.

جدول ٣: المؤشرات خاصة باقتياد الأنعام الحية من الحظيرة إلى صالة الذبح

اقتياد الأنعام الحية	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات الرفق بالحيوان الحي	• عدد العمال المخصصين لنقل الأنعام من الحظيرة إلى صالة الذبح إلى عدد المذبوحات في الوردية الواحدة. • عدد الأغنام والماعز المنقوله بطريقة خطأ (تنافي الرفق بالحيوان) من الحظيرة إلى صالة الذبح إلى عدد المذبوحات في الوردية الواحدة. • عدد الأغنام والماعز المنقوله بطريقة خطأ (تنافي الرفق بالحيوان) من الحظيرة إلى صالة الذبح طوال الموسم إلى العدد الكلي للأنعام التي تم ذبحها.

جدول ٤: مؤشرات عملية الذبح

عملية الذبح	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات عملية الذبح	• عدد الذبائح إلى عدد الجزارين في الوردية الواحدة. • عدد الذبائح التي فسدت بسبب التراكم في صالات الذبح بالنسبة للعدد الكلي للمذبوحات.
تطبيق الضوابط الشرعية أثناء عملية الذبح	• عدد الأنعام التي تم ذبحها بدون ذكر اسم الله عليها بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الأنعام التي تم ذبحها بشفرة غير حادة بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الأنعام التي لم يحجب عنها ذبح الأنعام الأخرى (عدد الأنعام التي تم ذبحها أمام بعضها) بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الذبائح التي تم فصل الرقبة قبل الانتهاء من الادماء وخروج الروح بالنسبة إلى العدد الكلي.
مؤشرات الالتزام بالشروط الصحية أثناء عملية الذبح	• عدد الجزارين الغير ملتزمين بالزي المخصص لهم بالنسبة إلى العدد الكلي للجزارين في صالات الذبح. • عدد الذبائح التي تم ذبحها باستخدام شفرات غير نظيفة بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الذبائح التي حدث بها تلوث مكان الذبح بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الذبائح التي تم ذبحها في المكان غير المحدد للذبح إلى العدد الكلي.

جدول ٥: المؤشرات الخاصة بكشف جزء من الساق وتعليق الذبائح على السير الآلي

تعليق الذبائح	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات تعليق الذبائح على السير الآلي	• عدد الذبائح التي تم كشف جزء أكبر من المطلوب من الأرجل بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد الذبائح التي تلوث بها ظاهري على الجزء المكشوف من الأرجل بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد العمال المخصصين لتعليق الذبائح على السير الآلي في الوردية الواحدة بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح.

جدول ٦: مؤشرات عملية السلخ

السلخ	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات عملية السلخ	• عدد الجزارين (السلاخين) بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة. • عدد الذبائح التي تبقى جزء من الجلد عليها بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح التي تم سلخها في الوردية الواحدة. • عدد الذبائح التي عليها تلوث ظاهري بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح التي تم سلخها في الوردية الواحدة. • عدد السلاخين الغير ملتزمين بالزي المخصص لهم بالنسبة إلى العدد الكلي. • عدد العمال المخصصين لنقل الذبائح من السير الآلي إلى السير اليدوي بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة.

جدول ٧: مؤشرات عملية التجويف

التجويف	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات عملية التجويف	• عدد الجزارين (لتجويف الذبائح يدوياً) بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة. • عدد حالات عدم التجويف الجيد والكامل (ترك جزء من الأحشاء الداخلية) إلى العدد الكلي للذبائح التي تم تجويفها في الوردية الواحدة. • عدد الذبائح التي تم أخذ جزء من لحومها إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة. • عدد الذبائح التي لم يتم شق صدرها بعد التجويف بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح التي تم تجويفها في الوردية الواحدة. • عدد الذبائح التي عليها تلوث ظاهري بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح التي تم تجويفها في الوردية الواحدة. • عدد الجزارين (المخصصين لعملية التجويف) الغير ملتزمين بالزي المخصص لهم بالنسبة إلى العدد الكلي للجزارين في صالات التجويف.

جدول ٨: مؤشرات عملية فصل مخلفات الذبيح

فصل مخلفات الذبيح	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشـــرات عملية فصـــل مخلفات الذبيح	• عدد العمال المخصصين لفصل ورمي مخلفات السلخ والتجويف بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة. • عدد العمال الملتزمين برمي مخلفات الذبيح في الفتحات المحددة لكل نوع من المخلفات بالنسبة إلى العدد الكلي للعمال المخصصين لهذا الغرض في الوردية الواحدة.

جدول ٩: مؤشرات الفحص البيطري للذبائح

تعليق الذبائح	مؤشرات الأداء المقترحة
لجنة الأطباء البيطريين لفحص الذبائح	• عدد الأطباء البيطريين المخصصين للكشف على الذبائح في كل صالة بالنسبة إلى عدد الكلي للذبائح في هذه الصالة بالوردية الواحدة. • عدد الأطباء البيطريين الملتزمين بالزي المخصص لهم بالنسبة إلى العدد الكلي لهم.

جدول ١٠: مؤشرات عملية غسيل الذبائح

الغسيل	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات عملية غسيل الذبائح	• عدد العمال المخصصين لنقل الذبائح (بعد الانتهاء من التجويف) من السير اليدوي إلى السير الآلي بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة. • عدد العمال المخصصين لدفع الذبائح إلى كابينة الغسيل والتجفيف بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة. • عدد ساعات تعطل عملية غسيل الذبائح في الوردية الواحدة (لكل ٨ ساعات). • عدد ساعات تعطل عملية تجفيف الذبائح في الوردية الواحدة (لكل ٨ ساعات).

جدول ١١: مؤشرات آلية وزن الذبائح

وزن الذبائح	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات آلية وزن الذبائح	• العمال المخصصين لتسجيل الأوزان بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة. • عدد مرات معايرة الميزان خلال الموسم (على الإقل مرة واحدة في كل وردية). • عدد ساعات تعطل عملية وزن الذبائح في الوردية الواحدة (لكل ٨ ساعات).

جدول ١٢: مؤشرات عملية تكييس الذبائح

التكييس	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات عملية تكييس الذبائح بأكياس من القطن الأبيض	• عدد العمال المخصصين لتكييس الذبائح بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة. • عدد العمال المخصصين لدفع الذبائح (بعد التكييس) إلى السير الآلي المخصص لنقل الذبائح الي الثلاجات بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة.

جدول ١٣: مؤشرات آلية نقل الذبائح إلي غرف التجميد

نقل الذبائح لغرف التجميد	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشـــرات آلية نقل الذبائح إلى غرف التجميد	• عدد العمال المخصصين لدفع الذبائح (بعد التكييس) إلى السيور الآلية المؤدية إلى غرف التجميد بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة.

جدول ١٤: مؤشرات عملية تجميد الذبائح

التجميد	مؤشرات الأداء المقترحة
مؤشرات عملية تجميد الذبائح	• عدد العمال المخصصين لإدخال الذبائح إلى غرف التجميد بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح. • عدد العمال المخصصين لإخراج الذبائح من غرف التجميد بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح. • عدد عمال رص الذبائح على طبليات التخزين بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح. • عدد الرافعات الخاصة بإدخال الطبالي إلى مخازن التبريد بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح.

	توريد الأنعام حالة الأنعام الموردة				
رمز المؤشر	D01	اسم المؤشر	صلاحية الأغنام والماعز الموردة للذبح		
التعريف	يشير إلى إجمالي أعداد الأنعام الحية المستبعده (بسبب الفحص قبل الذبح شرعياً أو صحياً) بالنسبة إلى العدد الكلي للحيوانات الحية بالمجزرة طوال الموسم.				
صيغة الحساب	إجمالي أعداد الأغنام والماعز الحية المستبعدة (بسبب الفحص قبل الذبح شرعياً وصحياً) / العدد الكلي X ١٠٠				
سنة الإنتاج	--١٤هـ	--١٤هـ	القيمة المستهدفة	وحدة قياسه	%
القيمة			لا تزيد عن ٠,٠٠٠٢ %		
الاتجاه		الحالة			

الشكل (٢): بطاقة مؤشر حالة الأنعام الحية الموردة للذبح (الفحص الشرعي والصحي قبل الذبح)

	فأحسنوا الذبحة الأنعام التي تم ذبحها أمام بعضها				
رمز المؤشر	D02	اسم المؤشر	نسبة الأنعام التي تم ذبحها أمام بعضها		
التعريف	يشير إلى إجمالي عدد الأنعام التي لم يحجب عنها ذبح الأنعام الأخرى (عدد الأنعام التي تم ذبحها أمام بعضها) بالنسبة إلى العدد الكلي				
صيغة الحساب	عدد الأنعام التي تم ذبحها أمام بعضها / العدد الكلي X ١٠٠				
سنة الإنتاج	--١٤هـ	--١٤هـ	القيمة المستهدفة	وحدة قياسه	%
القيمة			٠,٠ %		
الاتجاه		الحالة			

الشكل (٣): بطاقة مؤشر نسبة الأنعام التي تم ذبحها أمام بعضها

	تجويف الذبائح		تلوث الذبائح بعد التجويف		
رمز المؤشر	D03	اسم المؤشر	نسبة الذبائح التي عليها تلوث ظاهري بعد التجويف		
التعريف	يشير إلى إجمالي عدد الذبائح التي عليها تلوث ظاهري بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح التي تم تجويفها في الوردية الواحدة				
صيغة الحساب	عدد الذبائح التي عليها تلوث ظاهري بعد التجويف / العدد الكلي للذبائح التي تم تجويفها X ١٠٠				
سنة الإنتاج	--١٤هـ	--١٤هـ	القيمة المستهدفة	وحدة قياسه	%
القيمة			٠,٠ %		
الاتجاه			الحالة		

الشكل (٤): بطاقة مؤشر نسبة الذبائح التي عليها تلوث ظاهري بعد عملية التجويف

	تكييس الذبائح		عدد العمال المخصصين لتكييس الذبائح		
رمز المؤشر	D05	اسم المؤشر	عدد الذبائح التي تم تكييسها بواسطة كل عامل واحد		
التعريف	يشير إلى إجمالي عدد العمال المخصصين لتكييس الذبائح بالنسبة إلى العدد الكلي للذبائح في الوردية الواحدة.				
صيغة الحساب	عدد الذبائح التي تم تكييسها / عدد العمال المخصصين لذلك في الوردية الواحدة				
سنة الإنتاج	--١٤هـ	--١٤هـ	القيمة المستهدفة	وحدة قياسه	عدد الذبائح التي تم تكييسها / عامل
القيمة			لا يزيد عن ٥٠٠ ذبيحة / عامل		
الاتجاه			الحالة		

الشكل (٥): بطاقة مؤشر نسبة عدد الذبائح التي تم تكييسها إلي عدد العمال المخصصين لتكييس الذبائح

التقدم إلى الأمام (تحسن الوضع الخاص بهذا المؤشر أو المعيار)

الوضع كما هو في السابق

التراجع إلي الوراء

الخلاصة:

من خلال التتبع الميداني لتسلسل الخطوات المتبعة بالمجزرة (و) خلال موسم حج ١٤٣٦هـ تم اقتراح مؤشرات الأداء التي يمكن بناءً عليها تقييم أعمال التشغيل بالوحدة (و) وباقي وحدات المجزرة البديلة (ب، د، هـ) خلال المواسم القادمة وكذلك تحديد نقاط القوة والضعف في كل خطوة من خطوات التشغيل. وبناءً على المؤشرات والمعايير المقترحة يمكن قياس نسب الإنجاز لكل مؤشر على حدة. بالإضافة إلى وضع توصيات تحسين الأداء وآليات تنفيذ تلك التوصيات. وتوصى الدراسة بالتالي:

١. تطبيق مؤشرات الأداء المقترحة أعلاه لتقييم أعمال تشغيل المجزرة (و) والمجازر البديلة الأخرى بواسطة مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والضاحي اعتباراً من الموسم القادم.
٢. وضع الخطط التطويرية المستقبلية لأعمال التشغيل بالمجزرة بناءً على نتائج تطبيق مؤشرات الأداء.
٣. عمل الدراسات اللازمة لوضع مؤشرات الأداء الخاصة بالتعامل مع المخلفات الصلبة بالمجازر البديلة وإيجاد الحلول العملية المناسبة والمبنية على أسس علمية لتحقيق الاستفادة والتخلص الآمن من المخلفات الصلبة والسائلة لكافة مجازر المشروع.

التوصيات والمقترحات:

ومن خلال بعض نقاط الضعف التي تم ملاحظتها أثناء رصد خطوات العمل المتبعة بالمجزر تقترح هذه الدراسة الحلول التالية:

١. تغيير آلية اقتياد الحيوان الحي من الحظائر إلى صالات الذبح لتصبح عن طريق ممر مؤقت يخصص لهذا الغرض ويصل بين باب الحظيرة وسيور الذبح.
٢. عدم ذبح الأنعام أمام بعضها لبعض وذلك بوضع ستار بلاستيكي يفصل بين الحيوانات الحية القادمة من الحظيرة ومنطقة الذبح وستار آخر يفصل بين منطقة الذبح ومنطقة الإدماء (منطقة الحيوانات التي تم ذبحها).
٣. يجب الالتزام التام والاكتفاء بكشف جزء ضئيل جداً من الساق وليكن ١٠سم٢ بصالات الذبح قبل تعليق الذبائح وذلك تجنباً لتلوث أسطح الذبائح.
٤. العمل على إدخال تقنية العد الآلي للذبائح باستخدام الخلايا الضوئية كبديل عن العد اليدوي.
٥. العمل على إدخال تقنية السلخ الآلي كبديل للسلخ اليدوي لتوفير الجهد والوقت وتجنباً للسلخ الجائر أو ترك جزء من الجلد على الذبيحة وكذلك للمحافظة على سلامة الجلد.
٦. توعية الجزارين بالمحافظة على الذبائح من التلوث خاصة بمحتويات الكرش وعدم ترك جزء من الاحشاء الداخلية أثناء التجويف لاسيما المستقيم والمثانة وكذلك تعريفهم بأهمية شق صدر الذبيحة.
٧. التزام العاملين بارتداء ملابس نظيفة ومرايل بلاستيك نظيفة مع التأكيد على ضرورية وجود غطاء للرأس وقفازات للأيدي.
٨. وضع مضخات قوية لدفع الماء لغسيل الذبائح جيداً ولازاله أي تلوث ظاهري على سطح الذبيحة.
٩. استخدام الماء مضاف إليه بعض المواد التي من شأنها تعقيم أسطح الذبائح كبديل عن الماء العادي في عملية غسيل الذبائح.
١٠. معاييرة الميزان الآلي بصفة مستمرة (تكون مرتين على الأقل في كل وردية) للتأكد من الأوزان الصحيحة.
١١. الالتزام التام بتكييس جميع أجزاء الذبيحة بأكياس القطن وعدم ترك أي جزء مكشوف منها.
١٢. تأمين العدد الكافي من العمال المخصصين لدفع الذبائح على السيور الغير الآلية منعاً لتركم الذبائح وتجنباً للتأخر في إدخالها إلى غرف التجميد.
١٣. التنسيق بين المعهد والجهات التنفيذية ذات العلاقة لتطبيق الخطط التصحيحية المقترحة لتطوير هذا المشروع الفريد مع تطبيق أنظمة الجوده.
١٤. إجراء الدراسات المستقبلية لتقييم مؤشرات الأداء المقترحة ذاتها خلال المواسم القادمة وتحديثها بإضافة مؤشرات أداء أخرى جديدة قد تطرأ مع إتخاذ منهجيه سنوية محددة.

المراجع:

- أخرجه أبو داود في «الضحايا» باب ما يُكره من الضحايا (٢٨٠٢) والنسائي في «الضحايا» ما نُهي عنه من الأضاحي: العوراء (٤٣٦٩)، وابن ماجه في «الأضاحي» باب ما يُكره أن يضحَّى به (٣١٤٤)، وغيرهم من حديث البراء بن عازبٍ رضي الله عنه. وهو حديثٌ صحيحٌ. انظر: «نصب الراية» للزيلعي (٤/ ٢١٣)، و«البدر المنير» لابن الملقِّن (٩/ ٢٨٦)، و«التلخيص الحبير» لابن حجر (٤/ ٣٤٦)، و«الإرواء» للألباني (٤/ ٣٦١)

- إبراهيم عبد الرحيم وآخرون (١٤٣٧هـ): دراسة وضع مؤشرات أداء مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي بمجزرة الأبقار والجمال. الملتقى العلمي ١٦ لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، ١٧-١٨ شعبان ١٤٣٧هـ الموافق ٢٤-٢٥ مايو ٢٠١٦ – جامعة أم القرى.

- عبد العزيز سروجي وآخرون (١٤٣٥هـ): تقييم مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي خلال موسم حج ١٤٣٤هـ "دراسة بحثية استطلاعية". تقرير معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى.

- Boes, D.C., 2006. Principles of Management and Administration. Prentice-Hall of India Private Limited, New Delhi. Fourth Printing, June 2006.

- Fitz-Gibbon, C.T., 1990. Performance Indicators. BERA Dialogues. ISBN – 978-1-85359-092-4.

- Parmenter, D., 2010. Developing, implementing, and using winning KPIs. In John Wiley &Sons, Inc., New Jersey.

المحور الرابع:
الدراسات الهندسية

استخدام حزام الأمان في حافلات النقل لحج ١٤٣٨هـ (٢٠١٧)

د. وديع عبدالله حسن السعيد، د. سامي سعيد المدرع، د. جوانا جينز
إدارة الصحة العامة بالمنطقة الشرقية – وزارة الصحة

ملخص البحث:

خلفية: وقع ما يقارب ٥٢٦،٠٠٠ حادث سير في المملكة العربية السعودية خلال عام ٢٠١٦، مما تسبب في ٣٩،٠٠٠ إصابة، وبمعدل ما يقارب ١٧ حالة وفاة يوميا. فنظرا لدخول الحجاج إلى مكة المكرمة براً فتعد الحافلات أكثر وسائل النقل استخداما في موسم الحج، حيث يوجد أكثر من ٢٤,٠٠٠ حافلة سياحية لنقل الحجاج. ويتم توزيع الركاب إلى الحافلات حسب بلد الإقامة. استخدام حزام الأمان في المملكة العربية السعودية إلزامي بموجب القانون، ولا يعرف مدى التزام الحجاج بأنظمة المرور أثناء فترة موسم الحج لعدم معرفتهم بها .

الطريقة: خلال موسم الحج، تم عمل دراسة مبنية على المشاهدة، حيث تم ملاحظة سلوك استخدام حزام الأمان بين الحجاج وسائقي الحافلات. كما تم ملاحظة مراقبة دور رجال الشرطة في مراقبة التقيد بربط حزام الأمان من قبل سائقي الحافلات والركاب عند نقاط التفتيش. لوصف وتحديد الاختلافات في استخدام حزام الأمان، سعينا للحصول على عينة متنوعة من الحافلات مع الركاب من مختلف الأوضاع الاجتماعية بين الركاب السعوديين، وأيضا من مختلف البلدان النامية والمتقدمة.

النتائج: تم ملاحظة مدى استخدام الركاب حزام الأمان في ٤٠ حافلة، تقل ما بين ٤١ إلى ٤٩ راكب. خمس حافلات بنسبة (١٢,٥٪) من أصل ٤٠ حافلة لديها على الأقل راكب واحد يستخدم حزام الأمان. حيث كانت نسبة استخدام حزام الأمان لدى الركاب الإناث (٥٤%)، أعلى من الركاب الذكور بنسبة (٤٧,٩ %). وقد لوحظ أن جميع سائقي الحافلات، يرتدون حزام الأمان بنسبة (١٠٠٪). ولم يلاحظ وجود أي سائق أو اي شرطي كان يشجع الركاب على استخدام أحزمة الأمان. لم نجد فرقا في استخدام حزام الأمان بين الركاب السعوديين من مختلف الأوضاع الاجتماعية حيث لم يرتدي أي منهم أحزمة الأمان. وكانت نسبة استخدام حزام الأمان بين البلدان المتقدمة (٥١,١%)، وكانت أعلى من البلدان الغير متقدمة (٠%) والبلدان النامية (٠%).

الخاتمة: بالرغم من ارتفاع معدل الإصابات الناجمة عن حوادث السيارات وبالرغم من إلزامية نظام المرور باستخدام حزام الأمان في المملكة العربية السعودية، إلا أننا وجدنا أن نسبة استخدام حزام الأمان بين الحجاج منخفضة جدا. حيث أن حزام الأمان هو الوسيلة الفعالة للحد من الإصابات. الرفع من الوعي العام بفوائد حزام الأمان والالتزام القوي بضرورة استخدامه من قبل المرور سوف يقلل من الإصابات الناجمة من حوادث السير.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

SEAT BELT USE ON TRANSPORTATION BUSES FOR HAJJ 1438 – (2017)

العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية – الحج أنموذجاً

الرائد. نايف راشد داخل الرحيلي
الإدارة العامة للدفاع المدني بالمدينة المنورة – وزارة الداخلية

ملخص البحث:

يتجاوز عدد الحجاج القادمين إلى المملكة العربية السعودية عدة ملايين سنوياً من كافة دول العالم، وتمثل إدارة الحشود تحدياً لجميع الجهات القائمة على تنظيم الحج التي لا يقتصر اهتمامها على إدارة التحركات البشرية فقط بل يتعداه إلى كافة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من حفظ الأمن وتسهيل المواصلات والاتصالات وتوفير الغذاء وتقديم الرعاية الطبية والخدمات الصحية المجانية...الخ، لاسيما في ظل محدودية الزمان والمكان وتعدد ثقافات ولغات وأعمار الحجاج واختلاف خلفياتهم التعليمية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتباين مستوياتهم البدنية والصحية. ولا شك أن الفرد وسط الحشود البشرية الهائلة يؤثر ويتأثر سلباً وإيجاباً بسلوكيات تلك الحشود البشرية، فتؤثر على إرادته وقدراته وإدراكه وتقديره للأمور والمواقف وإحساسه بالمسؤولية تجاه تصرفاته. وحتى تتمكن الجهات القائمة على تنظيم الحج بمختلف اختصاصاتها ومهامها من التحكم في الحشود البشرية وإدارتها بأمن وسلامة لابد أن يكون لديها إلمام شامل بالعوامل والمتغيرات التي تتأثر بها الحشود. وتهدف هذه الورقة العلمية إلى بيان العوامل المؤثرة في سلوك الحشود البشرية وبناءً عليها الوصول إلى نتائج ووضع توصيات يمكن أن تستفيد منها الجهات القائمة على إدارة الحشود البشرية في الحج.

مقدمة:

إن التجمعات والحشود البشرية وما تقوم به من مسيرات أو تحركات أو وقفات في مواكب أو تظاهرات هي وسيلة قديمة قِدم الإنسانية للتعبير عن نفسها أو لتحقيق أهدافها وهي تختلف في أعدادها وأنواعها وأسباب تجمعها وكيفية تنظيمها ورقابتها والتخطيط لإدارتها من دولة إلى أخرى، وقد تسيطر عليها سيكولوجيات أو أهداف معينة وقد تكون بالصدفة تلقائياً أو توافقياً وهي تستعمل تارة في الخير سلمياً وتارة في الشر عدائياً لذا كان لزاماً على الجهات التنظيمية أن تحسن التخطيط لإدارتها تجنباً لمشاكلها وأزماتها التي تتولد عنها ويمكن أن تتفاقم وتتصاعد وتنتج عنها كوارث تهدد حياة الأشخاص المتواجدين في مكان التجمع بل قد تهدد استقرار المجتمع بأسره (سيِّد، ٢٠١٥م، ص١). وقد برز حديثاً علم إدارة الحشود كعلم مستقل بذاته له مفاهيمه وأطروحاته وأساليبه، واهتمت الدول المتقدمة بهذا العلم لحاجة الناس إليه، فكل دولة تؤسس لهذا العلم من منظورها الخاص في التعامل مع الحشود البشرية، سواء تلك الحشود التي تفد إليها عبر برامج دولية مثل إقامة المعارض الدولية، أو الفعاليات الرياضية العالمية أو الترفيهية السياحية التي تستقطب الملايين من الناس في فترة محددة ومكان محدد، وكيفية التعامل مع تلك الحشود في إسكانها وتنقلاتها وتقديم الخدمات الصحية لها، وكيفية التعامل معها في حال الشغب (العبود، ٢٠١٥م).

وتعتبر التجمعات والحشود البشرية في الساحات والميادين والطرق من أخطر وأصعب الأمور التي يمكن أن تواجهها الجهات المنظمة نظراً للجهد المبذول في التخطيط والتنظيم والتنفيذ والرقابة على تلك الحشود، وما يمكن أن تحويه من مخاطر وتهديد للأمن والسلم والنظام العام في أي مجتمع ناهيك عن احتمالات تفشي الأوبئة والأمراض أو تعرض الحشود لأي كوارث طبيعية أو بيئية نتيجة إهمال أو تدافع أو تسابق على أي شيء.

وللمملكة العربية السعودية تجربة فريدة في إدارة الحشود حيث يتجاوز عدد الحجاج القادمين إليها لأداء مناسك الحج عدة ملايين سنوياً من كافة دول العالم. وتمثل إدارة الحشود تحدياً لجميع الجهات القائمة على تنظيم الحج التي لا يقتصر اهتمامها على إدارة التحركات البشرية فقط بل يتعداه إلى كافة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن من حفظ الأمن وتسهيل المواصلات والاتصالات وتوفير الغذاء وتقديم الرعاية الطبية والخدمات الصحية المجانية...الخ، لاسيما في ظل محدودية الزمان والمكان وتعدد ثقافات ولغات وأعمار الحجاج واختلاف خلفياتهم التعليمية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتباين مستوياتهم البدنية والصحية. ولا شكّ أن الفرد وسط الحشود الهائلة يؤثر ويتأثر سلباً وإيجاباً بسلوكيات تلك الحشود، فتؤثر على إرادته وقدراته وإدراكه وتقديره للأمور والمواقف وإحساسه بالمسؤولية تجاه تصرفاته. وحتى تتمكن الجهات القائمة على تنظيم الحج بمختلف اختصاصاتها ومهامها من التحكم في الحشود البشرية وإدارتها بأمن وسلامة لابد أن يكون لديها إلمام شامل بالعوامل والمتغيرات والظروف التي تؤثر في سلوك الحشود. ومن خلال ما سبق عرضه فإن هذا البحث يناقش العوامل المؤثرة في سلوك الحشود.

مشكلة البحث:

أشادت العديد من المنظمات والهيئات الدولية بالتجربة الفريدة للمملكة العربية السعودية في إدارة الحشود، حيث اعتمدت الجمعية العامة لمنظمة الصحة العالمية في جنيف مبادرة المملكة العربية السعودية في إقامة برنامج يُعنى بالتجمعات البشرية وطب الحشود للاهتمام بالأمن الصحي العالمي، وكان مدير إقليم الشرق الأوسط في منظمة الصحة العالمية قد أشاد بالخبرات المتراكمة والجهود العلمية المدروسة التي اكتسبتها المملكة العربية السعودية في مجال التعامل مع ضيوف الرحمن من الحجاج والمعتمرين بشكل سنوي مما أهلها لأن تكون سباقة ورائدة في إدارة وطب الحشود، ولأن تكون مرجعاً مهنياً عالمياً في هذا المجال، كما سبق لوكالة الأنباء الألمانية أن نقلت عن القائد "مقدوم تشيسي" في شرطة "سكوتلانديارد" البريطانية قوله: "أن السعودية تستحق الميدالية الذهبية في إدارة وتنظيم الحشود وتوجيه الكتل البشرية"، كما استفادت دول عديدة من خبرات المملكة في مجال إدارة وتنظيم الحشود منها دولة جنوب أفريقيا خلال استضافتها وتنظيمها كأس العالم لكرة القدم، وقد طلبت العديد من الجهات العالمية عرض التجربة السعودية في إدارة الحشود في الحج في بلدانهم كجهاز الانتربول الدولي، وجهات أخرى من الصين وأمريكا، وفرنسا وإيطاليا، وسنغافورة (اليوسف، ٢٠١٦م، ص٨٨-٩٠). إلا إن وجود حشد كبير من البشر في مكان واحد في زحام وحراك مستمر أمر يثير القلق تجاه حوادث التدافع والدهس بالأقدام التي تؤدي إلى العديد من الوفيات والإصابات، وموسم الحج الذي يعتبر من أكبر وأضخم تجمعات الحشود في العالم لا يخلو من حوادث تدافع وتزاحم الحجاج أثناء أداء مناسك الحج في الطواف والسعي أو أثناء التصعيد من مشعر منى إلى مشعر عرفات أو النفرة من مشعر عرفات إلى مشعر مزدلفة ومن ثم إلى مشعر منى أو أثناء رمي الجمرات، ويوضح الجدول أدناه أسوأ الحوادث التي حدثت في السنوات الماضية خلال موسم الحج وأدت إلى العديد من الوفيات والإصابات:

م	التاريخ	نوع الحادث	الخسائر البشرية (وفيات وإصابات)
١	الثاني من يوليو ١٩٩٠م	ازدحام وتدافع في نفق بمكة المكرمة	وفاة ١٤٢٦ شخص
٢	الرابع والعشرون من مايو ١٩٩٤م	ازدحام وتدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٢٧٠ شخص
٣	الخامس عشر من أبريل ١٩٩٧م	تدافع نتيجة حريق في مشعر منى	وفاة ٣٤٣ شخص وإصابة أكثر من ١٥٠٠ أخرين
٤	التاسع من أبريل ١٩٩٨م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ١١٨ وإصابة أكثر من ١٨٠ شخص
٥	الخامس من مارس ٢٠٠١م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٣٥ شخصا
٦	الحادي عشر من فبراير ٢٠٠٣م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ١٤ شخصا
٧	الأول من فبراير ٢٠٠٤م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٢٥١ شخصا
٨	الثاني والعشرون من يناير ٢٠٠٥م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٣ أشخاص
٥	الثاني عشر من يناير ٢٠٠٦م	تدافع أثناء رمي الجمرات	وفاة ٣٦٤ شخصا
٦	الرابع والعشرون من سبتمبر ٢٠١٥م	ازدحام وتدافع في مشعر منى	وفاة ٧٦٩ وإصابة ٦٩٤ شخصا

ومن خلال استعراض الجدول السابق يتضح أن من أبرز أسبابها تلك الحوادث سلوك الحجاج المخالف لأنظمة وتعليمات الجهات المنظمة للحج، كحيازة أو جلب مواد سريعة الاشتعال مثل مواقد الغاز المسال بكافة أحجامها وأنواعها التي تشكل خطراً على أمتعة وخيام الحجاج، بالإضافة إلى الافتراش في الطرق والشوارع وممرات الحجاج في المشاعر المقدسة، وكذلك التدافع والتزاحم أثناء رمي الجمرات في يوم النحر

وأيام التشريق. ولا يخفى على الجهات المنظمة للحج ما يمكن أن يحدث وسط التجمعات والحشود البشرية في الحج حيث يمكن لبعض المغرضين التأثير على تلك الحشود وبث الشائعات والأفكار المتطرفة الضآلة والمعتقدات الفاسدة مما قد يؤدي هذا التأثير إلى فقد الإحساس بالأمن والشعور بالخوف والقلق وقد يتطور الأمر إلى انفعالات تتحول إلى مظاهرات وأعمال عنف وشغب وتصل في تصعيدها إلى التعدي على الأرواح والممتلكات العامة والخاصة، وتتسبب في خسائر بشرية ومادية كبيرة تؤثر على المجتمع والدولة اقتصادياً واجتماعياً وسياسياً وأمنياً، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة السؤال الرئيس لهذا البحث على النحو التالي: ما العوامل المؤثرة في سلوك الحشود؟

تساؤلات البحث:

ينبثق من السؤال الرئيس السابق التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما مفهوم الحشود وإدارتها؟
٢. ما سمات وأنواع ومراحل تكوين الحشود؟
٣. ما النظريات المفسرة لسلوك الحشود؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى **"إيضاح العوامل المؤثرة في سلوك الحشود"**، ويتفرع من هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

١. بيان مفهوم الحشود وإدارتها.
٢. توضيح سمات وأنواع مراحل تكوين الحشود.
٣. عرض النظريات المفسرة لسلوك الحشود.

منهج البحث:

انطلاقاً من طبيعة البحث والمعلومات المراد الحصول عليها، فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بشقيه الاستنباطي والاستقرائي من خلال المعلومات المستقاة من المراجع والدراسات والأبحاث العلمية السابقة التي تناولت موضوع البحث ودراستها وتحليلها.

مصطلحات البحث:

١. الحشود البشرية: هي شكل من أشكال التجمعات الإنسانية، تتواجد في بقعة جغرافية معينة بالقرب من بعضهم البعض، تتفاعل مع نفسها ومع بيئتها قد يكون لها قادة وأهداف ووراءها من يحركها وقد تكون بلا أهداف محددة أو قادة.
٢. إدارة الحشود: هي عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف إدارية أساسية هي: التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والرقابة والتقييم.
٣. سلوك الحشود: هو أفعال وأعمال تقع من مجموعة من الأفراد المجتمعين، لا قرابة بينهم وقد يعرفون بعضهم بعضاً أو قد لا يعرفون، وتقع هذه الأفعال والأعمال في أماكن عامة، وفي الغالب يكون الأفراد أثناء التجمعات أكثر جرأة، وأكثر انفعالاً، وأكثر قابلية للإيحاء وينعدم الإحساس بالمسؤولية لديهم، ويحرصون على تنفيذ ما يكلفون به من أعمال دون تفكير في العواقب.

أدبيات البحث:

تم مراجعة عدد من الدراسات والبحوث العلمية المتعلقة بإدارة الحشود بشكل عام، منها على سبيل المثال:

١. دراسة (Martella,2017) بعنوان "Crowd Textures: From Sensing Proximity to Understanding Crowd Behavior" وقد هدفت إلى دراسة سلوك الحشود وتحديد وتوصيف بنيتها من خلال دراستها عن قرب والتعامل معها مباشرة لفهم سلوكها باستخدام أجهزة الاستشعار المصغرة وذلك لوضع استراتيجيات قابلة للتطبيق عند التعامل مع حركة الحشود وإدارتها بما يضمن سلامة أفرادها، وقد شملت الدراسة استطلاع أراء لقادة أمنيين في إدارة الحشود، وتوصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح يمكن من خلاله فهم أفضل لسلوك الحشود وذلك برصد حركة الحشود وسلوكها من خلال أجهزة استشعار مصغرة ترسل البيانات إلى أجهزة خاصة بتحليل البيانات المكانية

والزمانية تؤدي إلى وضع متخذ القرار في صورة واضحة تمكنه من اتخاذ القرار المناسب لإدارة الحشود بأمان والمحافظة على الأرواح والممتلكات.

٢. دراسة (2017,Martella) بعنوان "On Current Crowd Management Practices and the Need for Increased Situation Awareness, Prediction, and Intervention" هدفت الدراسة إلى مراجعة حوادث الحشود في السنوات العشر الأخيرة واستقصاء مسببات الحوادث التي كان يمكن تجنبها لو تمت إدارة حركة الحشود باحترافية من خلال التخطيط السليم والتنفيذ الدقيق والتعاون بين جميع الجهات المنظمة لإدارة الحشود، وتضمنت الدراسة استطلاع أراء لقادة الجهات المنظمة لحركة الحشود، وتوصلت إلى أن العديد من مسببات حوادث الحشود تُعزى إلى عدم استثمار التكنولوجيا المتطورة في إدارة الحشود، وقد أوصت إلى إعطاء دور بارز لاستخدام التكنولوجيا المتطورة الحديثة في إدارة الحشود.

٣. دراسة (2016, Manjiku) بعنوان "Assessment of Crowd Management Strategies Used For Football Events In Government-Owned Sports Stadia In Nairobi Country, Kenya" هدفت إلى تقييم استراتيجيات إدارة الحشود التي تطبقها إدارات الملاعب الرياضية الحكومية في مقاطعة نيروبي النيجيرية، وتتعلق الاستراتيجيات المراد تقييمها بشكل أساسي بالترتيبات الأمنية لإدارة الحشود قبل وأثناء وبعد الأحداث الرياضية، وطُبقت الدراسة على عينة عشوائية من الموظفين في إدارات الملاعب الرياضية الحكومية ورجال الشرطة ومشجعي كرة القدم، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن الأفراد ممن شملتهم الدراسة يرون أن استراتيجيات إدارة الحشود التي تطبقها إدارات الملاعب الرياضية الحكومية وجهاز الشرطة في المقاطعة - قبل وأثناء وبعد الحدث الرياضي - كافية وفعَّالة جزئياً. وبناءً على النتائج فقد أوصت الدراسة بالعمل على التحسين والتطوير المستمر لاستراتيجيات إدارة الحشود في الملاعب الرياضية الحكومية والخاصة في مقاطعة نيروبي.

٤. دراسة (2012, Khozium) بعنوان "A Proposed Computer-Based System Architecture for Crowd Management of Pilgrims using Thermography" تناولت الدراسة تطوير نظام حاسوبي – مقترح – لإدارة ومراقبة والتحكم في حركة الحشود في الحج وتتضمن الحصول على البيانات ومعالجتها من خلال أجهزة استشعار الكاميرات الحرارية الموزعة في العديد من المواقع الاستراتيجية في المشاعر المقدسة، حيث ترتبط أجهزة الاستشعار بوحدة خاصة لتحليل البيانات المتدفقة من الكاميرات الحرارية، والتي بدورها تقيس حركة وكثافة الحشود وعندما تصل كثافة الحشود في أحد المواقع المحددة مسبقاً إلى درجة الخطر يتم تشغيل أجهزة الإنذار تلقائياً مما يوفر بدائل متنوعة لمتخذ القرار لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت والمكان المناسب حفاظاً على أرواح الحجاج والعاملين في الحج والممتلكات العامة والخاصة في المشاعر المقدسة.

٥. دراسة (2011, Rahmat) بعنوان "Crowd Management Strategies and Safety Performance among Sports Tourism Event Venue Organizers in Kuala Lumpur and Selangor" وقد ناقشت الدراسة خطر ارتفاع الوفيات والإصابات أثناء حركة الحشود في الأحداث الرياضية، وهدفت إلى التحقق من مستوى تطبيق الجهات المنظمة لاستراتيجيات إدارة الحشود خلال الأحداث الرياضية في مدينة كوالالمبور وسيلانجور بدولة ماليزيا، وشملت عينة الدراسة (٤٠) من موظفين الجهات المنظمة للأحداث الرياضية، وتوصلت إلى أن تطبيق مستوى عالٍ من استراتيجيات إدارة الحشود لها علاقة طردية مع سلامة أفراد الحشود، وأوصت بأن يتم تطبيق الدراسة على عينة وطنية على مستوى الدولة بدلاً من العينة المحلية حتى يمكن تعميم النتائج.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت إدارة الحشود سواء من المنظور الإداري التنظيمي أو التكنولوجي رأى الباحث أن تناول مثل هذا الموضوع قد يثري البحوث العلمية في مجال إدارة الحشود، وأن الحاجة أصبحت ملحة لدراسة إدارة الحشود وسلوكها من منظور علمي وعلى أسس علمية تُعنى بدراسة الظروف والعوامل الأمنية والسياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والمستجدات والمتغيرات الداخلية والخارجية وأثرها على سلوك الحشود.

العرض والمناقشة:

أولاً: مفهوم الحشود وإدارتها.

مفهوم الحشود:

يُعرَّف الحشد على أنه العامة أو العوام من الناس، وحشد القوم جمعهم، وحشدوا وتحاشدوا أي خفوا في التعاون أو دعوا فأجابوا مسرعين (ابن منظور، ٢٠١١م، مج١). والحشد اسم، والحشد من الناس، جماعة من الناس في مكان محدود نسبياً والجمع حشود. ويُقال: احتشد الناس: أي تجمعوا لأمر واحد بطريقة غير منظمة، ويمكن القول إن الحشد: هو تجمع عدد من الأشخاص في مكان ما لفترة محدودة، بدون اتفاق أو تنظيم مسبق.

والحشد يتكون من عدة أفراد، والفرد هو الإنسان الذي لا يستطيع العيش بمفرده أو بمعزل عن باقي أفراد المجتمع الأخرين، وعادة ما يحكم تصرفاته وسلوكه مجموعة من التصرفات والصراعات الكامنة في نفسه البشرية والتي تحركها غالباً المؤثرات ممن حوله من الأفراد. أما جماعة الحشود فهي مجموعة من الأفراد داخل المجتمع قد تربطهم علاقات اجتماعية يحدث بينهم تفاعل اجتماعي متبادل وقد يجمعهم مصير مشترك وأهداف ومصالح واحدة يحرصون على تحقيقها فيتحدد لكل منهم دور يؤديه ويسأل عنه، والمجتمع الناجح هو الذي ينجح في تخليص أفراده من هذه الصراعات التي تحكم سلوكه بالصورة التي تعود على المجتمع بالصالح العام وتحقق أمنه واستقراره. وسلوك الفرد في الجماعة دائماً يكون أكثر جرأة، وأكثر انفعالاً، وأكثر قابلية للإيحاء، وينعدم لديه الإحساس بالمسؤولية،و يكون أكثر تصديقاً لمن حوله، ويشعر دائماً بأن ما تفعله الجماعة هو الصواب، ويحرص على سرعة تنفيذ ما يكلفونه به من أعمال. ومن وجهة النظر السيكولوجية يفترض أن للحشد أهمية خاصة، فتحت بعض الظروف يجتمع الناس مكونين خصائص معينة جديدة ومختلفة عن خصائص الأفراد المكونين لهذا التجمع فيأخذ إحساس وأفكار أشخاص هذا التجمع شكلاً خاصاً واتجاهاً واحداً ويختفي شعور كل منهم بشخصيته ويتكون العقل الجمعي بخصائصه المتميزة. ويُعتبر الحشد كواحد من الآليات الرئيسية التي تقوم بواسطتها الطبقات الشعبية بعرض مطالبهم السياسية ودعاواهم بازدياد. ويرى "هربرت بلومر" أن الجمهور يختلف عن الحشد لأنه أكثر تفككاً وأقل اندماجاً ولا يقوم بين أفراده التماسك الانفعالي الذي نراه في حالة الحشد، كما أن الحشد يميزه وحدة التجربة العاطفية وينشأ الحشد كاستجابة لقضية ما ويتطلب الدخول ضمن الحشد القدرة على أن تشعر وتتعاطف معه في القضية. وقد ميز هربرت بلومر بين أربعة من أشكال الحشود (مراد، ٢٠١٧م، ص٣٦-٣٧) على النحو التالي:

١. الحشد العارض: هو التجمع الذي يحدثه الأفراد لمشاهدة حادث معين مثل تجمع أفراد لمشاهدة حادث تصادم بين مركبتين على الطريق.
٢. الحشد النظامي: هو الحشد الذي نجده في جمهور مناسبة معروفة مثل تجمع أفراد لمشاهدة فيلم سينمائي أو عرض مسرحي أو مباراة رياضية.
٣. الحشد الفاعل: هو الحشد الذي نشاهده في المظاهرات أو الاندفاع الجماهيري الذي يتميز سلوكه بالحدة والانفعالية ، وهو الحشد الذي يهدف إلى تحقيق مطلب معين ، مثل تجمع أفراد للمشاركة في مظاهرة أو إضراب جماهيري.
٤. الحشد المعبر: هو الحشد الذي يشترك أفراده معاً في أداء طقوس مشتركة معبراً عنها بأسلوب حركي ، مثل تجمع أفراد قاعة الدرس في مدرسة أو جامعة أو تجمع أفراد المصلين في موقع ديني.

إدارة الحشود:

يعتبر الحشد ككل شكل من أشكال التجمعات وأبسط أنواعها، حيث يتواجد الأفراد داخل الحشد في بقعة جغرافية بالقرب من بعضهم البعض دون شعورهم بوحدة المصالح المشتركة أو وحدة الكيان، وبذلك لا يكون بين أفراد الحشد أي نوع من أنواع التفاعل أو التنظيم الاجتماعي، وكل ما يميزهم القرب المكاني من بعضهم (سيد، ٢٠١٥م، ص٥).

إن إدارة الحشود في أي حدث سواء أكان الحدث دينياً أم وطنياً أم رياضياً أم اجتماعياً أم مسيرة أم موكباً...الخ يجب أن تأخذ في الاعتبار عناصر الإدارة الأساسية المتمثلة في:

١. التخطيط.
٢. التنظيم.
٣. التوجيه والتنسيق.

٤. الإشراف.
٥. المتابعة والتقييم.

ومن أهم ما يقوم به المخططون في إدارة الحشود هو التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها ووضع خطة لكل حدث محتمل، ومعرفة درجة حدوثه وتأثيره لو حدث، والعمل على منع حدوثه أصلاً أو تقليل آثاره لو حدث. كما أن التنظيم الجيد يرتبط بشكل ومضمون الهيكل الإداري وتوزيع الصلاحيات، ويتضمن التنظيم اختيار الشخص المناسب ووضعه في المكان المناسب، ويشمل تقسيم العمل بمعنى أن يُعهد لكل موظف عمل محدد يكون مسؤولاً عن إنجازه. ولابد في إدارة الحشود أن تركز السلطة في القيادة العليا وتوزيع المسؤوليات على جميع المستويات، وأن يكون لكل موظف رئيس واحد في العمل أو المهمة مسؤولاً عن الإشراف عليه وهو ما يعرف بوحدة الأمر، ومن المهم أن يكون التنظيم مرناً ومستوعباً للمتغيرات والمستجدات والأحداث، وهو ما يستوجب وجود توصيفاً سليماً وإيجابياً للمهام والأعمال المتعين القيام بها أثناء المهمة الوظيفية، وعلاقة كل وظيفة بالأخرى. ومن الضروري وجود ميزانية تعنى بعملية ضبط النفقات فيما يتعلق بالوظيفية الأساسية أو المهمة المراد تنفيذها، وتحتاج الميزانية أن تكون مركزة للغاية ومعدة بشكل واضح بحيث تغطي جميع المتطلبات والقيود المالية بما في ذلك النفقات الروتينية واليومية والمخصصات اللازمة. إن وظيفة الإشراف والتوجيه في إدارة الحشود متلازمتان في تنفيذ جميع المهام فالتوجيه يكون من خلال التعليمات التي يزود بها المسؤول مرؤوسيه والتي ترسم كيفية تنفيذ الأعمال لتحقيق الأهداف والخطة المرسومة، أما الإشراف فيقصد به الاطلاع من أعلى هرم السلطات الوظيفية على مجريات تنفيذ العمل أو المهمة بكل تفاصيله ومكوناته، وتولي مهمة السيطرة على العملية التنفيذية لكي تكون حسب ما رُسم لها مسبقاً.

ومن المهم في إدارة الحشود أن يكون هناك تقييم مستمر في كل خطوة أو جزء من المهمة بمعنى فحص محتوى المهمة واستخلاص سلبياتها وإيجابياتها ونقدها وتمحيصها للحكم عليها بالنجاح أو الفشل، ويشمل ذلك التأكد من استخدام الموارد البشرية والمادية والتكنولوجية الاستخدام الأمثل، كما تهتم إدارة الحشود بمراجعة خطوات التخطيط والتنظيم والتنفيذ مراجعة موضوعية حيادية لتحديد فعالية المسؤولين من قمة الهرم الوظيفي إلى أدناه في تحقيق الأهداف بغرض تحديد مواطن القوة والضعف الموجودة في كل الوظائف والعمليات، وذلك لتقديم التوصيات البناءة للتغلب على مظاهر الضعف مستقبلاً. وينبغي تحديد الأدوار والمسؤوليات والمهام لجميع الجهات المشاركة في عملية إدارة وتنظيم الحشود والسيطرة عليهم لكي تعرف كل جهة وقيادة وأفراد مهامهم ومسؤولياتهم المناطة بهم، وذلك بناءً على الواجبات والمهام الموضحة في الخطة المسبقة لإدارة الحشود، وهذا يسهل التنسيق والعمل بين جميع المشاركين، وينبغي أن يكون هناك تدريب مسبق متكرر على هذه المهمة في أماكن مشابهه للتي سوف يقام فيها الحدث (برهمين، ٢٠١٥م، ص٢-٣). ولا بد من تحديد أدوار الأطراف والجهات المشاركة في تنظيم وإدارة الحدث، وأن يُتبع أثناء إدارة وتنظيم الحشود تطبيق الإدارة المتكاملة للطوارئ والتي تتضمن استخدام ستة أنشطة رئيسية (ربيق، ٢٠١٥م، ص٧٠-٧٣) هي:

١. التوقع: ويتمثل بقيام المخطط بمسح للنشاطات التي تهدف إلى تحديد المخاطر من حيث نوع الحدث والمكان وعدد الحشود ونوعيتهم من حيث السن، والقيام بمسح وفهم للبيئة كاملة وتحديد المخاطر المتوقعة.
٢. التقييم: ويتمثل في النشاطات التي من شأنها أن تقيس المخاطر، وذلك بتقييم التهديدات من حيث إمكانية الحدوث، ومن حيث الأثر لو حدث التهديد، بالإضافة إلى تحديد نقاط الضعف ووضع الأولويات لمواجهة هذه المخاطر.
٣. المنع: ويتمثل في النشاطات التي من شأنها التقليل من إمكانية حدوث المخاطر أو من تأثير تلك المخاطر إذا وقعت فعلاً، مع عدم مخالفة المعايير القانونية أثناء المنع، وتطبيق كافة الإجراءات الأمنية ومعايير السلامة العامة التي تساعد على تقليل حدوث المخاطر أو تأثيرها، مع مراعاة قواعد السلامة العامة والإجراءات الأمنية في البنى التحتية لكافة أماكن تواجد الحشود.
٤. التجهيز: ويتمثل في الاستعدادات التي تتضمن تأمين كافة الموارد اللازمة من تمويل، وموارد بشرية تساعد في تنفيذ الخطة، ومعدات ضرورية للمحافظة على السلامة العامة، وتطوير القدرات الموجودة، وتهيئة الإمكانات وسرعة الاستجابة، ومن أهم استعدادات التجهيز التدريب المستمر والتمرين الفعال لمواجهة حركة الحشود أثناء الحدث.
٥. الاستجابة: وتتمثل في النشاطات التي توفر المساعدات والدعم للمجتمع عند وقوع المخاطر، ويتم تنفيذها بخطط استجابة معدة مسبقاً، وتعتمد على سرعة الوصول والتنفيذ، والتنسيق بين الوكالات والهيئات المتعددة المشاركة في إدارة الحشود.

٦. إعادة الأوضاع: وتتمثل في النشاطات التي تتم بعد انتهاء الحدث والتي من شأنها أن تعيد الأمن والاستقرار للمكان وتسهم في البناء والتنظيف وإعادة الأوضاع إلى طبيعتها قبل حدوث الضرر الناتج من حركة الحشود وذلك بإزالة الدمار الحاصل وتوفير وسائل الدعم والمساعدات الإنسانية وتقديم الإغاثة والعون لكل المتضررين.

وتحتاج إدارة الحشود إلى قيادة وسيطرة على جميع المستويات الاستراتيجية والتكتيكية والعملياتية، فعلى المستوى الاستراتيجي يكون المخططون على مستوى وظيفي عالٍ، ويكون تخطيطهم لتحقيق الأهداف الاستراتيجية العليا، كما يمكن أن يشاركهم في التخطيط خبراء مختصون في بعض المجالات الضرورية للحدث، ويمكن لمجموعة التنسيق الاستراتيجية أن تضم أعضاء ممثلين من الوزارات والهيئات والوكالات التي لها دور مهم في المشاركة في إدارة الحشود والسلامة العامة. أما على المستوى التكتيكي فإنه يأتي بعد المستوى الاستراتيجي وغايته الرئيسية أن يكون حلقة وصل بين المستوى الاستراتيجي والمستوى العملياتي، والهدف الأساسي منه هو التأكد من أن الأعمال التي تقوم بها وتنفذها الفرق العملياتية منسقة ومنظمة وتسير وفق الخطة المرسومة، وأن هذه الفرق لديها القدر الكافي من الموارد والاحتياجات التموينية اللازمة، ويتم مراقبتها والإشراف عليها للقيام بمهامها بطريقة فاعلة وسريعة، كما أنه يتم في هذا المستوى تمرير أي توجيه أو ارشادات استراتيجية أصدرتها مجموعة التنسيق الاستراتيجي بناء على تطورات الموقف. وعلى المستوى العملياتي تقوم الجهات المعنية بتنفيذ الخطة بشكل دقيق وتفصيلي في موقع الحدث ومكان تجمع الحشود أو أي أماكن أخرى قد تتأثر من هذه الحشود، ويقوم جميع العاملين على تنفيذ الخطة من القادة الميدانيين المنفذين في هذا المستوى بإدارة وتنفيذ عمليات الصف الأول (خط المواجهة). وهناك مسؤوليات مشتركة بين المستويات الثلاثة يجب على القادة في هذه المستويات الاهتمام بها وتنفيذها، وذلك لأهميتها وفاعليتها في تطبيق وتنفيذ الخطط، منها ما يلي:

١. التأكد من خطوط التواصل الفعالة والواضحة.
٢. تحديد وتسجيل كل الدروس والمواقف التي ينبغي تعلمها والاستفادة منها.
٣. التنسيق والتواصل الفعال مع كل الجهات المشاركة.
٤. مراجعة الخطط بشكل دائم كلما توفرت معلومات جديدة.
٥. توثيق كل المعلومات وتسجيل كل الإجراءات والقرارات.

ثانياً: سمات وأشكال ومراحل تكوين الحشود.

السمات العامة للحشود:

من السمات العامة للحشود ما يلي:

١. عدم معرفة الأفراد بعضهم البعض.
٢. لا تجمعهم اتفاقيات حول السلوكيات الواجب اتباعها.
٣. يضمهم شعور واحد بأن هناك شيء ينبغي عمله.
٤. يحدث تبادل للحالة العاطفية والمزاجية وللتخيلات والأفكار حول ما ينبغي عمله (عدوى انفعالية).
٥. القابلية للإيحاء وتقبل الإشاعات.
٦. الحشود تتسامح مع أفعال وسلوك أفراد الحشود أنفسهم.

أنواع الحشود:

يمكن تقسيم الحشود إلى عدة أنواع على النحو التالي:

١. من حيث الشكل التكوين (إندريكس، ٢٠١٥م، ص١٦):

أ- حشود مخطط لها مسبقاً: وتتفق فيما بينها على أسلوب حشدها، وعادة تكون لها قيادة تهيمن عليها قد تحدث لمرة واحدة أو قد تكون متكررة في نفس الزمان والمكان وقد يختلف زمان ومكان احتشادها ومثالها تجمعات الطلاب أو العمال والمجتمعين في الوقفات الاحتجاجية أو ممثلي النقابات المعترضين على القرارات الخاصة بهم.

ب- حشود تلقائية: غير مخطط لها تلتقي مصادفة وليس لها هدف معين أو قيادة تحركها مثل التجمع حول حادث أو حريق أو لمشاهدة مشهد مثير.

ت- حشود وتجمعات توافقية: لا قيادة لها ولكن يحكمها توافق بين أفرادها كالمجتمعين في الملاعب الرياضية أو في الحفلات أو في الأسواق التجارية أو في المعارض...الخ.

٢. من حيث الغرض أو الهدف:

أ- حشود وتجمعات لها هدف محدد مسبق: كالحشود والتجمعات العدائية بطبيعتها، وهي التي تتميز بالعنف في الاحتجاج وبالتطاول بالألفاظ والأفعال وسوء التصرفات، وعادة ما يكون وراءها قيادة محرضة كما يحدث عند الاحتشاد والتجمهر للاحتجاج أو للاستياء من موقف أو التعاطف مع موقف أو الاعتراض على قرارات أو قوانين أو للمطالبة بتعديلات أو بتحسين مواقف وقرارات...الخ.

ب- حشود وتجمعات ليس لها هدف محدد مسبق: كالحشود والتجمعات المذعورة، وهي التي تحدث نتيجة حوادث خطيرة أو كوارث طبيعية أو صناعية أو بيئية أو نتيجة إهمال كما يحدث في حالات الكوارث الناتجة عن الزلازل والبراكين والأعاصير والرياح والأمطار والسيول وانهيارات المباني أو عند حدوث تلوث بيئي أو تسرب نفطي أو إشعاعي أو انتشار أمراض وبائية معدية.

ت- حشود وتجمعات تحشد نفسها في مناسبات معينة: كأداء مناسك معينة أو للتعبير عن مشاعرها مثلما يحدث عند التجمع في مواسم الحج والعمرة وصلاتي العيدين، وكذلك في التجمعات التي تشارك في الاحتفالات الشعبية كاليوم الوطني.

ث- حشود وتجمعات تحتشد بغرض الحصول على شيء معين: مثل الحصول على تذاكر مباريات رياضية أو الحصول على منتجات تجارية أو جوائز مجانية أو هدايا...الخ.

٣. من حيث القيادة والتنظيم:

أ- حشود وتجمعات لها قيادة ومعد لها مسبقاً: مثل تجمعات الطلاب والعمال والمحتجين والمعارضين.

ب- حشود وتجمعات تختار لنفسها قيادة وقتية تظهر فجأة وتسيطر على مشاعر الأفراد بالخطب والكلمات الحماسية والعبارات الرنانة والهتافات والأهازيج التحفيزية التحريضية.

ت- حشود وتجمعات بلا قيادة أو تنظيم: تتصرف بعشوائية وارتجالية وغوغائية وبلا وعي كما يحدث في شغب الملاعب مثلاً.

٤. من حيث الانفعال:

أ- حشد الأقوال: أي أن أفراد الحشد يعبرون عن حالتهم الانفعالية بالقول فقط، وذلك بالهتافات والشعارات الحماسية.

ب- حشد الأفعال: أي أن أفراد الحشد يعبرون عن حالتهم الانفعالية بالفعل، ويشمل ذلك أعمال التخريب والعدوان على الأشخاص والممتلكات.

٥. من حيث المكان:

أ- حشد متجمع: هو الحشد الذي يجتمع أعضاءه في مكان واحد ويمارسون فيه سلوكياتهم.

ب- حشد مشتت: هو الحشد الذي لا يجمع أعضاءه مكان واحد بل يتم تبادل التأثير والإيحاء فيما بينهم من خلال وسائل الاتصال والتواصل الاجتماعي.

٦. حسب المشاعر أو الحالة الانفعالية:

أ- حشد متقلب: أي أن أفراد الحشد لا يمارسون حالة انفعالية أو مشاعر ثابتة فمرة تجدهم في حالة حزن وبعد لحظات في حالة فرح وهكذا تجدهم في حالات انفعالية مختلفة.

ب- حشد مركز: هو الحشد الثابت على حالة انفعالية واحدة.

مراحل تكوين الحشود:

إن الحشود والتجمعات الضخمة المعد لها مسبقاً في العادة تمر بثلاثة مراحل، على النحو التالي:

١. المرحلة الأولى: مرحلة التجهيز والأعداد والتنظيم: ويتم خلال هذه المرحلة تحديد القيادات التي ستتولى عملية التجميع والتأثير على الحشود وتحريضهم واثارتهم وترويج الشائعات والأخبار الكاذبة بينهم وتوزيع المنشورات وتحديد الوقت المناسب لتجمع أفراد الحشود

لتهيئة المناخ لإثارتهم وإحداث أعمال الشغب والعنف والاضطرابات وذلك بعد التأثير عليهم من خلال الخطب والكلمات والشعارات الحماسية التي تدعو للإثارة.

٢. المرحلة الثانية: مرحلة جمع الصفوف: وتتم من خلالها استقطاب الإفراد ضعاف النفوس إما بالإغراء بالمال أو بالتأثير عليهم بالأفكار والتيارات الفكرية والمذهبية المختلفة أو باستغلال الوازع الديني لديهم، ثم يتم توزيع الأدوار والمهام عليهم، وتوزيع وسائل العنف والشغب مثل الأسلحة البيضاء والعصي والحجارة والزجاجات الحارقة واللافتات والمنشورات، ثم بث الشائعات بينهم والخطب التي تهيء الأذهان إل خطورة الأوضاع الاجتماعية أو السياسية أو الاقتصادية لتسهيل وصولهم إلى أغراضهم.

٣. المرحلة الثالثة: مرحلة التنفيذ: وهي أخطر المراحل حيث يتم فيها استغلال الحشود والتجمعات بغرض التجمهر والاضطرابات والتظاهر، فتبدأ باستفزاز الأمن وتحدي السلطات والصدام معها والقيام بأعمال شغب وعنف واعتداءات وتخريب وحرق ونهب وسلب وتعدي على الأرواح والممتلكات العامة والخاصة بلا وعي أو تمييز أو إدراك.

أما التجمعات والحشود التي تحدث بالصدفة بلا تخطيط أو إعداد أو تجهيز مسبق كما يحدث في المباريات الرياضية أو في الاحتفالات أو المناسبات الدينية كصلاة الجمعة أو العيدين، فتبدأ أعمال الشغب والعنف من خلال استغلال حدث بسيط أو تصرف غير مسؤول من أحد أفراد الجهات المنظمة أو من خلال ترويج أخبار وشائعات كاذبة مغرضة فيستغل المحرضين الموقف على غير حقيقته ويروجون لمقتل أو إصابة بعضهم أو قيام رجال الأمن بتعذيبهم أو القبض عليهم فتتأثر الحشود والتجمعات، ويبدأ المحرضين في بث روح السخط والاستياء وسط الجميع ويفقدون ولاءهم وانتمائهم وتسودهم روح القطيع منقادين وراء المحرضين.

ثالثاً: النظريات المفسرة لسلوك الحشود.

تعتبر دراسات سيكولوجية الحشد أو الجمهور فرعا من فروع علم النفس الاجتماعي التي أكدت دراساته على أن العمل الجمعي يمكن الناس العاديين من اكتساب قوة إضافية بطريقة مباشرة لمجرد وجودهم ضمن الحشد، وعادة ما يجعلهم يأتون بسلوكيات لا تعبر عن حقيقتهم، فتظهر السلوكيات العدوانية والعنف غير المبرر المتمثل في التخريب المتعمد والإيذاء الجسدي الذي يصل حد القتل العمد. إن سلوك الفرد وعقليته وهو بمفرده يختلف عنها إذا كان في وسط حشد ضمن تجمع من البشر فتصرف الفرد وهو وحده يتسم عادة بالحكمة ووزن الأمور والتفكير في التصرف والابتعاد عن أي شيء يشينه أو يشوه صورته لأنه يعلم جيداً أن انظار المجتمع تراقبه فضلاً عن إحساسه أنه إذا أخطأ فهناك قانون يُسائله ويحاسبه وأجهزة أمن تطبق القانون وتحافظ على النظام العام في المجتمع. أما حينما ينخرط الفرد في وسط الحشود ويندمج ويتفاعل معهم فإنه يتولد لديه شعور بالأمان وينعدم إحساسه بالمسؤولية وتقل خشيته من نظرة ومراقبة المجتمع له وتزداد قابليته للإيحاء ويفقد تدريجياً سيطرته على نفسه ومشاعره وانفعالاته فيأتي بتصرفات يأبى أن يفعلها وهو بمفرده بل وينتقد غيره إذا فعلها أمامه كالصراخ والإتيان بأفعال الصخب والهتافات الثائرة والسب والشتم والقذف والتعدي على كل ما تناله يداه وتحطيم وتكسير الأشياء وتتحول إشاراته والفاظه وتصرفاته إلى عنف وصدامات دموية وتصبح هذه التصرفات هي الغالبة على سلوكه فيتأثر وينقاد وراء غيره من أقرانه داخل الحشود، وهذا السلوك سيكولوجياً يعتبره البعض ظاهرة عقلية تعرف وتوصف أمنياً بتصرفات "روح القطيع" ومؤداها أن الفرد يتصرف في وسط أي تجمع بشري وفقاً لرد الفعل الظاهر والجريء من أي فرد آخر وذلك نتيجة تفاعل عنصرين هما:

١. أن الفرد تطرأ عليه تغيرات نفسية وهو داخل أي تجمع أو حشد جماهيري فيفقد شعوره بذاته ويفقد إحساسه وإدراكه بتصرفاته تدريجياً.

٢. يذوب الفرد وسط الحشد فيتأثر بنفسية الحشود واتجاهاتهم فتتسرب إليه عدوى تقليد أي فعل أو تصرف صادر ممن حوله وتزداد قابليته للإيحاء بعد فقده الإحساس بالمسؤولية وينقاد وراء الحشود في مشاعرهم وانفعالاتهم وتصرفاتهم.

ويستثمر ويستغل قادة الحشود في سلوك أفراد الحشود - الذي يميل إلى العنف والشغب والتخريب - الدوافع والطاقات والميول العدوانية الكامنة لديهم حيث تنعدم شخصيتهم ويجدوا أنفسهم وسط الحشود منساقين إلى الاعتقاد بأن العنف هو الوسيلة الوحيدة لجذب

الانتباه إليه كإنسان. والتفسير النفسي لانتشار هذه الظاهرة لدى غالبية أفراد الحشود تقوم على أساس افتراضي ألا وهو وجود فراغ أخلاقي لدى معظمهم يجعلهم يتصفون بالتهور وعدم الشعور بالمسؤولية واحساسه بتفاهة الحياة لفقدانه للقدوة أو الرمز أو المحور الذي تدور حوله حياته ويبني عليه طموحاته، وهذا الفراغ الروحي والأخلاقي في حياة البعض من الشباب يجعله يتبنى أهدافاً ذات بريق وهو داخل الحشود كالتظاهر والشغب والعنف، وأهم دوافع الحشود والمشاركة فيها انعدام الطمأنينة والشعور بالقلق والإحباط.

لقد طور العلماء عدة نظريات اجتماعية لتفسير سلوك الحشود، وكيف تختلف سيكولوجية الأفراد داخل الحشود كثيرا عن حالتهم الفردية، أهمها ما يلي:

أ- نظرية غوستاف لوبون: يعتقد لوبون أن مجرد اندماج الفرد أو انضمامه لحشد ما يعطل تفكيره عن العمل ويصبح كآلة متحركة تحمله ريح الحشد كما تشاء، ويرى أن الحشد يختلف بخصائصه عن خصائص أعضائه أي يعتبره فوق الفردي. أن الحشد صورة حية للجنون الجمعي الذي يمتلك الجماعة غير المنظمة ويكون المستوى العقلي والخلقي لأعضاء الحشد مساوي لمستوى أدنى أعضائه وتنعدم الفردية ولا يشعر بحاجة الى الأخلاق حيث يفقد الفرد شخصيته وهويته. ويتشابه أعضاء الحشد في الخصائص الوراثية العامة المشتركة التي تنتقل من جيل لأخر فتؤدي إلى خلق ما سماه بالروح الجمعية وسيطرة العقل الجمعي. فالحشد ليس مجرد جمع من الناس وإنما يفترض فيه حالة عقلية خاصة أطلق عليها مسمى "الروح الجمعية" وتتألف الروح الجمعية من الرغبات اللاشعورية المشتركة بين جميع أفراد العنصر الواحد إلا أنها تختلف عن روح أو عقلية الأفراد المكونين للحشد حينما يكونوا منفردين فقدرات الفرد ومميزاته الشخصية تتعطل مؤقتاً لتحل محلها تلك العوامل الدفينة اللاشعورية مما يؤدي إلى تعطيل الناحية العقلية للأفراد وإلى عدم مقدرتهم على أداء أعمال تتطلب درجة عالية من الذكاء، وقد حدد الخصائص الأساسية للحشد في ما يلي:

- الإجماع: حيث تتوحد الأفكار والعواطف والأهداف كلها في الحشد استناداً إلى قانون الوحدة العقلية وهذا مما يؤدي إلى ظهور العقائد والتعصب لها وعدم افساح المجال للمناقشة أو المعارضة ويندفع الحشد لتحقيق أغراضه.
- الإثارة والهيجان: يقع الأفراد في الحشد تحت تأثير سريع ومفاجئ فيتطرف الحشد في سرعة التصديق مما يمهد السبيل إلى خلق الأساطير وبث الإشاعات ونشرها بصورة فائقة إلا أن هذا الاندفاع في العواطف يتصف بعدم الثبوت والاستقرار فالفرد هنا يصبح كالمنوم المغناطيسي يستجيب لكل ما يوحى إليه.
- السذاجة: يتصف تفكير الحشد بالسذاجة، فالفرد في الحشد لا يتمكن من تأدية الأعمال التي تتطلب درجة عالية من الذكاء وذلك يعود إلى عدم اعتماده على المنطق والموضوعية في التحليل ومن هنا يصبح الحشد بدائي في سلوكه وقد ينهمك في أعمال السلب والنهب والقتل بسبب انعدام الحس العقلي.

ب- نظرية مارتن: يرى أن أي تجمع من الناس قد يتحول إلى حشد إذا ركز أعضائه على أمر معين بصورة موحدة، وفي أن الحشد يؤدي إلى انطلاق الرغبات اللاشعورية لدى أعضائه وذلك لاختفاء الجانب الشعوري لدى هؤلاء الأعضاء. وقد استفاد مما وصلت إليه سيكولوجية فرويد من تقدم فيما يتعلق بدوافع السلوك البشري الحشدي مستخلصاً منها الصفة المميزة لهذا الحشد، ولذلك فهو يعتبر الحشد عبارة عن حالة ذهنية معينة قد تؤثر في الجماعة بسبب توقف الأفكار الضابطة المشتركة عن أداء وظيفتها في البنية الاجتماعية المباشرة مما يؤدي إلى تحرر وانطلاق البواعث المكبوتة ومن أمثلة هذه الأفكار الضابطة المشتركة في المجتمع الاعتقاد بحرمة الحياة البشرية وخطأ تدمير ممتلكات الأخرين، وكون الاعتداء الشخصي عن طريق الضرب والتعذيب لا يصدر إلا من شخص منحط، وغير ذلك من الأفكار والمعتقدات الضابطة للسلوك.

كما يرى أن الحشد يمثل تعديلاً للبيئة الاجتماعية بسبب التأثر المتبادل بين الأفراد، وأن هذا الرقيب أو الذات العليا تهيمن على السلوك وتلعب دورها بصورة لا شعورية ويتم تأثيرها وتفوز بالاستحسان والرضا الخلقي للحشد ويتم ذلك عن طريق قائد الحشد الذي يوجه عواطف الأعضاء للاهتمام لمعايير خلقية هامة ومجردة. وينتج تعديل البيئة الاجتماعية بسبب التأثير المتبادل بين الأفراد. ويشير مارتن إلى أن صراعاً أساسياً قد ينشب بين السلوك الاعتيادي المقبول اجتماعياً وبين رغبات الفرد البدائية الإنسانية في لحظة انضمامه إلى الحشد

يؤدي هذا الصراع إلى الذهان حينما يسلك الفرد طريقاً منعزلاً لحل الموقف. ويؤكد على أن الدوافع الحقيقة للفرد تبقى كامنة غير معروفة وقد تكون هذه الدوافع مقنعة أحياناً بقناع الحق والصواب ومستتر بستار الغاية النبيلة التي تبرر اللجوء إلى استخدام مختلف الوسائل من أجل تحقيقها ويفقد أعضاء الحشد قابلية التميز بين الحقيقة والوهم خاصة عندما يكونون في ذروة حماسهم الجنوني.

وغني عن القول أن وسائل إقناع الحشد تعتمد على عمليات التأكيد والإثبات، وعمليات العدوى كالانتقال السريع للحماسة والقلق من شخص لآخر داخل الحشد، علاوة على عمليات التكرار والإعادة، وتشكيل الهيبة والمكانة، وغالبا تلك العمليات هي الوسائل الوحيدة لحثهم على الإقناع، فالواقع والتجربة ليس لها أي تأثير عليهم، بل لا يوجد شيء مستحيل في أعين جماهير الحشد، وبسبب الحساسية المفرطة التي تتميز بها الحشود يلاحظ أن مشاعرهم سواء كانت الإيجابية أو السلبية مبالغ فيها دائما، وغالبا ما تؤدى تلك المبالغة إلى إثارتو اهتياج، وعلى أقل تقدير تولد أفعال عنف مبالغ فيها هي الأخرى. ختاماً يمكن تفسير سلوك الحشد على أنه خروج للمشاعر المكبوتة بعد إزالة عوامل الكبت والقمع مع الإحساس بالأمان في وسط المجموع ومع هدير أصوات الشعارات الجماعية وبتيسير من قائد يعرف ما يهتم بطبقات الوعي الأعمق للحشود فيناديها ويحركها، أي أن القائد هنا لا يستلب الحشود ولا ينشئ موقفا جديداً وإنما ييسر خروج مشاعر مكبوتة لديهم ويوجهها إلى حيث يريد بموافقة الحشود.

رابعاً: العوامل المؤثرة في سلوك الحشود.

سلوك الحشود يُعرف بأنه سلوك إرادي إجرائي وهو الذي يحدث بفعل عامل من العوامل المؤثرة فيه، وهناك عوامل عديدة تؤثر في سلوك الحشود التي تجعل تلك الحشود تسلك منحى سلبيا عند تجمعها. ويختلف سلوك الحشود من دولة إلى أخرى بحسب طبيعتها ومكوناتها وظروفها ومن مجتمع إلى آخر حسب عاداته وتقاليده وثقافته وتؤدي إلى تحولها بعيداً عن أهدافها وأغراضها بل قد تدفعها إلى أحداث شغب وأعمال عنف وصدامات مع الجهات المنظمة. وبالنظر إلى حجاج بيت الله يتضح أن الهدف الواضح لقدوم تلك الحشود البشرية الهائلة - التي تقدر بالملايين القادمة من جميع بلدان العالم - هو هدف ديني بحت يتمثل في أداءهم مناسك الحج والعمرة وزيارة مسجد رسوله صلى الله عليه وسلم. وتختلف وتتعدد العوامل المؤثرة في الحشود القاصدة أداء مناسك الحج والعمرة والزيارة، ولابد للجهات المنظمة للحشود من معرفة هذه العوامل لاتخاذ الإجراءات الوقائية الكفيلة بمنع السلوك العدواني للحشود والسيطرة عليها والحد من آثارها السلبية بأقل كلفة ممكنة وبأقل الخسائر البشرية والمادية في الممتلكات العامة والخاصة، ويرى الباحث أن من أهم هذه العوامل ما يلي:

١. عامل الجنس: الذكر والأنثى مختلفان بسلوكياتهم، فتجد أن الذكر أكثر جرأة وخشونة من الأنثى، بينما الأنثى أكثر هدوءً وليناً. ولذلك يتوقع أن نسبة السلوك السلبي من الحاج أكبر بكثير من ذلك السلوك السلبي الصادر من الحاجة.
٢. عامل السن: فالحاج الشاب أكثر جرأة وإقداماً وتهوراً ومخاطرة في بعض المواقف، بينما يتسم الحاج الكبير في السن بالرزانة والميل إلى الهدوء وعدم المخاطرة.
٣. العوامل الاجتماعية والثقافية: وهي تلك العوامل المحيطة بالفرد كالعادات والتقاليد والأعراف واللغة والمستوى التعليمي والثقافي، واختلاف الأفكار والمفاهيم بين الأفراد. فكل حاج يتأثر سلباً وإيجاباً بعادات وتقاليد وثقافة وأفكار المجتمع الذي يأتي منه، كما أن وحدة اللغة والمستوى التعليمي للحاج يؤثر على سلوكه، فغالباً لا يصدر السلوك السلبي من الأشخاص المتعلمين المثقفين، وكلما قل المستوى التعليمي للشخص ظهر سلوكه السلبي.
٤. العوامل الاقتصادية: ترجع العوامل الاقتصادية بشكل أساسي إلى الظروف الاقتصادية الصعبة التي يمكن أن يمر بها الحاج في بلده قبل قدومه لأداء مناسك الحج والعمرة مثل وضعه المادي وما يعانيه من فقر وعدم تناسب الأجور مع ارتفاع الأسعار، وأزمات البطالة والإسكان، وندرة المواد الغذائية، وعدم توافر السلع الضرورية الهامة، وسوء البنية التحتية والمرافق والخدمات العامة، فهذه كلها تؤثر في سلوك الحاج عندما يأتي لأداء مناسك الحج والعمرة ولابد للجهات المنظمة للحشود أن تأخذها في الاعتبار عند إدارتها وتنظيمها للحشود خلال موسم الحج والعمرة.

٥. العوامل السياسية: ترجع العوامل السياسية إلى خلافات وصراعات الأحزاب والكيانات السياسية في دولة الحاج أو بين دولته والدول الأخرى، وما تقوم هذه الأحزاب ضد بعضها البعض من شحن مادي ومعنوي وتحريض لبعض عناصر وفئات المجتمع، فيتأثر الحاج عند قدومه لأداء مناسك الحج بتلك الصراعات والخلافات وقد يصادف وجود حاج آخر من ذات البلد ينتمي لأحزاب منافسة للحزب الذي ينتمي له ذلك الحاج فتحدث المشاحنات وأعمال العنف فيما بينهما، أو قد يلتقون بحجاج من دولة أخرى معادية لدولتهم فيتسبب ذلك في أعمال عنف وشغب.

٦. العوامل الدينية: تتمثل في اختلاف العقائد والمذاهب والفرق والطوائف الدينية بين الحجاج سواء كانوا من نفس الدولة أو من دول أخرى، واجتماعهم مع بعض في موقع يؤدي في كثير من الأحيان إلى حدوث سلوك سلبي وأعمال عنف وشغب من الطرفين بسبب تعصب وتمسك كل طرف بمعتقده ومذهبه وفرقته وأنه على حق وغيره ممن يخالف رأيه على باطل.

٧. العوامل الأمنية: وتؤثر العوامل الأمنية في سلوك الحشود من خلال ما يلي:

أ- إخفاق أو فشل الجهات المنظمة في تفريق تجمهر الحشود بسبب سوء التصرف أو عدم القدرة على مواجهة الحشود.

ب- الحوادث التي تقع وتكون أجهزة الأمن طرفا فيها فينصب العداء تجاه أفراد الجهات المنظمة ويستغل عناصر الحشود السخط العام والاستياء والغضب في تصعيد الأمور.

ت- أن يستفز أحد أفراد الجهات المنظمة أي حشد مما يؤدي إلى تصعيد الموقف وحدوث أعمال عنف وشغب وعدوان.

٨. وسائل الإعلام: وتتمثل في وسائل الإعلام المقروءة مثل الصحف والمجلات والكتيبات والنشرات، أو المرئية مثل القنوات التلفزيونية أو المسموعة مثل الإذاعات، فمحتوى الوسيلة الإعلامية يؤثر سلباً وإيجاباً في سلوك الحشود إما بالعمل على تهدئة الحشود أو على النقيض من ذلك بالعمل على زيادة التوتر والتشجيع على أعمال العنف والشغب والعدوان.

٩. وسائل التواصل الاجتماعي : وتتمثل في (تويتر – اليوتيوب – سناب شات – انستغرام – الفيسبوك ...الخ) على سبيل المثال لا الحصر وقلما تجد شخص لا يستخدم وسيلة واحدة منها على الأقل في تواصله مع أصدقائه وأقربائه، وتتميز بالسرعة في نشر وبث الأخبار والمعلومات، ولذلك فهي سلاح ذو حدين في تأثيرها على سلوك الحشود.

١٠. عوامل أخرى، يمكن عرضها على النحو التالي:

أ- الشعور بالقوة: ذلك أن الفرد يكتسب من خلال تواجده داخل الحشود الشعور العارم بالقوة وهذا يتيح له الانصياع إلى بعض الغرائز، ولولا هذا الشعور لما انصاع. وهو ينصاع لها عن طوع واختيار لأن الفرد داخل الحشود ينفعل بتأثير الجموع الكبيرة على سلوكه.

ب- التقليد والعدوى الذهنية الفكرية: فلدى الحشود نجد أن كل فعل أو سلوك هما معديان بطبيعتهما فينتقل ذلك الفعل أو السلوك سواء كان سلبي أو إيجابي من فرد إلى آخر، إلى حد يصل أن يضحي الفرد بسهولة كبيرة بمصلحته الشخصية من أجل مصلحة الحشود.

ت- الإيحاء الذهني والإغراء والتحريض: الفرد داخل الحشود يكون قابل لتقبل الإيحاء الذهني والتحريض تجاه أي سلوك يوجه له، فهو في حالته تلك كالفرد المنوم مغناطيسياً بمعنى أن بعض ملكاته وأفكاره وعواطفه تكون موجه تماماً نحو سلوك محدد لا يمكن مقاومته.

ث- الشائعات المغرضة: تعتبر الشائعات المغرضة الملفقة ذات المعلومات المضللة من العوامل المؤثرة بشكل كبير في سلوك الحشود وتدفعه في كثير من المواقف إلى الاحتقان والتوتر والميل إلى العنف وأعمال الشغب والعدوان على الأرواح والممتلكات.

الخاتمة:

سلوك الحجاج القادمون لأداء مناسك الحج في أيام معدودة وأماكن محدودة – بلا شك – أنه سلوك يختلف عن سلوك أي حشود أخرى اعتماداً على الهدف والغاية من تواجدهم في ذاك الزمان والمكان. وفي موسم الحج يتأثر الحجاج بعدد من العوامل التي تشكل سلوكهم إيجاباً أو سلباً، وبناءً على ذلك ناقش البحث موضوع "العوامل المؤثرة في سلوك الحشود: الحج أنموذجاً" من خلال عدد من المحاور كانت

البداية مع المقدمة التي شملت مشكلة البحث وأهدافه ومنهجه، ومصطلحاته، وأدبياته. ثم أتى المحور الأول ليبين مفهوم إدارة الحشود. وناقش المحور الثاني السمات العامة للحشود، وأنواع الحشود، ومراحل تكوين الحشود. بعد ذلك جاء المحور الثالث وقد ناقش النظريات المفسرة لسلوك الحشود، وفي المحور الرابع تم إيضاح العوامل المؤثرة في سلوك الحشود حيث شملت عامل الجنس والسن،و العوامل الاجتماعية والثقافية والسياسية والاقتصادية والدينية والأمنية ووسائل الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي وعوامل أخرى. ومن خلال ما سبق عرضه توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:

١. أن إدارة الحشود في أي حدث سواء أكان الحدث دينياً أم وطنياً أم رياضياً أم اجتماعياً أم مسيرة أم موكباً...الخ يجب أن تأخذ في الاعتبار عناصر الإدارة الأساسية المتمثلة في التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والإشراف والمتابعة والتقييم.
٢. أن أهم ما يقوم به المخططون في إدارة الحشود هو التعرف على المخاطر المحتملة وتقييمها ووضع خطة لكل حدث محتمل، ومعرفة درجة حدوثه وتأثيره لو حدث، والعمل على منع حدوثه أصلاً أو تقليل آثاره لو حدث.
٣. أكدت الدراسات على أن العمل الجمعي يمكن الناس العاديين من اكتساب قوة إضافية بطريقة مباشرة لمجرد وجودهم ضمن الحشد، وعادة ما يجعلهم يأتون بسلوكيات لا تعبر عن حقيقتهم، فتظهر السلوكيات العدوانية والعنف غير المبرر المتمثل في التخريب المتعمد والإيذاء الجسدي الذي يصل حد القتل العمد.
٤. أن الفرد حينما ينخرط في وسط الحشود ويندمج ويتفاعل معهم فإنه يتولد لديه شعور بالأمان وينعدم إحساسه بالمسؤولية ويفقد تدريجياً سيطرته على نفسه ومشاعره وانفعالاته وهذا السلوك سيكولوجياً يعتبره البعض ظاهرة عقلية تعرف وتوصف أمنياً بتصرفات "روح القطيع" ومؤداها أن الفرد يتصرف في وسط أي تجمع بشري وفقاً لرد الفعل الظاهر والجريء من أي فرد آخر.
٥. لقد طور العلماء المختصين عدة نظريات اجتماعية لتفسير سلوك الحشود، تُفسِر سيكولوجية الأفراد داخل الحشود واختلافها الكبير عن حالتهم الفردية منهم نظرية غوستاف لوبون، ونظرية مارتن.
٦. يختلف سلوك الحشود من دولة إلى أخرى بحسب طبيعتها ومكوناتها وظروفها ومن مجتمع إلى آخر حسب عاداته وتقاليده وثقافته، ويتأثر سلوك الحشود بعوامل متعددة تؤدي إلى تحولها بعيداً عن أهدافها وأغراضها بل قد تدفعها إلى أحداث شغب وأعمال عنف وصدامات مع الجهات المنظمة.
٧. تختلف وتتعدد العوامل المؤثرة في سلوك الحشود القاصدة أداء مناسك الحج والعمرة والزيارة، منها: عامل الجنس والسن، والعوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والأمنية، ووسائل الإعلام التقليدية والحديثة، ووسائل التواصل الاجتماعي.
٨. لابد للجهات المنظمة للحشود من معرفة ودراسة العوامل المؤثرة في سلوك الحشود لاتخاذ الإجراءات الوقائية الكفيلة بمنع السلوك العدواني للحشود والسيطرة عليها والحد من آثارها السلبية بأقل كلفة ممكنة وبأقل الخسائر البشرية والمادية في الممتلكات العامة والخاصة.

وبناءً على ما توصل إليه البحث من نتائج، يستخلص الباحث التوصيات التالية:

١. أن تعمل الجهات المنظمة للحج - التنظيمية والأمنية والصحية – على تفعيل مسؤوليات ومهام إدارة الحشود على جميع المستويات – الاستراتيجية والتكتيكية والعملياتية – مع تركز السلطة واتخاذ القرار في قيادة عليا موحدة.
٢. التكامل بين جميع الجهات المنظمة للحج - التنظيمية والأمنية والصحية – في إدارة الحشود أثناء موسم الحج تحت قيادة موحدة لاتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب والمكان المناسب.
٣. العمل على الاستفادة بشكل أكبر من التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في الكاميرات الرقمية وأجهزة الاستشعار عن بعد وأنظمة الرصد والمراقبة الحديثة الأخرى لرصد ومراقبة سلوك الحشود، مما يساعد الجهات المنظمة للحج على تجنب السلوك السلبي الصادر من الحشود في الحج.

٤. عقد لقاءات دورية مكثفة بين الجهات المنظمة للحج - التنظيمية والأمنية والصحية - ووفود بعثات الحج من كافة الدول للتعرف على سلوك الحجاج القادمين من تلك الدول ومعرفة الظروف السياسية والأمنية والاجتماعية الثقافية والدينية التي تمر بها مجتمعات تلك الدول قبل قدوم أفرادها للحج حتى يمكن التعامل مع الحجاج بطرق وأساليب آمنة تضمن سلامتهم.

٥. توعية أعضاء الجهات المنظمة للحج - التنظيمية والأمنية والصحية - من خلال عقد دورات مكثفة للتعريف بسلوك الحجاج القادمون للحج من كافة دول، والمتغيرات والظروف والعوامل - السلبية والإيجابية - المؤثرة في سلوكهم.

٦. التنسيق مع بعثات الحج من كافة الدول لتوعية الحجاج القادمين لأداء مناسك الحج والعمرة والزيارة قبل قدومهم، وتعريفهم بأنظمة المملكة العربية السعودية والسلوكيات التي ينبغي تجنبها أثناء أداء مناسك الحج والعمرة.

٧. الاستفادة من وسائل الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي في توعية الحجاج، وبث رسائل توعوية بجميع اللغات تحثهم على السلوك الإيجابي في الحج، وتنبههم على تجنب السلوك السلبي.

٨. أن تعمل الجهات المنظمة للحج على الفصل المكاني والزماني بين الحجاج ذوي المذاهب والفِرق والطوائف المختلفة أثناء أداءهم مناسك الحج حتى لا يتسبب التقاءهم في حدوث مشاحنات مذهبية طائفية قد تؤدي إلى ظهور سلوكيات سلبية تعكر صفو الحج.

٩. عقد مؤتمرات وندوات وملتقيات علمية وورش عمل بعد موسم كل حج لمناقشة سلوك الحشود في الحج وسلبياتها وإيجابياتها والدروس المستفادة منها.

١٠. إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث العلمية خاصة الميدانية منها، التي تهدف إلى دراسة خصائص وأنماط وسلوك الحشود، والظروف والمتغيرات الداخلية والخارجية والعوامل المؤثرة فيها، بالإضافة إلى دراسة تأثير الظروف المكانية والزمانية لموسم الحج على سلوك الحجاج.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. إندريكس، تينا وأخرون (٢٠١٥م). الصحة العامة في التجمعات الحاشدة، منظمة الصحة العالمية، جينيف.

٢. برهمين، سامي ياسين (٢٠١٥م). أهمية التنسيق في إدارة الحشود، ورقة عمل، الملتقى العلمي الأساليب والتقنيات الحديثة في إدارة الحشود، خلال الفترة ١٤-١٦/٤/٢٠١٥م، مكة المكرمة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

٣. جبر، حسين عبيد، وكاظم، بشرى سلمان (٢٠١٤م). السلوك الاجتماعي وعلاقته بمفهوم الذات لدى طلبة كلية الفنون الجميلة في جامعة بابل، بحث منشور، مجلة مركز بابل للدراسات الإنسانية، مج٤، عدد٢، جامعة بابل، محافظة بابل.

٤. الجهلاوي، محمد كامل (٢٠١٦م). برمجة العقل وتهيئته، ط١، ميكسارز للنشر، بغداد.

٥. ربيق، عبدالله متعب (٢٠١٤م). إدارة الحشود والسيطرة عليهم، مجلة الأمن والحياة، عدد ٣٨٨، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

٦. سيد، السيد عدنان عبدالسلام (٢٠١٥م). إدارة الحشود المفاهيم والمصطلحات والأنواع، ورقة عمل، الملتقى العلمي الأساليب والتقنيات الحديثة في إدارة الحشود، مكة المكرمة، خلال الفترة ٢٥-٢٧/٦/١٤٣٦هـ - ١٤-١٦/٤/٢٠١٥م، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

٧. العبود، عبدالرحمن خلف (٢٠١٥م). إدارة الحشود البشرية، مقال منشور، عدد ١٥٦٩٨، الاثنين ٢١/٩/٢٠١٥م، صحيفة الجزيرة، الرياض.

٨. لوبون، غوستاف (١٩٩١م). سيكولوجية الجماهير، ترجمة: هاشم صالح، ط١، دار الساقي للنشر، بيروت.

٩. مراد، علي عباس، وفياض، عامر حسن (٢٠١٧م). القومية والأمة مدخل إلى الفكر السياسي القومي، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة.

١٠. ابن منظور، جمال الدين (٢٠١١م). لسان العرب، تحقيق عبدالله علي الكبير وأخرون، مج١، دار المعارف، القاهرة.

١١. نوفل، سمية عبدالكريم جابر (٢٠١٤م). الخصائص النفسية للطلبة المشاركين في سلوك الشغب في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمَّان.

١٢. اليوسف، عبدالله محمد (٢٠١٦م). إدارة الحشود، مجلة الأمن والحياة، عدد ٤١٢، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية

13- Khozium, Mohamed Osama, etal. (2012). "A Proposed Computer- based System Architecture for Crowd Management of Pilgrims Using Thermography", Life Science Journal, Vol 9. 2, pp: 277-282.

14- Wanjiku, Mandu agenes. (2016). "Assessment of Crowd Management Strategies Used for Football Events in Government-owned Sports Stadia in Nairobi Country, Kenya, Masster Thesis, Kenyatta University, Nairobi.

15- Rahmat, Norazlina, etal. (2011). "Crowd Management Strategies and Safety Performance among Sports Tourism Event Venue Organizers in Kuala Lumpur and Selangor", World Applied Sciences Journal, Vol 12, pp: 47-51.

16- Martella, Claudio. (2017). "Crowd Textures: from Sensing Proximity to Understanding Crowd Behavior", Ph.D Thesis, Vrije University, Amsterdam.

17- Martella, Claudio, etal. (2017). "on Current Crowd Management Practices and The Need for Increased Situation Awareness, Prediction and Intervention", Safety Science Journal, Vol 91, pp: 381-393.

المبادئ العامة لتحقيق أمن وسلامة الحشود في التجمعات الكبرى

د. محمد عبد الله عثمان إدريس
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تتطلب التجمعات الكبرى بمختلف أنواعها (اجتماعية - دينية - ترفيهية - وطنية) نشاطات مختلفة في أماكن متنوعة. ويحرص القائمون على إدارة هذه التجمعات إلى اتخاذ التدابير والإجراءات التي تساعد في الحفاظ على أمن وسلامة المشاركين في هذه التجمعات من خلال تواجد رجال الأمن والدفاع المدني والإسعاف وعمل التجهيزات اللازمة. وعلى الرغم من ذلك قد يحدث ما يؤثر على المناسبة لإهمال بعض المبادئ اللازمة لتوفير الأمن والسلامة. وتسعى هذه الورقة إلى تقديم أهم المبادئ التي ينبغي اتباعها لتحقيق أمن وسلامة الحشود في أماكن التجمع بالمناسبات الكبرى، معتمدة على مراجعة الدراسات السابقة والمعلومات الميدانية وذلك من خلال تعريف التجمعات الكبرى والتصميم العمراني والفراغات العمرانية لما لهما من علاقة وثيقة مع مواقع التجمعات الكبرى. وتقديم المبادئ العامة لتحقيق سلامة الحشود. وتنتهي الورقة بالملخص والتوصيات.

المقدمة:

تعد التجمعات في المناسبات بمختلف أنواعها (اجتماعية - دينية - ترفيهية - وطنية) من المظاهر المعتادة في جميع أنحاء العالم حيث تتطلب ممارسة نشاطات مختلفة في أماكن متنوعة وغالباً ما تكون في المناطق العامة المفتوحة في المدينة أو خارجها. ويحرص المنظمون والقائمون على إدارة هذه المناسبات على نجاح هذه الأنشطة وبالتالي نجاح المناسبة، ويتم اتخاذ التدابير والإجراءات التي تساعد في الحفاظ على أمن وسلامة المشاركين فيها من خلال تواجد رجال الأمن والدفاع المدني والإسعاف وعمل التجهيزات اللازمة. وعلى الرغم من ذلك قد يحدث ما يؤثر على سلامة المشاركين في هذه المناسبة لإهمال بعض المبادئ اللازم توفيرها. وتسعى هذه الورقة إلى تقديم أهم المبادئ التي ينبغي اتباعها لتحقيق أمن وسلامة الحشود في أماكن التجمع بالمناسبات الكبرى، معتمدة على مراجعة الدراسات السابقة والمعلومات الميدانية وذلك من خلال تعريف المناسبات الكبرى والتصميم العمراني، والفراغات العمرانية لما لها من علاقة وثيقة مع مواقع التجمعات الكبرى. وتقديم المبادئ العامة لتحيق سلامة المشاركين في التجمع. وتنتهي الورقة بملخص لأهم النتائج والتوصيات.

التجمعات الكبرى:

خاض العديد من المتخصصين في تعريف التجمعات الكبرى (شكل ١) وكان من أهمها تعريف منظمة الصحة العالمية في عام ٢٠٠٨ وذلك بالمناسبة التي يتم التخطيط لها أو المناسبة العفوية والتي يحضرها عدد كبير من الناس. وفي عام ٢٠١٣ عرف مارك كيم وآخرون التجمعات الكبرى بالمناسبة التي تكون فيها فرصة تعرض المشاركين لمشاكل صحية مرتفعة إذا لم يتم إدارتها بالشكل المطلوب. في حين عرف مولر مارتن (٢٠١٥) المناسبات الكبرى بأنها مناسبات متنقلة ذات وقت محدد تجذب أعداد ضخمة من الزوار تنقل إلى جمهور عريض تتكلف مبالغ ضخمة ولها تأثيرات كبيرة على البيئة المبنية وعلى السكان. ووصفها هيلر (٢٠٠٠) إنها حدث قصير المدة يحدث مرة واحدة ذو قيمة عالية تنقله الوسائط الإعلامية الكبيرة إلى العالم، وله تأثير مميز و دائم على العمران أما ميلز وروسنتراب (٢٠١٣) فقد عرفها بأنها منافسات خاصة على المستوى الوطني أو العالمي تؤدي إلى مستويات مكثفة من المشاركة والتغطيات الإعلامية وعادة ما تتطلب استثمارات حكومية/عامة ضخمة على كلا المستويين: البنية التحتية الخاصة بالحدث كالإستادات التي تستضيف الحدث، والبنية التحتية العامة

كالطرق والمساكن ونظم النقل. ومن خلال ما سبق يمكن تعريف التجمعات الكبرى بالمناسبة التي يجتمع فيها أعداد كبيرة من المشاركين في مكان محدد أو غير محدد بشكل منظم أو عفوي وتكون فيها احتمالية تعرض سلامة المشاركين للخطر بنسبة عالية إذا لم يتم الترتيب المسبق لها.

شكل ١: نموذج لتجمعات كبرى احتفالاً بمناسبة وطنية

المصدر: https://www.nextnature.net/2011/10/welcome-to-earth-number-7-billion/

التصميم العمراني وعلاقته بالتجمعات الكبرى:

يمثل التصميم العمراني (شكل ٢) الأداة التي من خلالها يتم تجهيز مواقع التجمعات الكبرى، وبين مدني بور (١٩٩٦م) أن التصميم العمراني يقع بين العديد من التخصصات العمرانية والتي تشمل العمارة، وتنسيق المواقع، والتخطيط العمراني، مما نتج عنه العديد من الموجهات والنظريات المرتبطة بعلم التصميم العمراني. في حين أضافت مجموعة التصميم العمراني البريطانية (UDG 1998) أن هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن يحققها التصميم العمراني تتمثل في تطوير البيئة العمرانية القائمة، وقياس الاستدامة ويعطى الإحساس بالمكان، وفي نفس الوقت يستطيع أن يخلق بيئة جاذبة للاستثمار، كما أوضحت إدارة البيئة والنقل والأقاليم البريطانية في لندن (DETR 2000) أن التصميم العمراني هو الفن الذي يطور الأماكن؛ ليستمتع بها الناس، حيث يركز على ربط الناس بالفراغات وحركتهم بين المباني؛ ليحقق بيئة عمرانية ممتعة. ومن خلال ما سبق لخص إدريس (٢٠٠٤م) تعريف التصميم العمراني بالفن المتعدد التخصصات الذي يهيئ الفراغات العمرانية للاستخدامات المختلفة ويعمق العلاقة بين المباني والفراغات المحيطة بها وبين الناس والفراغات العمرانية، ويمكنهم من أداء أنشطتهم، ويحافظ على سلامتهم.

شكل ٢: نموذج يوضح دور التصميم العمراني في تهيئة مواقع التجمعات الكبرى (ساحة القديس بطرس بالفاتيكان)

المصدر: http://www.sea7htravel.com/2013/11/city-squares-around-the-world.html

الفراغات العمرانية:

تمثل الفراغات العمرانية أهم مواقع المناسبات الكبرى، وتعد الفراغات العمرانية عنصرا رئيسيا ومكملا لأي نسيج عمراني، وتلعب دوراً مهماً في تشكيل المدينة وربط أحيائها مع بعضها البعض وتسهل حركة السكان وتساعد في الوصول إلى مرافقها على اختلاف أنماطها وخصائصها. فالفراغات العمرانية (شكل ٣) يمكن أن تأخذ عدة أشكال مثل الطرق، والميادين، والحدائق العامة، والبرحات السكنية بين المباني. ولقد خاض العديد من المتخصصين في تعريف الفراغ العمراني فنجد أن كارير (١٩٧٩) قد عرف الفراغ العمراني بكل أنواع الفراغات بين المباني في المدينة والمناطق المحيطة بها، في حين ذكر لوتلي (١٩٩٢) أن كل أرض فضاء مثل الطرق والممرات والملاعب والحدائق العامة والخاصة تعتبر فراغ عمراني لابد أن يكون عنصرا أساسيا في المدينة ولابد أن يعطى خصائص وجودة البيئة العمرانية، ومؤخراً عرف سيكسنا (٢٠٠٠) الفراغ العمراني بكل الفراغات الخارجية في مدننا والتي تحتضن النشاطات العامة. ومما سبق يتضح أهمية توفر الفراغات العمرانية في المدينة لتتمكن من استضافة النشاطات الخارجية بجميع أنواعها والتأكيد على تحقيق الجودة التي تساعد على ممارسة النشاطات.

شكل ٣: نموذج لفراغ عمراني وسط سنغافورة

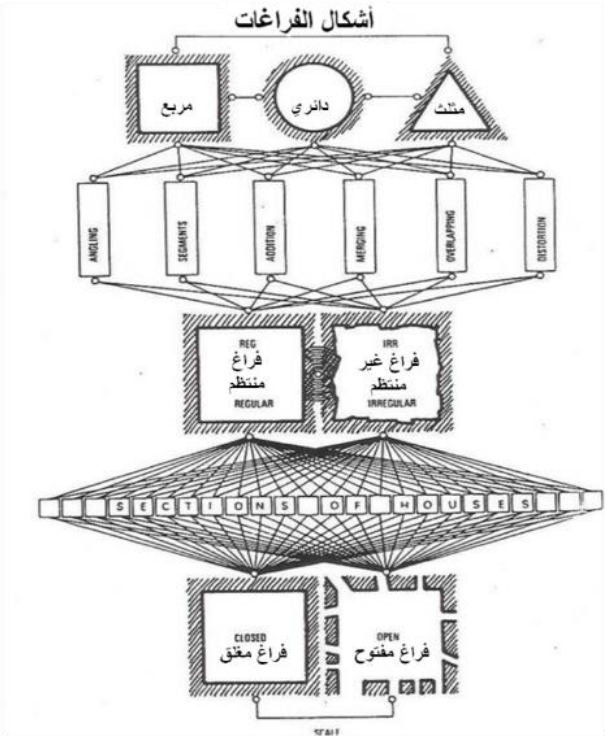
المصدر: الباحث

١- تصنيف الفراغات العمرانية:

يلعب تصنيف الفراغات العمرانية دوراً مهماً في نوعية استخدامه فقد صنف كارير (١٩٧٩) الفراغات العمرانية إلى صنفين رئيسين هما: الساحة والطريق ووضح أن الخصائص الشكلية للصنفين متشابهه في حين تختلف مقاييس الجدار المحيطة بها، ووظائفهما والحركة فيهما والتي تعطي لكل منهما الطابع المميز، ويمكن تصنيف الساحة بناء على وظيفتها، وموقعها، ونوعية الاستخدام فهناك ساحة المدينة الرئيسية التي توسط المدينة وتقام فيها الاحتفالات الرسمية والمهرجانات، في حين هناك ساحة الحي والتي يستفاد منها في توفير ملاعب للأطفال وأماكن تجمع للكبار وبعض مناسبات السكان.

٢- أنماط الفراغات العمرانية:

إضافة إلى تصنيف الفراغات العمرانية قسم كارير (١٩٧٩) أنماطها وبين أنها تستمدها من ثلاثة أشكال هندسية رئيسية هي المربع والدائرة والمثلث (شكل ٤) وأرجع الإحساس بالفراغ إلى جودة الشكل. ويمكن أن نضيف أن جميع الأشكال قد تأخذ الشكل المنتظم وغير المنتظم ويؤثر شكل الفراغ وجودته على وظيفته وطريقة الاستخدام.



شكل ٤: أشكال الفراغات العمرانية

المصدر:Krier 1979

٣- العوامل المؤثرة في جودة الفراغات العمرانية:

تتأثر الفراغات العمرانية بالعديد من العوامل وتأتي في مقدمتها العوامل البيئية بشقيها المناخية والطبيعية، فكما هو معروف فإن المناطق المفتوحة معرضة مباشرة للتقلبات الجوية مما يعرض مستخدميها لمختلف الظروف المناخية من شمس ورياح وأمطار ما لم يتم مراعاة ذلك، وكذلك الحال بالنسبة للظروف الطبوغرافية، أما الموقع وإمكانية الوصول فهما المحددان الرئيسيان لاستخدم الفراغات العمرانية، فكلما كان الموقع مناسب وسهل الوصول كلما زادت الاستفادة منها والعكس صحيح. ولا يمكن إغفال عنصري الأمن والسلامة في تشجيع الإستفادة من الفراغات العمرانية إضافة إلى توفر المرافق والخدمات، ولعل فقدان الخصوصية هو السبب الرئيس في عدم الاستفادة من الفراغات العمرانية وخصوصاً داخل الأحياء السكنية التي أصبحت الفراغات فيها مجروحة من جميع المباني المحيطة بها وانحصر إستخدامها على فئة معينة من السكان.

٤- أسس تصميم الفراغات العمرانية:

لتطوير فراغات عمرانية جيدة يمكن الاستفادة منها وتؤدي وظائفها على الوجه الصحيح وتمكن المستخدمين من ممارسة النشاطات الخارجية المختلفة طور المتخصصين العديد من الأسس التصميمية حيث قدم سيكسنا (٢٠٠٠) تلخيصاً لها على النحو التالي:

٤-١ إعطاء الهوية المناسبة للفراغ:

تمثل هوية المكان العنصر الرئيس في عملية تصميم الفراغ ويحرص المصمم العمراني على إظهار ذلك في مرحلة التصميم.

٤-٢ إظهار خصائص المكان:

الاستفادة من خصائص المكان والتي تعد من الفرص المتاحة في الموقع والتي يمكن استغلالها في توظيف بعض العناصر التصميمية.

٤-٣ البساطة في التصميم:

تساعد البساطة في تصميم الفراغ على سهولة استخدامه والتعرف على عناصره المختلفة دون أن يترتب على المستخدمين أي جهد في ذلك.

٤-٤ الوضوح في التصميم:

يمكن الوضوح للمستخدمين للفراغ في سهولة الوصول للمناطق المطلوبة كما يساعد على تسهيل أعمال الصيانة والتشغيل ويمكّن الجهات الأمنية والخدمية بالقيام بمهامها.

٤-٥ الملائمة مع البيئة المحيطة:

تتعرض المناطق المفتوحة للتقلبات المناخية مباشرة إضافة إلى تأثير البيئة المبنية المحيطة بها مما يتطلب مراعاة ذلك في مراحل التصميم خصوصاً فيما يتعلق بالتهوية والتظليل وتوفير البيئة المناسبة والمريحة للمستخدمين.

٤-٦ العلاقة بين الفراغ والعناصر المحيطة:

يعد الفراغ عنصر الربط الرئيسي للعناصر المحيطة به.

٤-٧ المقدرة على تعدد الاستعمالات:

يساعد الفراغ متعدد الاستعمالات المستخدمين على ممارسة نشاطاتهم الخارجية المختلفة في جميع الأوقات وبجميع الأشكال.

٥- المبادئ العامة لتحقيق أمن وسلامة الحشود في التجمعات الكبرى:

تمثل المبادئ العامة التي لابد من تحقيقها في مواقع التجمعات الكبرى طوق النجاة للحفاظ على أمن وسلامة المشاركين في هذه التجمعات وتمكينهم من ممارسة الأنشطة المختلفة الخاصة بالمناسبة، وللحصول على هذه المبادئ تم مراجعة العديد من الدراسات والأبحاث والأوراق العلمية المتعلقة بهذا الموضوع على الرغم من تركيز معظمها على الجوانب الصحية والطبية إلا أنه أمكن الاستفادة منها ومن بعض الدراسات المتعلقة بتنظيم المناسبات الكبرى، إضافة إلى خبرة الباحث في هذا المجال والتي اكتسبها من خلال مشاركاته الميدانية في العديد من الدراسات والمشاريع المتعلقة بتنظيم الحشود والإيواء في الحج والعمرة والتوصل إلى العديد من المبادئ ومن أهم الدراسات والمراجع التي تم الاستفادة منها:

- دراسة What makes an event a mega-event? Definitions and sizes (مولر مارتن ٢٠١٥) وتهتم بتقديم تعريف للمناسبات الكبرى وتصنيفها وأنواعها ويقترح هذا التقرير أربعة معايير لتحديد الأحداث الكبرى وتشمل: جاذبية الزوار، التغطية الإعلامية، التكاليف والأثر الناتج عنها، وتقوم الدراسة بتطوير مؤشرات لكل معيار كما تقوم الدراسة بتطوير نظام تصنيف متعدد الأبعاد للأحداث الكبيرة وفقا للحجم، ويميز بين الأحداث الكبرى والأحداث الضخمة والصنف الحديث من الأحداث الفريدة. وفي النهاية، تبين الدراسة الحاجة إلى مزيد من البيانات عن حجم وتكاليف وأثر الأحداث الكبيرة مع مرور الوقت.

- دراسة Planning Medical Care for High-Risk Mass Gatherings (ليونارد وبوزمان و وبنسلو ٢٠٠٦) حيث بينت أن عددا كبيرا من السكان يحرص على المشاركة في التجمعات الكبرى بمختلف أنواعها كالأحداث الرياضية والمعارض والمهرجانات والحفلات الموسيقية، مما يعرضهم للمخاطر في بعض الأحيان وتبقى هذه التجمعات تتطلب تغطية وخطط للطوارئ الطبية في مثل هذه الاحداث كما تحتاج إلى تنسيق مع جهاز الأمن، وتوضح هذه الدراسة المتطلبات الأمنية اللازمة لهذه الأحداث والتي تختلف عن خدمات الطوارئ الطبية التي تغطي التجمعات البشرية العادية.

- مقال بعنوان ١٠ point safety and security guide for events (جيل مكركين ٢٠١٨) ويركز على أهم عشر نقاط لابد من مراعاتها للحفاظ على سلامة المشاركين في التجمعات الكبرى. والتي تتركز في:

١- وضع أهداف الأمن والسلامة.

٢- توثيق المعلومات.

٣- تحديد وفهم المخاطر والاستعداد لتغيير خطط المناسبة وفقاً لها.

٤- التواصل مع مستشاري السلامة.

٥- العمل مع الأشخاص المؤهلين ذوي الكفاءة والخبرة.

٦- التأكد من فعالية خطط التواصل.

٧- اختبار وتجربة الخطط المعدة مسبقاً.

٨- توثيق المخاطر والعمل على التخفيف منها والملاحظة المستمرة.

٩- التأكد من استيفاء جميع الخطوات للحفاظ على أمن وسلامة المشاركين.

١٠- التعامل مع المناسبة بصدق وأمانة وشفافية.

- دراسة Mega Event as Catalysts for Urban Transformation وتمثل الفصل العاشر من كتاب Shanghai Manual–A Guide for Sustainable Urban Development in the 21st Century (فريدريك بوسا ٢٠٠٥) حيث اهتمت أيضاً بتعرف مصطلح التجمعات الكبرى والترتيبات اللازمة لعقد مثل هذه التجمعات وخصوصاً في المجال الصحي وما يتعلق به.

- دراسة دور التصميم العمراني في التحكم في حركة الحشود دراسة حالة منطقة الجمرات بمشعر منى (إدريس ٢٠١٧) واهتمت الدراسة بتعريف التصميم العمراني وأهدافه وعلاقته بالحشود البشرية، واستعراض الفراغات العمرانية بصفتها العنصر الأساس لمنظومة حركة الحشود، واستعرضت مخططات المشروع لإظهار دور التصميم العمراني في التحكم في حركة الحشود وتركزت توصياتها على التأكيد عل أهمية التصميم العمراني للمشروعات التي لها علاقة بالحشود وإخضاع جميع مواقع المناسبات الكبرى لدراسات عمرانية وتخطيطية مفصلة تراعي حركة الحشود وأنشطتهم المختلفة.

- دراسة منظومة الشاشات الإلكترونية بمكة المكرمة من خلال معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة (فوده وآخرون ٢٠١٧) وتركز على دور الشاشات الإلكترونية في التجمعات الكبرى خصوصاً في ما يتعلق بالتوعية والإرشاد.

إضافة إلى العديد من الدراسات وأوراق العمل، وقد خلصت مراجعة الدراسات السابقة إلى مجموعة من المبادئ المهمة والتي نوجزها فيما يلي:

٥-١ التعرف على طبيعة المناسبة:

يعد التعرف على طبيعة المناسبة (شكل ٥) من أهم المبادئ والتي من خلالها يمكن التعرف على طريقة إدارة المناسبة والتخطيط لها وعادة ما تكون على النحو التالي:

- مناسبة عالمية (International Event).
- مناسبة ترفيهية (Recreational event).
- مناسبة علمية (Educational event).
- مناسبة دينية (Religious event).
- مناسبة وطنية (National event).
- مناسبة اجتماعية (Social event).
- مناسبة رياضية (Sport activities).
- مناسبة تجارية (Commercial event).

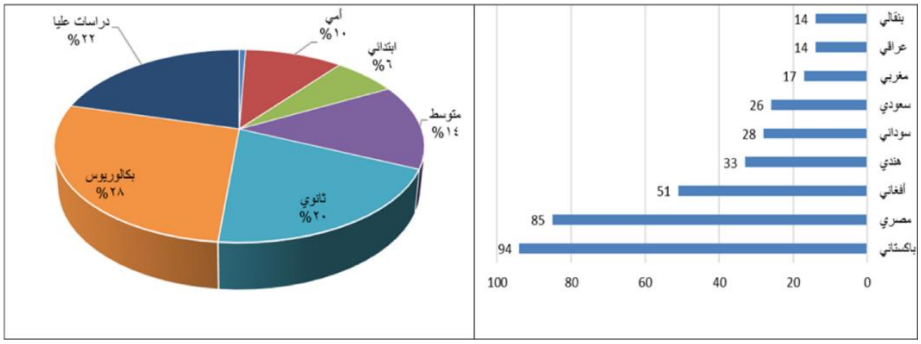
شكل ٥: مناسبة رياضية في إحدى المدن الأمريكية

المصدر: أرشيف الباحث

٥-٢ التعرف على خصائص المشاركين:

يساعد التعرف على خصائص المشاركين في المناسبة (شكل ٦) القائمين على المناسبة في توفير الاحتياجات المناسبة للمشاركين ومن أهم الخصائص اللازم التعرف عليها:

- الجنسية. (Nationality).
- المستوى التعليمي. (Education level).
- الجنس (ذكر / أنثى) (Gender).
- الخلفية الثقافية ((Cultural habits.
- العمر (Age).
- المستوى الاقتصادي (Economical level).



شكل ٦: نموذج لبعض خصائص المشاركين التي يجب التعرف عليها (المستوى التعليمي)

المصدر: إدريس ٢٠١٧

٥-٣ التعرف على خصائص موقع المناسبة (الوضع الرهن):

التعرف على خصائص موقع المناسبة (شكل ٧) هي أول خطوة يقوم بها المخطط أو المصمم حيث يساعد على سهولة التعامل مع الموقع وتوجيه المشاركين في المناسبة ومن أهم العناصر التي يجب التعرف عليها:

- الظروف الطبوغرافية (Topography).
- الظروف المناخية (Climatic conditions).
- الإنشاءات القائمة (Man made features).
- الحركة المرورية حول الموقع (Traffic mode).
- مخارج الطوارئ (Emergency exits).
- المواد المستخدمة (Materials).
- الخدمات المتوفرة (Available facilities).
- المرافق المتوفرة (Available utilities).
- الفرش والتجهيزات (Street furniture).
- الدخول والخروج من الموقع (Accessibility).

شكل ٧: التعرف على خصائص موقع المناسبة

المصدر: ابو العينين ٢٠٠٣

٥-٤ وقت إقامة المناسبة:

يلعب توقيت المناسبة دوراً هاما وحيوياً ومؤثراً على المناسبة، فبعض المناسبات تكون صباحية أو مسائية، صيفية وأخرى شتوية وبعضها متغير التوقيت مثل الحج والعمرة التي تتغير أوقاتها على مدار العام لارتباطها بالسنة الهجرية المعتمدة على التقويم القمري، مما يجعل القائمين عليها في حالة استعداد دائم ومتغير وفق الاعتبارات المختلفة لتوقيت المناسبة.

٥-٥ حساب الطاقة الاستيعابية للمكان:

لتحديد العدد المناسب من المشاركين لا بد من التعرف على الطاقة الاستيعابية للمكان، ولحساب الطاقة الاستيعابية للمكان هناك العديد من الخطوات التي يجب إتباعها، ويساعد دليل مستويات الخدمة لحركة المشاة على حساب الطاقة الاستيعابية للمكـان (جدول ١) على النحو التالي:

- التعرف على المساحة غير المستغلة في المكان.
- تحديد نسبة من المساحة غير المستغلة للحركة.
- حسم المساحة المخصصة للتجهيزات إن وجدت.
- التعرف على العدد المناسب في المتر المربع حسب المعايير العالمية.
- قسمة المساحة المتبقية على المعدل الطبيعي.

مستوى الخدمة	معدل التدفق شخص / م / د	الكثافة شخص/م٢	المساحة م٢	مستوى الخدمة
Level of service	Flow rate p/m/m	Density person/m2	Area M2	Level of service
أ	6.562	0.083	12.077	A
ب	22.966	0.269	3.716	B
ج	32.808	0.448	2.230	C
د	49.213	0.718	1.394	D
هـ	82.021	1.794	0.557	E
و	متغير	1.794	0.557	F

جدول رقم ١: مستويات الخدمة لحركة المشاة لحساب الطاقة الاستيعابية للمكان

المصدر: TRB (2000) Highway Capacity Manual

٥-٦ التعرف على المخاطر المحتملة:

المناطق المفتوحة (الفراغات العمرانية) تكون دائماً معرضة للمخاطر بمختلف أنواعها (شكل ٨) لذلك لا بد من طرح هذه المخاطر وإعداد الخطط لمواجهتها ومن أهم المخاطر المحتملة:

- المخاطر البيئية (الأمطار والسيول - العواصف).
- المخاطر التشغيلية (انقطاع التيار الكهربائي - انقطاع المياه).
- المخاطر السلوكية (التصرفات السلبية للمشاركين).
- الذعر والهلع (حدوث حالة ذعر وهلع بين المشاركين نتيجة لأي طارئ).
- التدافع والدهس (نتيجة للذعر او أعمال فوضى).
- الازدحام الشديد (الإقبال الشديد وتجاوز المشاركين العدد المسموح).

شكل ٨: التدافع والفوضى من المخاطر المحتملة في المناسبات والتجمعات الكبرى
المصدر: (ارشيف الباحث) الفوضى التي حدثت في افتتاح فرع مطعم البيك في القصيم

٥-٧ قياس مستوى الخطورة:

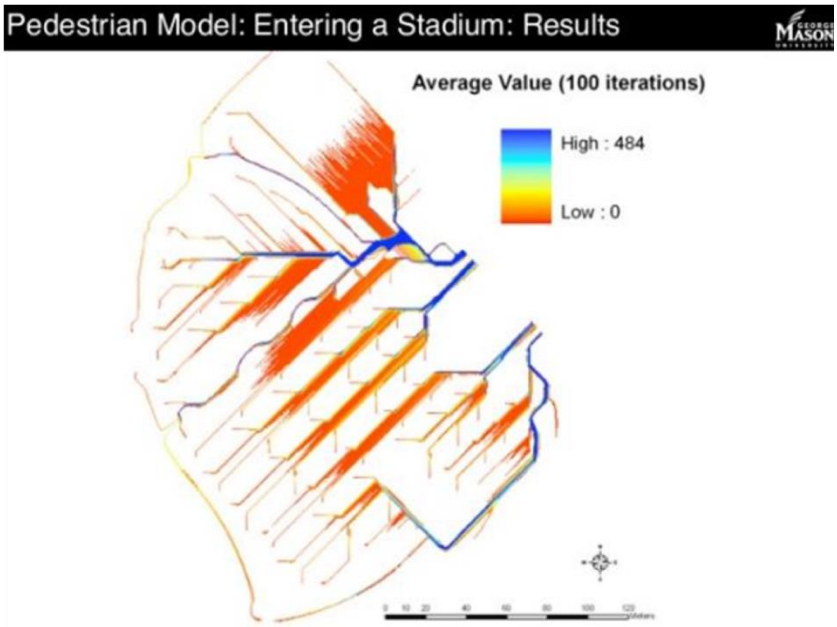
من المهم جداً أن يتم قياس مستوى الخطورة طوال وقت المناسبة والتواصل مع الجهات المشرفة على المناسبة للتأكيد على استمرارها في المستوى الآمن بحيث لا تتعدى المستوى الثالث في أصعب الظروف كما يوضح (شكل ٩) وذلك فيما يتعلق بأي نوع من المخاطر التي سبق الحديث عنها.

Scale – الدرجة	Risk Level - مستوى الخطورة	
1	Trivial	طفيف
2	Tolerable	محتمل
3	Moderate	متوسط
4	Substantial	حقيقي
5	Intolerable	غير محتمل

شكل ٩: مستويات الخطورة
المصدر: فوده ٢٠١٧

٥-٨ إعداد خرائط المخاطر المحتملة:

من المهم إعداد خرائط للمخاطر المختلفة المحتملة سواء الطبيعية أو التي من صنع الإنسان أو السلوكية وذلك بصورة مسبقة للمناسبة، وكذلك من الضروري والأساسي إعداد خرائط المخاطر الآنية وقت المناسبة لكافة عناصر وأماكن المناسبة طوال مدتها، وتكون ما بها من معلومات أمام متخذي القرار والمشغلين بصورة آنية (شكل ١٠).



شكل ١٠: نموذج خرائط المخاطر الآنية (الدخول إلى موقع المناسبة)

المصدر: Andro Crooks (2105)

٥-٩ الإرشاد والتوعية:

يعتبر إيصال الرسائل الهامة الإرشادية والتوعوية من خلال الشاشات واللوحات (شكل ١١) للمشاركين في المناسبة لتوجيههم إلى مواقع الفعاليات والخدمات وحثهم على السلوك الأمثل والتصرف المنشود وقت الطوارئ من أهم العوامل التي تساعد وتساهم في تحقيق الأمن والسلامة للمشاركين ومن ثم الوصول إلى بر الأمان بالمناسبة ونجاحها (فوده وآخرون ٢٠١٧) ومن ثم فإن تفعيل وتشغيل منظومة الإرشاد والتوعية السابقة الذكر طوال وقت المناسبة عامة ووقت وقوع أي حادث طارئ عنصر هام ومبدأ أساسي.

شكل ١١: نموذج للوحات الإرشاد والتوجيه المستخدمة في منطقة الجمرات

المصدر: أرشيف معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة

٥-١٠ المراقبة والمتابعة:

تعتبر عملية المراقبة الجيدة والدائمة من أهم العوامل لنجاح الحدث حيث تعد بمثابة الحواس ووسائل الاستشعار التي تتعرف على أي مخاطر قبل وقوعها ومن ثم تستدعي من المشغلين ما يتطلب ذلك الخطر من مواجهة، ويشمل ذلك:

- أماكن المراقبة.
- طرق المشاركين.
- أماكن التجمعات.
- طرق الطوارئ والجهات المشغلة.
- الطرق والمسارات المؤدية إليها.
- وسائل الانتقال.
- وسائل المراقبة وتشمل:
  * المراقبة المباشرة بواسطة أشخاص مدربين.
  * الكاميرات.
  * العدادات.
  * الحساسات المختلفة.
  * نظم الاستشعار عن بعد، وخاصة فيما يتعلق بالظروف المناخية والجوية.

٥-١١ التحليل المستمر:

من المهم جداً الاستفادة مما يتم جمعه من بيانات عبر وسائل المراقبة المختلفة السابقة الذكر وتحويلها إلى معلومات تساعد وتفيد متخذي القرار في اتخاذ القرار المناسب للحدث الجزئي للتحكم فيه والسيطرة عليه منذ بدايته، وتجنب أي مضاعفات قد تنتج عنه أضرارا بالمناسبة ويعرض أمن وسلامة المشاركين فيه للخطر.

٥-١١-١ أدوات التحليل:

تمثل أدوات التحليل والتي تتكون عادة من الأجهزة الحاسوبية المتقدمة وما تشتمل علية من برامج حاسوبية وتطبيقات مختلفة:

- أجهزة الحاسوب المتقدمة.
- برامج التحليل للمعلومات المختلفة.

٥-١١-٢ الخبراء والمحللون:

يعتبر العنصر البشري وما يشمله من خبراء وقدرات على التحليل المباشر، من أهم أدوات التحليل، سواء لما يرونه على أرض الواقع أو عبر وسائل المراقبة المختلفة، ومن ثم يمررون آرائهم حول الموضوع إلى متخذي القرار.

٥-١١-٣ غرفة العمليات:

تعد غرفة العمليات بمثابة العقل لعملية إدارة الحدث الضخم جملة ولعملية إدارة أمن وسلامة المشاركين فيه، ومن ثم لابد أن تحتوي على خبراء وممثلين لكافة الجهات ذات العلاقة لإبداء مرئياتهم المختلفة، ويكون ذلك على امتداد الساعة وطوال فترة المناسبة.

٥-١٢ وضع الفرضيات المختلفة:

تحتاج المناسبات بمختلف أنواعها إلى إعداد الخطط والفرضيات المختلفة وذلك للتعامل مع الوضع في الحالات العادية وفي حالات الطوارئ المختلفة وأن تكون جاهزة قبل وقت كاف ويتم تحديثها ويتم تعميمها على الجهات المشاركة ذات العلاقة بالمناسبة والتدريب على تنفيذها.

الخلاصة والتوصيات:

من خلال ما سبق يتضح أن المناسبات الكبرى أو التجمعات الكبرى وعلى الرغم من أن الزحام فيها ظاهرة طبيعية إلا أنها معرضة لأي حدث خصوصاً إذا لم يتم مراعاة المتطلبات الاساسية. وتأتي هذه الدراسة لتأكد على أهمية المبادئ وعلى أهمية التقييد بها للوصول إلى مناسبة آمنة تحقق الغرض من تنفيذها وهي:

- التعرف على طبيعة المناسبة.
- حساب الطاقة الاستيعابية للمكان.
- الإرشاد والتوعية.
- التعرف على خصائص المشاركين.
- التعرف على المخاطر المحتملة.
- المراقبة والمتابعة.
- التعرف على خصائص موقع المناسبة (الوضع الرهن).
- قياس مستوى الخطورة.
- التحليل المستمر.
- وقت إقامة المناسبة.
- إعداد خرائط المخاطر المحتملة.
- وضع الفرضيات المختلفة.

المراجع والمصادر:

- أبو العنين، نجوى إبراهيم (٢٠٠٣) أسس ومعايير التصميم والتخطيط لتحقيق التنمية العمرانية للأقاليم الصحراوية، ندوة التنمية العمرانية في المناطق الصحراوية ومشكلات البناء فيها، وزارة الأشغال العامة وإلاسكان، الرياض، المملكة العربية السعودية.

- إدريس محمد (٢٠١٧) دور التصميم العمراني في التحكم في حركة الحشود دراسة حالة منطقة الجمرات، مجلة الإمارات للبحوث الهندسية، جامعة الإمارات، الإمارات العربية المتحدة.

- إدريس محمد (٢٠١٥) تهيئة وتحسين زيارة مقبرة البقيع، مجلة تصاميم البيئة، المجلد رقم ٩ جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

- فوده وآخرون (٢٠١٧) منظومة الشاشات الإلكترونية في مكة المكرمة معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة المملكة العربية السعودية.

- Andro Crooks (2015) GIS and Agent Based Modeling, Gorge Mason University, Virginia State, USA.

- DETR (2000) By Design. Urban Design in the Planning System: towards better practice. London, Department of the Environment, Transport and Regions.

- Federica Busa (2012) A guide for Sustainable Urban Development in the 21st Century, Shanghai Manual.

- Jill McCracken (2018) 10 point safety and security guide for events, a guide produced by GL Events for event planners new to the industry, uk.

- Hiller, H. (2000b). Toward an urban sociology of mega-events. Research in Urban Sociology, 5, 181–205.

- Krier, R. (1979) Urban Space. London, Academy Edition, UK.

- Lully, W. (1992) Making Space, Protecting and Creating open space for local community. Milton, Keynes, Powage Press.

- Madanipour, A. (1996) Design of Urban Space. An Inquiry into a Social -Spatial Process. West Sussex. John Wily

- Mills, B. M., & Rosentraub, M. S. (2013). Hosting mega-events: A guide to the evaluation of development effects in integrated metropolitan regions. Tourism Management, 34,238–246. doi:10.1016/j.tourman.2012.03.01

- Muller, Martin (2015). What makes an event a mega-event? Definitions and sizes. Leisure Studies,34(6):627-642.DOI: https://doi.org/10.1080/02614367.2014.993333

- Sikan, A. (2000) Ten Principles for the design of successful urban space, paper presented at the 27th International Making Cities Livable Conference, Vienna Austria, July (2000).

- Mark Kim and others (2013) defined Mass Gathering as the highly visible events with the potential for serious health and political consequences if not managed carefully and effectively.

- Transportation Research Board (2000) Highway Capacity Manual. USA.

- R Leonard, J Winslow, W Bozeman (2006) Planning Medical Care for High Risk Mass Gathering. The Internet Journal of Rescue and Disaster Medicine.

- National Disasters Management Authority (2014) Managing Crowds at Event and Venues of Mass Gathering. A guide State Government, Local Authority, Government of India.

- https://www.nextnature.net/2011/10/welcome-to-earth-number-7-billion

آلية تنظيمية لتوفير بيئة مؤقتة آمنة للمشاة: تطبيق على منطقة ذات إزدحامات كبيرة

د. وائل صالح أحمد الحلبي
كلية الهندسة والعمارة الإسلامية – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

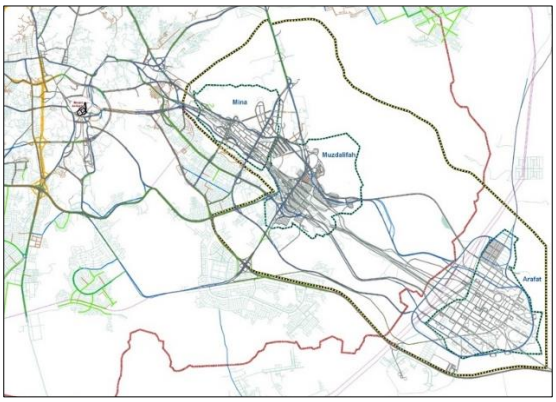
يفد إلى مكة المكرمة في موسم الحج كل عام ملايين المسلمين من جميع أنحاء العالم. ويستخدم الحجاج المساكن المنتشرة بأحياء مكة المكرمة للسكنى خلال فترة إقامتهم بها. ويعتبر حي العزيزية الواقع جنوب مشعر منى أحد الأحياء المفضلة للسكنى خلال هذه الفترة. ويعتبر موقعه الجغرافي لمجاورته للمشاعر أحد الأسباب الرئيسية لذلك. كما يعتبر مشعر منى أحد أهم مناطق الحج حيث يقضي حجاج بيت الله الحرام ثلاثة أيام به، ونظرا لموقعه الجغرافي ولعدم كفايته لاستيعاب كامل عدد الحجاج فإنهم يستخدمون محاور الربط مع منطقة العزيزية بمكة المكرمة للتنقل بينها وبين مشعر منى. ويعتبر شارع المسجد الحرام هو المحور الرئيس في نقل الحجاج وربطهم بالمسجد الحرام مما يتسبب في وجود الضغط الكبير عليه من المشاة والمركبات. وتستعرض هذه الورقة أحد المقترحات التنظيمية لتوفير بيئة أكثر سلامة للمشاة وتوفر حركة فيها سلاسة أكبر لحركة المركبات. حيث تقترح توفير مسارات للمركبات وأخرى للمشاة مع توفير مناطق لتحميل وتنزيل الركاب. كما أنها تقترح بعض الأمور التنظيمية للإستفادة المثلى من الخدمات المتوفرة وإقتراح أبسط الإضافات عليها.

المقدمة:

تعتبر مكة المكرمة مدينة ديناميكية ومتغيرة على مدار العام، حيث تستقبل كل عام ملايين المسلمين الذين يفدون إليها من شتى أنحاء العالم، ويعتبر موسم الحج والذي تصل فيه أعداد الحجاج إلى حوالي ثلاثة ملايين حاج هو الموسم الذي يتطلب أداء مناسكه التنقل بين المشاعر المقدسة ومكة المكرمة. وتقع المشاعر المقدسة (عرفات، مزدلفة، منى) شرق مكة المكرمة حيث يبعد أقصاها حوالي ١٥ كم كما هو موضح بالشكل ١. ويعتبر مشعر منى الواقع ملاصقة لأحياء مكة المكرمة أحد أهم هذه المشاعر، كما أن الأحياء المحيطة به تشهد كثافات طوال العام.

حيث يمكث الحجاج في مشعر منى أيام التشريق أو في الأحياء المحيطة به، كما ينتقلون بينه وبين مكة المكرمة قاصدا لمنطقة المسجد الحرام لقضاء بعض الأمور من مكة المكرمة. ويشكل المشي وسيلة نقل رئيسية في موسم الحج نظرا لمشاكل النقل بالوسائط الأخرى فيما بين مشعر منى ومنطقة المسجد الحرام على الأخص والذي تستعرض هذه الورقة أهم هذه المشاكل. ونظرا لما تحرص عليه حكومة المملكة العربية السعودية من سلامة لقاصدي بيت الله الحرام وتوفير أقصى درجات الأمن والسلامة لهم، فإن العمل على توفير محاور حركة آمنة للمشاة للإنتقال بين المشاعر المقدسة وعلى الأخص فيما بين مشعر منى ومنطقة المسجد الحرام. ولكون الإقامة في مشعر منى تنحصر في أيام معدودة لا تتعدى الخمسة أيام كل عام، فإن إقامة مشروعات قد تؤثر سلبا على البيئة العمرانية والنسيج العمراني لمكة المكرمة.

لذلك فإن إجراء بعض التنظيمات على حركة المركبات ببعض المحاور المحيطة بمشعر منى من الناحية الغربية والتي تفصلها عن منطقة المسجد الحرام ستسهم في خلق بيئة مشاة آمنة ومعزولة عن حركة المركبات.



شكل ١: مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، المصدر: وزارة التعليم العالي.

الدراسات السابقة:

١. مثلت دراسة حصر المشاة بالمشاعر المقدسة موسم حج ١٤٣١هـ أحدث إحصاءات موثقة لأعداد المشاة بالمشاعر المقدسة والأحياء المجاورة لها.

٢. وثقت إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة مشاهداتها التي تؤثر على سلامة حجاج بيت الله الحرام من خلال تقرير مصور.

٣. وقد أوصت الهيئة العليا لتطوير مكة في تقريرها للوضع الراهن لحركة المشاة بمنع الانتظار على جانبي الطريق وتحديد محطات النقل في حدود دائرة المشاة بالإضافة إلى إيجاد مسارات كهربائية لحركة المشاة لكبار السن.

٤. استعرض صالح الشهري استعمالات الأراضي في المشاعر المقدسة وأكد على أهمية فصل حركة المشاة عن المركبات بطريقة ملائمة.

٥. وبين مجدي حريري وآخرون في إمكانية إستخدام المسارات المتحركة في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة أن أعلى نسبة للحجاج المشاة هم المصريون والأفريقيون والباكستانيون، كما أن حوالي ١٨,٨% من المشاة تصل أعمارهم إلى أكثر من ٤٥ عاما.

٦. أوضح أحمد البدوي طه في خصائص حركة المشاة في المشاعر المقدسة لحج عام ١٤١٣هـ عدد من الأرقام الهامة لخصائص المشاة يمكن إستخلاص أهمها في أن إن أكثر من ٧٥% من المشاة المغادرين منى إلى المسجد الحرام يحملون شهادات لا تقل عن الثانوية. كما أن غالبية الحجاج (٥٥%) ممن أدوا الحج أكثر من مرة. إن حوالي ٣٥% من المشاة ممن يتبعون المذهب الحنفي ومثلهم للمذهب المالكي. كما أن ٤,٦% من المشاة فقط أظهروا أن اختيارهم للمشي بسبب عدم وجود وسيلة نقل أخرى. بينما أكد ٢٥% منهم أن السبب في اختيار المشي كوسيلة نقل بسبب ازدحام طرق المركبات. وبين ١٥% من المشاة بأن هناك نقص في الخدمات على طرق المشاة المؤدية إلى المسجد الحرام. وأوضح ٤١,٦% أن المشي لأسباب دينية وإعتقادات دينية. و ٧٧,٢% من المشاة قد سبق لهم المشي. كما أن ٦٧,٣% من المشاة قد سبق لهم تأدية فريضة الحج مرة واحدة وسبق لهم المشي عبر طرق المشاة.

٧. كما بين تقرير من إعداد وزارة المواصلات ومركز أبحاث الحج في حج ١٤١٣هـ عددا من معوقات الحركة واحتياجات النقل في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة.

أهداف البحث:

وضع حلول تنظيمية لتوفير بيئة أكثر سلامة للمشاة وتوفر حركة فيها سلاسة أكبر لحركة المركبات.

منهجية وطرق البحث:

ينتهج هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر مظلة واسعة ومرنة قد تتضمن عددا من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية ودراسات الحالات والتطورية والميدانية وغيرها . وجرى إنتهاجه بهذه الدراسة لوصف وتحليل المشكلة والحلول المقترحة. حيث سيتم تحليل لموقع الدراسة مستعرضين أهمية موقع الدراسة معززا بالأرقام الإحصائية للمنطقة بالإضافة إلى مناقشة مشاكل الحركة بالمنطقة.

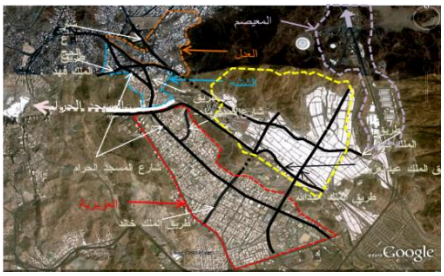
النتائج والمناقشة:

أهمية موقع الدراسة:

تعتبر منطقة الدراسة ذات وضع فريد، حيث أنها تقع في الجهة الغربية لمشعر منى وهي المنطقة التي تربط المشعر بمنطقة المسجد الحرام. ويعتبر شارع المسجد الحرام والذي يمر جزء منه بمنطقة الدراسة أحد أهم المحاور التي تربط مشعر منى بالمسجد الحرام كما هو موضح بالاشكال ٢، ٣، ويشهد خلال موسم الحج كثافات مشاة عالية وازدحام بالمركبات بالإضافة إلى كونه أحد المحاور التجارية بمكة المكرمة والتي تشهد ازدحام مركبات طوال العام. ويشكل المخرج الغربي لمشعر منى وشارع طلعت صدقي المخرجين الرئيسين للمشعر في يوم الثاني عشر من ذي الحجة. كما أن طريق المشاة المظلل المؤدي إلى أنفاق محبس الجن تعتبر الطريق الوحيد الذي يسلكه المشاة من مشعر منى إلى منطقة المسجد الحرام دون الاختلاط بالمركبات.

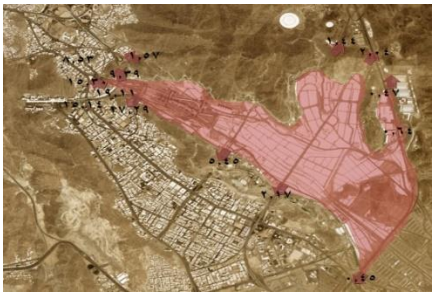
وتعتبر فترة بعد زوال يوم الثاني عشر من ذي الحجة هي فترة ذروة الحركة في الدخول والخروج على مداخل مشعر منى حيث سجلت ١,١٩٣,٨٠٠ شخص كان للمداخل الواقعة في الناحية الغربية النسبة العليا في حركتي الدخول والخروج. حيث بلغت ٧٦,٤٦% بالنسبة لتدفقات الدخول إلى مشعر منى كان للمداخل الواقعة ضمن نطاق منطقة الدراسة الموضحة بالشكل ٣ ما يقارب من ٤٣,٨٥% كما هو موضح بالشكل ٤ و٨٦,٣٣% لتدفقات الخروج من مشعر منى كان للمداخل الواقعة ضمن نطاق منطقة الدراسة ٦٠,٢٣% كما هو موضح بالشكل ٥. والتي يوضحهما الشكلان ٦ و ٧ ويستغرق المشي إلى المسجد الحرام أزمنة مختلفة وفق ما يوضحة الشكل ٨.

شكل ٢: منطقة الدراسة وعلاقتها بمشعر منى ومنطقة المسجد الحرام.



شكل ٣: مشعر منى والأحياء المجاورة له، المصدر: وزارة التعليم العالي.

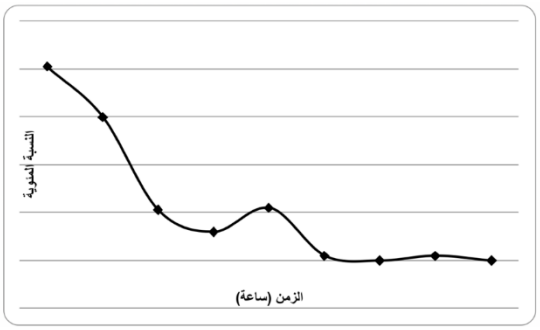
شكل ٤: نسب المشاة القادمين إلى مشعر منى بعد زوال يوم الثاني عشر من ذو الحجة ١٤٣١هـ، المصدر: وزارة التعليم العالي.



شكل ٥: نسب المشاة المغادرين لمشعر منى بعد زوال يوم الثاني عشر من ذو الحجة ١٤٣١هـ، المصدر: وزارة التعليم العالي.

شكل ٦: تدفقات المشاة على شارع طلعت صدقي موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: وزارة التعليم العالي.

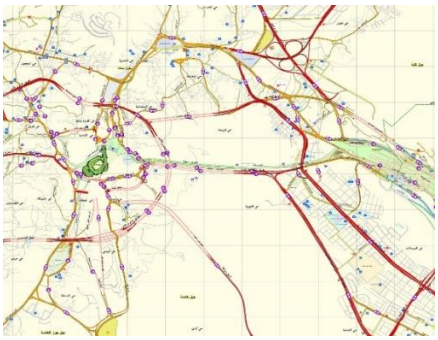
شكل ٧: تدفقات المشاة على طريق المشاة المظلل موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: وزارة التعليم العالي.



شكل ٨: التوزيع النسبي للزمن المستغرق للمشاة للوصول إلى المسجد الحرام من مشعر منى. المصدر: البدوي ، أحمد طه، حج عام ١٤١٣هـ، ص ٩٨.

الحركة على المحاور:

اعتمدت الخطة المرورية لموسم الحج والتي تصدرها كل عام الإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية فيما يخص الطرق الواقعة بمنطقة الدراسة، ازدواج الحركة على طول شارع المسجد الحرام وعدم تخصيص مناطق لحركة المشاة أثناء التوجه إلى المشاعر المقدسة يوم الثامن من ذي الحجة أو أيام التشريق أو مغادرتها بعد انقضاء خلال أيام التشريق أو بنهاية أيام المبيت بمنى كما هو موضح بالشكل ٩. مع وجود عدد من الشوارع الرئيسية الموضحة بالشكل ١٠، بالإضافة إلى ازدواجيه الحركة أيضا على طريق الأمير ماجد الواقع عند المدخل الغربي لمشعر منى وشارع صدقي. كما أنه لم يتم تخصيص مناطق لتحميل أو تنزيل الركاب على امتداد شارع المسجد الحرام. وتم تخصيص إتجاهات معينة للشوارع والطرق وفق ما يوضحه الشكل ١١.إلا أن كثافات المشاة القادمة والمغادرة من مشعر منى خلال أيام التشريق تفرض على الميدانيين تخصيص شارع صدقي للمشاة فقط. كما يشكل طريق الملك فهد الواقع غرب منطقة الدراسة والمتقاطع مع شارع المسجد الحرام أحد محاور حركة المركبات الهامة الموصلة إلى منطقة المسجد الحرام خلال موسم الحج.



حركة السير كما توضحها خريطة الخطة المرورية لموسم الحج

المصدر: وزارة الداخلية -الإدارة العامة للمرور

اتجاهات حركة المركبات في الشوارع الواقعة بمنطقة الدراسة

الشوارع الرئيسية الواقعة ضمن نطاق منطقة الدراسة

شكل ٩: إتجاهات حركة المركبات في الشوارع الواقعة بمنطقة الدراسة.

نتائج الدراسة:

تعتمد الحلول المقترحة على إدراج تعديلات على الخطة المرورية لموسم الحج لمنطقة الدراسة. وتشمل هذه التعديلات شارع المسجد الحرام وطريق الأمير ماجد وشارع العدل وطريق الملك فهد. ويستمر تطبيق هذه التعديلات التنظيمية على الخطة المرورية ابتداء من يوم الخامس من ذي الحجة مع بداية خطة التصعيد والنفرة حتى انتهاء أعمال نفرة الحجاج من مشعر منى يوم الثالث عشر من ذي الحجة. وتأتي هذه التعديلات والموضحة بالشكل ٢٣ ويمكن تفصيلها على النحو الآتي:

١. طريق الملك فهد: سيتم توحيد اتجاه حركة المركبات على هذا الطريق للاتجاه من الشرق إلى الغرب بإتجاه الطريق الدائري الثاني. ومنح الفرصة لاستخدام التقاطعات مع طريق الأمير ماجد وشارع المسجد الحرام للإتجاه غربا نحو منطقة المسجد الحرام.
٢. شارع العدل: يتم إلغاء حركة المركبات على شارع العدل من تقاطعه مع طريق الملك فهد لتحرير حركة المشاة وتخصيصه لهم حيث أن نهاية الطريق من الناحية الأخرى في قلب الساحة الغربية لمنطقة الجمرات والتي تكون مكتظة بالحجاج طوال أيام التشريق.
٣. طريق الأمير ماجد: يتم إغلاق المنطقة بطريق الأمير ماجد من تقاطعه مع طريق الملك فهد وحتى المدخل الغربي لمشعر منى وتخصيصه لحركة المشاة لارتفاع التدفقات القادمة من مشعر منى أيام التشريق عبر المخرج الغربي لمنى.
٤. شارع المسجد الحرام: حيث أن هذا الشارع يعتبر المحور الرئيسي في منطقة الدراسة فسيتم إدراج عدد من التعديلات، ستكون الحركة على هذا المحور في إتجاه واحد من الشرق إلى الغرب من تقاطع شارع المسجد الحرام وعن طريق الملك خالد حتى الوصول إلى منطقة المسجد الحرام. وعند تقاطعه مع شارع صدقي يتم تحويل الحركة إلى الشارع الفرعي جنوب شارع المسجد الحرام لإيصاله إلى شارع الأمير سلطان (العزيزية الجنوبية) ليتم توجيه الحركة شرقا إلى الطريق الدائري الثالث أو غربا لاستخدام طريق الملك عبدالعزيز إلى منطقة المسجد الحرام عبر أنفاق محبس الجن، فيما يتم تمكين القادمين عبر طريق الملك فهد من إستخدام شارع المسجد الحرام والإتجاه غربا حتى منطقة المسجد الحرام. ويتم تخصيص مسارات الحركة بشارع المسجد الحرام بهذه المنطقة المحصورة فيما بين طريق الملك خالد إلى تقاطع شار صدقي بحيث يخصص مسار الخدمة الشمالي للمشاة لاستيعاب الكثافات المتدفقة من مشعر منى والمسار الشمالي من الطريق كمحطات للحافلات فيما تكون حركة المركبات على المسار الجنوبي وطريق الخدمة الجنوبي.
٥. وبتطبيق هذه التعديلات التنظيمية على الخطة المرورية سيتم توفير منطقة آمنة لحركة المشاة المتجهين من مشعر منى إلى منطقة المسجد الحرام وبالعكس طوال فترة الكثافات البشرية التي يتطلبها الموقع، مما سينعكس بالتأكيد على سلامة ضيوف بيت الله الحرام.

الخلاصة:

المشكلات الرئيسية بمنطقة الدراسة:

بتحليل منطقة الدراسة، يتبين لنا وجود عدد من المشكلات والتي يمكن تلخيصها أهمها في النقاط الآتية:

١. **اختلاط المشاة بالمركبات:** نظراً لتدفق المشاة بأعداد كبيرة القادمة والمغادرة لمشعر منى وتوجه عدد منهم إلى منطقة المسجد الحرام أو مساكنهم، ولعدم وجود مسارات حركة معزولة عن حركة المركبات، فيتم اختلاطهم بالمركبات في الطرق المحيطة بمشعر منى. ويشكل شارع المسجد الحرام أحد أهم هذه المحاور كونه الشارع الرئيسي لربط المشعر بالمسجد الحرام والذي تتقاطع معه معظم محاور الحركة للقادمين من مشعر منى. وتعرض الصور بالأشكال من ١٢ إلى ١٤ هذه القضية بشكل موضح.

إختلاط حركة المشاة بالمركبات في شارع المسجد الحرام موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

على الرغم من وضع فواصل معدنية ووجود جسور لعبور المشاة إلا أنهم يصرون على العبور بشارع المركبات، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

شكل ١٠: تقاطع المشاة مع المركبات بشارع المسجد الحرام عند مدخل منى الغربي موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

٢. **عدم وجود محطات إركاب للنقل العام:** إن محدودية محاور الحركة والكثافات للمشاة وعدم وجود فراغات يمكن إستخدامها كمحطات للنقل العام على امتداد شارع المسجد الحرام أو المناطق المحيطة بمشعر منى، الأمر الذي يزيد من الاختناقات المرورية بسبب التوقف بوسط الطرق لتحميل أو تنزيل الركاب. كما أن قصور حافلات النقل العام يجعل المجال مناسبا أمام حافلات الرويكب (وهي الحافلات الغير منظمة للنقل والغير تابعة لأي شركة) للعمل دون أي تنظيم بالإضافة إلى عملية التحميل الغير منظمة، وقد ظهر في السنوات الأخيرة استخدام الدراجات النارية كوسيلة نقل إلى منطقة المسجد الحرام لما تمتلكه من سهولة في الحركة وسرعة في الوصول إلى المقصد. وتوضح الأشكال التالية من الشكل ١٥ إلى الشكل ١٩ بعض من المواقع التي تشرح هذه المشكلة.

شكل ١١: انتظار الحجاج لوسائل نقل عام في شارع المسجد الحرام موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

شكل ١٢: اختلاط حركة المشاة بالمركبات والدراجات النارية عند تقاطع شارع صدقي مع شارع المسجد الحرام موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

شكل ١٣: التحميل العشوائي لحافلات الرويكب موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

شكل ١٤:تحميل الركاب وسط شارع المسجد الحرام موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

شكل ١٧: تزاحم حافلات نقل الحجاج في الشوارع الرئيسية المحيطة بمشعر منى موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

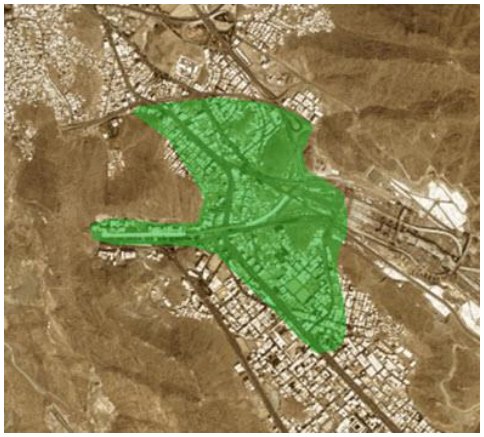
٣. **تعطل حركة المركبات على شارع المسجد الحرام:** يؤدي ما سبق ذكره من مشكلة تداخل حركة المركبات والمشاة وعدم وجود محطات للنقل العام وعملية التحميل على امتداد الطرق وفي مسارات الحركة فإن تعطل حركة المركبات على امتداد شارع المسجد الحرام أو الشوارع الأخرى المحيطة بمشعر منى يكون نتيجة أساسية. وتوضح الأشكال التالية من الشكل ٢٠ إلى الشكل ٢٢ حجم مشكلة تعطل الحركة المرورية على شارع المسجد الحرام.

شكل ١٥: تعطل حركة المركبات على طول شارع المسجد الحرام موسم حج ١٤٣١هـ

شكل ١٦: تعطل حركة المركبات على طول شارع المسجد الحرام، موسم حج ١٤٣١هـ المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

شكل ١٧: تعطل حركة المركبات عند المدخل الغربي لمنى، موسم حج ١٤٣١هـ، المصدر: إدارة الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة.

شكل ١٨: خريطة توضيحية لمسارات وإتجاهات الحركة المقترحة بمنطقة الدراسة.



شكل ١٩: منطقة الدراسة والتي أصبحت خالية من حركة المركبات.

التوصيات:

مما سبق توصي الدراسة بالآتي:

١. إنه من الممكن تطبيق التنظيمات المرورية خلال فترات الذروة في مناطق اختلاط المركبات بالمشاة بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة لتوفير بيئة آمنة.

٢. إن خلق بيئة مشاة آمنة في مناطق متغيرة الاستخدامات لا يتطلب دائماً بنية تحتية ومشروعات دائمة.

٣. إن توحيد اتجاهات حركة المركبات في مناطق المناسبات يساعد في توفير خدمات مرورية أفضل واستفادة مثلى من البنى التحتية المتوفرة بالمدينة.

٤. من الضروري توفير نقاط للإركاب على حدود مناطق المشاة لما يحقق خدمة الحجاج إلى وجهاتهم.

المراجع:

- الإدارة العامة للدفاع المدني بالعاصمة المقدسة، مشاهدات الدفاع المدني بالعاصمة المقدسة لطرق المشاة بموسم حج ١٤٣١هـ (تقرير غير منشور).
- الإدارة العامة للدفاع المدني بالعاصمة المقدسة، دراسة تحليلية عن مخاطر الأنفاق بالعاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة، المديرية العامة للدفاع المدني، ١٤٢٥هـ.
- الشريف، فهد معلا، الفوائد الناتجة عن فصل حركة المشاة عن السيارات وأساليب تقييم طرق المشاة في الحج، وقائع ندوة النقل في الحج – وزارة المواصلات – ١٤١٠هـ.
- الشهري، صالح علي عبدالرحمن، استخدامات الأراضي في المشاعر المقدسة خلال حج عام ١٤٠٨هـ ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة (مركز أبحاث الحج) ١٤٠٨هـ - ١٩٨٨م.
- الهيئة العاليا لتطوير مكة، الوضع الراهن والمستقبلي لحركة المشاة (عرض بوربوينت)، ١٤٢٩هـ .
- برهمين، سامي، وائل محرز، دراسة تحليلية لطرق المشاة بوادي منى، وقائع ندوة النقل في الحج – وزارة المواصلات ١٤١٠هـ.
- حريري، مجدي حريري وآخرون، إمكانية إستخدام المسارات المتحركة في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة (مركز أبحاث الحج) ، ١٤١٥هـ ١٩٩٥م.
- طه، أحمد البدوي، خصائص حركة المشاة في المشاعر المقدسة حج عام ١٤١٣هـ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج (مركز أبحاث الحج سابقا)، ١٤١٤هـ.
- مركز التميز لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى ، دراسة حصر المشاة بالمشاعر المقدسة موسم حج ١٤٣١هـ، اللجنة الفنية لمشروعات خادم الحرمين الشريفين لخدمة المسجد الحرام - وزارة التعليم العالي.

- لجنة الحج المركزية، التقرير النهائي للجنة متابعة أعمال الحج لموسم حج ١٤٢٥هـ، لجنة الحج المركزية - أمارة منطقة مكة المكرمة ، ١٤٢٥هـ تقرير غير منشور.
- معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، إيواء الحجاج بالمشاعر المقدسة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، ربيع الأول ١٤١٨هـ.
- وزارة المواصلات ومركز أبحاث الحج، معوقات الحركة واحتياجات النقل في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة (مركز أبحاث الحج) ، ١٤١٣هـ.
- Guide to Safety at Sport Grounds, the Department for Culture, Media and Sport, Fifth Edition, 2008.
- Emergency Preparedness Guidelines for Mass, Crowd-Intensive Events, Office of Critical Infrastructure Protection and Emergancy Preparedness, 1994.
- Still, G. Kieth, Crowd Dynamics, University of Warwick, Department of Mathematics, PhD. Thesis, August 2000.

أساليب التحكم في الحشود بالمسجد الحرام

الرائد. محمد بلال الزهراني
القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام – وزارة الداخلية

ملخص البحث:

إن مهارة إدارة الحشود تعتمد على مبادئ وأسس علمية، وتجارب واقعية تجعل منها فنّاً مستقلاً، جديراً بالاهتمام، وقد أصبح لزاماً على المهتمّين بهذا الجانب الاستفادة من الخبرات والتجارب التي لا يُمكن إغفالها، فالبدء من حيث انتهى الآخرون هو الخطوة الأولى في سُلَّم النجاح .

وقد ظهر جلياً في الآونة الأخيرة الاستعانة بالخبرات الأكاديمية، والكفاءات العلمية، في تقديم الاستشارات في مجال أساليب التحكّم بالحشود البشرية، كأدوات تُسهم في السيطرة على الجموع الغفيرة، وتوجيهها وفق الخطط المرسومة سلفاً، إذ أنه بدون اتخاذ الأساليب الصحيحة في التحكّم بالحشد تبدأ الأزمات وتتفاقم، إلى حدّ قد يُفضِي إلى عدم القدرة على تداركها، أو الحدّ من سلبياتها .

والباحث بحكم اختصاصه في التعامل مع الحشود البشرية، وإسهامه في إعداد وتقييم وتطبيق الخطط الخاصة بها في محيط المسجد الحرام وساحاته في الأعوام الماضية قد استشعر أهمية إفراد هذا الموضوع بدراسة مُستقّلة تُسلّط الضوء على أهم الأساليب الحديثة المُستعملة في التحكّم بالحشود، ولذلك فإن الدراسة الحالية ستستعرض جوانب هذا الموضوع في العناصر الآتية:

أولاً: مدخل لمفهوم التحكّم والسيطرة على الحشود.

ثانياً: التحديات التي تواجه رجال الأمن في التحكّم بالحشود بالمسجد الحرام.

ثالثاً: الأساليب المستخدمة في التحكّم بالحشود بالمسجد الحرام وتطبيقاتها.

رابعاً: رؤية استراتيجية لتطوير منظومة إدارة الحشود بالمسجد الحرام، وفق الأسس العلمية والخبرة الميدانية.

وسيعتمد الباحث على المنهج الوصفي، والمنهج التاريخي لعرض تجارب الأمن العام في التحكّم بالحشود في محيط المسجد الحرام وساحاته والطرق المؤدية إليه، في إبراز نتائج هذه الدراسة، ووصولاً إلى توصياتها المقترحة.

أهمية البحث وأهدافه :

أولاً: أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في كونه من البحوث القليلة التي تُسلّط الضوء على طرق التحكّم بالحشود البشرية بالمسجد الحرام، والمقومات الأساسية لإدارتها، لاسيما وإن مكة المكرمة تشهد ازدياداً ملحوظاً في معدلات توافد المعتمرين والحجاج والزوّار على مدار العام، وقد بدأت حكومة خادم الحرمين الشريفين –أيدها الله- في وضع الأسس الفعلية لرؤية (٢٠٣٠) والتي ستشهد توافداً لأعداد هائلة من المعتمرين قد تصل إلى ثلاثين مليوناً في العام الواحد، ولأنّ إدارة الحشد بالمسجد الحرام تشهد -يوماً بعد الآخر- الكثير من التحديات، والصعوبات، في التحكّم بها والسيطرة عليها، فقد رأى الباحث أن يفرد بهذا البحث، لعلّه يسهم –بجهد المُقلّ-، في تسليط الضوء على أهم الأساليب المستخدمة للتحكم بالحشود في المسجد الحرام وساحاته المحيطة به.

ثانياً: أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى توضيح الدور الذي يلعبه الفكر الإداري في تنظيم وإدارة الحشود البشرية، وتطوير علاقتها بمفهوم الإدارة، بما يحقق التنمية المُستدامة للمجتمع، والسلامة العامة لأفراده، ومُقدّراته.

ثالثاً: منهج البحث:

يعتمد هذا البحث على مزج بين المنهج الوصفي المعتمد على (الاستقراء و التحليل، والتفسير) [١]. والمنهج التاريخي الذي يصف ويسجل ما مضى من وقائع وأحداث الماضي ويدرسها ويفسرها ويحللها على أسس علمية منهجية ودقيقة؛ بقصد التوصل إلى حقائق وتعميمات تساعدنا في فهم الحاضر على ضوء الماضي والتنبؤ بالمستقبل[٢] .

المبحث الأول:

مدخل لمفهوم التحكّم والسيطرة على الحشود.

يجدر بكل باحث قبل أن يسبر أغوار موضوعه، أن يستعرض أبرز المفاهيم لعنوان البحث، وصولاً إلى تحديد الخطوط العريضة في دراسته؛ وعليه فإن الباحث سيقف في هذه الدراسة على بعض المصطلحات الهامة في هذا البحث، وفق ما يلي:

أولاً: الحشد في اللغة:

يعني : الجمع[٣]، أو الكثرة[٤].

ثانياً : الحشد في الاصطلاح:

الحشد يعني: جماعة من الناس في مكان محدود نسبياً؛ بهذا يقتصر مفهوم الحشد على مجموعة الناس، ولا يتعدى إلى ما سواها من ازدحام الآلات أو المعدات في مكان ما[٥].

ثالثاً: الإدارة:

الإدارة تعني : أنشطة موجهة لتوفير تعاون مثمر، وتنسيق فعّال بين الجهود البشرية المختلفة، من أجل تحقيق، هدف محدد، بكفاءة عالية[٦] .وهذا التعريف الأقرب للمراد باستعمال لفظ الإدارة في هذه الدراسة؛ لأن الإدارة المقصودة لدى الباحث لا تعدو كونها جهود مُنظّمة؛ لتحقيق غاية مقصودة، بأقل التكاليف، وأيسر السبل.

رابعاً: إدارة الحشود:

تعني الوسائل المستخدمة لإدارة التجمعات النظامية العامة قبل وخلال وبعد الحدث لحفاظ على الأمن والنظام[٧] .

والمقصود بها إجرائياً في هذه الدراسة:

مجموعة الأجهزة الإدارية والأمنية والخِدمية التي تتظافر جهودها لتسهيل مهام الحشود والرقابة على سلوكهم.

رابعاً: مفهوم التحكّم:

التحكّم في اللغة : ويأتي بمعنى التمكّن والتسلّط والسيطرة على الأمر[٨].

التحكم في الاصطلاح:

يعني: المبادرات الأولية التي تنتهجها الإدارة في تحقيق غايتها السامية، في توجيه الحشد، وتحقيق أهدافهم، وتنظيم تنقلاتهم، وهذا ما يميّز التحكّم عن السيطرة على الحشود والتي تأتي بمعنى: إجراء يحدث نتيجة ردّة فعل القانون تجاه التصرفات غير المألوفة من الحشد، وتشتمل تدابير وقائية للحفاظ على الأمن والنظام[٩]. فالسيطرة بهذا المفهوم أمرٌ يأتي متأخراً عن التحكّم، بل في مرحلة أكثر حرجاً.

---

(١) الأنصاري، فريد (١٤١٧هـ) أبجديات البحث العلمي في العلوم الشرعية، الدار البيضاء: منشورات دار الفرقان، (د.ط) ص٩٦.

(٢) ذوقان، عبيدات؛ وآخرون، البحث العلمي مفهومه ، أدواته ، قياسه ، عمان: دار مجدولاي للنشر والتوزيع، ص ١٢ .

(٣) (ابن منظور: ١٥٠/٣).

(٤) (الفيروز آبادي :٢٧٧/١).

(٥) (معجم اللغة العربية المعاصرة: ٥٠٠/١).

(٦) العيدروس: ص٢.

(٧) انظر: حامد، فيصل، التحديات التي تواجه الأجهزة الأمنية في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل، مقدمة لجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية نقلاً عن : (Oakland,2011,p.1) : ص٦.

(٨) انظر: المعجم الوسيط، ٤٤٣/١.

(٩) (Courtesy of the crowdsafe:6).

المبحث الثاني:

التحديات التي تواجه رجال الأمن في التحكّم بالحشود بالمسجد الحرام.

هناك الكثير من التحديات التي تواجه رجال الأمن في التحكّم بالحشود البشرية، ولعل هذه التحديات تختلف في طبيعتها عن الحشود الأخرى في أي مكان من العالم، وذلك لاعتبارات خاصة بالمسجد الحرام قلما تُعاني منها إدارة الحشود في أماكن تجمّع لحشود في منشآت مغلقة أخرى، تتلخص أهم تلك التحديات فيما يأتي:

١- تصميم المسجد الحرام:

مُنشأة المسجد الحرام، والساحات المحيطة به من المُنشآت التي لا يمكن تعديلها وتهيئتها بما يتواءم مع المتغيرات والمستجدات الحديثة كيفما اتفق، بل أن انحصار المسافة بين الطواف والمسعى، أو بين الصفا والمروة بحدودها الشرعية تجعل من التصاميم الهندسية تتجه نحو الأخذ في الحُسبان كل تلك الاعتبارات، فضلاً عن أن بدء الطواف من أمام الحجر الأسود أو ما يُسمى (بخط النية) يجعل البدء من ذلك الموقع محتوماً، وبالتالي فإن التحكّم في وصول الحشود الكبيرة إلى ذلك الموقع دون تعارض في الحركة، في ظل التصاميم الهندسية الحالية أمرٌ في غاية الصعوبة، ناهيك عن ضعف الطاقة الاستيعابية لمؤديّ النُسك، أما فيما يتعلق بالمصلين فالأمر أكثر تعقيداً؛ إذ أنهم يقدمون إلى المسجد الحرام خمس مرات في اليوم فرادى وجماعات، سالكين جميع الطرق المؤدية إلى الحرم، ويكمن التحدي في انصرافهم في وقت واحد بعد انتهاء الصلوات.

إحصائيات مساحات المسجد الحرام بعد التوسعة السعودية الثالثة وطاقته الاستيعابية المستقبلية[١٠]

الموقع	المساحة	عدد المصلين
مبنى التوسعة ٣	٣٢٠,٠٠٠م٢	٣٠٠ ألف
الساحات	١٧٥,٠٠٠م٢	٢٨٠ ألف
الجسور	٤٥,٠٠٠م٢	٥٠ ألف
مباني الخدمات	٥٥٠,٠٠٠م٢	٣١٠ آلاف
المصاطب	٢٦٣,٠٠٠م٢	١٥٠ ألف
توسعة المسعى	٥٧,٠٠٠م٢	٧٠ ألف
زيادة الطواف	٦٠,٠٠٠م٢	٩٠ألف
المساحة الإجمالية للتوسعة	١,٤٧٠,٠٠٠م٢	١,٢٥٠,٠٠٠ ألف
الحرم –قبل التوسعة	٣٥٦,٠٠٠م٢	٦٠٠ ألف
المجموع الكلي	**١,٨٢٦,٠٠٠م٢**	**١,٨٥٠,٠٠٠ ألف**

(١٠) التقرير المعد من شركة بن لادن السعودية عن عناصر التوسعة السعودية الثالثة للمسجد الحرام والعناصر المرتبطة به، ٢٠١٦م، ص١.

٢- الهدف من القدوم للمسجد الحرام:

تتعدد الأهداف من زيارة المسجد الحرام فهناك من يقصد المسجد الحرام لغرض العُمرة -والتي يتخللها الطواف والسعي- وهناك من يقصِد الحرم لغرض الطواف فقط، وهناك من يقصد الحرم لغرض الصلاة، أو الاعتكاف، أو المكوث في الحرم لتغذية الجانب الروحي بالتضرع إلى الله ومناجاته. وقد تتعدد الأغراض من القدوم فمن يأتي لأحد الأهداف يحرص على نيل الفضيلة بكسب الأجر وجمع الحسنات، فيحتاج لأكثر من مرفق، ويسلك أكثر من طريق متنقلاً بين أروقة المسجد الحرام؛ مما يزيد العبء على الجهات المسؤولة عن التحكّم بالحشود في الحرص على انسيابية الحركة في كافة جنبات الحرم.

٣- استمرارية العمل:

لا يكاد ينقطع توافد الحشود على البيت العتيق على مدار الساعة، وذلك مما يجعل الاستعدادات للتحكم بالحشود وتسهيل تنقلاتهم، ومراقبتهم، وتوجيههم أمراً مُلحاً، ومطلباً حقيقياً، ويكمُن التحدي في هذا الأمر في ضرورة بقاء القوى البشرية على أهبة الاستعداد للوفاء بمتطلبات إدارة الحركة، والتعامل مع الحالات الأخرى التي قد تطرأ بين لحظة وأخرى.

٤- طبيعة الحشود بالمسجد الحرام:

اختلاف الأعراق واللغات والمذاهب ومستوى الفهم، وطريقه الاستيعاب، والثقافة ومدى احترام الأنظمة تختلف من شخص إلى آخر ومن بلد إلى آخر، ومن جنسية إلى أخرى، وهذا ما يُشكّل تحدياً حقيقياً لمنظّمي الحشود بالمسجد الحرام، فضلاً عن أنه لا يوجد لغة مشتركة للتخاطب مع معظم الحشود البشرية سوى لغة الجسد، والتي تتطلب مهارات خاصة، وإيماءات مقنّنة كيلا تُفهم بخلاف المقصود أو بأقل درجة من المأمول، وتلك الاختلافات بين أفراد منظومة التحكم بالحشد والحشد تُشكل تحدياً من حيث سرعة الاستجابة أو تباطؤها، وهذا ما يؤثر بالتالي على نتائج التحكم ومتطلباته.

وإن كان هناك من يُفرّق بين الحشد والجمهور في طبيعتهما؛ إلا إنني أجد في حشود المسجد الحرام مزيجاً من السمات التي تشترك بين الحشد والجمهور بحيث أن الهدف الروحي واحداً، وطريقة الأداء مختلفة، أو متميزه بعضها عن الآخر بين الناس، فمن يميز بين الحشد والجمهور على اعتبار أن الحشد: (مجموعة من الناس يشتركون في موقع واحد) ، وأن الجمهور : (مجموعة من الناس يشتركون في الهوية الواحدة)[١١] ، فإن الحشود بالمسجد الحرام تجتمع في الموقع الجغرافي، وفي الهوية التي توحّد وجدانهم، وأرواحهم، وبالتالي قد تُحركّهم نزعات مُشتركة، أو قضايا مُشتركة.

---

(١١) Understanding Crowd Behaviours : 55

المبحث الثالث:

الأساليب المستخدمة في التحكّم بالحشود بالمسجد الحرام وتطبيقاتها.

من الضرورة ،قدر الإمكان، قبل الشروع في تلك الأساليب الإشارة إلى أن إدارة الحشود في كل موقع تنتهج طرق شتى تتلاءم مع طبيعة المكان، وسلوك الحشود، وتوجهاتهم، حيث يرى (سيد، ٢٠١٥) بأن ذلك السلوك يميل إلى الجرأة، والاندفاع، وربما العدوانية، إذ يندمج الشخص في الجماعة، ويحرص على تنفيذ ما يمليه عليه السلوك الجمعي السائد لها[١٢]، وهو ما يتم مراعاته في أسس الإدارة الحديثة للتعامل مع الحشود، حيث يرى (HOGO,٢٠١٢) أن القرارات المستخدمة في السيطرة على الحشود تُبنى في الأساس بناءً على معطيات الحوار، والاتصال المستمر مع الجمهور، لتقييم المخاطر، واتخاذ المناسب من الأفكار والرؤى، بما يكفل حماية النظام العام، واحترام التنظيم الذاتي، قبل الحاجة إلى وجود رجال الشرطة[١٣]، تنتهج الجهات المعنية في سبيل التحكّم بالحشود البشرية في محيط المسجد الحرام وساحاته المحيطة به عدداً من الطرق، والأدوات التي أسهمت –ولله الحمد- خلال الأعوام الماضية في التخفيف من العبء على الطاقة الاستيعابية للمسجد الحرام، ومن تلك الأساليب ما يُستخدم في المراحل التالية:

- **مرحلة إدارة الوصول:**

يختلف الأمر في التحكّم بالحشود بالمسجد الحرام عنه في المواقع الأخرى التي تُحصر بها مقاعد الوصول عبر توزيع التذاكر، والتحكم بها، كما يحدث في المناسبات الرياضية، أو غيرها، فالطريقة المعتمدة للتحكّم بالحشود عبر إدارة وصولهم يكون عبر حصر الأعداد القادمة للعمرة أو الحج بمنح عدد محدد لتأشيرات العُمرة أو الزيارة، وهو ما يمكن معه التحكّم بالأعداد المتوقعة للمسجد الحرام عبر المنافذ البرية والجوية والبحرية للملكة العربية السعودية، أو عبر المنافذ البرية لمكة المكرمة في موسم الحج للتأكد من أهليتهم للحج عبر التصاريح الممنوحة لهم من الجهات المختصة، وقد أكد دليل الهيئة الوطنية لإدارة الكوارث بأن من لوازم إدارة الحشد والفعاليات ضرورة تحديد جميع تحركات الحشود أثناء التخطيط لإدارتهم، وتحديد أوقات الذروة، ومعدلات الكثافة، والمناطق الحرجة، والمعلومات الأولية عن أماكن التوافد، وأماكن السكن، ووسائل النقل والمخاطر المحتملة جراء ذلك، لإعداد خطة مُحكمة لإدارة وصول الحشود[١٤]. وتطبيقات التحكم بالحشود عبر إدارة الوصول ما يتم من تنسيق تواجد أعداد المعتمرين والزوار بنسب متساوية بين مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة بحيث يتواجد بكل مدينة النسبة المقررة لها من القادمين لأداء النسك أو الزيارة من قبل البعثات ومؤسسات الطوافة وشركات

---

(١٢) سيد، عدنان (٢٠١٥م) إدارة الحشود ، بحث منشور في جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص٣.

(١٣) GORRINGE,HOGO (2012) Dialogue Police , Decision Making, And the Management of Public Order During Protest Crowd Events, Published online 9 April In (wileyonlinelibrary.com) DOI:10.1002\jip.1359.

(١٤) Managing Crowd at Events and Venues of Mass Gathering, A Guide for state Government, Local Authorities Administrators and Organizers (2014), p:29.

العمرة على مدار العام، كما تعمد إدارة الحشود بأجهزة الأمن العام والأجهزة المُساندة لها على التنبؤ بالأعداد المتوقع وصولها من خلال المعلومات المتوفرة من المصادر المعتمدة؛ لتوفير الأعداد الكافية من رجال الشرطة، بما يتواءم مع الأعداد القادمة، وبما يحقق الأمن بينهم، ويقلل مستوى الأخطار المحتملة، والتنبؤ أداة قيمة في يد الإدارة لتقييم المخاطر، والقضاء على إمكانية حدوثها، إذ أن أي بقع عمياء في أي مشروع أو تخطيط قد ستكون مصدراً لأخطار محتملة.

- **مرحلة إدارة التدفق البشري:**

تتولى الجهات الأمنية المكلفة بإدارة الحشود بالمسجد الحرام ممثلة في أفرع الأمن العام بالتحكم بالحشود بالمسجد الحرام من خلال إدارة تدفق الحشود من الشوارع المؤدية إلى المسجد الحرام وساحاته، عبر وسائل النقل العامة والخاصة حيث تتولى غرفة المراقبة التلفزيونية بالقوة الخاصة لأمن المسجد الحرام التنبؤ المبكر بالكثافات بواسطة كمرات المراقبة التلفزيونية، وهذه الإجراءات المتخذة تُعدّ ضمن الإجراءات السابقة للحدث، وبعض منها مُصاحب للحدث، وهذه من الأساسيات التي تجعل العمل التنظيمي للتحكيم بالحشود ناجحاً، ومبنياً على أسس متينة[١٥]، ويتم التحكّم بحركة الحشود في أوقات ذروة الكثافة، على النحو الآتي:

أولاً: فيما يخصّ المصلّين:

نظراً لمحدودية الأماكن المخصصة للصلاة والاعتكاف والجلوس بالمسجد الحرام فإنه عند وصول الطاقة الاستيعابية لمعدلات تصل إلى ٨٥% من الطاقة الاستيعابية للدور الأرضي، يقوم فريق العمل بتلك الغرفة بتحويل المصلين إلى الدور الأول عبر السلالم الكهربائية والجسور المؤدية إلى الدور الأول، وإلى بدروم المسجد الحرام عبر المنافذ الخاصة به، وعند اكتفاء الطاقة الاستيعابية لتلك المواقع يتم توجيه المصلين إلى الأماكن الشاغرة في سطح المسجد الحرام لأداء صلاتهم فيها بيسر وطمأنينة، وذلك عبر السلالم الكهربائية وجسر الراقوبة، ومن ثم توجيه المصلين إلى التوسعة السعودية الثالثة بالشامية عبر الساحات الغربية والشرقية بما يكفل توزيع الكثافات على أرجاء التوسعة، والأدوار المخصصة للصلاة فيها، وبعد وصول الكثافات لما سبق من مواقع إلى ذروتها، يتم التحويل من المحور الخارجي لساحات المسجد الحرام، والسيطرة على جميع المنافذ المؤدية إلى الحرم، مع السماح بالخروج من جميع المواقع للتخفيف من العبء الموجود بمبني المسجد الحرام وتوسعاته.

---

(١٥) University of California Police Department, Berkeley ((2000) Crowd Management Policy , p:5.

ثانياً: فيما يخصّ المعتمرين:

تهيأ جميع أدوار الطواف والمسعى بكافة أدوارهما، وكافة الطاقة الاستيعابية لهما، والممرات المؤدية منها وإليها للراغبين في أداء النسك، مع الأخذ في الحسبان منح المعتمرين أولوية في الوصول إلى المطاف الملاصق للكعبة والمسعى بصحن المطاف والذي يتسع لعدد (٣٠) ألف طائف/ بالساعة، من جميع المحاور الخارجية، والساحات، لتميّز المعتمر بزيّ الإحرام الذي يمكنه من العبور من منافذ التحكم ونقاط الفرز، ويتم التحكم بكثافات الطواف وفق الخطوات الآتية:

- عند وصول الطاقة الاستيعابية لصحن المطاف إلى ذروتها يتم الحدّ من النزول للمطاف عبر الدرج الكهربائي والخرساني المؤدي إليه وتحويل الطائفين إلى المطاف بالدور الأرضي والذي يستوعب لعدد (١٠) آلاف طائف بالساعة.
- عند زيادة الأعداد عن المخصص للدور الأرضي يتم تحويل الطائفين من الأبواب الخارجية للدور الأرضي للمسجد الحرام إلى الدور الأول للمسجد الحرام والذي يستوعب الطواف به إلى (٢٦) ألف طائف بالساعة.
- عند اكتظاظ الطائفين بالدور الأول يتم تحويل من يرغب الطواف إلى سطح المسجد الحرام، والذي يتسع لعدد (٣٠) ألف طائف بالساعة.

<u>أما بصدد المسعى فإن التحكم بالحشود به يتم بتوزيع الكثافات على كافة طاقته الاستيعابية والتي تبلغ (١١٨) ألف ساعي/ الساعة، وفق الآتي:</u>

- يتجه بعض الراغبين في السعي إلى مسعى البدروم بعد انتهاؤهم من الطواف بصحن المطاف، عبر منفذ السلام، ولكن لمحدودية المساحة به، فإن نسبة كبيرة منهم يُوجهون إلى المسعى الدور الأرضي عبر منحدر السلام، وصولاً إلى قبة الصفا بالدور الأرضي، والتي تُهيأ لهذا الغرض، ويُمنع الوقوف والافتراش بها.
- يُسمح عبر منفذ خط النية، أو الممر المحاذي لعبارة السلام بالوصول إلى مسارات السعي بالدور الأرضي في حال وجود مساحات كافية به للقادمين من الطواف بالدور الأرضي.
- في حالة عدم تحمّل المسعى الدور الأرضي لتلك الفئات فيتم تحويل القادمين من منحدر السلام المؤدي إلى قبة الصفا الدور الأرضي عبر عبارة بني شيبة إلى الدور الأول بواسطة سلالم الأرقم، وبالتالي التخفيف من الضغط الذي يحدث عادة في المسعى الدور الأرضي.
- عندما يكون الحاج أو المعتمر يؤدي الطواف بالدور الأول، أو السطح، فإنه يتجه –مباشرة- إلى المسعى المجاور للطواف في الدور الذي يتواجد فيه، عبر منفذ (خط النية) في كل دور، والذي يُهيأ لترحيل المنتهي طوافهم إلى مسارات السعي.
- سطح المسعى يتم استخدامه للصلاة، لعدم وجود ضرورة ملحة لاستعماله في نُسك السعي، ويمكن الاستفادة منه، حال الحاجة إلية في المستقبل.
- بصدد طواف وسعي العربات فإن المكان المخصص لها هو (مسار العربات الميزانين- بالدور الأول) حيث يتم دخول المعتمر إلى ذلك المسار عبر سُلم الشبيكة من خارج ساحات المسجد الحرام، و جسر إجياد للقادمين من منطقة إجياد، وجسر الصفا للقادمين من محطة أنفاق علي، وجسر عثمان للقادمين من الساحة الشرقية، ويكون الخروج عند الانتهاء من السعي من قبة المروة عبر منفذ جسر عثمان المخصص للعربات، أو عبر بقية الجسور إذا كانت إدارة الموقف تسمح بذلك. وبهذا يتم عزل العربات عن مسارات الطائفين والساعين لكي يتمكنوا من أداء نسكهم بكل يسر وسهولة.

- **مرحلة التنظيم العملي للحشود:**

يحرص جهاز الأمن العام والجهات المساندة له على تطبيق آلية فعالة للتحكم بالحشود على وضع معايير رئيسية في الحسبان: لتكسب من خلالها القدرة على السيطرة على استجابة الحشد وبالتالي توجيههم في المسار الصحيح، إذ أنه بدون القدرة على كسب الاستجابة ربما تعمّ الفوضى، وتخرج الأمور عن السيطرة، وتكثر حالات العنف، والتبرّم من التنظيم، وربما الخروج عن القانون، وعدم الاكتراث بالمسؤولية، ولهذا دأبت قيادة أمن الحج، وقيادة أمن العُمرة، وأفرعها من القوات المشاركة على استقطاب الخبرات من القيادات الأمنية، والجنود ذوي المهارات الخاصة في التعامل مع الحشود وفق السياسة العامة التي تكفل السيطرة على تحقيق الأمن والسكينة والاستجابة الفاعلة لتعليمات مركز القيادة والتحكم الذي ينفذ الخطط التشغيلية وفق متطلبات الواقع، وقد انتهجت عدد من الأساليب لتوجيه الحجيج والمعتمرين والمصلين والزوار من خلالها، وتنظيم تحركاتهم، ومن تلك الأساليب ما يلي:

- **استخدام نظام المدّ والجزر:**

ويتجلى ذلك في التحكم بمسارات الطواف، فعندما يشاهد المختصون بغرفة المراقبة التلفزيونية مسارات الطواف بدأت في الاكتظاظ وفق ما لديهم من معايير لقياس الكثافة فإنهم يوعزون إلى المنافذ المؤدية إلى الطواف بالتحويل لفترة زمنية تجعل الأمور تعود إلى مسارها الصحيح، وذلك بعد خروج المجموعات التي أنهت طوافها من الطواف، ومن ثم السماح لمجموعات أخرى تحلّ محلها.

- **مراعاة الخصوصية:**

لتنظيم الحشود البشرية بالمسجد الحرام خصوصية قلما توجد في مكانٍ آخر، ففرز النساء عن الرجال في أوقات الصلوات ضرورة حتمية؛ لاعتبارات دينية؛ إذ لا يُسمح بصلاة الإناث بجوار أو أمام الرجال، فيحرص رجال هيئة الامر بالمعروف والنهي عن المنكر بالمسجد الحرام بالتعاون مع الجهة التنظيمية على تخصيص أماكن خاصة لصلاة النساء في أطراف الطواف، بما يتواءم مع طبيعة الموقف وحاجتهن للخصوصية في أداء الفريضة، وذلك ويكلف العاملين جهداً ووقتاً ويشكل عبئاً كبيراً ولكنه يتلاشى أمام العزيمة والإصرار والتحكّم الجيّد بالمنافذ المؤدية إلى تعارض حركة مسارات الرجال مع النساء في أوقات معين كأوقات الصلاة، أو تقبيل الحجر الأسود.

- **توحيد المسارات:**

تحرص القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام للتحكم بالحشود الغفيرة على توحيد مسارات الحركة، وعدم تعارضها -قدر الإمكان- مع بعضها البعض، ومنع التداخل أو العكس الذي قد يؤدي إلى حالات حرجة –لا سمح الله- فيما لو زاد عن المألوف وخرج به الحشد عن السيطرة.

- **عزل حركة الذهاب والإياب:**

من الضرورة بمكان عن الرغبة في تنظيم أي حشد بشري أن تقلل عدد نقاط الالتقاء، وتعزل مسارات الحركة ليتم السيطرة عليها بشكل جيد، وفي سبيل تحقيق ذلك فإن الأمن العام يسعى جاهداً إلى المشاركة في التصاميم الهندسية التي تحقق تلك الغاية وتقلل الكُلفة على الإدارة المعنية بتنظيم الحشود، والتحكّم بها، وفي حالة وجود تعارض هندسي أو منطقة تستوجب دروع بشرية فإن الجهات المعنية تعتمد على وضع علامات واضحة، ودلالات إرشادية لتحديد مسارات الذهاب والإياب، ووضع حواجز مرنة من الدروع البشرية في أماكن التقاطع، أو أماكن الحرج.

- **تقسيم الكتل البشرية:**

إن سير المئات أو العشرات من البشر في كُتل ملتصقة بعضها بالآخر يجعل من التحكّم بهم أمراً معقداً، ويجعلهم ذاتهم أكثر عُرضة للتبرم والإنفراد والإحساس بالاستقلالية وسلاسة التنقّل، ويكثر السير في جماعات متجانسة من حملات الحج الواحدة، والتي غالباً ما تجمعهم لغة واحدة وجنسية واحدة، فيكون تنقلهم بطيئاً أكثر من المعتاد، وقد يؤثر سلباً على من يجاورهم من الحشود.

ويدخل في تقسيم الحشد إلى مجموعات ما يُطبق في برامج التفويج إلى المسجد الحرام، وخصوصاً في أوقات الحج، ومواسم الكثافة، بحيث يُسمح بالدخول لمجموعات تلو الأخرى، بعد أن يُترك المجال لإنهاء النُسك لمن وصل في وقت مبكر، والسماح بالدخول من أبواب معينة في معظم الأوقات، بحيث لا تتعارض مع إدارة حركة الخروج في الأماكن الأكثر كثافة بها كأبواب المسعى، ويراعى في ذلك تحديد الأولويات فقد يُسمح للمحرمين للاتجاه للطواف، بينما يتم الحدّ من وصول المصلين إلى الحرم حالما تكتمل الطاقة الاستيعابية للمصليات المخصصة بالأدوار المقصودة.

- **استخدام الأدوات المناسبة للتحكم بالحشود:**

يتم استعمال كل الإمكانيات المتاحة للتحكّم بالحشود بما لا يؤثر على سلامتهم، وأمنهم، وتنقسم الوسائل المستخدمة في التحكم بالحشود إلى نوعين:

أولاً : الوسائل المادية:

وهي العناصر المادية المستخدمة في عزل الحركة، أو التحكم بالاتجاهات، كالحواجز البلاستيكية أو الخرسانية، أو الأشرطة الفسفورية التي تحدد مسارات العبور، أو اللوحات الإرشادية أو الملصقات المعبرة، أو أدوات المساندة في التحكم بالحشود كأدوات المراقبة، أو الإحصاء، أو الرصد، وغيرها.

ثانياً: الوسائل المعنوية:

ويقصد منها كل التحذيرات أو النصائح أو الاستشارات التي تُبثّ عبر وسائل الإعلام، المرئية أو المسموعة أو المقروءة أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي، بقصد الإسهام في الالتزام بأنظمة وقوانين المملكة العربية السعودية فيما يتعلق بالحدّ من توافد المعتمرين أو الحجاج بدون صبغة نظامية.

- **خطط واستراتيجيات الطوارئ:**

تحرص القوة الخاصة لأمن المسجد الحرام كجزء من منظومة الأمن العام التي تتولى خطط التحكّم بالحشود البشرية على أن تضع خططا واستراتيجيات الطوارئ في أولوياتها، وذلك بالحفاظ على النسب المخصصة من الطاقة الاستيعابية لكل موقع لحالات الإخلاء، وعلى ترك الممرات والأبواب ومخارج الطوارئ مفتوحة على مدار الساعة، إضافة إلى التنسيق مع الجهات المعنية لتخصيص أماكن خاصة بالعزل والإيواء والإسعاف للحاجة إليها في بعض الظروف.

المبحث الرابع:

رؤية استراتيجية لتطوير منظومة إدارة الحشود بالمسجد الحرام.

إن ما يُحتّمه الواقع على إدارة الحشود القيام به لا يخرج عن أهداف الإدارة العامة الرئيسة، ومن اللازم –حقاً- وضع رؤية استراتيجيه تهتم بتوقع المستقبل وتحديد أفضل السبل لإنجاز الأهداف التنظيمية في مجال التحكم بالحشود في المسجد الحرام، بتخطيط سليم يحقق النتائج المرجوّة في التحكّم الأمثل بالحشود البشرية بالمسجد الحرام، وبما يعمل على الاستغلال الأمثل للموارد المالية والبشرية والفنية بكل دقّة، فالنجاح أو الإخفاق مبني على الرؤية السليمة للمستقبل مع الاستفادة من مجريات الحاضر، وما فيه من سلبيات وعوائق. والباحث من وجهة نظره - المتواضعة – يسعى إلى وضع أسس معتمدة على مبادئ راسخة في التحكّم بالحشود بالمسجد الحرام من الضروري الوصول إليها لتحقيق أهداف استراتيجيه واقعية وفق الأسس العلمية للتحكّم بالحشود البشرية وإدارتها باحترافية وفاعلية، ومن متطلبات تلك الإستراتيجية ما يأتي:

أولاً : العنصر البشري:

يعد العنصر البشري عاملاً مهماً في تحقيق أي رؤية استراتيجية لاسيما إذا كانت تتعلق بالملايين من البشر، وفي موقع تهوي إليه أفئدة المليار والنصف من أرجاء المعمورة، ولابد للعنصر البشري المساهم في إدارة الحشود والتحكم بها أن يكون مؤهلاً تأهيلاً جيداً، وذا مهارات مختلفة، وذا قدرة على التحمّل والأداء اللبق الملائم للفئة التي يتعامل معها، وبناء الثقة بين الحشد وعناصر الإدارة، إذ يؤكد (HOGO,2012) بأن كسب الثقة والحوار من رجال الشرطة للحشود هو ما يدفع لتعزيز حقوق الإنسان وكسب الاستجابة الفعالة[١٦]، وللوصول إلى ذلك يستدعي مساهمة الجامعات والكليات ومراكز البحث العلمي في إعداد وتأهيل وتطوير أداء العاملين بمنظومة التحكّم بالحشود، ويناشد الباحث أصحاب القرار في إنشاء أكاديمية مختصة بإدارة الحشود البشرية تتولى تقديم البرامج اللازمة لإعداد العناصر البشرية المؤهلين التأهيل اللازم للقيام بتلك المهمة.

ثانياً: العنصر الهندسي:

الذي يُعايش الواقع الفعلي للمشاريع الهندسية بالمسجد الحرام، والطرق المؤدية إليه، والصعوبات التي يعانيها الزوار في سبيل الوصول إليه، ومغادرته يُدرك أن من الضرورة تأسيس بُنى تحتية ضخمة لخدمات النقل العام، بما فيها الباصات، ومترو الأنفاق، ومواقع الإخلاء، والمنشآت الحيوية الضرورية لتقديم الخدمات الضرورية لملايين البشر الذين يترددون على ذلك الموقع على مدار الساعة،و التقليل من المباني القريبة من المسجد الحرام والتي أثرت سلباً على حركة الحشود، وتنقلاتهم، للتخفيف من نقاط تجمّع الكتل البشرية في مسارات ضيقة أو غير آمنة، وفي هذا السياق يؤكد (Bruce Mann,2009) إن الأفضل منع تشكيل الحشود بأعداد كبيرة هو الأفضل من حث تخفيف التكاليف التي سوف تتطلبها إدارتها حينئذ، فالوقاية خير من العلاج[١٧].

ثالثاً: العنصر التقني:

وتهدف هذه الإستراتيجية إلى استعمال كل ما توصلت إليه التقنيات الحديثة من تطور في الإسهام بالتحكم بالحشود البشرية، بالاعتماد على الآلة والتقليل من الاعتماد على الأشخاص، وذلك بتفعيل أنظمة قياس كثافة الحشود، والتي تعطي مؤشرات حقيقية لغرفة التحكم والمراقبة عن الأعداد الفعلية للأشخاص، وتُسهم بشكل فعال وسريع في التنبؤ بالخطر، ووضع الاقتراحات الملائمة له وفق المعطيات المتفق عليها مسبقاً في النظام، كما يتطلب الأمر استعمال التقنية في نقل الرسائل الإلكترونية، وقفل المداخل، وتوجيه السلالم والمسارات الكترونياً، واستعمال أنظمة الصوت في التدخل السريع بالمواقع الحرجة التي قد يصعب الانتقال لها وقت الحاجة إلى ذلك، إضافة إلى إمكانية مزج التقنيات المستخدمة بأنظمة أمنية أخرى تُسهم في أمن الحشود وتحقيق طمأنينتهم، كأنظمة التعرف على المشبوهين، أو السلوكيات المخالفة والخاطئة، ليتسنى بث الإنذارات للمختصين وبعث الإشعارات التي تسهم في اتخاذ التدابير اللازمة بها قبل تأثيرها على سلامة الحشد.

---

(١٦) مصدر سابق، ص٨.

(١٧) Understanding Crowd Behaviors (2009) Univeristy Of Leeds, P:12.

رابعاً : تأسيس مركز لأبحاث الحشود:

تهدف استراتيجية إنشاء مركز لأبحاث الحشود المشاركة في صنع القرارات المناسبة لمتطلبات الحشود. إذ أن توظيف مُستشارين مختصين في إدارة الحشود من النواحي الفنية والقانونية والنفسية يُسهم في تحقيق معيار سلامة أعلى للحشود البشرية ويضمن صدور قرارات مدروسة تخفف من الخسائر الاقتصادية، وتوفر الموارد المالية لجهة الإدارة[١٨].

توصيات الدراسة:

١. الاستعانة بالقطاع الخاص في تنفيذ برامج وخطط التحكم بالحشود على أن يكون تحت إشراف الجهات الأمنية المشغلة حالياً؛ لتخفيف الأعباء المادية على كاهل الحكومة.

٢. تفعيل الأنظمة الإلكترونية في إدارة التحكم ومراكز قيادة الحشود، لزيادة فاعليتها عن الوضع الحالي، والوصول إلى معدلات أفضل في السيطرة على الحشود، والاستفادة من خبرات الدول المتقدمة في المجال التكنولوجي والأمني.

٣. تصميم المنطقة المركزية بما يتواءم مع الأعداد المطلوب استضافتها في السنوات القادمة وصولاً إلى عدد ثلاثين مليوناً في العام (٢٠٣٠م).

---

(١٨) Event Management(2001) , Vol: 6 , Minimizing Liability Through Effective Crowd Management Techniques, p:254.

تخطيط أعمال الصيانة ومكونات الصيانة الوقائية في المسجد الحرام

م. حسن محمد حسن فلاته، د. أحمد محمد خليفات
الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

ملخص البحث:

تبنت المملكة العربية السعودية الرؤية ٢٠٣٠ لتكون منهجاً وخارطة طريق للعمل التنموي في جميع مناحي الدولة الحديثة، ولمّا كانت التوسعات السعودية المباركة في المسجد الحرام تضمنت توريد وتركيب وتشغيل أحدث الأجهزة والمعدات الكهربائية والميكانيكية والإلكترونية لتقديم أفضل الخدمات الفنية المميزة لزوار المسجد الحرام من الحجاج والمعتمرين والمعتكفين، فإنّ الأمر يتطلب تشغيل وإدامة محطات توليد الكهرباء ومحطات التحويل ومحطات التكييف المركزية والتي تعتبر من أضخم المحطات في العالم، بالإضافة لأنظمة الصوت والتحكم المركزي من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية في التشغيل والصيانة. وتعتبر خطة الصيانة جزءً أساسيا ومهما ومتكاملا مع الخطة الشاملة للرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي لتحديد الأهداف والإمكانيات المادية والبشرية والمالية المتاحة والمتوقعة وتوظيفها بشكل أفضل، ومن الأساليب المعتمدة في التخطيط أسلوب بحوث العمليات وتحليل الشبكات. أما بالنسبة لمكونات الصيانة الوقائية التي تتضمن الفحص والتفتيش، جدولة وتخطيط الصيانة الوقائية وأوامر العمل، فإنها تخضع لتوصيات الشركة المصنّعة على أن يؤخذ بالاعتبار متطلبات السلامة والتلوث للمسجد الحرام والبيئة المحيطة، ويساعد تخطيط فعاليات الصيانة الوقائية على زيادة جاهزية (Availability) المكائن والمعدات لاتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة الأعطال المفاجئة وتخفيض مستوى حدوثها إلى أدنى حد ممكن وتصحيح الإنحراف بأداء العمل آنياً. ويتم حاليا استخدام البرامج الحاسوبية مثل برنامج الماكسيمو على تكييف أساليب الاستبدال التقليدية وإصدار أوامر العمل وخطوات الصيانة الوقائية لكل معدّة بالتفصيل.

وسيتم في هذه الدراسة الاطلاع على تجارب بعض المؤسسات الرائدة في هذا المجال مثل شركة أرامكو وبعض المطارات والجامعات بهدف المقارنة وتحديد نقاط القوة والضعف في أسلوب تخطيط الصيانة وكيفية تنفيذ أوامر العمل وعمل الصيانة الوقائية، وسيتم الاستعانة بتصميم استبانة يتم من خلالها تقييم الوضع الراهن في عمل المقاول للصيانة الوقائية والتخطيط قصير ومتوسط المدى في هذا المجال، ومدى انسجام العمل مع رؤية الإدارة العامة للتشغيل والصيانة التي تم التوافق على صيغتها وهي "الرّيادة في تشغيل وصيانة الأعمال الكهروميكانيكية والإلكترونية في المسجد الحرام والمرافق الخارجية وفق أحدث الأنظمة والتقنيات العالمية، لتحقيق رضا زوّار المسجد الحرام".

المقدمة:

لقد شهدت المملكة العربية السعودية خلال السنوات الماضية تنمية شاملة وتطوراً لشتى المرافق، سواء على مستوى القطاع الحكومي أوالقطاع الخاص. فقد انتهت إلى حد كبير من إقامة وإنشاء التجهيزات الأساسية كالطرق والمباني والمستشفيات والمدارس وتم إنشاء العديد من المشاريع، وقد شملت هذه الإنشاءات جميع الميادين من تعليم وصناعة وصحة ومرافق البنية الأساسية من مطارات وطرق ومرافق المياه والمجاري والكهرباء والإسكان والهاتف وشتى المرافق الأخرى، وقد أنفقت حكومة المملكة العربية السعودية على إنشاء هذه المشاريع مبالغ كبيرة تقدر بمئات المليارات، وتنفق الدولة مليارات من الريالات سنوياً على عقود التشغيل والصيانة، والتي أصبحت تشكل بنداً مهماً في ميزانية الدولة.

وبالرغم من ضخامة هذه المشاريع فإن التحدي الأكبر ليس في إنشاء هذه المشاريع الكبيرة ولكنه في القيام بأعباء تشغيل وصيانة هذه المشاريع وإدامتها عن طريق الأيدي الوطنية السعودية. إضافة إلى ضرورة الأخذ في الاعتبار عند تصميم المشاريع تقليل متطلبات الصيانة بقدر الإمكان، واللجوء إلى طرق ووسائل حديثة في إدارة الصيانة.

ويعتبر مشروع التشغيل والصيانة في الحرمين الشريفين من أكبر المشاريع في هذا المجال على مستوى المملكة بل على مستوى العالم، وذلك لما يتمتع به الحرمان الشريفان من أهميه في العالم الاسلامي، ويلقى مزيد من العناية والرعاية الخاصة من خادم الحرمين الشريفين وولاة الأمر حفظهم الله والحكومة الرشيدة، ومن هذا المنطلق ولما يحتويه المسجد الحرام من أجهزة ومعدات كهربائية وميكانيكية وإلكترونية متطورة بحاجة إلى تطبيق أفضل الممارسات العالمية في مجال التشغيل والصيانة فنياً وإدارياً، فقد تم اختيار هذا الموضوع ليتم تنفيذه عملياً بإذن الله.

مفهوم التشغيل والصيانة:

هو مفهوم شامل لمفهومين هما التشغيل أي أداء الوظيفة والصيانة وهي المحافظة على أداء الوظيفة، وهما مفهومان متلازمان فلا تشغيل بدون صيانة ولا مجال للصيانة إذا لم يكن هناك تشغيل، ولابد للتشغيل من ناتج ومردود سواء كان في أداء مرافق الخدمات العامة أو مردود اقتصادي ربحي، وما يهمنا هنا هو المحافظة على الأداء الأمثل لمرافق المسجد الحرام.

لذا فإن الصيانة ومتطلباتها يجب أن تبدأ منذ المراحل المبكرة للمشروع، حيث يلزم إشراك المسئولين عن التشغيل والصيانة وأخذ آرائهم عند دراسة وتصميم المشروع وأثناء التنفيذ (مثل مشاريع المسعى والتوسعة السعودية الثالثة وزيادة الطاقة الاستيعابية للمطاف) وذلك لتجنب المشكلات التي يمكن أن تظهر في مرحلة التشغيل والصيانة، مثل عدم توفر قطع الغيار أو ارتفاع تكاليف التشغيل الصيانة وصعوبتها وهو الجانب الذي عادة ما يُهمل في الكثير من المشاريع، مع أن تكلفة الصيانة هي تكلفة مستمرة على طول العمر الافتراضي.

ولهذا ينبغي التعامل مع برامج التشغيل والصيانة على أنها جهد إداري متكامل الوظائف من تنظيم وتخطيط وتنسيق ومتابعة ورقابة وتقويم لتلك البرامج وليست مجرد مجموعة من الأعمال الفنية والهندسية التي يكلف بها عدد من المهندسين أو المختصين.

مشكلة الدراسة:

ازداد استخدام أحدث الأجهزة والمعدّات الكهربائية والميكانيكية والإلكترونية في المسجد الحرام والمرافق الخارجية مع التوسعات السعودية المباركة والتي تشمل المسعى والتوسعة السعودية الثانية والثالثة وزيادة الطاقة الاستيعابية للمطاف بكلفة مالية مرتفعة، الأمر الذي يتطلب المحافظه عليها وإدامة تشغيلها على مدار الساعة خدمةً لزوّار المسجد الحرام من حجاج ومعتمرين، وعليه فإن الوضع يتطلب التخطيط السليم لأعمال الصيانة في المسجد الحرام واستخدام الاستراتيجيات والممارسات العالمية في هذا المجال، ومنها الأساليب الحديثة في الصيانة الوقائية للأجهزة والمعدات وجميع مكونات المسجد الحرام وتطبيق توصيات الشركات الصانعة.

وعليه فإن الغرض من هذه الدراسة هو تحديد أفضل الممارسات في تخطيط أعمال الصيانة للمسجد الحرام والمرافق الخارجية والتركيز على تطوير إجراءات الصيانة الوقائية لإطالة العمر الافتراضي للأجهزة والمعدات والتقليل من أسباب الأعطال المفاجئة.

تعريفات ومصطلحات:

- الصيانة المخططة (Planned Maintenance) : تنظيم أعمال الصيانة وإنجازها والسيطرة عليها وفق تقديرات معدة مسبقاً وكذلك توثيق هذه الإجراءات ضمن الخطة الموضوعة.
- الصيانة الاضطرارية (Emergency Maintenance) : الفعاليات التي تحتاج إلى ضرورة الإجراء الفوري لمنع حدوث عطل أكبر.
- الصيانة الوقائية (Preventive Maintenance) : الصيانة التي تنجز وفق خطة مسبقة في فترات زمنية محددة وتعتمد على الاحتياجات الواضحة والمعدة سلفا لغرض تحسين أداء الجزء والتقليل من احتمالية حدوث العطل ومنع الإخفاق.
- الصيانة التنبؤية (Condition-Based Maintenance): فعاليات الصيانة الوقائية التي تبدأ كنتيجة لمعرفة ظروف الجزء من خلال الفحص الروتيني والتفتيش المستمر.

- مراقبة الحالة (Condition Monitoring): القياسات المستمرة أو الدورية في تحليل المعلومات المستخلصة لتوضيح حالة الجزء وتقدير مدى حاجته للصيانة.

- الصيانة المجدولة (Scheduled/Routine Maintenance): الصيانة الوقائية التي تنفذ على وفق فترات زمنية أو على وفق عدد مرات التشغيل أو المسافة المقطوعة وغيرها.

- تخطيط الصيانة (Maintenance Planning) : هي اتخاذ القرار مسبقاً حول فعاليات الصيانة والطرق المستخدمة فيها وكذلك المواد والعدد والمكائن والعمالة والوقت اللازم لإنجازها مع توقيت التنفيذ.

- وقت الصيانة (Maintenance Time) : هي المدة الزمنية التي تتم خلالها فعاليات الصيانة بطريقة يدوية أو مؤتمتة على الجزء وتتضمن فترات التأخير الناجمة عن عمليات الصيانة.

- تاريخ الصيانة (Maintenance History) : توثيق المعلومات عن فعاليات الصيانة المنجزة لاستخدامها في أغراض تخطيط الصيانة.

- التوقف (Outage) : حالة الجزء وهو غير قادر لأداء عمله المطلوب.

- الوقت المتاح (Uptime): هي المدة الزمنية المتاحة التي يمكن للجزء خلالها أداء العمل المطلوب.

-الوقت المتاح للصيانة (Maintenance Running Time) المدة الزمنية التي تنفذ فيها أعمال الصيانة أوالجزء أوالماكنة في حالة الاشتغال.

- وقت الصيانة الشاملة (Shutdown Maintenance Time) : المدة الزمنية التي تتم خلالها أعمال الصيانة بإيقاف الجزء عن العمل.

- وقت التوقف (Down Time) : المدة الزمنية التي يكون فيها الجزء غير قادر على أداء الأعمال المطلوبة.

- وقت التشغيل (Operating Time): المدة الزمنية الفعلية لاشتغال الجزء.

- الوقت الضائع (Idle Time): المدة الزمنية التي يكون فيها الجزء قادراً على الاشتغال ولكنه لايؤدي عمله المطلوب بسبب عوامل خارجية كالخدمات (ماء، كهرباء، غاز، ...).

- القابلية على الصيانة (Maintainability): هي عملية استخدام أعمال وطرق الصيانة ومواردها على الجزء بغية إعادة استخدامه او الاحتفاظ به لأداء مهامه المطلوبة تحت ظروف تشغيل معينة.

- سياسة الصيانة (Maintenance Policy) : هي الخطط الثابتة التي تتخذ بموجبها قرارات الصيانة.

- إدارة الصيانة (Maintenance Management) : هي تنظيم أعمال الصيانة على وفق سياسة متفق عليها.

- متطلبات الصيانة (Maintenance Requirements) : مصطلح لتوضيح طريقة الصيانة المستخدمة والمتضمنة، المهارات، العدد واللوازم مع تحديد فعاليات الصيانة وتكرارها.

- برنامج الصيانة (Maintenance Program): خطة لمدة زمنية محدودة توزع فيها أعمال الصيانة المطلوب إجرائها.

- العطل (Fault) : الانحراف عن المتطلبات التي تحتاج الى أخذ التدابير لإعادة الحالة الى الدرجة المقبولة.

الإخفاق (Failure) : انتهاء قابلية الجزء عن أداء المهام المطلوبة.

مفهوم التخطيط :

يُعد التخطيط أحد الدعائم الأساسية في عملية التنمية التشغيلية والاقتصادية إذ أنه المسؤول عن اختيار الموقع الأنسب والوقت الأمثل والإمكانات الأفضل لاستخدامات الموارد المختلفة.

تخطيط أعمال الصيانة وأهميتها:

تمثل خطة الإدارة العامة للتشغيل والصيانة أحد الأسس المهمة في تحقيق الأهداف العامة للرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي والوصول إلى الاستغلال الأمثل للموارد المادية والبشرية والمالية لها، لأن الوصول إلى تحقيق الأهداف لا يمكن أن يتم إلا من خلال خطة شاملة تضعها الإدارة لتشمل نشاطاتها كافة المتعلقة بتشغيل الأنظمة الكهربائية والميكانيكية والإلكترونية مثل محطات التوليد والتحويل الكهربائية ومنظومة مياه زمزم (البئر وخزان ١٠٠٠٠م٣ ومصنع مياه زمزم والشبكة داخل المسجد الحرام وساحاته) ومنظومة الصوت والتكييف المركزي...الخ.

مستلزمات التخطيط لاعمال الصيانة:

يتطلب تنفيذ خطة الصيانة الناجحة توفير ما تحتاجه هذه الخطة من مستلزمات التخطيط الأساسية وتهيئة جميع المتطلبات التي توفر للمخططين إمكانيات التخطيط العلمي المدروس علاوةً على تهيئة الاحتياجات البشرية والمادية لتطبيق خطوات التخطيط ومراحله وبرامجه مع ضرورة التنسيق مع باقي إدارات الرئاسة العامة التي تعنيها عملية الصيانة.

إن من بين المستلزمات الواجب تهيئتها قبل الشروع بتخطيط أعمال الصيانة هي كالآتي:

- إعداد قائمة بالمعدات الموجودة.
- ترميز المعدات وتشخيصها.
- إعداد بطاقة للمعدات والمكائن .
- أوامر العمل .
- إعداد جدول صيانة.
- وصف كامل لأعمال الصيانة .

الأساليب العلمية المعتمدة في التخطيط لاعمال الصيانة:

إن لتعدد الأساليب المستخدمة في التخطيط أهمية خاصة في إعطاء المرونة العالية لتجاوز مختلف المشاكل الإدارية والهندسية بدقة مما يساعد على إعطاء نتائج جيدة، والتطور في استخدام الحاسب الإلكتروني وتقدم أساليب البحث الإداري وطرائق تحليل المشاكل أدت جميعها إلى تحديد المشاكل الظاهرة في عملية التخطيط وتحديد جميع الظروف المحيطة والإلمام بكل جوانبها ومتغيراتها .

ومن أنواع الأساليب المعتمدة في التخطيط لأعمال الصيانة الآتي:

أسلوب بحوث العمليات.

تعد بحوث العمليات من العلوم التطبيقية الحديثة التي أحرزت تطبيقاتها نجاحاً واسعاً خلال الحرب العالمية الثانية عندما طبقت بعض تطبيقاتها في المجالات العسكرية، وقد طبقت العديد من الشركات الصناعية والشركات النفطية هذا الأسلوب في مجال تخطيط الإنتاج لتحقيق افضل الأرباح .

وتعرّف بحوث العمليات بأنها الدراسات التي تهيئ نموذجاً لمعالجة مشكلة ما يمكن بموجبه القياس والمقارنة والتنبؤ لتقييم بدائل متاحة لمتخذ القرار و يتم على أساسها اختيار أفضل البدائل لتحقيق أفضل الحلول للمشكلة، ولمعالجة أي مشكلة باستخدام أحد أساليب بحوث العمليات يتطلب اتباع الخطوات الآتية:

الخطوة الأولى: تعريف المشكلة قيد الدرس: للتعرف على هذه المشكلة ومكوناتها والعوامل المؤثرة فيها والظروف المحيطة بها وغير ذلك.

الخطوة الثانية: عمل نموذج مناسب لتمثيل مكونات المشكلة والعوامل المحيطة بها والمؤثرة فيها للوصول الى قرارات سليمة.

الخطوة الثالثة: إيجاد حل ملائم للمشكلة لتنفيذ الفعاليات بالكفاءة المطلوبة ووفقاً للظروف المحيطة والصورة الموضوعة عن المشكلة.

الخطوة الرابعة: اختبار النموذج لتجاوز نقاط الضعف فيه.

الخطوة الخامسة: تطبيق الحل لاكتشاف أي خطأ يمكن وقوعه نتيجة لتغير الظروف.

بعض الأساليب المستخدمة في بحوث العمليات في التخطيط لأعمال الصيانة:

- البرمجة الخطية: وهي إحدى الأساليب الأكثر استخداماً في معالجة مجموع المشكلات الإدارية، واتخاذ القرار في تخصيص الموارد المحدودة لمختلف الاستخدامات، وتعالج والبرمجة الخطية المشاكل الآتية :

- الاستفادة القصوى من الموارد المحددة او النادرة.
- تحديد أفضل نتائج للأداء .
- اختيار موقع المستودعات والأدوات.
- توزيع العمل بين وحدات المشروع وأقسامه .

وفكرة البرمجة الخطية تتلخص بوضع معادلة رياضية لحل المشكلة تسمى بدالة الهدف تحتوي هذه المعادلة على جميع متغيرات المشكلة وهي دائماً تكون بشكل معادلة خطية، وأنواع طرائق البرمجة الخطية هي:

- الطريقة البيانية.
- الطريقة المبسطة / السمبلكس.
- الطريقة الجبرية.
- طريقة التخصيص.
- طريقة النقل.

- المحاكاة:

وهي عملية تكوين صورة للعلاقة بين المتغيرات التي تؤثر في اتخاذ القرار ودراسة سلوك تلك المتغيرات من خلال المعلومات المتاحة ثم دراسة وتحليل النتائج المختلفة والاقتراحات والبدائل للحصول على الهدف المطلوب، ويمكن أن تصنف نماذج المحاكاة إلى أنواع عدة أهمها:

- أنموذج التشابه أو التماثل .
- الأنموذج المستمر.
- الأنموذج المتصل.

- تحليل شبكات الاعمال:

وهي أسلوب يستند إلى ترتيب الأعمال وتنظيمها بحيث يُنفّذ بصورة متتابعة وصولاً إلى الهدف الأخير فيها وهذا يساعد الإدارة على متابعة التنفيذ وتقييم النتائج بصفة دورية ويظهر بوضوح مدى كفاءة التخطيط ودقة ترتيب مراحله. ولقد تفرعت من أسلوب تحليل شبكات الأعمال طرائق عدة لكن من أهمها:

طريقة المسار الحرج (Critical Path Method):

وهي طريقة تم تطويرها من قبل مؤسسة **دي يونت** لمواجهة الإنتاج التجاري، وهذه الطريقة استخدمت في الأعمال الكبرى مثل الصيانة الدورية للمعامل ومن ثم تطورت وأصبحت من الطرائق المألوفة واستخدمت في حل كل قضايا التخطيط المعقدة.

طريقة تقييم البرامج ومراجعتها، ((Program Evaluation and Review Technique (PERT))

يعتمد هذا الأسلوب على احتمالات الأزمة ويقسّم الزمن إلى ثلاثة أنواع من الاحتمالات التخمينية لزمن الإنجاز وهي:

- الزمن التفائلي: وهو الزمن المرغوب للإنجاز.
- الزمن التشاؤمي: وهو الزمن غير المرغوب للإنجاز.
- الزمن الأكثر احتمالاً: وهو زمن التنفيذ الطبيعي.

ميزات الصيانة المخططة:

الأمور التي تميز الصيانة المخططة في الصيانة الشاملة هي:

١. الاكتشاف المبكر للأعطال: تهدف الصيانة المخططة للاكتشاف المبكر للأعطال بدلا من انتظار حدوث انهيار أو كسر في جزء أو أجزاء من المعدة. يوجد أسلوبان للصيانة يحققان الاكتشاف المبكر للأعطال وهما:الصيانة المعتمدة على الوقت أو الصيانة الدورية Time Based Maintenance or Periodic هذا النوع من الصيانة يعتمد على انقضاء فترة زمنية معينة للقيام بعمل فحص أو تغيير بعض الأجزاء أو إعادة إعمار المعدة.

٢. تقليل وقت التوقف لإصلاح المعدات: هناك عدة أساليب لتقليل وقت الإصلاح مثل:

- تحليل أسلوب الإصلاح والخطوات المتبعة والأوقات اللازمة لها بحيث يتم دراسة تقليل الخطوات، أو إجراء بعضها على التوازي في نفس الوقت، أو تحضير بعض أجزاء من المعدة مجمعة في المخازن بحيث يتم تغيير هذه الأجزاء بدلا من تجميعها جزءا جزءا في وقت التوقف وهكذا. هذا التحليل يشبه التحليل الذي يهدف لتقليل وقت الضبط والتجهيز.

- التحضير الجيد لقطع الغيار وأدوات الصيانة: قد يضيع وقت طويل أثناء إصلاح المعدة نتيجة عدم توفر قطع الغيار الصحيحة ومن ثم الاحتياج إلى عمل بعض الإصلاح لقطع الغيار أو تصنيع أجزاء بديلة. لذلك فإن عملية توفير قطع الغيار المناسبة بسرعة لها تأثير مباشر على زمن التوقف لإصلاح المعدة. كذلك قد تضيع أوقات كثيرة في البحث عن أدوات الصيانة المناسبة.

- توفر المعلومات اللازمة مثل الرسومات ومخزون قطع الغيار بالمخازن وتاريخ إصلاح وصيانة المعدة وكتالوج المعدة الذي يوضح أساليب الصيانة وجدول تحليل الأعطال.

٣. منع تكرار الأعطال: تهدف الصيانة الإنتاجية الشاملة إلى منع تكرار الأعطال وذلك يتم من خلال:

- التغلب على الفواقد المزمنة.
- تطوير المعدة للتغلب على الأعطال ولتفادي الأعطال قبل وقوعها.
- المحافظة على المعدة في حالتها الجيدة في كل الأوقات.
- تحليل أسباب الأعطال والقضاء على تلك الأسباب.

٤. الاستجابة السريعة: لابد أن تكون استجابة إدارة الصيانة للأعطال التي يكتشفها المشغلون سريعة وذلك حتى لا يتفاقم العطل وهو ما يتعارض بشكلٍ صَريح مع الصيانة الإنتاجية الشاملة وكذلك لكي لا يَشْعَر المشغل أن مجهوداته لاكتشاف الأعطال مبكراً تذهب سُدى. هذه الاستجابة السريعة ليست جزءا من الصيانة المخططة ولكنها جزءا من أعمال إدارة أو قسم الصيانة.

٥. وضع مواصفات قياسية لأعمال الصيانة: للقيام بالصيانة بشكلٍ جيد في كل الأوقات لابد من وجود خطوات قياسية مسجلة يتم اتباعها عند القيام بأعمال الصيانة. بهذه الطريقة نَضمن أن أعمال الصيانة ستتم بنفس المستوى الجيد كل مرة بغض النظر عمن يقوم بها. هذه الخطوات القياسية لابد من تحديثها كلما توصل القائمون بالصيانة لأساليب أفضل أو أرادوا إضافة بنود لعملية الصيانة.

مكونات الصيانة الوقائية:

تتضمن مكونات الصيانة الوقائية كل من الفحص والتفتيش، جدولة وتخطيط الصيانة الوقائية، أوامر العمل، و سجلات ودوريات الخدمة، ويبين الجدول رقم (١) مقارنة بين الصيانة الوقائية والصيانة العلاجية.

فوائد الصيانة الوقائية:

١. السرعة والموثوقية.
٢. انتاجية عالية.
٣. تحسين النوعية.
٤. تخفيض كلفة التشغيل.
٥. زيادة السلامة.

مقارنة بين الصيانة الوقائية والصيانة العلاجية

العنصر	الصيانة الوقائية	الصيانة العلاجية
أداء العمل الهدف	**قبل حدوث العطل** إطالة العمر التشغيلي للماكنة الاستخدام الكفوء للمواد الاحتياطية تحقيق السلامة للمعدات والأفراد تقليل حدوث التوقفات المفاجئة	**بعد حدوث العطل** ● استمرار العملية الانتاجية للماكنة بصرف النظر اذا ماكان أداء لأعمال الصيانة ملائم لحالة العطل أم لا
الكلفة	● مرتفعة في بداية التخطيط للبرامج وتنخفض على الأمد الطويل	● واطئة على الأمد القصير وترتفع على الأمد الطويل
الاستخدامات	● اذا كانت كلفة العطل غير المخطط مرتفعة ● اذا لم يكن العطل العشوائي بشكل كلي ● العطل قابل للتنبؤ وخاضع لنظرية الاحتمالات ● إمكانية جدولة أوقات إجراء أعمال الصيانة الوقائية	● كلفة الصيانة النظامية مرتفعة ● أجزاء التصليح يكون باتجاه خط مستقيم نسبيا ● العطلات صغيرة ● المكائن ذات التأثير غير المحسوس ولاتؤثر على سير العملية الانتاجية عند توقفها
العيوب	● لاتلائم المعدات قصيرة العمر ● لاتلائم بعض الصناعات ذات الانتاج المستمر ● تعد الصيانة الوقائية مكلفة على الأمد القصير وتحتاج الى دعم من قبل الادارة العليا لاجل توفير مستلزمات تطبيقها المتمثلة بتوفير المعلومات المواد الاحتياطية الأيدي العاملة، تحتاج بيئة اقتصادية وسياسية مستقرة والتغير بالعطلات بسيط	● توقف العملية الانتاجية نتيجة لحدوث العطلات المفاجئة ● نوعية رديئة لأعمال الصيانة ● صيانة غير مخططة ● زيادة لتكاليف الصيانة على الأمد الطويل ● ضعف الرقابة والسيطرة على مواد العاملين والمعدات ● قصر العمر الانتاجي للمعدة والتقادم السريع ● زيادة نسبة العوادم وتلف المنتجات

جدول رقم (١)

تقوم الصيانة الوقائية بتحديد ما تتطلبه المعدات او الاجزاء من المعدات من فحص وطرق صيانة محددة وفقا لتوصيات الشركة المصنعة، ولكي يصبح الفحص اكثر فاعلية لابد ان تتبع الخطوات الآتية:

- تحليل الأساليب والطرق المستخدمة في أوامر العمل المحددة لمعرفة أي طرق الفحص اكثر فاعلية.
- تصميم طرق الفحص يختصر الوقت والجهد المبذولين وتحديد المعدات الخاضعة لعملية الفحص في أوامر العمل التي لم يتم فحصها اوتوماتيكياً.
- إبلاغ قسم الصيانة بكافة التطورات الحاصلة في حقل فحص المعدات لاسيما فيما يتعلق بالفحص الائتلافي وتحليل الاهتزازات والتطوير الحراري.
- مراجعة وتقييم أعمال الفحص لملاحظة مدى ملائمتها للمعدات الجديدة.

وتتطلب المعدات الأكثر خطورة او حرجاً صيانة وقائية اكثر وتعني الخطورة في أغلب الشركات (أن يؤدي عطل وحدة فردية إلى مشاكل لكل من سير العملية الإنتاجية وتوقف بقية المعدات الأخرى)، و تعد الخبرة والتمرس في صيانة المعدات المتماثلة عاملاً مهماً في تحديد إمكانية تكرار عمليات الصيانة الوقائية على المفردات الجديدة للمعدات.

وتتضمن خصائص التشغيل التعريف بخطورة الخدمة من حيث نوع المواد المتداولة، كثافتها النوعية، حالتها ،الضغط والحرارة، فيما إذا كانت المعدات تُشغّل باستمرار أو على فترات متقطعة كما أن هذه المعدات هي نفسها تقدم خدمات مختلفة في أماكن مختلفة.

خطوات تطبيق الصيانة الوقائية للمعدات والمكائن:

الخطوة الأولى: تتضمن فعالية التنظيف والفحص الذي يتعامل مع تآكل المكائن وتشمل هذه الفعاليات التزييت وشد القوايش.

الخطوة الثانية: توجيه الصيانة الوقائية نحو التآكل الذي يصيب المكائن مهما كان نوعه، والذي يعد حدوثه حالة طبيعية بصرف النظر فيما إذا أنجزت أعمال الصيانة الوقائية أم لم تنجز.

الخطوة الثالثة: تتعلق بالعمل المستمر ضد التآكل، يستمر المشغلون في لعب دوراً فعالاً في إجراء الصيانة، واستخدام مهاراتهم ومعارفهم في تحديد الأمور غير الطبيعية في العمليات وتصليحها كلما كان ذلك ممكن.

الخطوة الرابعة: تتضمن إجراءات الصيانة التي تكون المكائن فيها تحت مراقبة ابتداءً من قبل المشغلين ثم يطبق التشخيص الآلي على المكائن لأجل أحكام السيطرة.

معايير قياس أداء الصيانة الوقائية:

- تقليل ساعات التوقف الفجائي.
- تخفيض الوقت المطلوب لتنفيذ برنامج الصيانة السنوية.
- تخفيض العمالة المطلوبة للصيانة.
- رفع انتاجية ورش الصيانة.
- وصول انتاجية المكائن إلى معدلاتها القصوى.

منهجية الدراسة:

تعتمد منهجية الدراسة على أساليب البحث الوصفي، وذلك من خلال ماتمّ ذكره ضمن الإطار النظري السابق عن الأساليب العلمية الحديثة لتخطيط الصيانة الشاملة في المشاريع العالمية الكبرى التي تضاهي حجم الأجهزة والمعدات الكهربائية والميكانيكية والإلكرونية في المسجد الحرام، والتي بلغت كلفتها عشرات المليارات، وهذا يعني في علم الاقتصاد الحديث وإدارة الأعمال أن التشغيل والصيانة لهذا الكم من الأجهزة والمعدات والبنية التحتية هو استثمار ضخم بحاجة إلى إدارة استراتيجة في تطبيق أفضل الممارسات العالمية في التشغيل والصيانة والمحافظة على ديمومة عملها وفق توصيات الشركات المصنعة لها، لهذا عهدت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي هذه الأعمال إلى إحدى الشركات الكبرى في المملكة العربية السعودية.

استخدام الحاسب الآلي في إدارة مشروع التشغيل والصيانة الحالي بالمسجد الحرام.

مع بدايات العمل في إدارة نظم الصيانة والتوسع في هذا المجال وإدراك العائد الكبير من حسن إدارة الصيانة فقد بدأت الشركات المتخصصة في تصميم برامج تخصصية لإدارة نظم الصيانة بالكمبيوتر (CCMS)، ومن اشهر هذه البرامج : SAP , Maximo , Infor , PMC , وغيرها من البرامج التي أصبحت منتشرة في الآونة الأخيرة وتطور الأمر لتصبح برامج متكاملة لإدارة المشاريع (EPR) وهي برامج شاملة لكل النظم في الشركات يتم الربط بينهم في حزمة واحدة من البرامج مالياً ، إدارياً ، فنياً، ...).

وقد اهتمّت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتنظيم إدارة نظم الصيانة حيث يقوم مقاول التشغيل والصيانة الرئيس في المسجد الحرام والمرافق الخارجية بأعمال التشغيل والصيانة باستخدام برنامج مكسيمو الذي يُعتبر أحد أهم البرامج في هذا المجال وهو من إنتاج شركة IBM (إحدى أكبر شركات صناعة برامج الكمبيوتر في العالم).

ومن خلال خبرة الباحِثَين في مجال الإشراف ومتابعة أعمال التشغيل والصيانة بهذا المشروع بالإضافة إلى استقصاء آراء ووجهات نظر المهندسين العاملين في الإدارة العامة للتشغيل والصيانة في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وفريق الاستشاري المشرف على المشروع، فقد تمّ تحديد كيفية قياس أداء العمل في أي برنامج صيانة على النحو الآتي:

١. وضع الخطة السنوية لأعمال الصيانة الوقائية: الشهرية- ربع سنوية- نصف سنوية- السنوية.
٢. جدولة الخطة الشهرية لأعمال الصيانة الوقائية مع الأخذ بالاعتبار الصيانة الوقائية والاصلاحات المتوقعة، ومعرفة عدد الساعات التشغيلية المطلوبة لذلك.
٣. حصر عدد العمالة (الفنيين) والعمالة المساندة فقط (العمالة التي تشارك فقط في عملية الصيانة الوقائية) الفعلية الموجودة في الموقع بدون العمالة الإدارية والإشرافية.
٤. حصر شهرياً ما تمّ من أعمال الصيانة الوقائية وما لم يتم لترحيله إلى شهر آخر وتقديم ذلك في تقرير.
٥. حصر عدد الساعات التي احتاجها كل نوع من أعمال الصيانة PM- CM- Rep.
٦. مقارنة عدد الساعات التشغيلية مع عدد الساعات المتوفرة للعمالة مع رسم بياني.
٧. مقارنة نسبة الصيانة الوقائية، ونسبة الصيانة التصحيحية، ونسبة أعمال الإصلاح وذلك نسبةً إلى عدد أوامر العمل W.O الشهري.
٨. معرفة المعدات الموجودة وحصرها وأعدادها وتقديم الكتالوجات لكل مُعدة.

٩. معرفة وحصر أهم أجزاء المُعدة وتحديد أهم قطع الغيار وعمر هذه القطع واستهلاكها وتحديد الكمية المطلوبة.

١٠. تجهيز لوائح لقطع الغيار وخاصة الأساسية وتحديد الحد الأدنى والحد الأعلى الذي يجب أن يتوفر في المستودع ورفع تقرير إلى الإدارة العامة للتشغيل والصيانة.

١١. تحديد قطع الغيار المستخدمة في عملية الصيانة التصحيحية.

١٢. تحديد قطع الغيار المستخدمة في عملية الاصلاح.

١٣. معرفة أعمال الصيانة والاصلاحات وقطع الغيار التي تمّت لكل مُعدة، وتقديم تقرير فني يفيد بذلك بالتاريخ لكل عملية.

١٤. تحديد المعوقات والعقبات التي تواجه أعمال الصيانة والتشغيل.

١٥. دراسة هذه التقارير ومعالجة السلبيات وتصحيحها.

لذلك نجد أن أكثر الأعمال والبنود اللازمة لقياس أداء العمل وبرامج الصيانة غير متوفرة باستثناء الخطة السنوية وحصر المعدات وتبويبها، وماعدا ذلك غير مُفعّل.

كذلك يمكن حصر السلبيات الناتجة عن عدم التفعيل الكامل لاستخدام برنامج مكسيمو المعمول به الآن من قبل المقاول على النحو الآتي:

أولاً: الإدراج:

١. عدم إدخال البيانات الكاملة للمعدات والأنظمة والإكتفاء بالمسميات فقط.

٢. عدم إدراج الكتالوجات والمواصفات الفنية الكاملة.

٣. عدم إدراج الرسومات التنفيذية النهائية على البرنامج.

٤. عدم إدراج كافة بيانات الموظفين أو العمالة.

٥. عدم المتابعة وتحديث البيانات بالنسبة للعمالة والموظفين مثل (المرتبات ، التدريب ، ...).

٦. البرنامج خاص بالمقاول ويستخدم في مشاريع أخرى، أي أن البيانات المدرجة لاتخص الرئاسة إلا في الأنظمة والمعدات فقط، والإستعانة بما فيها من بيانات لن يكون حقيقياً.

٧. البيانات المدرجة في قطع الغيار والمواد المستهلكة غير دقيقة من حيث أعلى مخزون وأقل مخزون وحد إعادة الطلب.

٨. غير مدرج بالبرنامج أجهزة القياس للأنظمة مثل عدد ساعات التشغيل ....

٩. لا يوجد إدراج لبطاقة بيانات المعدة أو النظام Nameplate.

١٠. تقفيل وإغلاق بعض أوامر العمل على غير الحقيقة تفادياً لمساءلة إدارة الجودة.

١١. الأسعار المدرجة والمرتبات غالباً ما تكون غير حقيقية.

١٢. عدم وجود نافذة للرئاسة تتيح لمنسوبيها الإطلاع على برنامج مكسيمو.

١٣. عدم إدراج نظام كود الأعطال Failure Code.

١٤. عدم الدقة في إدراج شجرة الأنظمة لسهولة تتبعها Parent، Child Asset .

ثانياً: المخرجات:

١. ضعف استخدام التقارير الفنية من قبل منسوبي المقاول.

٢. التقارير المستخرجة لن تكون كاملة البيانات نظراً لعدم استكمال المدخلات.

٣. عدم استخدام خاصية الاستخراج التلقائي لأوامر الشراء عند وصول رصيد المخزون لحد إعادة الطلب.

٤. عدم إمكانية تتبع حالة المعدات والأنظمة من حيث العمر الافتراضي والتهالك.

٥. لايمكن الحصول على التكلفة الحقيقية لأعمال الصيانة الوقائية أو التصحيحية.

٦. عدم الاهتمام بتسجيل الملاحظات على أوامر العمل بعد إنهائها.

٧. عدم الاهتمام بتوزيع متوازن لأوامر العمل على أيام الاسبوع Planning Capacity.

الصيانة الوقائية (السنوية) للوحات التحكم ذات الجهد المنخفض.

فيما يلي مخرجات برنامج الحاسوب لأعمال الصيانة الوقائية للوحات التحكم ذات الجهد المنخفض:

١. تفحص بالنظر كل القواطع الكهربائية المقولبة والعوازل وتتبع أى أثر للسخونة أو القوس الكهربى أو الاحتراق ومن ثَمّ قم بالإصلاح / الاستبدال حسب اللزوم.

٢. تأكد من عدم وجود أي كهرباء على مداخل ومخارج القواطع.

٣. تفقد أي أصوات غير عادية من الملامسات أو سخونة واختبر لمبات البيان ومفاتيح التشغيل.

٤. قم بالنظافة الشاملة لكل المكونات باستخدام المكنسة الكهربائية.

٥. افحص الأحمال وسجل القراءات.

٦. تأكد من التشغيل الصحيح لكل القواطع الكهربائية والمجموعة الميكانيكية وأصلح أي عطل مع الإبلاغ عن الأعطال.

٧. تأكد من مناسبة القواطع والكبلات للأحمال وقم بالإبلاغ عن أية عيوب.

٨. تأكد من التركيب والتثبيت السليم لكل القواطع الكهربائية ونهايات الكابلات والتوصيلات وكل المكونات قم بإحكام التربيط.

٩. تأكد من وجود كل الحواجز والعوازل فى أماكنها المناسبة.

١٠. تأكد أن كل مجاري الكابلات ونهايات الكابلات والجلاندات الخاصة بها والمتصلة باللوحة آمنة وسليمة، صحح / إستبدل حسب الطلب.

١١. تأكد من الغلق المحكم للباب وأن الأقفال سليمة.

١٢. تأكد من وضع تحذيرات خطر الكهرباء وجهد ٣٨٠ ف وخلافه في أماكنها الملائمة .

١٣. افحص الكونتاكتورات من حيث التثبيت المناسب أو وجود شروخ أو كسر أو أثر للسخونة أو إرتفاع درجة الحرارة وتغير لون الكابلات أو الأسلاك والنهايات أغلق الباب واختبر تشغيل وإيقاف الكونتاكتور عدة مرات للتأكد من صلاحيته.

١٤. تأكد من إستمرارية توصيل موصل التأريض وقم بقياس مقاومة الدائرة لكل لوحة وكونتاكتور.

١٥. تفقد كل الكابلات ولاحظ أي آثار للسخونة أو قطع فى العزل أصلح/استبدل حسب الحاجة.

١٦. افحص اللوحة ولاحظ الدهان ووجود أي تآكل أو صدأ وأصلح العيوب.

١٧. اختبر العزل بين الباسبار والأرضى مع الأخذ فى الاعتبار فتح كل الدوائر وفصل التغذية الكهربية.

الصيانة الوقائية (نصف سنوية) للوحات التحكم ذات الجهد المتوسط:

فيما يلي مخرجات برنامج الحاسوب لأعمال الصيانة الوقائيةللوحات التحكم ذات الجهد المتوسط:

١. اتباع إجراءات الأمن السلامة واستخراج تصريح العمل حسب التعليمات.

٢. فصل التغذية وتأريض جميع الأجزاء المعدنية وتعليق لوحة (تحت الصيانة) حسب الضرورة.

٣. قم بتنظيف الريليهات والكنتاكتورات من الخارج باستخدام الشفاط.

٤. افحص العمل الطبيعى لكل الأجهزة سجل القرءات وقارنها بالسابقة.

٥. افحص لمبات البيان واستبدل المحترق منها.

٦. استخدم بلاور هواء ساخن لسحب الغبار والرطوبة أو باستخدام المكنسة الكهربائية وباستخدام قطعة قماش جافة قم بتنظيف الباسبار وجسم اللوحة.

٧. التأكد من نظافة كل الملامسات من آثار الشرر الكهربى مع التلميع بدون إستخدام الصنفرة.

٨. ضبط الخلوص والزنبرك بين الملامسات الثابتة والمتحركة بحيث يكون متسارياً للأقطاب الثلاثة.

٩. افحص حالة الملامسات الرئيسية ونظف واضبط حسب الضرورة.

١٠. افحص حالة أطراف الأسلاك الواصلة للريليهلت نظف واربط حسب الطلب.

١١. افحص صحة عمل مجموعة الفصل الميكانيكى باللوحة.

١٢. فك غرفة إخماد الشرارة وإزالة أثر الكربون أو ذرات النحاس والتنظيف الشامل والفحص الدقيق لحالة السيراميك والتأكد من عدم وجود شروخ او تشققات.

١٣. افحص حالة ملامسات التوصيل وقم بالضبط حسب تعليمات المصنع.

١٤. قم بفحص المسامير والصواميل لجسم اللوحة واربط حسب اللزوم.

١٥. افحص وأصلح حسب المطلوب ريليهات الحماية وقم بالشحن اليدوى والكهربى للمجموعة الميكانيكية للقواطع الكهربائية.

١٦. شحم بالفازلين ملامسات التحكم.

١٧. باستخدام زيت خفيف قم بتزييت كل المسامير والصواميل والوصلات ونقاط الاتصال على جسم اللوحة.

١٨. افحص حالة أطراف الأسلاك الخاصة بالتحكم.

١٩. اختبر مقاومة نظام الأرضى باستخدام طريقة الهبوط فى الجهد (Fall Off Potential) ويتم الإصلاح فى حالة وجود اختلافات كبيرة فى القياس.

٢٠. افحص حالة التوصيلات فى حفرة التأريض وتأكد من إحكامها.

ملحوظة:

٢١. تقفيل وإصلاح اللوحة كما جاء بتعليمات المصنع.

٢٢. ضرورة وجود عدد ٢ من الفنيين المتخصصين على الأقل لتنفيذ الصيانة فى الأعمال الكهربية وذلك لضمان الأمان.

التوصيات:

لقد كانت المقابلات مع بعض المهندسين ذوي الخبرة الطويلة العاملين في الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام واستشاري التشغيل والصيانة الدور المهم في النتائج التي ذكرت أعلاه والتوصيات المهمة لتفعيل برنامج الصيانة الإلكتروني من خلال اتباع التوصيات الآتية:

١. إدخال كافة البيانات المتعلقة بالأجهزة والمعدات في المسجد الحرام والمرافق الخارجية بعد حصرها حسب الأصول.

٢. عمل دورات تدريبية على برنامج الصيانة لمدراء المواقع والمهندسين والفنيين لدى المقاول وألا يقتصر التدريب على مشغل البرنامج فقط.

٣. وضع خطة شهرية مبرمجة ومجدولة لكافة الأعمال وكافة أنواع أوامر العمل W.O من قبل مدير المشروع والمهندسين.

٤. حصر عدد العمالة الفنية والمتوفرة في المواقع وحساب ساعات عملها (الساعات التي تدخل في العمل فقط).

٥. تأمين قطع الغيار وخاصة الأساسية وتحديد الحد الأدنى وعدم تجاوزه والحد الأعلى، وأن يتم عمل طلب الشراء آلياً عند الحد الأدنى.

٦. إصدار تقارير عن طريق برنامج الصيانة تتعلق بقياس درجة فاعلية الأداء، ليتم دراستها ومعرفة النواقص في الأداء وتجاوزها ووضع الحلول لها.

٧. إدخال كافة البيانات الحقيقية لأسعار قطع الغيار والمواد المستهلكة والمرتبات الخاصة بالعاملين والموظفين وتحديثها من فترة لأخرى.

٨. إدراج كود الأعطال Failure Codes ليسهل عمليات المتابعة والتحليل.

تقييم مستوى جودة المرافق من وجهة نظر المعتمرين بموسم رمضان ١٤٣٨هـ

د. سامي ياسين أحمد برهمين، د. أيمن محمد مصطفي، د. أحمد محمد هلالي
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تعنى هذه الدراسة بتقييم مستوى جودة المرافق والخدمات المقدمة في موسم عمرة رمضان ١٤٣٨هـ من وجهة نظر المعتمرين. عن طريق وضع مؤشرات للتقييم، منها مؤشرات خاصة بالمعتمرين مثل الجنسية والعمر والنوع والمستوى التعليمي والوظيفة والدخل والحالة الاجتماعية واللغة وعدد مرات العمرة السابقة ووجود مرافقين وغير ذلك من تفصيلات، وكذلك مؤشرات خاصة برحلة العمرة مثل جهة القدوم ونوع السكن وعدد الأفراد بالغرفة ووسائل الانتقال ومصادر التوعية وخلافه، كما تتضمن مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة للمعتمرين مثل الإرشاد الديني والخدمات الصحية والغذاء ودورات المياه وخلافه. وقد تم التحليل المقارن للنتائج على أساس الجنس للمعتمرين (ذكر- أنثى) ومستوى التعليم وفئاتهم العمرية، وخلصت الدراسة إلى أن التحليل المقارن للنتائج على أساس الجنس للمعتمرين أوضح اختلاف الإناث عن الذكور في عدم رضاءهن عن ستة عناصر: (سهولة التحرك داخل المسجد الحرام- سهولة الوصول لدورات المياه- الخدمات في معابر القدوم -مستوى الضوضاء- سهولة الوصول للأدوار العليا). أما التحليل المقارن للنتائج على أساس مستوى التعليم، وفئاتهم العمرية فلا توجد فروق جوهرية في النتائج. وعموما كانت آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمة المقدمة لهم محل الاختبار؛ كما بينت أن أعلى خدمة نالت مستوى الرضا من قبل المعتمرين هي خدمة "النظافة بالمسجد الحرام"، وفي المقابل "أسعار السلع والخدمات" نالت أدنى مستوى رضا من قبل المعتمرين.

مقدمة:

انطلاقا من رؤية المملكة ٢٠٣٠ في أهمية تسخير الطاقات والإمكانات في خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه وذلك من خلال التاكيد على رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات والارتقاء بجودة الخدمات ، قام معهد خادم الحرمين الشريفين بعمل دراسة لقياس مستوى الرضا عن جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر المعتمرين، حيث يعتبر قياس رضا المعتمرين من أبرز آليات المتابعة والتقييم. ويعتبر خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف، ووضع تصورات للتطوير وتجديد العمل المستمرين.

التساؤل الرئيسي للدراسة: ما مدى رضا المعتمرين في موسم العمرة ١٤٣٨هـ عن مستوى جودة الخدمات المقدمة لهم وعلاقة ذلك بالخصائص الديموغرافية للمعتمرين؟

أهمية الدراسة : تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في تقييم ورضا المعتمرين للخدمات المقدمة لهم في رحلة العمرة ليكون دافعا لكشف مواضع الضعف لتحسينها ، وتعتبر خطوة لبناء مؤشرات أداء مرافق وخدمات العمرة بشكل شمولي.

هدف الدراسة : تقييم رضا المعتمرين حول مستوى الخدمات المقدمة لهم في موسم العمرة ١٤٣٨هـ في مكة المكرمة (راضي جدا- راضي- غير راضي- غير راضي جدا- لا أعلم) تبعا لنوع الخدمة المقدمة.

الحدود الزمانية والمكانية : تمت هذه الدراسة في موسم عمرة رمضان ١٤٣٨هـ بمدينة مكة المكرمة.

مجتمع وعينة الدراسة : مجتمع الدراسة هم معتمرو بيت الله الحرام بكل جنسياتهم .أما عينة الدراسة فهي في حدود ١٢٠٠ معتمر، وقد تمّ حساب هذا العدد بموجب ما هو متاح من وقت وجهد وتكلفة بما يحقق الدقة الإحصائية المطلوبة لنتائج الدراسة.

أداة الدراسة: استبانة تضمنت مجموعة من المحاور والبنود التي احتوت على موضوعات معينة حول ظاهرة أو مشكلة معينة، و قد استخدمت هذه الاستبانة لجمع بيانات الدراسة متضمنة محاور الاستبانة:

١. مؤشرات التوصيف الإحصائي لأفراد العينة: (الجنسية، العمر، النوع، المستوى التعليمي، الوظيفة، الحالة الاجتماعية،. الخ).
٢. مؤشرات التوصيف الإحصائي لرحلة العمرة: جهة القدوم ونوع السكن وعدد الأفراد بالغرفة ووسائل الانتقال،. الخ) .
٣. مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة للمعتمرين مثل الإرشاد الديني والخدمات الصحية والغذاء و دورات المياه،. الخ).

١- مؤشرات أداء مرافق وخدمات العمرة:

تعتبر المؤشرات أداة فعالة لقياس مستوي جودة خدمة أو نشاط ما، ويمكن الاستعانة بهذه المؤشرات في التعرف على أداء ومستوى جودة الخدمات التي تقدمها مختلف الجهات للمعتمرين، وللتعرف على مستوى نجاح موسم العمرة عاماً بعد آخر، يتطلب الأمر بناء مؤشرات ومقاييس مرتبطة بالعمرة والخدمات المقدمة للمعتمرين وأن تكون ذات دقة عالية، وهو ما يعمل معهد خادم الحرمين الشريفينلأ بحاث الحج والعمرة على بناءه. والغاية من ذلك هو تجويد وتطوير المرافق والخدمات المقدمة للمعتمرين.

وقد يكون المؤشر رقماً صحيحاً ، أو نسبة مئوية، أو عبارة وصفية، كما يمكن أن يكون المؤشر رقماً بسيطاً، أو مركباً يتكون من خليط من عدة أرقام ومؤشرات، وسيتم تصنيف هذه المؤشرات في حزم متجانسة وفقاً للمحور المختص بها.

٢- منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذى يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبّر عنها كيفيا بوصفها وبيان خصائصها، وكميا بإعطائها وصفا رقميا من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

٢-١- المؤشرات المسحية (الميدانية):

هي تلك المؤشرات التي لا تتوفر مباشرة من مصادرها الأساسية، كما لا تتوافر أيضاً جميع أو بعض بياناتها لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف الأخرى؛ ومن ثمّ لابدّ من القيام بالمسوح الميدانية للحصول على البيانات اللازمة لحسابها. ويقوم المعهد بإجراء المسوح الميدانية بهدف قياس مدى رضا ضيوف الرحمن على وجه التحديد، وأيضاً لاستيفاء أي فجوة أساسية في بيانات حساب بعض المؤشرات النوعية الضرورية.

٢-٢- منهجية المسح الميداني:

تم إعداد خطة شاملة للمسح الميداني بدأت بتصميم الاستبيان وتحديد الأسئلة المرتبطة بالمؤشرات المختلفة ، ومن ثم برمجتها وإعدادها بالصورة اللازمة لجمع البيانات، والتي تمت بصورة إلكترونية، ثم بدأ بعد ذلك أعمال تطبيق استمارة الاستبيان الخاصة بالمسح الميداني على نطاق المعتمرين ميدانيا، وذلك بتشكيل فريق عمل ميداني من الباحثين الميدانيين الذين يتمتعوا بإجادة لغات المعتمرين المختلفة، حيث تم الاستعانة بطلاب جامعة أم القرى من الطلاب الوافدين من مختلف البلدان الذين يستطيعون التحدث بمختلف لغات المعتمرين، حيث تم تدريبهم وتعريفهم بالعمل من خلال اللقاءات التعريفية والتدريبية لهم، وشرح تفاصيل الاستبيان ومنهجه والغرض منه، والأسلوب العلمي الأدق للتعامل مع المعتمرين، وهي الفئة المستهدفة من حيث أسلوب وكيفية طرح الأسئلة والتفاصيل الفنية المتعلقة بإجراء المقابلات الميدانية.

واحتوت استمارة الاستبيان على بيانات دقيقة ترسم الأحوال الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية للمعتمرين، كما أنها تناولت قياس رضا المعتمرين حول مستوى الخدمات المقدمة إليهم على مختلف أنواعها. واحتوت استمارة الاستبيان على العديد من الأسئلة، يمثل كل منها

مدخلاً للحصول على مؤشر يمكن إنتاجه وإتاحته لمتخذي القرار كمؤشرات تزاحم الغرفة، والاستفادة من الإطعام الخيري، وأوجه إنفاق المعتمر، ومستويات الدخل والتعليم،. الخ .

وفي إطار جمع بيانات المعتمرين قام المعهد بإجراء استبيان المعتمرين في شهر رمضان ١٤٣٨هـ باعتباره يمثل الذروة لموسم العمرة، حيث تم استطلاع آراء عينة تغطي غالبية الدول التي يفد منها المعتمرين وذلك للتعرف على كافة الثقافات والعادات الخاصة بالمعتمرين، سواء منهم القادمين من داخل المملكة أو من خارجها.

ومثل الإطار المكاني لعينات المعتمرين المبحثين : المسجد الحرام والساحات المحيطة به وكذلك مساكن المعتمرين في مكة المكرمة.

نموذج التطبيق لإدخال بيانات المسح الميداني : تم تصميم تطبيق على الحاسوب يوفر السهولة في إدخال بيانات المسح الميداني التي يتم جمعها في موسم العمرة ، يتميز بالآتي:

- بساطة وسهولة واجهة المستخدم بما يحقق توفير الوقت ولمساعدة جامعي البيانات في إنجاز عملهم .
- إمكانية اكتشاف الأخطاء وتصحيح القيم غير المنطقية الناتجة عن أخطاء المساح الميداني أو مدخل البيانات.
- إمكانية البحث والتعديل بحيث يمكن تدارك الأخطاء السابقة.
- المتابعة الآنية لفريق العمل الميداني ومراقبة الباحثين وإنجازهم لسهولة إدارة فريق العمل الميداني وتوجيهه.

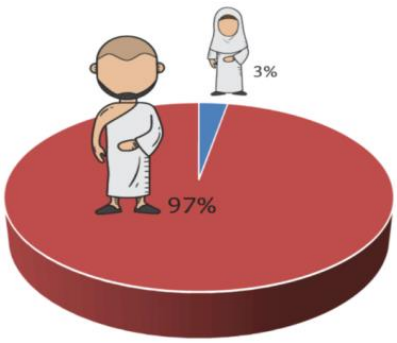
٣- نتائج الدراسة ومناقشتها:

وسيتم استعراض أهم ما برز من نتائج هذه الدراسة والتي تتمثل في مايلي:

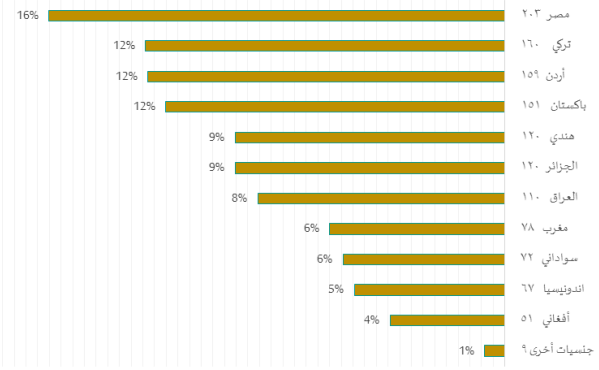
- أهم مؤشرات التوصيف الإحصائي لأفرد العينة.
- أهم مؤشرات التوصيف الإحصائي لرحلة العمرة.
- أهم مؤشرات الرضا عن الخدمات طبقا لأعلى نسبة من الرضا.
- أهم مؤشرات الرضا عن الخدمات طبقا لأدنى نسبة من الرضا بالترتيب.

٣-١. أهم مؤشرات التوصيف الإحصائي لأفرد العينة

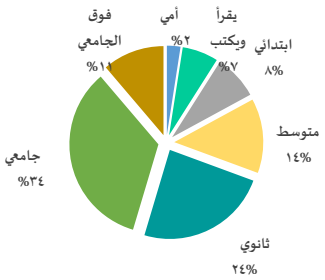
الجنس



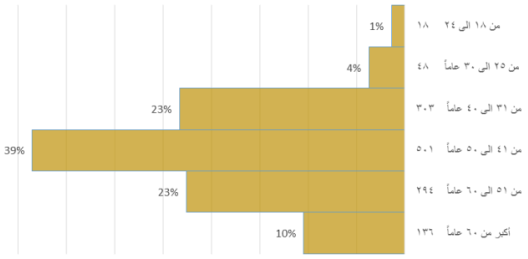
الجنسيات



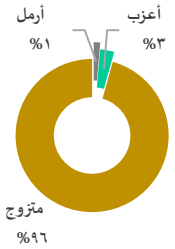
المستوى التعليمي



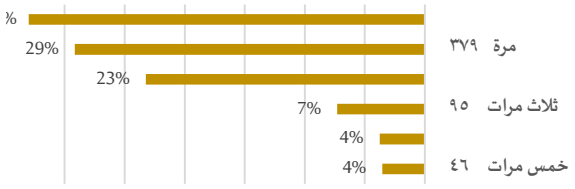
العمر



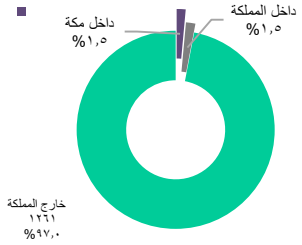
الحالة الاجتماعية



عدد مرات العمرة السابقة



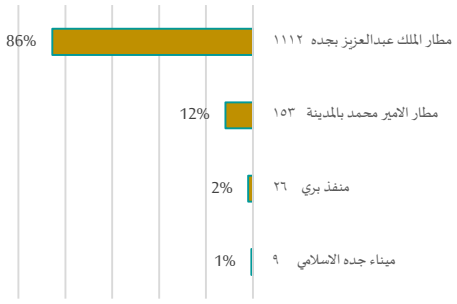
جهة القدوم



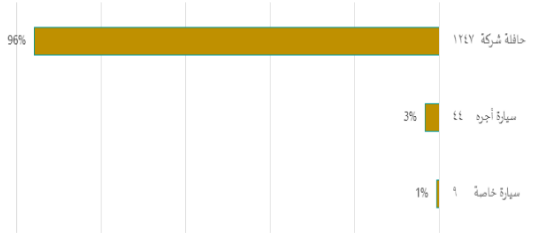
عدد مرات سفر المعتمر لخارج بلده

٣-٢. أهم مؤشرات التوصيف الإحصائي لرحلة العمرة

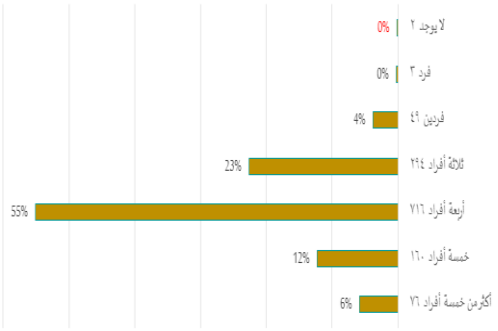
منفذ القدوم للمملكة



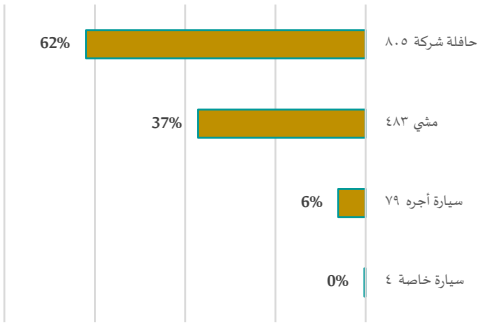
وسيلة النقل إلى مكة المكرمة



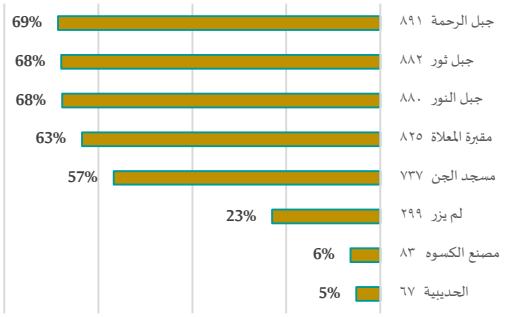
عدد الأفراد في غرفة السكن بمكة المكرمة



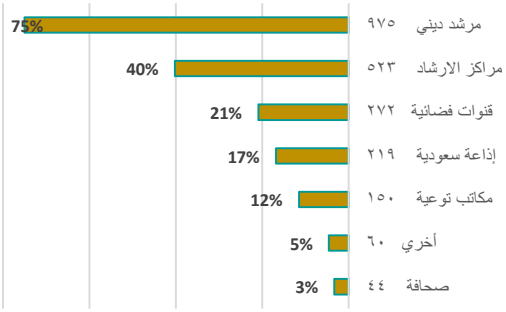
وسيلة النقل بين المسكن والحرم



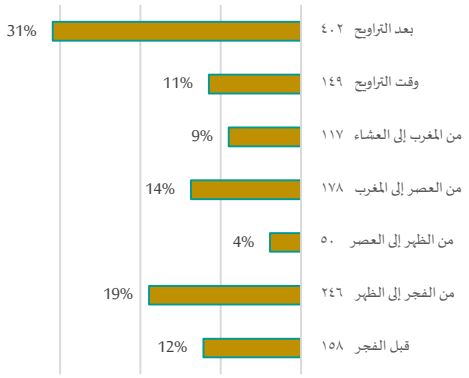
الأماكن التي زارها المعتمر أثناء إقامته بمكة



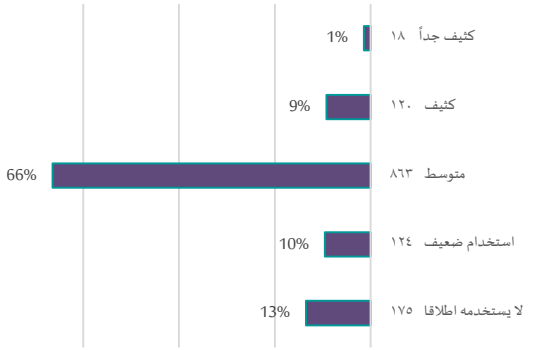
مصادر التوعية الدينية للمعتمر



توقيت أداء المعتمر للعمرة

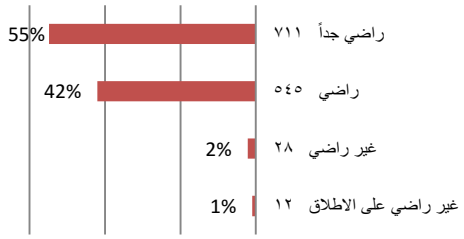


مدي استخدام الإنترنت للمعتمر

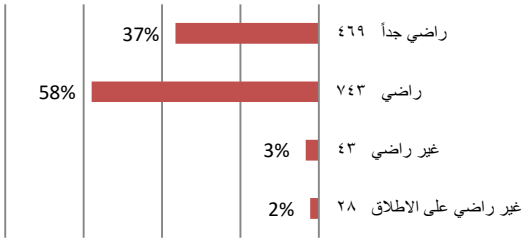


٣-٣. أهم مؤشرات الرضا عن الخدمات طبقا لأعلي نسبة رضا

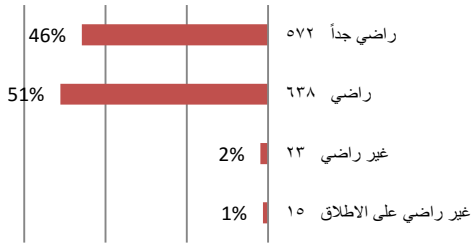
النظافة بالمسجد الحرام



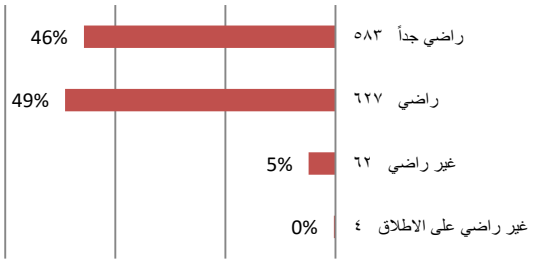
مستوي تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته



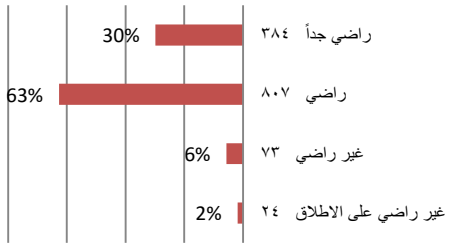
مستويات رضا المعتمرين عن الخدمات الأمنية



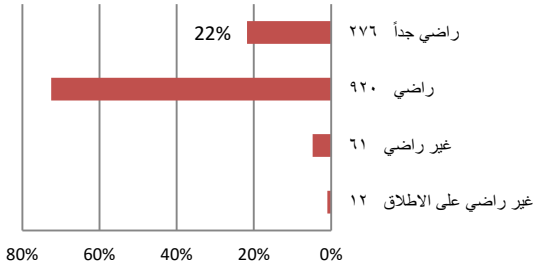
مستويات رضا المعتمرين عن مستوي النظافة بمدينة مكة المكرمة بوجه عام



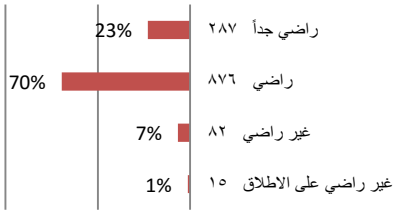
مستويات رضا المعتمرين عن تعامل موظفي أبواب المسجد الحرام



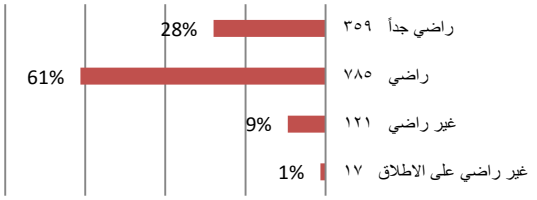
مستويات رضا المعتمرين عن جودة التهوية وسهولة التنفس



خدمات التوعية والإرشاد الديني

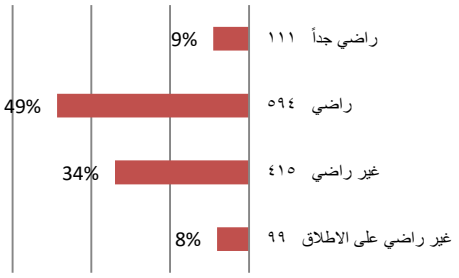


تنظيم أماكن الصلاة بساحات المسجد الحرام

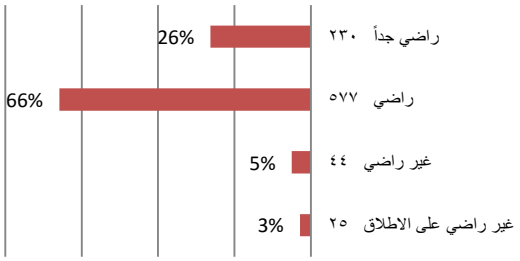


٣-٣.٣-٤- أهم مؤشرات الرضا عن الخدمات طبقا لأضعف نسبة رضا بالترتيب

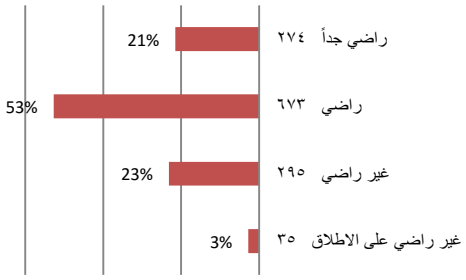
اسعار المنتجات المختلفة



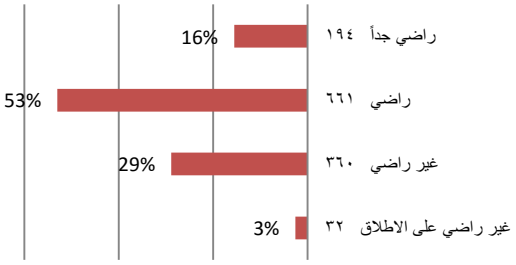
خدمات الرعاية الطبية



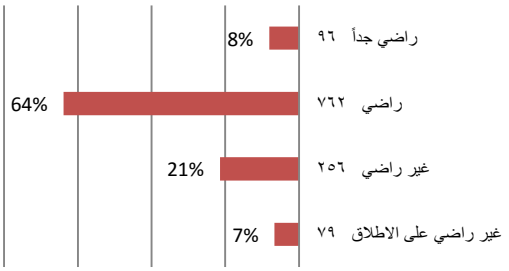
سهولة الوصول لدورات المياه



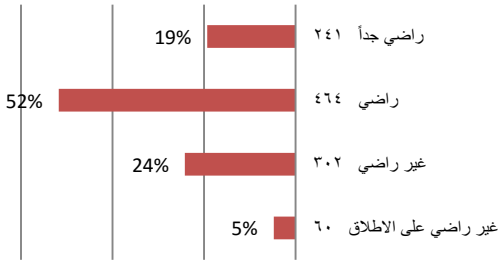
زمن الانتظار أمام دورات المياه



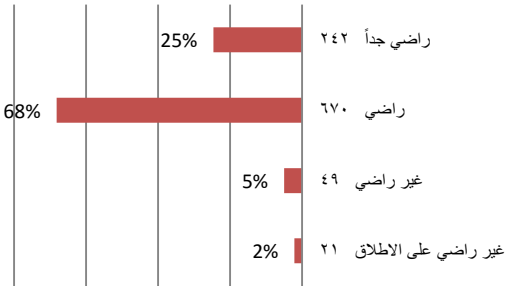
الخدمات في معابر القدوم



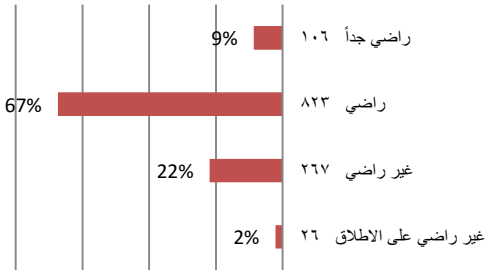
سهولة الوصول الي الادوار العليا



خدمات الطوارئ والمساعدة العامة



توفر خدمات الحلاقة



٤- تحليل نتائج الدراسة:

تحليل مستويات رضا المعتمرين حيال الخدمات المقدمة لهم:

تم في هذا القسم استخلاص نتائج يمكن التعويل عليها باستخدام أساليب الاستدلال الإحصائي لتحليل مستويات رضا المعتمرين حيال الخدمات المقدمة لهم بالمسجد الحرام ومكة المكرمة، ونظراً لأن مستويات الرضا تم قياسها على شكل بيانات ترتيبية، بما يطلق عليه "مقياس ليكرت" (Likert scale)؛ وأن هذه البيانات تصنف على أنها بيانات "فئوية" (Categorical)، ترتيبية (Ordinal)، ليس لها وحدة قياس؛ فإنه تم تبنى "المدخل اللامعلمي" (Non-parametric approach)، في أساليب الاستدلال الإحصائي، لاسيما وأنه على خلاف "المدخل المعلمي" (parametric approach) لا يتطلب افتراضات معينة حول توزيع البيانات. ولقد تم تقسيم التحليل إلى قسمين أساسيين: أولهما يشمل نتائج تحليل بيانات العينة باعتبارها عينة واحدة، (التحليل المُجمع). وثانيهما يشمل نتائج التحليل المُقارن لبيانات العينة باعتبارها تمثل عدد من العينات المستقلة يتم تقسيمها وفقاً لبعض بنود البيانات الأولية التي تلائم المقارنة على أساسها (مثل: نوع الجنس، فئات العمر، المستوى التعليمي).

٤-١- التحليل المجمع لعينة البيانات بالكامل:

تم في هذا القسم استخلاص نتائج آراء المعتمرين حول الخدمات المقدمة لهم من خلال عينة البيانات بالكامل بغض النظر عن تصنيفها وفقاً للبيانات الأولية. ونظراً لأنه يتم التعامل مع عينة البيانات كعينة واحدة، تم تبني الاختبار اللامعلمي للعينة الواحدة "اختبار ويلكوكسن للرتب ذات الإشارة"، (Wilcoxon Signed Rank Test). وبصفة عامة يمكن صياغة "فرض العدم " (Null hypothesis)، في مقابل "الفرض البديل" (Alternative hypothesis) لأي ادعاء (سؤال) حول خدمة ما من الخدمات التي تشملها الاستبانة محل الدراسة على النحو التالي:

- فرض العدم: آراء المبحوثين سلبية حيال الخدمة المقدمة لهم.
- الفرض البديل: آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمة المقدمة لهم.

والجدير بالذكر أنه يتم اتخاذ القرار الإحصائي برفض فرض العدم (قبول الفرض البديل) لأي اختبار إحصائي يتم إجراءه، إذا كانت "القيمة الاحتمالية" (P-value) الخاصة بالاختبار أقل من "مستوى المعنوية" (Significance Level). الإحصائية المحدد مسبقاً وهو (0.05). وفي المقابل يتم اتخاذ القرار الإحصائي بقبول فرض العدم (رفض الفرض البديل) إذا كانت "القيمة الاحتمالية" الخاصة بالاختبار أكبر من "مستوى المعنوية" (0.05).

وقد أوضحت نتائج تنفيذ الاختبارات المشار إليها أن القيمة الاحتمالية للاختبارات جميعها تساوي الصفر، وهذا يعني إجمالاً رفض فرض العدم القائل بأن آراء المبحوثين سلبية حيال الخدمة المقدمة لهم محل الاختبار، وبعبارة أخرى قبول الفرض البديل القائل بأن آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمة المقدمة لهم محل الاختبار؛ وذلك عند مستوى معنوية (0.05).

ولمقارنة مستويات الرضا (آراء المعتمرين)، سنجد أنه من الصعوبة بمكان الاستناد إلى القيمة الاحتمالية للاختبارات التي جميعها تساوي الصفر، لذا، تم اتخاذ قيمة إحصائية اختبار "ويلكوكسن للرتب ذات الإشارة" كمؤشر لمستوى الرضا. ومن ثم يمكن الوقوف على أعلى وأدنى الخدمات حصولًا على مستوى رضا. فكلما زادت قيمة إحصائية الاختبار كلما دلّ ذلك ارتفاع مستوى الرضا من قبل المعتمرين، والعكس صحيح.

وبمعاينة الجدول رقم (١)، يبدو أن الخدمة التي نالت أعلى مستوى رضا من قبل المعتمرين هي خدمة "النظافة بالمسجد الحرام"، وفي المقابل يبدو أن "أسعار السلع والخدمات" نالت أدنى مستوى رضا من قبل المعتمرين.

جدول (١): ترتيب الخدمات المقدمة للمعتمرين بالمسجد الحرام ومكة المكرمة وفقًا لمؤشر مستوى الرضا (قيمة إحصائية اختبار ويلكوكسن)

الخدمات المقدمة بالمسجد الحرام ومكة المكرمة	مؤشر مستوى الرضا (إحصائية الاختبار)
النظافة بالمسجد الحرام	801198
مستوي تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته	758612
الخدمات الأمنية	746020
مستوي النظافة بمدينة مكة المكرمة بوجه عام	736241
مستوي تعامل الموظفين على أبواب المسجد الحرام	728736
جودة التهوية وسهولة التنفس	724638
خدمات التوعية والإرشاد الديني	687741
تنظيم أماكن الصلاة بساحات المسجد الحرام	667716
أماكن صلاة النساء داخل وفي ساحات المسجد الحرام	651526
مستوي نظافة دورات المياه حول المسجد الحرام	626624
توفر الخدمات الغذائية	616557
اللافتات الارشادية في الأماكن العامة	599566
تعامل وتعاون الأفراد في مكة المكرمة	582507
سهولة التحرك داخل المسجد الحرام	581628
توفر وسائل النقل	557270
خدمة الاتصالات	550753
جودة وتنوع الخدمات الغذائية	544254
مستوى الضوضاء داخل المسجد الحرام	533181
خدمة الإنترنت في مكة المكرمة	510828
مستوى الضوضاء بساحات المسجد الحرام	496320
إجراءات ما قبل القدوم لرحلة العمرة	473522
توفر دورات المياه حول المسجد الحرام	470246
اللافتات الإرشادية بالمسجد الحرام	457953
توفر خدمات الحلاقة	445440
خدمات الطوارئ والمساعدة العامة	428445
سهولة الوصول إلى الأدوار العليا	427668
الخدمات في معابر القدوم	406194
زمن الانتظار أمام دورات المياه	382724
سهولة الوصول إلى دورات المياه	347810
خدمات الرعاية الطبية	338991
أسعار المنتجات المختلفة	289257

٤-٢- التحليل المقارن لعينة البيانات:

تم في هذا القسم إلى الوقوف على ما إذا كان هناك فروق "جوهرية" بين أراء المجموعات المختلفة من المعتمرين التي يمكن تصنيفها وفقاً لبعض الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة:

٤-٢-١- المقارنة على أساس الجنس:

يهدف هذا القسم إلى الوقوف على ما إذا كان هناك فروق جوهرية بين آراء الذكور والإناث من المعتمرين حيال الخدمات المقدمة لهم في المسجد الحرام ومكة المكرمة، ولقد تم التحليل المقارن على مرحلتين:

- المرحلة الأولى: تم فصل كلاً من الذكور والإناث (عينة مستقلة) على حده، ثم تنفيذ اختبار "ويلكوكسن" اللامعلمي للعينة الواحدة.

- المرحلة الثانية: للوقوف على ما إذا كان هناك اختلافات جوهرية بين أراء الذكور والإناث، تم استخدام الاختبار اللامعلمي "مان ويتني" (Man-Whitney Test) الخاص باختبار ما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين وسيطات استجابات عينتين مستقلتين.

جدول (٢): تلخيص نتائج اختبار اختبار ويلكوكسن لكل من أراء الذكور والإناث حيال الخدمات المقدمة لهم

الخدمات المقدمة في المسجد الحرام ومكة المكرمة	هل المعتمرين راضين؟	
	ذكور	إناث
1 جودة التهوية وسهولة التنفس	نعم	نعم
2 مستوي النظافة بمدينة مكة المكرمة بوجه عام	نعم	نعم
3 النظافة بالمسجد الحرام	نعم	نعم
4 مستوى الضوضاء داخل المسجد الحرام	نعم	نعم
5 مستوى الضوضاء بساحات المسجد الحرام	نعم	لا
6 تنظيم أماكن الصلاة بساحات المسجد الحرام	نعم	نعم
7 أماكن صلاة النساء داخل وفي ساحات المسجد الحرام	نعم	نعم
8 مستوي تعامل الموظفين على أبواب المسجد الحرام	نعم	نعم
9 مستوي تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته	نعم	نعم
10 سهولة الوصول إلى الأدوار العليا	نعم	لا
11 سهولة التحرك داخل المسجد الحرام	نعم	لا
12 اللافتات الإرشادية بالمسجد الحرام	نعم	نعم
13 توفر دورات المياه حول المسجد الحرام	نعم	نعم
14 سهولة الوصول إلى دورات المياه	نعم	لا
15 زمن الانتظار أمام دورات المياه	نعم	نعم
16 مستوي نظافة دورات المياه حول المسجد الحرام	نعم	نعم
17 تعامل وتعاون الأفراد في مكة المكرمة	نعم	نعم
18 إجراءات ما قبل القدوم لرحلة العمرة	نعم	لا
19 الخدمات في معابر القدوم	نعم	لا
20 توفر وسائل النقل	نعم	نعم
21 خدمات الطوارئ والمساعدة العامة	نعم	نعم
22 توفر الخدمات الغذائية	نعم	نعم
23 جودة وتنوع الخدمات الغذائية	نعم	نعم
24 أسعار المنتجات المختلفة	نعم	نعم
25 توفر خدمات الحلاقة	نعم	نعم
26 خدمات التوعية والإرشاد الديني	نعم	نعم
27 خدمة الاتصالات	نعم	نعم
28 خدمة الإنترنت في مكة المكرمة	نعم	نعم
29 خدمات الرعاية الطبية	نعم	نعم
30 اللافتات الارشادية في الأماكن العامة	نعم	نعم
31 الخدمات الأمنية	نعم	نعم

- جاءت أراء الذكور رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل لجميع العناصر محل الاختبار، وهذا يعني أنهم راضون عنها.
- اختلف الإناث عن الذكور في عدم رضاءهن عن ستة عناصر وهي التي تحمل أرقام (٥) – (١٠) – (١١) – (١٤) – (١٧) – (١٨)
- أوضح اختبار مان وايتني أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين أراء الذكور والإناث تجاه العنصرين ذات الرقمين (٢٣)– (٣١).

٤-٢-٢- المقارنة على أساس الفئات العمرية:

تم في هذا القسم الوقوف على ما إذا كان هناك فروق جوهرية بين أراء المعتمرين وفقًا للفئات العمرية تجاه الخدمات المقدمة لهم في المسجد الحرام ومكة المكرمة، ولقد تم التحليل المقارن على مرحلتين:

- المرحلة الأولى: تم فصل تقسيم الفئات العمرية إلى عينات مستقلة، على النحو التالي: (١٨-٢٤)، (٢٥-٣٠)، (٣١-٤٠)،(٤١-٥٠)، (٥١-٦٠)، (أكبر من ٦٠) ثم تنفيذ اختبار "ويلكوكسن" اللامعلمي للعينة الواحدة، وقد وجد أن جميع الفئات العمرية تعد راضية عن جميع العناصر محل الاختبار.

- المرحلة الثانية: للوقوف على ما إذا توجد اختلافات جوهرية بين آراء الفئات العمرية تم استخدام الاختبار اللامعلمي" كروسكال- واليس" (Kruskal-Wallis Test)الخاص باختبار ما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين وسيطات استجابات أكثر من عينتين مستقلتين، وقد أوضحت النتائج أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين أراء الفئات العمرية تجاه خمسة عناصر وهي أرقام (٥) – (١٢) – (١٥) – (١٧) – (٢١).

٤-٢-٣ - المقارنة على أساس المستوى التعليمي:

على نفس النهج السابق ذكره في القسم (2.2.3)، كانت النتائج على النحو التالي:

- المرحلة الأولى: تم فصل تقسيم المستويات التعليمية إلى عينات مستقلة، ثم تنفيذ اختبار "ويلكوكسن" اللامعلمي للعينة الواحدة، وقد وجد أن جميع المستويات التعليمية تعد راضية عن جميع العناصر محل الاختبار.
- المرحلة الثانية: تم استخدام الاختبار اللامعلمي " كروسكال- واليس" (Kruskal-Wallis Test)، وقد أوضحت النتائج أنه لا يوجد اختلاف جوهري بين أراء المستويات التعليمية تجاه خمسة عناصر وهي أرقام (١٣) – (١٤) -(١٧) -(١٩) -(٢٠) -(٢٤) -(٣٠).

جدول (٤): تلخيص نتائج اختبار اختبار ويلكوكسن لأراء المستويات التعليمية حيال الخدمات المقدمة لهم

	الخدمات المقدمة في المسجد الحرام ومكة المكرمة	هل أنطباعات المبحوثين تؤيد الأدعاء؟					
		أمي	يقرأويكتب	إبتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	فوق جامعي
1	جودة التهوية وسهولة التنفس	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
2	مستوي النظافة بمدينة مكة المكرمة بوجه عام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
3	النظافة بالمسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
4	مستوى الضوضاء داخل المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
5	مستوى الضوضاء بساحات المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
6	تنظيم أماكن الصلاة بساحات المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
7	أماكن صلاة النساء داخل وفي ساحات المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
8	مستوي تعامل الموظفين على أبواب المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
9	مستوي تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
10	سهولة الوصول إلى الأدوار العليا	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
11	سهولة التحرك داخل المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
12	اللافتات الإرشادية بالمسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
13	توفر دورات المياه حول المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
14	سهولة الوصول إلى دورات المياه حول المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
15	زمن الانتظار أمام دورات المياه	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
16	مستوي نظافة دورات المياه حول المسجد الحرام	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
17	تعامل وتعاون الأفراد في مكة المكرمة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
18	إجراءات ما قبل القدوم لرحلة العمرة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
19	الخدمات في معابر القدوم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
20	توفر وسائل النقل	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
21	خدمات الطوارئ والمساعدة العامة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
22	توفر الخدمات الغذائية	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
23	جودة وتنوع الخدمات الغذائية	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
24	أسعار المنتجات المختلفة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
25	توفر خدمات الحلاقة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
26	خدمات التوعية والإرشاد الديني	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
27	خدمة الاتصالات	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
28	خدمة الإنترنت في مكة المكرمة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
29	خدمات الرعاية الطبية	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
30	اللافتات الارشادية في الأماكن العامة	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم
31	الخدمات الأمنية	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم	نعم

الخلاصة:

خلصت الدراسة إلى أن التحليل المقارن للنتائج على أساس جنس المعتمرين أوضح اختلاف الإناث عن الذكور في عدم رضاءهن عن ستة عناصر (مستوي الضوضاء- سهولة الوصول للأدوار العليا- سهولة التحرك داخل المسجد الحرام- سهولة الوصول لدورات المياه- الخدمات في معابرالقدوم) . أما على أساس مستوي التعليم، وفئاتهم العمرية فلا توجد فروق جوهرية في النتائج. وعموما كانت آراء المبحوثين إيجابية حيال الخدمة المقدمة لهم محل الاختبار؛ كما بينت أن أعلى خمس خدمات نالت مستوى الرضا من قبل المعتمرين هي بالترتيب من الأعلى (النظافة بالمسجد الحرام-مستوى تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته- الخدمات الأمنية- مستوى النظافة بمكة المكرمة-

مستوى تعامل الموظفين على الأبواب بالمسجد الحرام) وفي المقابل نالت أدنى مستوى رضا من قبل المعتمرين خمس خدمات بالترتيب (أسعار السلع والخدمات- خدمات الرعاية الطبية- سهولة الوصول لدورات المياه-زمن الانتظار لدورات المياه- الخدمات في معابر القدوم).

التوصيات :

- تكرار هذه الدراسة السنوات القادمة، مع وضع في الاعتبار زيادة نسبة عينة النساء، حيث أنها ذات تمثيل ضعيف في هذه الدراسة وتعتبر استرشادية.
- الاهتمام برفع وتطوير مستوى الخدمات السابق ذكرها طبقا للترتيب المسبق مثل(أسعار السلع والخدمات- خدمات الرعاية الطبية- سهولة الوصول لدورات المياه- زمن الانتظار لدورات المياه- الخدمات في معابر القدوم).
- الدعم والمحافظة على مستوى الخدمات التي أظهرت نسبة رضا عالية مثل (النظافة بالمسجد الحرام-مستوى تعامل عمال النظافة بالمسجد الحرام وساحاته- الخدمات الأمنية-مستوى النظافة بمكة المكرمة-مستوى تعامل الموظفين على الأبواب بالمسجد الحرام).
- استمرار معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة في وضع منظومة متكاملة لمؤشرات العمرة بالتنسيق مع الجهات المختلفة. ودعمه لانتاج هذه المؤشرات لدعم متخذي القرار وتحقيق رؤية ٢٠٣٠.

المصادر:

- المعهد العربي لإنماء المدن،٢٠٠٥، دليل إنشاء المراصد الحضرية للهابيتات. برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية.
- أمانة العاصمة المقدسة، ١٤٣٧هـ ،المرصد الحضري للحج ، المملكة العربية السعودية.
- سامي برهمين، أيمن مصطفي، منهجية لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة.
- سامي برهمين، ١٤٣٧ هـ، منهجية لإدارة وتشغيل مرافق وخدمات الحج، ملتقي أبحاث الحج ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- أمانة العاصمة المقدسة ، ٢٠١١-٢٠١٢ ، مرصد الحج ومرصد العمرة -المرصد الحضري لمكة.
- أمانة العاصمة المقدسة، ٢٠١٤-٢٠١٥، مرصد الحج ومرصد العمرة -المرصد الحضري لمكة.
- أيمن مصطفي،٢٠٠٨، توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- سامي برهمين،١٤٢١هـ، بناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج، ملتقي أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- DAVID PARMENTER, 2007, Key Performance Indicators, John Wiley & Sons, Inc.
- United Nations Human Settlements Programme , 2016, The City Prosperity Initiative.
- https://unhabitat.org/a-guide-to-setting-up-an-urban-observatory_2015/

دراسة مقارنة زمنية لتقييم مستوى الخدمات من وجهة نظر المعتمرين

د. أيمن محمد مصطفي يوسف، د. سامي ياسين أحمد برهمين، د. أحمد محمد هلالي
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة – جامعة أم القرى

ملخص البحث:

تناولت هذه الدراسة المقارنة الزمنية لمستوى رضا المعتمرين عن جودة الخدمات المقدمة لهم في موسم عمرة رمضان على مدار ثلاث سنوات، حيث قام معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بعمل دراسة لقياس مستوى الرضا عن جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر المعتمرين، وذلك في الأعوام ١٤٣٥-١٤٣٦-١٤٣٨هـ. حيث يعتبر قياس رضا المعتمرين من أبرز آليات المتابعة والتقييم بهدف معرفة مستوى تطوير جودة الخدمات. وتم استخدام السلسلة الزمنية للظاهرة محل الدراسة من خلال الفترة الزمنية المذكورة لمعرف اتجاه المؤشر سواء في اطراد متزايد (اتجاه موجب) أو متناقص (اتجاه سالب)، كذلك تحديد الصورة الشاملة لمتخذي القرار في وضع سياسات التطوير من خلال احتساب متوسط نتائج المؤشرات التي تقيس الخدمات على مختلف المواسم في الخدمات المختلفة مثل الاجتماعية والعمرانية والاقتصادية والتقنية والأمنية وخدمات المسجد الحرام. وقد توصلت الدراسة إلى اهمية زيادة خطوط النقل العام داخل مكة المكرمة وضرورة تظليل المطاف في أوقات الظهيرة ومراعاة أسعار المنتجات والخدمات والاهتمام بتغطية خدمات الإنترنت وكذلك تطوير اللافتات الإرشادية للمستويات التعليمية المنخفضة والأميين.

مقدمة:

انطلاقا من رؤية معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة في أن يكون المرجع العلمي الاستشاري الرائد في أبحاث الحج والعمرة والزيارة وتطبيقاتها، قام المعهد بعمل دراسة لقياس مستوى الرضا عن جودة المرافق والخدمات من وجهة نظر المعتمرين، وذلك في الأعوام ١٤٣٥-١٤٣٦- ١٤٣٨هـ حيث يعتبر قياس رضا المعتمرين من أبرز آليات المتابعة والتقييم. ويعتبر خطوة أساسية لتحليل مواطن القوة والضعف، ووضع تصورات للتطوير وتجديد العمل المستمرين. والغاية من ذلك تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ في أهمية تسخير الطاقات والإمكانات في خدمة ضيوف الرحمن على أكمل وجه والتأكيد على رضا ضيوف الرحمن عن الخدمات والارتقاء بجودة الخدمات.

التساؤل الرئيسي للدراسة:

ما هو مستوى التطور في جودة الخدمات المقدمة للمعتمرين في موسم عمرة رمضان للأعوام ١٤٣٥-١٤٣٦-١٤٣٨هـ وماهي أهم الخدمات الواجب القيام على تطويرها؟

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تبحث في تطور مستوى جودة الخدمات الاقتصادية والاجتماعية والعمرانية والأمنية والتقنية وخدمات المسجد الحرام المقدمة للمعتمرين.

هدف الدراسة:

تصنيف مرئيات المعتمرين حول مستوى الخدمات في موسم العمرة (١٤٣٥هـ-١٤٣٦هـ-١٤٣٨هـ) في مكة المكرمة تبعا للخدمات الاقتصادية والاجتماعية والعمرانية والأمنية والتقنية والمسجد الحرام ووضع متوسطات للنتائج في السنوات لكي ترسم صورة شاملة عن المعتمرين والخدمات المختلفة المقدمة لهم.

الحدود الزمانية والمكانية:

تمت هذه الدراسة في عمرة رمضان (١٤٣٥هـ-١٤٣٦هـ -١٤٣٨هـ) بمدينة مكة.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع هذه الدراسة هو معتمرو بيت الله الحرام بكل جنسياته. أما عينة الدراسة فهي في حدود ١٢٠٠ -١٥٠٠ معتمر لكل عام من أعوام الدراسة.

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج المقارن على أساس الزمن لمجموعة المؤشرات التي تقيس مستوى جودة الخدمات المختلفة للعمرة وتم وضعها في شكل سلسلة زمنية الهدف منها رصد اتجاه المؤشر سواء في اطراد متزايد (اتجاه موجب) أو متناقص (اتجاه سالب). كذلك تحديد الصورة الشاملة لمتخذي القرار في وضع سياسات التطوير من خلال احتساب متوسط نتائج المؤشرات التي تقيس الخدمات على مختلف المواسم في الخدمات المختلفة مثل الاجتماعية والعمرانية والاقتصادية والتقنية والأمنية وخدمات المسجد الحرام.

آلية المسح الميداني:

تم إعداد خطة شاملة للمسح الميداني بدأت بتصميم الاستبيان وتحديد الأسئلة المرتبطة بالمؤشرات المختلفة، ومن ثم برمجتها وإعدادها بالصورة اللازمة لجمع البيانات، والتي تمت بصورة إلكترونية، ثم بدأ بعد ذلك أعمال تطبيق استمارة الاستبيان الخاصة بالمسح الميداني على نطاق المعتمرين ميدانيا، وذلك بتشكيل فريق عمل ميداني من الباحثين الميدانيين الذين يتمتعوا بإجادة لغات المعتمرين المختلفة، حيث تم الاستعانة بطلاب جامعة أم القرى من الطلاب الوافدين من مختلف البلدان الذين يستطيعون التحدث بمختلف لغات المعتمرين، حيث تم تدريبهم وتعريفهم بالعمل من خلال اللقاءات التعريفية والتدريبية لهم، وشرح تفاصيل الاستبيانو منهجه والغرض منه، والأسلوب العلمي الأدق للتعامل مع المعتمرين، وهي الفئة المستهدفة من حيث أسلوب وكيفية طرح الأسئلة والتفاصيل الفنية المتعلقة بإجراء المقابلات الميدانية.

الدراسات السابقة:

توجد الكثير من الدراسات السابقة قامت بها أكثر من جهة من أهمها:

- **معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة: وتنقسم دراساته إلى نوعين من الدراسات:**

أولا: الدراسات المتخصصة في مجال معين مثل:

- تقييم المنشآت الغذائية بمكة المكرمة خلال موسم رمضان ١٤٣٥هـ
- تقييم جودة خدمات النقل المقدمة للزوار بالمدينة المنورة.
- تقييم جودة إسكان الزائرين في المدينة المنورة.
- دراسة ميدانية لتقييم خدمة وجبة إفطار صائم بساحات المسجد الحرام.

التحليل: وعلى الرغم من تخصص هذه الدراسات في أحد المجالات الهامة للعمرة إلا أنها تفتقد طابع التقييم الشامل لرحلة العمرة من وجهة نظر المعتمرين.

ثانيا: الدراسات الشمولية لمؤشرات التقييم للعمرة:

- المرصد الحضري للعمرة ١٤٣٥-١٤٣٦هـ.
- مقياس العمرة ١٤٣٨هـ.

التحليل: وتتميز هذه الدراسات بالنظرة الشمولية لتقييم العمرة.

- **وزارة الحج والعمرة:** وغير متاح الحصول على هذه الدراسات.

وقد اعتمد البحث على الدراسات الشمولية في مجال المؤشرات للتقييم للعمرة بالإضافة إلى الأدبيات الخاصة بمجال المؤشرات قد تم ذكرها في مراجع البحث.

وسيتم تناول مؤشرات التقييم لمستوى جودة خدمات ومرافق العمرة، معايير اختيار المؤشرات، تصنيف المؤشرات، نتائج المؤشرات، الخلاصة، التوصيات، المراجع، وأخيراً الملحقات كما يلي:

١- مؤشرات التقييم لمستوى جودة خدمات ومرافق العمرة:

يعمل معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج و العمرة على بناء منظومة متكاملة مؤشرات لتقييم مرافق وخدمات العمرة تكون أساسا علميا في مساعدة متخذي القرار لتطوير مستوى جودة خدمات ومرافق العمرة. وتعتبر المؤشرات أداة فعالة لقياس خدمة أو نشاط ما، ويمكن الاستعانة بهذه المؤشرات في التعرف على أداء ومستوى الخدمات التي تقدمها مختلف الجهات للمعتمرين.

١-١- نوعية المؤشرات محل الدراسة (الميدانية):

هي تلك المؤشرات التي لا تتوفر مباشرة من مصادرها الأساسية، كما لا تتوافر أيضاً جميع أو بعض بياناتها لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف الأخرى؛ ومن ثم لابد من القيام بالمسوح الميدانية للحصول على البيانات اللازمة لحسابها. ويقوم المعهد بإجراء المسوح الميدانية بهدف قياس مدى رضا ضيوف الرحمن على وجه التحديد، وأيضاً لاستيفاء أي فجوة أساسية في بيانات حساب بعض المؤشرات النوعية الضرورية.

١-٢- معايير اختيار المؤشرات:

تم اختيار مجموعة من المؤشرات التي تم انتاجها من خلال المعهد على أساس مجموعة من المعايير الآتية:

- أن يكون مهما بالنسبة للمعتمر.
- أن يكون متاح البيانات.
- أن يكون مهما لمتخذي القرار.
- أن يكون معبرا عن الظاهرة محل الدراسة.

١-٣- تصنيف المؤشرات:

المؤشرات الديموجرافية:

- التوزيع النسبي للمعتمرين في المستوى التعليمي.
- التوزيع النسبي للمعتمرين وفقا للفئة العمرية.
- التوزيع النسبي للمعتمرين وفقا للحالة الاجتماعية.

المؤشرات العمرانية (النقل):

- توزيع مفردات العينة وفقاً لوسيلة النقل إلى مكة المكرمة.
- التوزيع النسبي لوسائل الانتقال من السكن إلى المسجد الحرام.
- وسيلة التنقل داخل مكة المكرمة.

المؤشرات العمرانية - الإسكان:

- التوزيع النسبي لأنماط (نوع) السكن في مكة المكرمة.
- عدد الأفراد في غرفة السكن.

المؤشرات الاجتماعية:

- الرضا عن خدمة التوعية والارشاد الديني.
- التوزيع النسبي لمصادر التوعية الدينية.

أنشطة خاصة بالمسجد الحرام:

- التوزيع النسبي لتوقيت أداء العمرة.
- نسبة الاستفادة من الإطعام الخيري في رمضان.
- الصلوات التي يؤديها المعتمر بالمسجد الحرام.
- التوزيع النسبي لزمن الانتظار أمام دورات المياه حول المسجد الحرام.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن مستوى تعامل موظفي أبواب المسجد الحرام.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن جودة التهوية وسهولة التنفس.

المؤشرات الاقتصادية:

- التوزيع النسبي لعد مرات العمرة سابقاً.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة.

المؤشرات الإدارية:

- مستويات رضا المعتمرين عن الخدمات فى معابر القدوم.

المؤشرات الأمنية:

- وسيلة الإرشاد التي دلت المعتمر (الذين ضلوا الطريق فقط).
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن الخدمات الأمنية.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمات الطوارئ والمساعدة العامة.

المؤشرات التقنية:

- التوزيع النسبي لمستوى استخدام الإنترنت في العمرة.
- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمة الانترنت في مكة المكرمة.

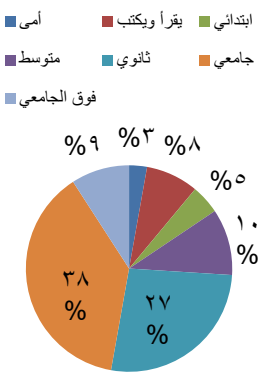
٢- نتائج الدراسة:

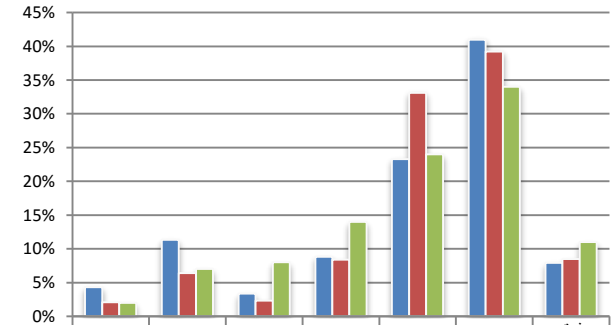
تم في هذا الجزء من البحث استعراض أهم نتائج الدراسة كما يلي:

- أهم المؤشرات الديموغرافية.
- أهم المؤشرات العمرانية (النقل- الاسكان).
- أهم المؤشرات الاجتماعية.
- أهم المؤشرات الخاصة بخدمات المسجد الحرام.
- أهم المؤشرات الاقتصادية.
- أهم المؤشرات الأمنية.
- أهم المؤشرات التقنية.

٢-١. المؤشرات الديموجرافية

٢-١-١. التوزيع النسبي للمعتمرين في المستوى التعليمي

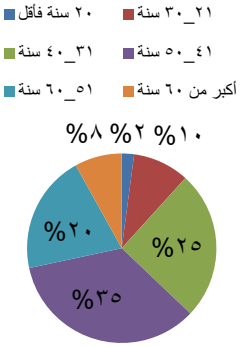


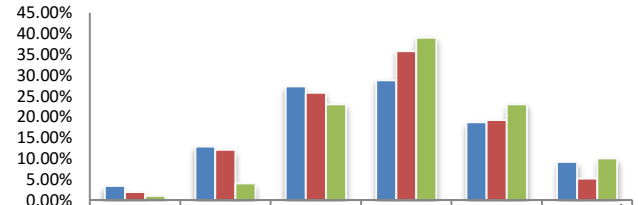


	أمى	يقرأ ويكتب	ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي	فوق الجامعي
١٤٣٥	4%	11.35%	3.35%	8.80%	23.30%	41.00%	7.90%
١٤٣٦	2.10%	6.40%	2.30%	8.40%	33.10%	39.20%	8.50%
١٤٣٨	2%	7%	8%	14%	24%	34%	11%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي ذات مستوى التعليم الجامعي٣٨% والفئة الأقل هي الأمية٣%

٢-١-٢. التوزيع النسبي للمعتمرين وفقا للفئة العمرية

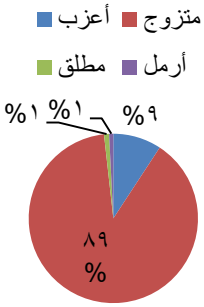


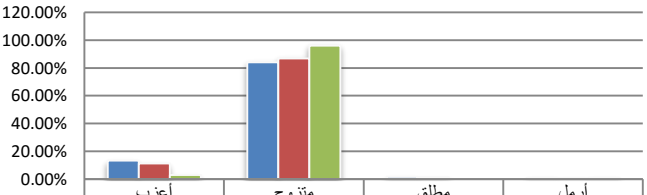


	سنة فأقل ٢٠	سنة ٢١_٣٠	سنة ٣١_٤٠	سنة ٤١_٥٠	سنة ٥١_٦٠	أكبر من ٦٠ سنة
١٤٣٥ هـ	3.40%	12.80%	27.30%	28.80%	18.70%	9.10%
١٤٣٦ هـ	1.90%	12.10%	25.80%	35.80%	19.20%	5.10%
١٤٣٨هـ	1%	4%	23%	39%	23%	10%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الاكثر هي ذات العمر ٤١- ٥٠ سنة ٣٥% والفئة الأقل هي من ٢٠ سنة فأقل٢%

٢-١-٣. التوزيع النسبي للمعتمرين وفقا للحالة الاجتماعية



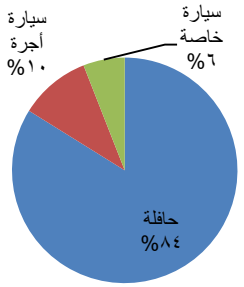


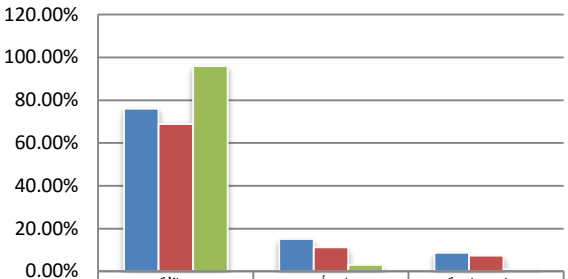
	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل
١٤٣٥هـ	13.40%	84.10%	1.60%	0.80%
١٤٣٦هـ	11.30%	86.80%	1.30%	0.60%
١٤٣٨هـ	3.00%	96.00%	0.00%	1.00%

ونلاحظ من متوسط النتائج ان الفئة الاكثر هي متزوج ٨٩% والفئة الاقل هي ارمل ١%

٢-٢- المؤشرات العمرانية - النقل: متوسط النتائج للسنوات

٢-٢-١. توزيع مفردات العينة وفقاً لوسيلة النقل إلى مكة المكرمة

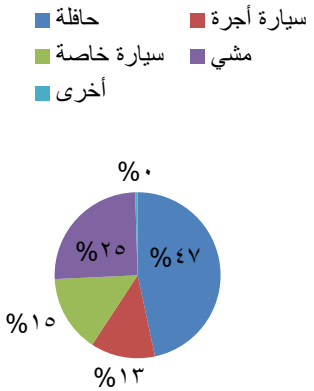


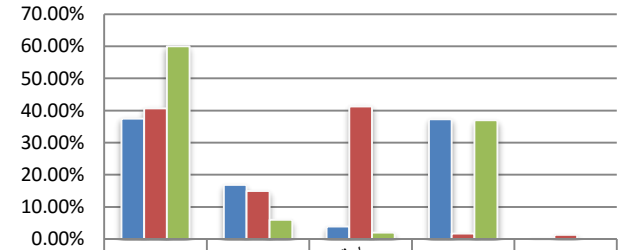


	حافلة	سيارة أجرة	سيارة خاصة
١٤٣٥هـ	76.10%	15.10%	8.70%
١٤٣٦هـ	68.80%	11.20%	7.40%
١٤٣٨هـ	96%	3%	1%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي الحافلة ٨٠% والفئة الأقل هي سيارة خاصة٦%

٢-٢-٢. التوزيع النسبي لوسائل الانتقال من السكن إلى المسجد الحرام

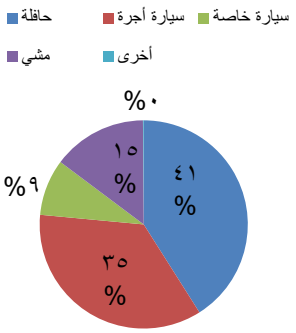


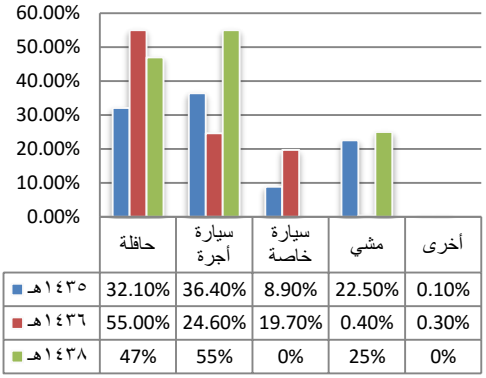


	حافلة	سيارة أجرة	سيارة خاصة	مشي	أخرى
١٤٣٥هـ	37.50%	16.90%	3.90%	37.30%	0.10%
١٤٣٦هـ	40.70%	15.00%	41.30%	1.70%	1.30%
١٤٣٨هـ	60%	6%	2%	37%	0%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي حافلة ٤٧% والفئة الأقل هي سيارة أجرة ١٣%

٢-٢-٣. وسيلة التنقل داخل مكة المكرمة



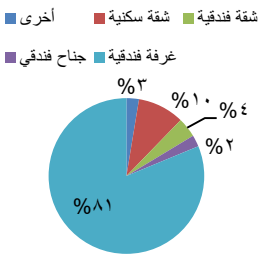


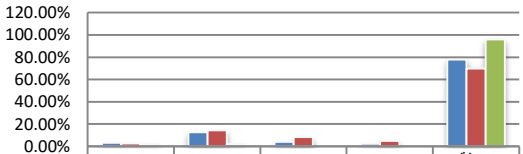
	حافلة	سيارة أجرة	سيارة خاصة	مشي	أخرى
١٤٣٥هـ	32.10%	36.40%	8.90%	22.50%	0.10%
١٤٣٦هـ	55.00%	24.60%	19.70%	0.40%	0.30%
١٤٣٨هـ	47%	55%	0%	25%	0%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي حافلة ٤١% والفئة الأقل هي سيارة خاصة ٩%

٢-٣. المؤشرات العمرانية - الاسكان:

٢-٣-١. التوزيع النسبي لأنماط (نوع) السكن في مكة المكرمة

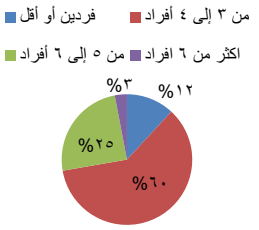


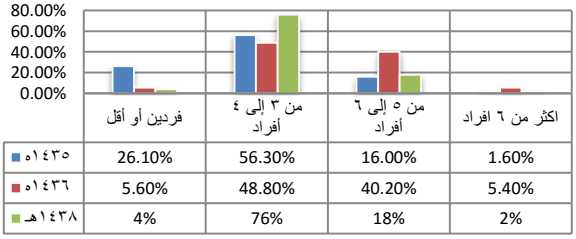


	أخرى	شقة سكنية	شقة فندقية	جناح فندقي	غرفة فندقية
موسم ١٤٣٥هـ	3.20%	12.60%	4.00%	2.30%	77.90%
موسم ١٤٣٦هـ	2.60%	14.40%	8.30%	4.90%	69.90%
١٤٣٨هـ	2%	2%	0%	0%	96%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي غرفة فندقية٨١% والفئة الأقل هي شقة سكنية ٤%

٢-٣-٢. عدد الأفراد في غرفة السكن



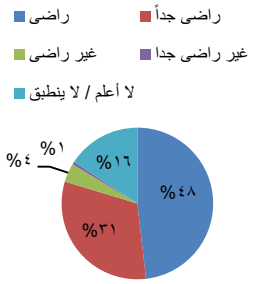


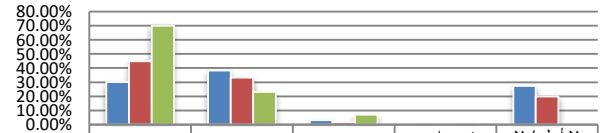
	فردين أو أقل	من ٣ إلى ٤ أفراد	من ٥ إلى ٦ أفراد	اكثر من ٦ افراد
١٤٣٥هـ	26.10%	56.30%	16.00%	1.60%
١٤٣٦هـ	5.60%	48.80%	40.20%	5.40%
١٤٣٨هـ	4%	76%	18%	2%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي من ٣-٤ افراد٦٠% والفئة الأقل هي اكثر من ٦ افراد ٣%

٢-٤. المؤشرات الاجتماعية:

٢-٤-١. الرضا عن خدمة التوعية والارشاد الديني

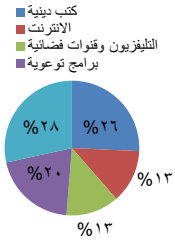


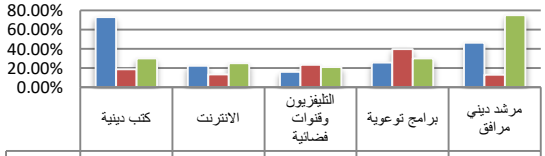


	راضى	راضى جداً	غير راضى	غير راضى جدا	لا أعلم / لا ينطبق
١٤٣٥هـ	30.20%	38.40%	3.20%	0.70%	27.50%
١٤٣٦هـ	44.90%	33.40%	1.80%	0.10%	19.90%
١٤٣٨هـ	70%	23%	7%	1%	0%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٧٩% والفئة الأقل هي عدم الرضا ٥%

٢-٤-٢. التوزيع النسبي لمصادر التوعية الدينية





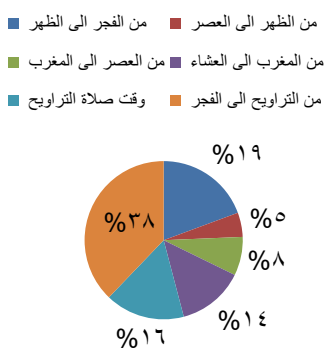
	كتب دينية	الانترنت	التليفزيون وقنوات فضائية	برامج توعوية	مرشد ديني مرافق
١٤٣٥هـ	73.00%	22.40%	16.10%	25.90%	46.50%
١٤٣٦هـ	18.70%	13.40%	23.30%	39.90%	13.10%
١٤٣٨هـ	30%	25%	21%	30%	75%

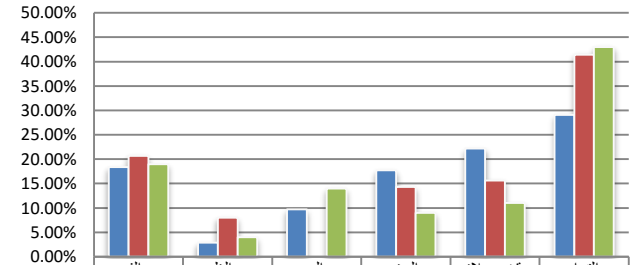
ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر مرشد ديني مرافق والفئة الأقل هي قنوات فضائية ١٣%

٢-٥. أنشطة خاصة بالمسجد الحرام

متوسط النتائج للسنوات

٢-٥-١- التوزيع النسبي لتوقيت أداء العمرة

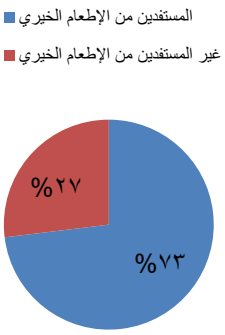


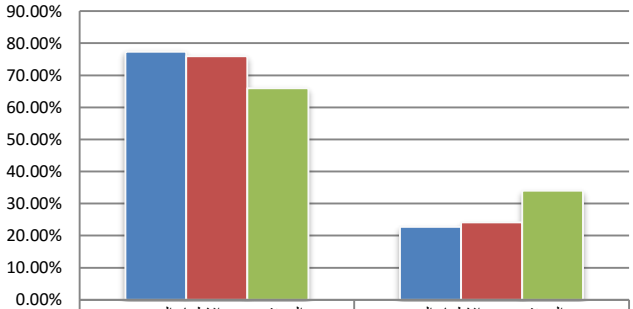


	من الفجر الى الظهر	من الظهر الى العصر	من العصر الى المغرب	من المغرب الى العشاء	وقت صلاة التراويح	من التراويح الى الفجر
١٤٣٥هـ	18.40%	2.90%	9.70%	17.70%	22.20%	29.10%
١٤٣٦هـ	20.70%	8.00%	0.00%	14.30%	15.60%	41.40%
١٤٣٨ هـ	19%	4%	14%	9%	11%	43%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي من الترواح للفجر ٣٨% والفئة الأقل هي من الظهر للعصر ٥%

٢-٥-٢- نسبة الاستفادة من الإطعام الخيري في رمضان

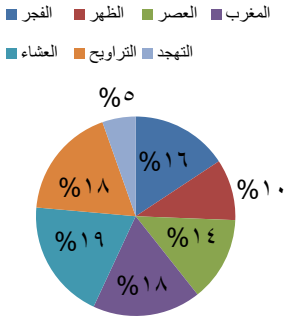


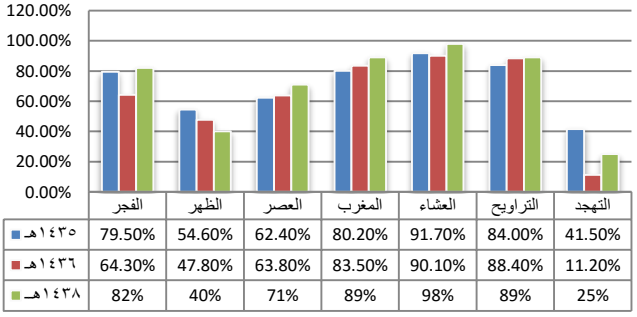


	المستفدين من الإطعام الخيري	غير المستفدين من الإطعام الخيري
١٤٣٥هـ	77.30%	22.70%
١٤٣٦هـ	75.90%	24.10%
١٤٣٨هـ	66%	34%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي المستفيدون ٧٣% والفئة الأقل غير المستفيدين ٢٧%

٢-٥-٣- الصلوات التي يؤديها المعتمر بالمسجد الحرام

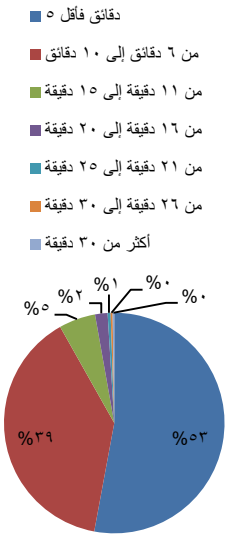


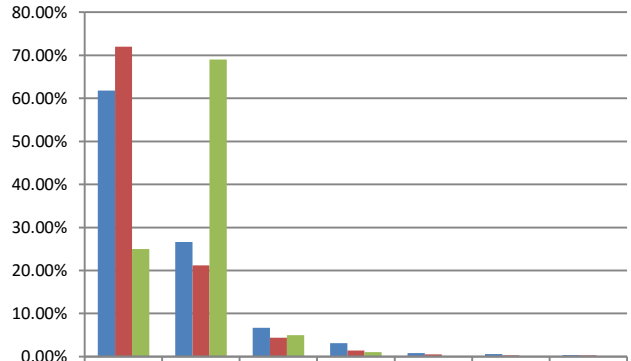


	الفجر	الظهر	العصر	المغرب	العشاء	التراويح	التهجد
١٤٣٥هـ	79.50%	54.60%	62.40%	80.20%	91.70%	84.00%	41.50%
١٤٣٦هـ	64.30%	47.80%	63.80%	83.50%	90.10%	88.40%	11.20%
١٤٣٨هـ	82%	40%	71%	89%	98%	89%	25%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي صلاة العشاء والفئة الأقل هي التهجد

٢-٥-٤- التوزيع النسبي لزمن الانتظار أمام دورات المياه حول المسجد الحرام

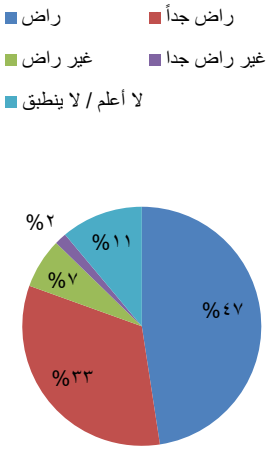


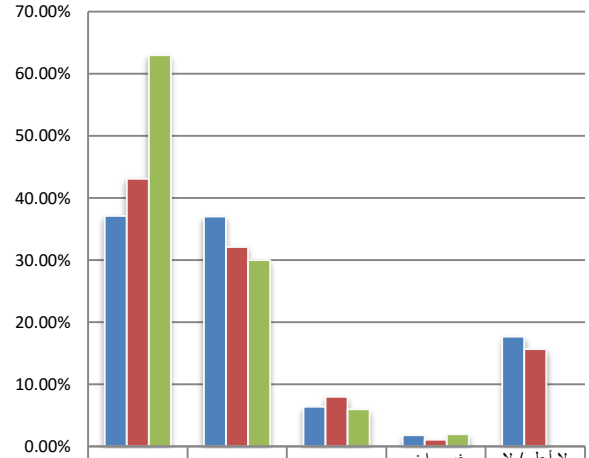


	دقائق فأقل ٥	من ٦ دقائق إلى ١٠ دقائق	من ١١ دقيقة إلى ١٥ دقيقة	من ١٦ دقيقة إلى ٢٠ دقيقة	من ٢١ دقيقة إلى ٢٥ دقيقة	من ٢٦ دقيقة إلى ٣٠ دقيقة	أكثر من ٣٠ دقيقة
١٤٣٥هـ	61.80%	26.60%	6.70%	3.10%	0.80%	0.60%	0.40%
١٤٣٦هـ	72.00%	21.20%	4.40%	1.40%	0.50%	0.30%	0.30%
١٤٣٨هـ	25%	69%	5%	1%	0%	0%	0%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي أقل من ٥ دقائق٥٣% والفئة الأقل أكثر من ٣٠ دقيقة (أقل من ١%)

٢-٥-٥- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن مستوى تعامل موظفي أبواب المسجد الحرام

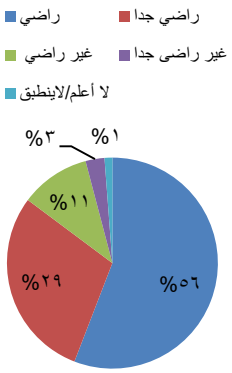


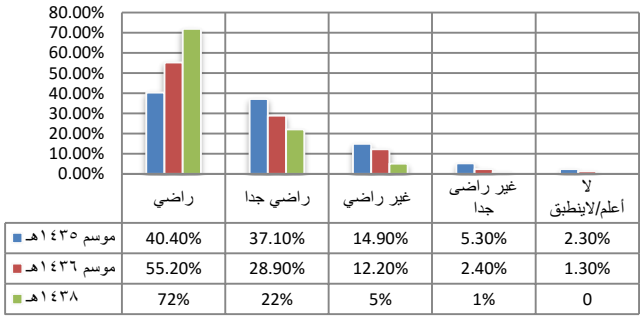


	راض	راض جداً	غير راض	غير راض جدا	لا أعلم / لا ينطبق
١٤٣٥هـ	37.10%	37.00%	6.40%	1.80%	17.70%
١٤٣٦هـ	43.10%	32.10%	8.00%	1.10%	15.70%
١٤٣٨هـ	63%	30%	6%	2%	0

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٨٠% والفئة الأقل هي عدم الرضا ٩%

٢-٥-٦- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن جودة التهوية وسهولة التنفس



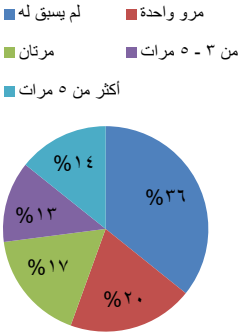


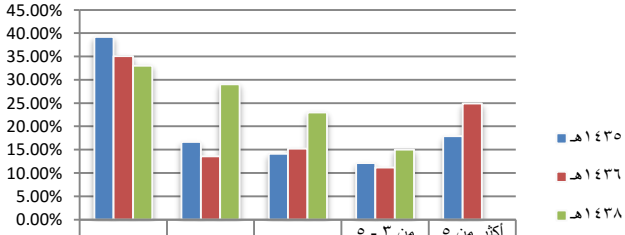
	راضي	راضي جدا	غير راضي	غير راضى جدا	لا أعلم/لاينطبق
موسم ١٤٣٥هـ	40.40%	37.10%	14.90%	5.30%	2.30%
موسم ١٤٣٦هـ	55.20%	28.90%	12.20%	2.40%	1.30%
١٤٣٨هـ	72%	22%	5%	1%	0

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٨٥% والفئة الأقل هي عدم الرضا ١٤%

٢-٦- المؤشرات الاقتصادية:

٢-٦-١- التوزيع النسبي لعدد مرات العمرة سابقاً

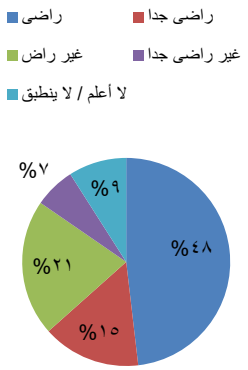


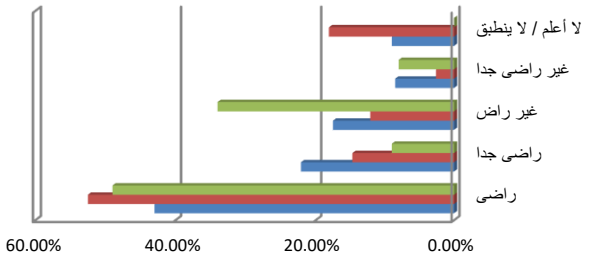


	لم يسبق له	مرو واحدة	مرتان	من ٣ - ٥ مرات	أكثر من ٥ مرات
١٤٣٥هـ	39.20%	16.70%	14.10%	12.10%	17.90%
١٤٣٦هـ	35.10%	13.60%	15.20%	11.20%	24.90%
١٤٣٨هـ	33%	29%	23%	15%	0

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي لم يسبق له ٣٦% والفئة الأقل هي من ٣-٥ مرات ١٣%

٢-٦-٢- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة

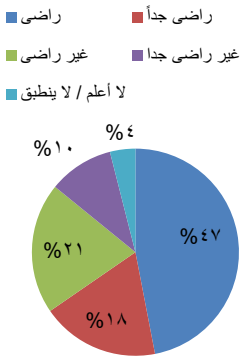


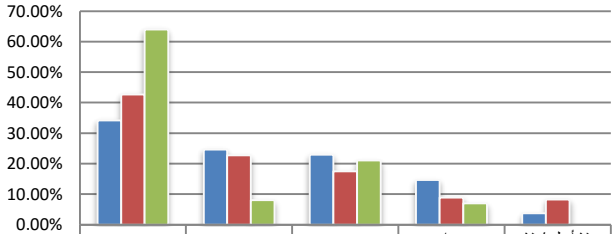


	راضى	راضى جدا	غير راض	غير راضى جدا	لا أعلم / لا ينطبق
١٤٣٨هـ	%٤٩	9%	34%	8%	0
١٤٣٦هـ	52.50%	14.70%	12.10%	2.60%	18.10%
١٤٣٥هـ	43.00%	22.10%	17.50%	8.50%	9.00%

٢-٧- المؤشرات الادارية:

٢-٧-١- مستويات رضا المعتمرين عن الخدمات فى معابر القدوم



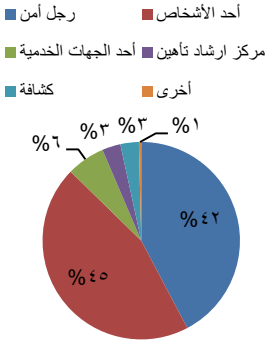


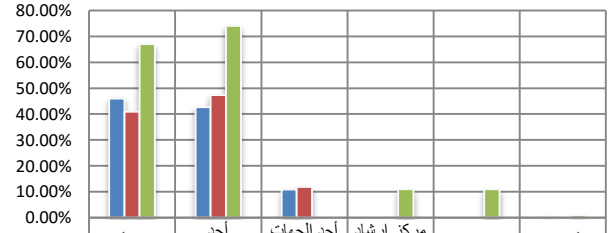
	راضى	راضى جداً	غير راضى	غير راضى جدا	لا أعلم / لا ينطبق
١٤٣٥هـ	34.20%	24.60%	22.90%	14.60%	3.70%
١٤٣٦هـ	42.70%	22.70%	17.50%	8.90%	8.20%
١٤٣٨ هـ	64%	8%	21%	7%	0

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا٦٤% والفئة الأقل هي عدم الرضا ٣١%

٢-٨- المؤشرات الأمنية :

٢-٨-١- وسيلة الإرشاد التي دلت المعتمر(الذين ضلوا الطريق فقط)

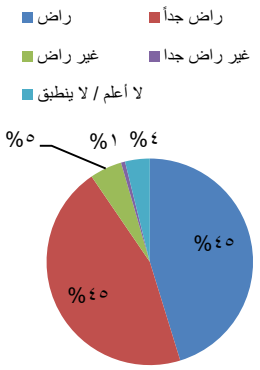


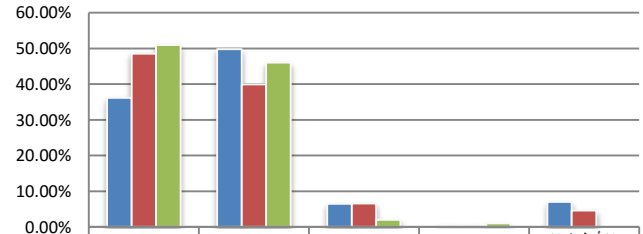


	رجل أمن	أحد الأشخاص	أحد الجهات الخدمية	مركز ارشاد تأهين	كشافة	أخرى
١٤٣٥هـ	46.00%	42.70%	10.90%	0.00%		0.40%
١٤٣٦هـ	40.90%	47.30%	11.90%	0.00%		0.00%
١٤٣٨ هـ	67%	74%	0	11%	11%	1%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي احد الاشخاص ٥٤% والفئة الأقل هي مراكز ارشاد التائهين ٣%

٢-٨-٢- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن الخدمات الأمنية

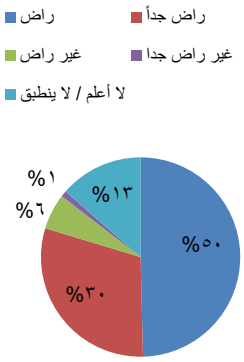


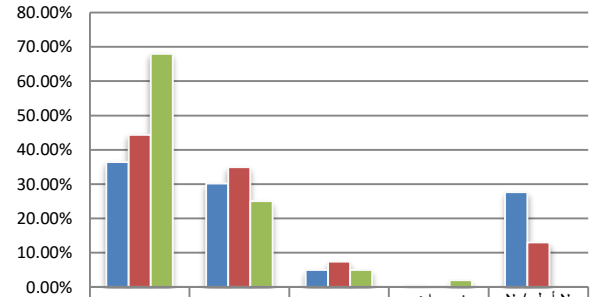


	راض	راض جداً	غير راض	غير راض جدا	لا أعلم / لا ينطبق
١٤٣٥هـ	36.20%	49.80%	6.50%	0.50%	7.00%
١٤٣٦هـ	48.50%	39.90%	6.60%	0.40%	4.60%
١٤٣٨هـ	51%	46%	2%	1%	0%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٩٠% والفئة الاقل هي عدم الرضا ٦%

٢-٨-٣- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمات الطوارئ والمساعدة العامة



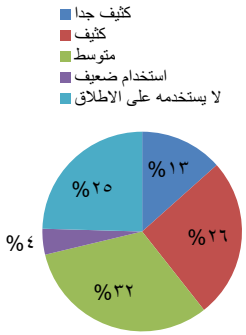


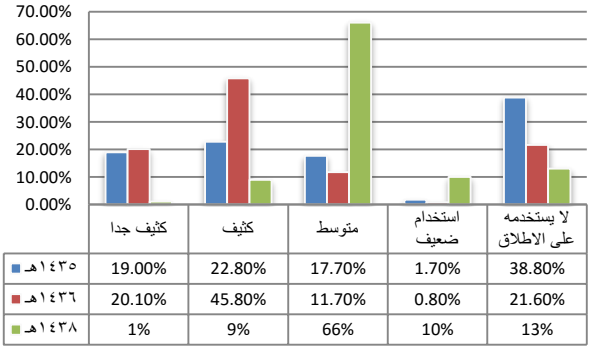
	راض	راض جداً	غير راض	غير راض جدا	لا أعلم / لا ينطبق
١٤٣٥هـ	36.40%	30.20%	5.00%	0.60%	27.70%
١٤٣٦هـ	44.40%	34.90%	7.40%	0.30%	13.00%
١٤٣٨هـ	68%	25%	5%	2%	0%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٨٠% والفئة الاقل هي عدم الرضا ٧%

٢-٩- المؤشرات التقنية

٢-٩-١- التوزيع النسبي لمستوى استخدام الإنترنت في العمرة

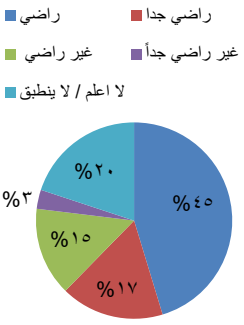


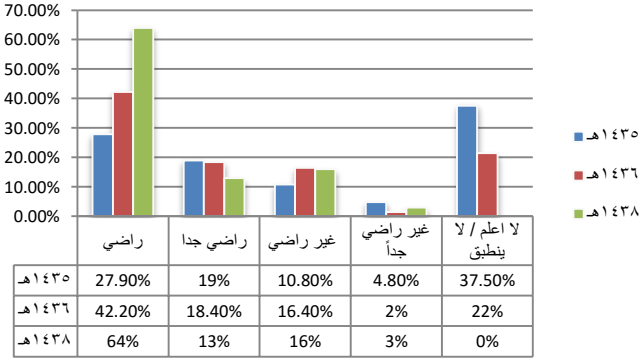


	كثيف جدا	كثيف	متوسط	استخدام ضعيف	لا يستخدمه على الاطلاق
١٤٣٥هـ	19.00%	22.80%	17.70%	1.70%	38.80%
١٤٣٦هـ	20.10%	45.80%	11.70%	0.80%	21.60%
١٤٣٨هـ	1%	9%	66%	10%	13%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الاكثر هي متوسط ٣٢% والفئة الأقل هي لا يستخدمه علي الإطلاق ٢٥%

٢-٩-٢- التوزيع النسبي لمستويات الرضا عن خدمة الانترنت فى مكة المكرمة





	راضي	راضي جدا	غير راضي	غير راضي جداً	لا اعلم / لا ينطبق
١٤٣٥هـ	27.90%	19%	10.80%	4.80%	37.50%
١٤٣٦هـ	42.20%	18.40%	16.40%	2%	22%
١٤٣٨هـ	64%	13%	16%	3%	0%

ونلاحظ من متوسط النتائج أن الفئة الأكثر هي نسبة الرضا ٦٢% والفئة الاقل هي عدم الرضا ١٨%

٣- الخلاصة:

بالنسبة للسلاسل الزمنية أظهرت مقدار التطوير الإيجابي لبعض الخدمات من أهمها الاعتماد على الحافلات في النقل لمكة المكرمة وكذلك الانتقال إلى المسجد الحرام والرضا عن خدمة التوعية والإرشاد الديني ومستويات الرضا عن الخدمات في معابر القدوم والخدمات الأمنية، أما بالنسبة للخدمات التي أظهرت انخفاض في الرضا عن مستوى جودتها وأهمها النقل العام داخل مكة ومستويات الرضا عن أسعار المنتجات المختلفة ونسبة الاستفادة من الطعام الخيري وزمن الانتظار أمام دورات المياه. كما أظهرت نتائج متوسط السنوات نسبة انتقال المعتمرين في الحافلات ٤١% داخل مكة بينما قل عدد الذين تم إرشادهم ٥% فقط من مراكز الإرشاد كما بلغ عدم رضا الاستفادة من خدمات الإنترنت ٣٨%، وكانت هناك تدني في المستوى التعليمي بين المعتمرين (١٦%) كما تبين قلة الأعداد التي تؤدي العمرة بين الظهر والعصر (٥%).

٤- التوصيات :

- الاهتمام بتظليل المطاف في المسجد الحرام حيث بلغ متوسط من يؤدون العمرة من الظهر للعصر ٥% من باقي الأوقات وهي نسبة بسيطة ولو تم التظليل سيساعد على تقليل الكثافات خلال أوقات اليوم.
- زيادة النقل العام داخل مكة المكرمة للمعتمرين لأنه بلغت نسبة انتقالهم في الحافلات ٤١% وهي نسبة غير مرضية لهم.
- زيادة الاهتمام بمراكز إرشاد التائهين حيث بلغ متوسط الذين ضلوا الطريق وتم إرشادهم عن طريق مراكز إرشاد التائهين ٥% فقط وهي نسبة منخفضة.
- دراسة كيفية وضع آلية لتخفيض أسعار المنتجات المختلفة وذلك عن طريق الاعتماد على التصنيع المحلي.
- الاهتمام بخدمات الإنترنت وتغطيتها لأن نسبة عدم الرضا عن هذه الخدمات ٣٨% وهي نسبة تعتبر كبيرة نسبيا بالمقارنة مع باقي الخدمات.
- زيادة الاهتمام باللافتات الإرشادية والتوعية الدينية للمستويات التعليمية المنخفضة (ابتدائي-يقرأ ويكتب-أمّي) حيث بلغ متوسطهم للمواسم التي تم دراستها ١٦% من المعتمرين.

٥- المصادر:

- المعهد العربي لإنماء المدن،٢٠٠٥، دليل إنشاء المراصد الحضرية للبلديات. برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية.
- أمانة العاصمة المقدسة، ١٤٣٧هـ ،المرصد الحضري للعمرة ، المملكة العربية السعودية.
- سامي برهمين، أيمن مصطفي،١٤٣٨هـ منهجية لبناء مؤشرات قياس أداء مرافق وخدمات الحج والعمرة. ملتقى ابحاث الحج١٧.
- سامي برهمين، ١٤٣٧ هـ، منهجية لادارة وتشغيل مرافق وخدمات الحج، ملتقي أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.
- أمانة العاصمة المقدسة ، ٢٠١١-٢٠١٢ ، مرصد الحج ومرصد العمرة -المرصد الحضري لمكة.
- أمانة العاصمة المقدسة، ٢٠١٤-٢٠١٥، مرصد الحج ومرصد العمرة -المرصد الحضري لمكة.
- أيمن مصطفي،٢٠٠٨، توجيه التنمية العمرانية من خلال مؤشرات جودة الحياة، رسالة دكتوراه، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، القاهرة.
- سامي برهمين،١٤٢١هـ، بناء مقياس لتقويم مرافق وخدمات الحج، ملتقي أبحاث الحج، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة.

- DAVID PARMENTER, 2007, Key Performance Indicators, John Wiley & Sons, Inc.
- United Nations Human Settlements Program, 2016, the City Prosperity Initiative.
- https://unhabitat.org/a-guide-to-setting-up-an-urban-observatory_2015/

The 18th Scientific Forum for the research of Hajj, Umrah and Madinah visit

The Scientific Bulletin

Articles and Papers in English

بسم الله الرحمن الرحيم

Introduction

The Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University, is organizing the 18th Scientific Forum for Hajj and Umrah Research Under the patronage of the Custodian of the Two Holy Mosques, King Salman Bin Abdul Aziz Al Saud. The forum is an annual scientific event where specialists, officials and workers in the field of Hajj and Umrah meet to present the summary of their research, studies and proposals. During this forum, they exchange views and take advantage of the latest global technology and scientific developments towards the continuous development of the services being provided to the delegations of pilgrims.

The forum aims to invite specialized researchers from the Saudi universities and research institutes, who are interested in the studies of Hajj and Umrah research. Additionally, representatives of government agencies and private sectors are also invited to present their original papers through the forum's themes. The forum's themes includes; management, environmental and health, engineering, technology and media as well as the theme of achievements and initiatives of the services being provided for Makkah pilgrims and Madinah visitors. This theme highlights the efforts of service providers to maintain the quality of service provided to the pilgrims, which will enable them to perform their ritules in a comforting and safe environment.

The forum's scientific committee received a number of researches from various academic, public and private sectors. The forum articles have been reviewed in two stages; the first stage (internal review) focuses mainly on matching the articles with its approbritae forum's theme, while the second phase (external review) focuses on reviewing the scientific content of the different articles by specialists in the different fields of the forum themes. Accepted articles, which are being presented in the forum, are published in this bulletin.

The Scientific Committee of the 18th Scientific Forum for Hajj and Umrah Research would like to express its gratitude and thanks to all those who contributed in providing both material and moral support, headed by their Excellencies; the Minister of Education, the University Director, the Dean of the Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research, and the Chairman of the Organizing Committee of the Forum. Thanks, is also extended to all the reviewers for their valuable comments and efforts to improve the materials presented in the forum.

Scientific Committee of the 18th
Scientific Forum for the research of Hajj,
Umrah and Madinah visit

The Scientific Committee of the 18th Scientific Forum for the research of Hajj, Umrah and Madinah visit

The Custodian of the Two Holy Mosques Institute for Hajj and Umrah Research - Umm Al-Qura University

15 - **16** Shaaban 1439 / **1** - **2** May 2018
Email: multaqa@uqu.edu.sa
Website: hajj.uqu.edu.sa/multaqa
……

Chairman of the Committee	Prof. Atif H. Asghar
Advisor to the Committee	Dr. Esam A. Khan
Confidant of the Committee	Dr. Waleed E. Abou El-Saoud
Committee members	Prof. Fathy F. Shaaban Dr. Othman B. Gazzaz Dr. Ibrahim A. Al Khaldy Dr. Mohammed K. Shambour Eng. Saeed A. Barqawi
Secretary of the Committee	Mahir H. Mashat
Technical supervision	Naif M. Bashraf
Linguistic review	Dr. Omar B. Ahmed Dr. Safwat S. Gabr

Table of Contents

Introduction.....

Second Theme: Technical and Media Studies.....**3**

Crowd Movement Analysis in Al-Masjed Al-Nabawy using Modelling and Simulation 4

Optimal Distribution of Service Points in Holy Places.....14

Third Theme: Environmental and Health Studies.....**25**

Assessment of Ebola disease outbreak emergency response among Healthcare Providers in Mena Emergency Hospital during Hajj Season 1435.....26

Determination of vectors' reproduction spots in Makkah using GIS and remote sensing techniques.....43

Pilgrims attitude and believes towards medications use during Hajj 2013.....64

Evaluation of water quality supplied in pilgrims and Umrah visitors buildings.....74

Fourth Theme: Engineering Studies **83**

Seat belt use on transportation buses for hajj 1438 – (2017).....84

Second Theme:
Technical and Media Studies

Crowd Movement Analysis in Al-Masjed Al-Nabawy using Modelling and Simulation

Mohamed Seddeik Yasein, Mahmoud Al-Gamal, Mohamed Shambour
The Custodian of the Two Holy Mosques Institute of Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University

Abstract

Crowd simulations have been always an essential tool, which help developing and understanding of crowd risks and safety for many of the world's largest events. Regulating the access to Al-Masjed Al-Nabawy is a complex crowd dynamics analysis problem that require special attention. At the heart of the old mosque is Rawdah. All visitors, attempt to pray in Rawdah. Entrance into Rawdah is not always possible as the tiny area can accommodate only a few hundred people. In addition, visitors want to come to the Ziara Place, where they visit the Prophet's grave.

Every day, many hundred thousand of visitors are keen to visit the Prophet and pray in Rawdah.

Computer simulation can be utilized as an important research tool in understanding the complexity of crowd dynamics across such a wide space. Simulating crowds' behavior in such large-scale and complex environment presents a variety of challenges in representing the interrelated processes that characterize real-world interaction.

This paper focuses specifically on the problem of simulating the dynamics of large, dense crowd in Rawdah and Ziara Place. Such crowd exhibit a low interpersonal distance and a corresponding loss of individual freedom of motion. Different simulating models are presented where concurrent groups of simulated agents interact in a modeled environment of the Al-Masjed Al-Nabawy with potential to enable direct acquisition of statistics and indications at levels of detail and accuracy. A series of simulation scenarios are carried out to provide an assessment of the effectiveness of existing systems. Moreover, it can also

contribute in proposing alternatives systems, as well as the possibility of developing indicators and readings to support decision makers.

1. Introduction

Crowd simulation systems have been always essential tools that help in developing and understanding of crowd risks. A wide range of crowd simulation systems have been developed and applied to crowd safety for many of the world's largest events over the past decades [1,2].

Methods of assessing crowd density and understanding of the rates at which spaces can fill is vital to avoid dangerous overcrowding. In order to do that, basic information about the space that moving crowd occupies, the rates at which crowds can move, and the rates at which spaces can fill are needed [3]. Crowd simulation systems enable us to experiment with a wide range of behavioral assumptions. Experimentations with crowds using a computer-generated environment can be conducted in a way that is not possible in real time, to get understanding of the interactions between crowds and their environment [4].

Using crowd simulations enable us to understand how risks develop into incidents and how incidents can escalate into disasters. However, simulation techniques have been expensive and time consuming. They utilize mathematical models, which describe the crowd dynamics in addition to the way individuals behave in a range of situations [5,6]. A simulation process is limited by the assumptions of the mathematical model. A simulation process would not behave properly if built in an incorrect or unsuitable set of assumptions.

An important feature of crowd density and risk assessment is to determine which areas within the space will be of high density and which areas will be of lower density, and also to determine which areas are going to be standing and static, and which areas are going to be dynamic. For example, entry and exit gates would be predominately of higher density during ingress and egress, but low density at other times. Occasionally, there may not be time to react between the crowd entering the space and the space becoming too crowded. Therefore, real time monitoring and managing crowd flow and crowd density is essential for crowd safety.

Reviewing crowd accidents from around the world, as an example the accidents in [7], shows that deficient planning before events and unsatisfactory risk management during events are the common causes to major incidents and are the key points of failure.

Many research have been conducted to study the services presented in Al-Masjed Al-Nabawy [1,2,8,9]. Events, like visiting the Prophet's mosque at peak times or praying in

Rawdah, require a significant amount of planning. This process engages a wide range of organizers, such as the emergency services, local authorities, and security authorities. During such special events, careful review of the risk analysis is critical; any risks missed during the planning process must be identified. If planning phase neglects risk assessment, risks may be realized during the operational phase of the event. Computer simulation can be utilized as an important tool in understanding the complexity of crowd dynamics across Al-Masjed Al- Nabawy wide space. Simulating crowds' behavior in such large-scale and complex environment presents a variety of challenges in representing the interrelated processes that characterize real-world interaction.

Crowd risk analysis should include the necessary examination of spaces for both static (standing) and dynamic (moving) crowds. These are spaces such as queuing systems, entry points, exit points, emergency access, etc. There also needs to have crowd monitoring and continual risk assessment during the operational phase of the event, for example, assessment of crowd flow rates for congestion during queuing, at entry points, congestion in critical locations, and whether the system is performing as planned.

This paper focuses on the problem of simulating the dynamics of large, dense crowds in Rawdah and Ziara Place. Such crowds exhibit a low interpersonal distance and a corresponding loss of individual freedom of motion. Different simulating models are presented where concurrent groups of simulated agents interact in a modeled environment of the Al-Masjed Al-Nabawy with potential to enable direct acquisition of statistics and indications at levels of detail and accuracy. A series of simulation scenarios are carried out to provide an assessment of the effectiveness of existing systems

The paper is organized as follows. Section 2 discusses problem description and crowd risk analysis. Section 3 describes proposed modeling and simulation System. In Section 4, simulation results are presented. Finally, conclusions are drawn in Section 5.

2. Problem Description

To control entry to an area, some sort of barrier should be put around the site. The crowd needs to access an area and leave the masjid by another gate after the visit has finished. The entry and exit points will be of limited throughput, and they need to be of sufficient capacity to minimize the risk of crushing on entry or exit. These entry/exit points affect the rate of fill, and if the high-density areas fill too quickly the situation becomes in considerable risk.

2.1 Crowd Risk Analysis

There are several considerations for the crowd risk analysis: site capacity, movement pathways, entry and exit systems, and facilities management during normal and emergency situations.

Site capacity: is typically calculated based on the available area, the suitability of that area, and the rates of evacuation in an emergency. Site capacity also based on physical and safety considerations for a site.

Movement pathways: Arrangements that result in unbalanced use of entry or exit routes, dead ends, or similar confusing pathway choices, are not acceptable.

Entry and exit points: If the arrival flow rate exceeds the entry system capacity, then a queue will develop. This results in a gradual build-up of crowd density over time. As the crowd/queue size grows, the density at the front part of the queue will be compressed. This increases the crowd density. As crowd density increases to above six or seven people per square meter, the crowd reaches a point at which individuals experience physical contact and pressure.

2.2 Crowd Flow to Rawdah and Ziara Place

At peak times, regulating the access to Rawdah and Ziara place requires special attention. In order to control entry to this area, some sort of barrier is put around the site. The entry and exit points will be of limited throughput, and they need to be of sufficient capacity to minimize the risk of crushing on the entry point. The whole area Al-Masjed Al-Nabawy, including Rawdah and Ziara place (in the old masjed area) is shown in Fig. 1.

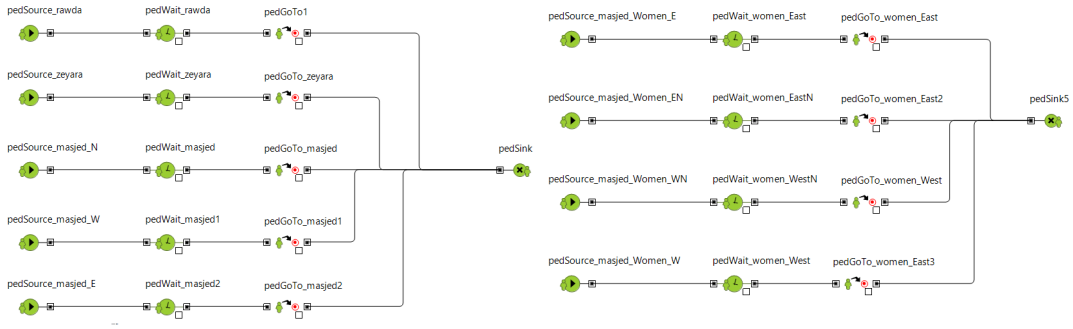
Fig. 1: The whole area Al-Masjed Al-Nabawy, including Rawdah and Ziara place.

3. Proposed Modeling and Simulation System

The problem of simulating the dynamics of large, dense crowds in Rawdah and Ziara Place is handled using the proposed modeling and simulation system of Al-Masjed Al-Nabawy, which focuses on Rawdah and Ziara place.

The processes structure of the model is shown in Fig. 2. In this modeled environment of the Al-Masjed Al-Nabawy, concurrent groups of simulated agents interact with potential to enable direct acquisition of statistics and indications. The main processes of the model include:

- Pedestrian Source: Generates pedestrians and is used as a starting point of the pedestrian flow. It allows defining group size, groups arrival rate, pedestrian interarrival delay, etc.
- Pedestrian Wait: Causes pedestrians to go to the specified location and wait there for a specified period of time.
- Pedestrian Go to: Causes pedestrians to go to the specified location, which can be de fined by a target line, area or a point with given coordinates.
- Pedestrian Sink: Disposes incoming pedestrians and is used as an end point of the pedestrian flow.



(a) (b)

Fig. 2: The processes structure of the model: (a) in the men's area and, (b) in the women's area.

Fig. 3 shows the main screen of the proposed simulation system, which has slide-bar controls to allow controlling parameters of the systems. These parameters model include:

- Rawda Rate: controls the pedestrian rate for entering Rawdah (pedestrian/hour).
- Zeyara Rate: controls the pedestrian rate for Ziara place (pedestrian/hour).
- Women Rate: controls the pedestrian rate for women entering from eastern, western, northern east, and northern west gates (pedestrian/hour).

- Men_N_Rate: controls the pedestrian rate for men entering from northern gates (pedestrian/hour).
- Men_W_Rate: controls the pedestrian rate for men entering from western gates (pedestrian/hour).
- Men_E_Rate: controls the pedestrian rate for men entering from eastern gates (pedestrian/hour).

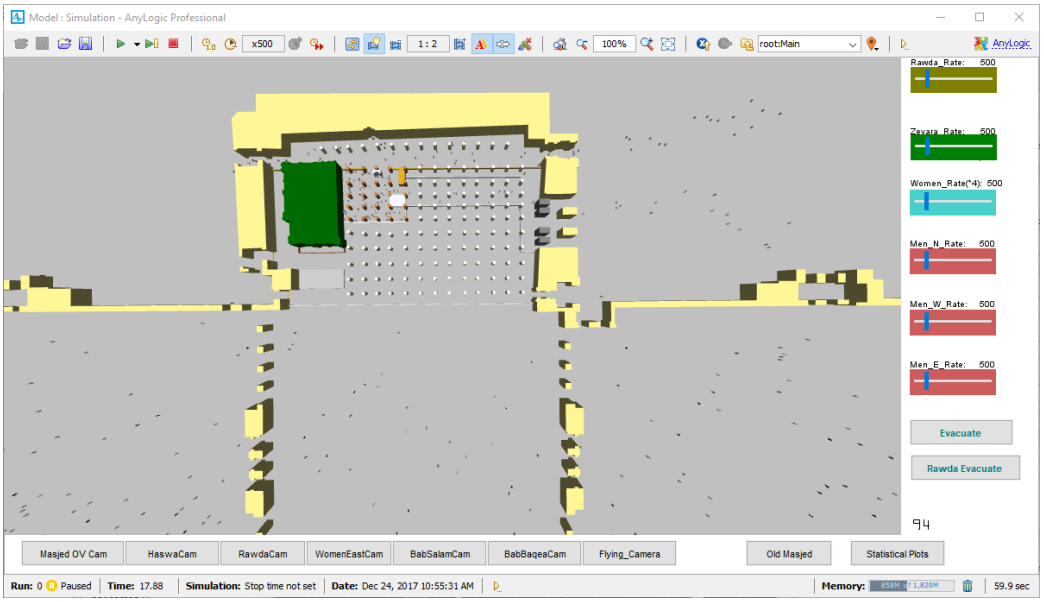


Fig. 3: The main screen of the proposed simulation system.

As shown in Fig. 3, the main screen has control buttons to allow controlling active camera viewport. The system has several cameras, which include:

- Masjed OV Cam: a camera that shows the whole area of the masjed.
- Hasswa Cam: a camera that shows the Haswa area.
- Rawda Cam: a camera that shows the Rawdah area.
- Women East Cam: a camera that shows the women's eastern area.
- Bab Salam Cam: a camera that shows Bab Al-Salam area.
- Bab Baqea Cam: a camera that shows Bab Al-Baqea area.

Examples of camera viewports of the system are shown in Fig. 4.

The main screen has, also, a control button (Statistical Plots) that shows some statistical graphs of the system.

4. Simulation Results

A series of simulations are carried out in order to test the behavior of the model. In this section an example of simulation scenario is presented. Experiment time, for this simulation is 120 min.

This experiment focuses on Rawdah and Ziara Place. The used pedestrian rate for entering Rawdah (Rawda Rate) is 1500 pedestrian/hour, while the used pedestrian rate for Ziara place (Zeyara Rate) is 1500 pedestrian/hour.

A screenshot of the system at time (120 min.) is shown in Fig. 5. A density map of Rawdah and Ziara Place area, after two hours running, is shown in Fig. 6.

The calculated statistics include the following:

- Bab Salam In: the number of pedestrian that have entered through Bab Al-Salam at a given time.
- Bab Baqea Out: the number of pedestrian that have exit through Bab Al-Baqea at a given time.
- Bab Salam_traffic: pedestrian rate that have entered through Bab Al-Salam (pedestrian/hour).
- Bab Baqea_traffic: pedestrian rate that have exit through Bab Al-Baqea (pedestrian/hour).
- Rawda In: the number of pedestrian that have entered Rawdah at a given time.
- Rawda Out1: the number of pedestrian that have exit through Rawdah Gate1 at a given time.
- Rawda Out2: the number of pedestrian that have exit through Rawdah Gate2 at a given time.
- Rawda In_traffic: pedestrian rate that have entered Rawdah (pedestrian/hour).
- Rawda Out1_traffic: pedestrian rate that have exit through Rawdah Gate1 (pedestrian/hour).
- Rawda Out2_traffic: pedestrian rate that have exit through Rawdah Gate2 (pedestrian/hour).

The calculated statistics, after running the simulation for two hours, are shown in Fig. 7.

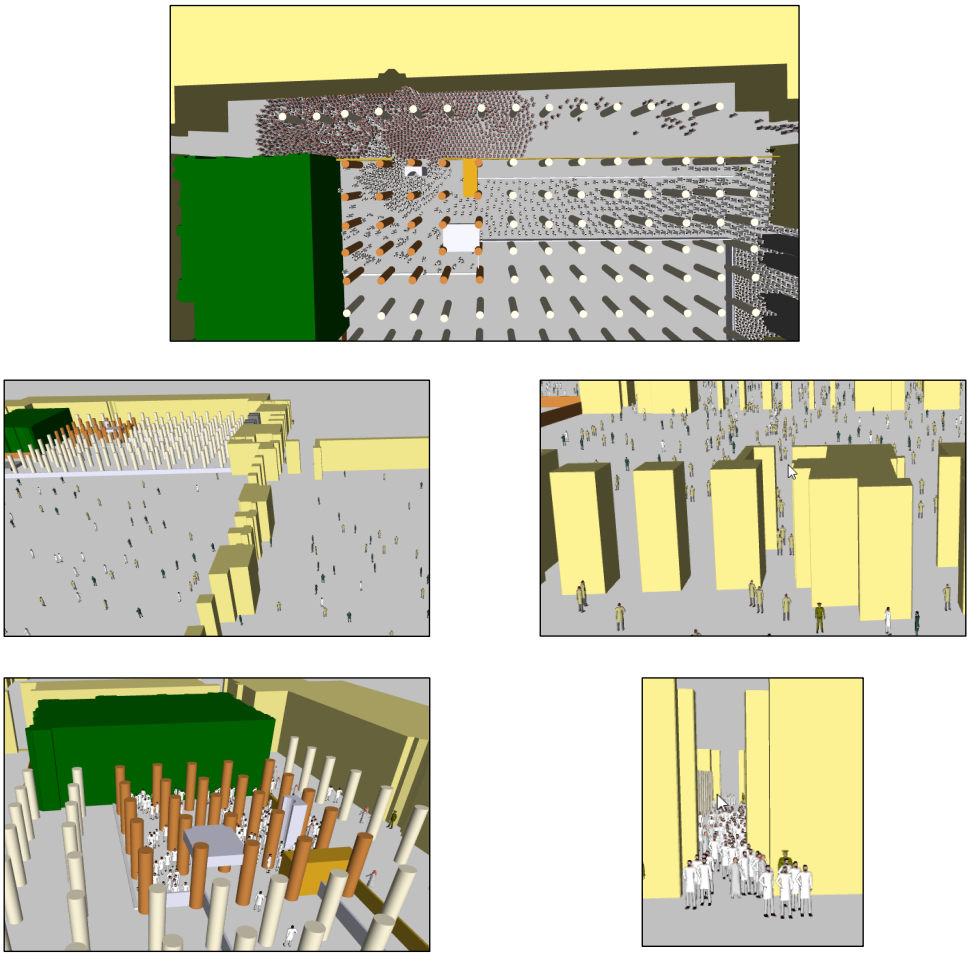


Fig. 4: Examples of camera viewports of the system.

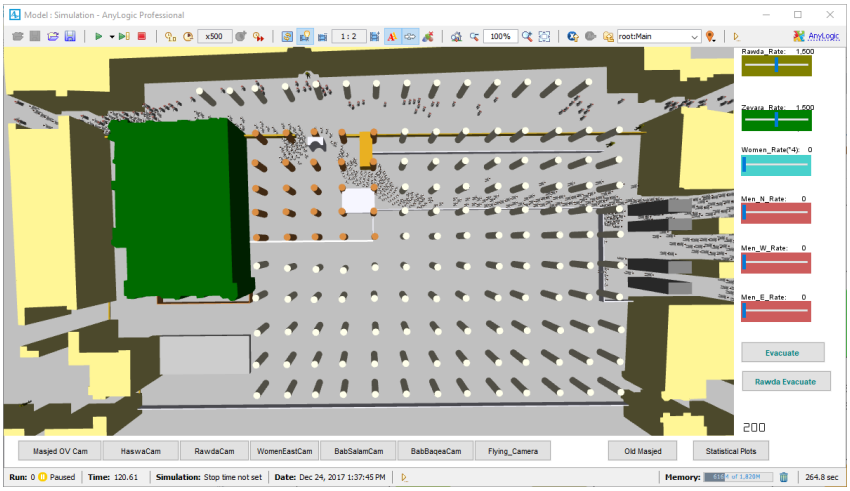


Fig. 5: A screenshot of the system at time (120 min.)

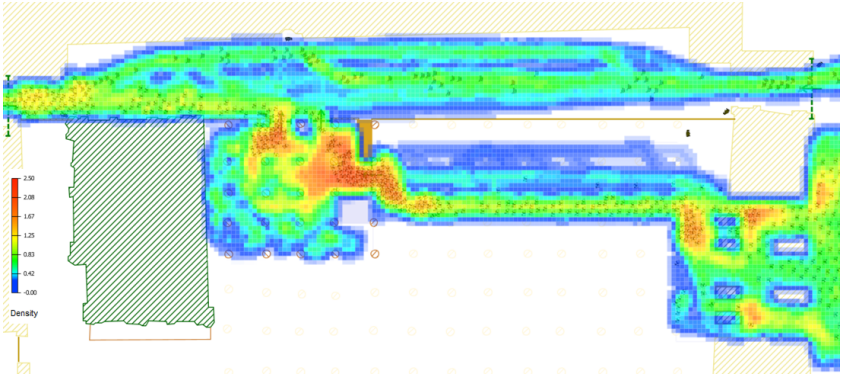


Fig. 6: Density map of Rawdah and Ziara Place area, after two hours running

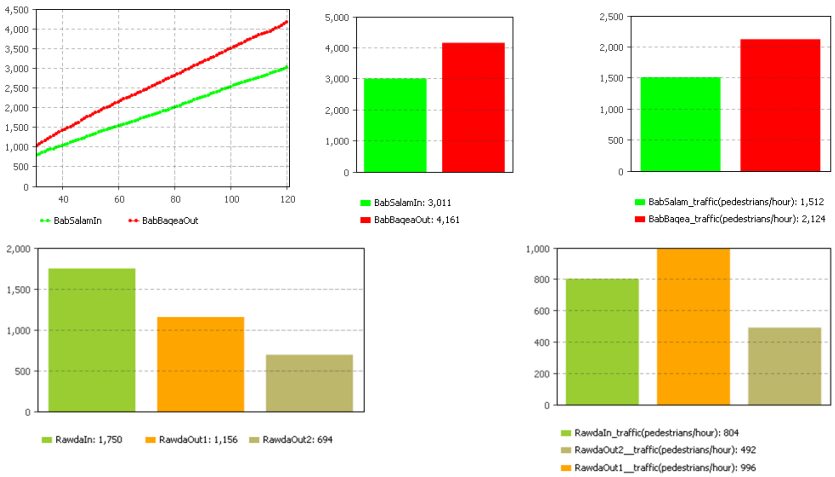


Fig. 7: Simulation results, after running the simulation for two hours.

5. Conclusions

In this paper, a modeling and simulation system of Al-Masjed Al-Nabawy, which focuses on Rawdah and Ziara place, has been presented. Concurrent groups of simulated agents interact in the modeled environment of the Al-Masjed Al-Nabawy with potential to enable direct acquisition of statistics and indications at levels of detail and accuracy. A series of simulation scenarios have been carried out to provide an assessment of the effectiveness of existing systems. The obtained results can also contribute in proposing alternatives systems, as well as, the possibility of developing indicators and readings to support decision makers.

Recommendations:

It is necessary to apply studies that are based on modeling and simulation using computers to evaluate any proposals for the arrangements of entry, exit, or visit to the Prophet's Mosque (and the Holy Mosque), as modeling and simulation provide:

- indicators and readings that can evaluate the effectiveness of existing systems and identify their advantages and disadvantages.
- an initial view for decision makers that helps in evaluating the development plans to be implemented to overcome the high costs of real experimenting.
- The possibility of detecting obstacles or potential accidents that are not considered during the planning phase, and the possibility of providing solutions that reduce the effects of obstacles, which can be avoided if foreseen using modeling and simulation.

References

[1] Mohamed S. Yasein, "Regulating Access to El-Salam Gate in the Prophet's Mosque at Peak Times During Holidays using Simulation" in Proceedings of the 16th Scientific Forum for Hajj and Umrah Research, Makkah, KSA, May 2016.

[2] A. Alshehri, M. Arif, M. Alkhemi, Emad Felemban, “Analysis of Crowd Movement in the Prophet (SAW) Mosque in the City of Madinah, Saudi Arabia.” 3rd Intl. Conference on Advances in Computing, Electronics and Electrical Engineering CEET 2015 pp. 151-160, 2015

[3] Marcel Bouchard, Jennifer Haegele & Henry Hexmoor, “*Crowd dynamics of behavioral intention: train station and museum case studies*”, in proceeding of Connection Science Journal, Volume 27, Issue 2, April 2015, pages 164-187.

[4] Eric Kolstad, “*A virtual crowd-sourcing approach for pedestrian simulation*”, in proceedings of the 2014 SpringSim , Society for Computer Simulation International, San Diego, CA, USA, 2014.

[5] Hao Jiang, Wenbin Xu, Tianlu Mao, Chunpeng Li, Shihong Xia, and Zhaoqi Wang, “*A semantic environment model for crowd simulation in multilayered complex environment*”, in proceeding of the 16th ACM Symposium on Virtual Reality Software and Technology (VRST 2009), ACM, New York, USA, pages 191-198.

[6] Rahul Narain, Abhinav Golas, Sean Curtis, and Ming C. Lin, “*Aggregate dynamics for dense crowd simulation*”, ACM Trans. Graph. 28, 5, Article 122, December 2009.

[7] BBC News 2005: Television News Report, “*Crush chaos at IKEA store opening*”, 10th February 2005.

[8] علاء الدين عادل الألفي, "*تطوير حلول ومقترحات لتسهيل الوصول والصلاة في الروضة الشريفة وزيارة الحجرة النبوية الشريفة المسجد النبوي*", رقم 43312001.١٤٣٣ ,

[9] محمد عبدالله إدريس, "*دراسة فراغية للمسجد النبوي لتنظيم صفوف المصلين و منع التكوينات المنفصلة*", رقم 42312187, 1423

Optimal Distribution of Service Points in Holy Places

Ahmed A. Morgan[1] and Khalid M. J. Khayyat[2]
1- Department of Information Systems, 2- Department of Computer Engineering,
College of Computer and Information Systems, Umm Al-Qura University

Abstract

According to the 2030 Saudi vision, the annual number of pilgrims and visitors would increase to 30 million by 2030. In order to properly serve this large number of pilgrims and visitors, the maximum performance of already available service points should be exploited. In this paper, we propose a Genetic Algorithms (GA)-based methodology to optimize the distribution of these service points in any field, in order to realize their maximum performance. Our methodology could be used in the holy places, like Mina, Arafat, and the two holy mosques, to optimize the distribution of many service points, like police cars, ambulance cars, fire trucks, surveillance cameras, sensing circuits for different environmental parameters, and cars for food, water and beverage. Our methodology aims at minimizing the distance that should be traversed to acquire these services. Two distance metrics are considered for optimization, average and maximum distances. The former metric abstracts the average-case performance, whereas the later one represents the worst-case performance. As a proof of concept, a case study of distributing ambulance cars in Arafat is considered. Obtained results indicate that our methodology outperforms current as well as random distribution strategies with respect to both average and maximum distance metrics. The case study clearly shows the efficiency of our methodology in exploiting the maximum performance from any group of service points.

I. Introduction

Millions of Muslims from all over the world wait their turn to perform Umrah, and hopefully hajj. Every year, only few millions from this huge awaiting number manage to carry out their holy trip to Makkah and Madinah. In fulfilling its duty toward Muslims, the Saudi government

aims at increasing the number of pilgrims and visitors that could annually be accommodated. According to the Saudi 2030 vision, the annual number of pilgrims and visitors would increase to 30 million by 2030 [1]. Indeed, this number is limited by the infrastructure and the services that could be introduced in holy places. Many services are currently available to serve pilgrims and visitors. Examples of these services are hospitals, medical centers, ambulance cars and jets, fire trucks, police cars, transportation buses, and cars for food, water, and beverage. Furthermore, in the future, many smart electronic equipments might be deployed throughout holy places for continuous monitoring, disaster prevention, and automatic control of critical situations. Examples of these smart electronic equipments are surveillance cameras and sensing circuits for different environmental conditions, like temperature and fires. In order to properly serve the increasing number of pilgrims and visitors, the performance of these services and equipments should be optimized. One aspect of this optimization problem is how to perfectly distribute these services and equipments to exploit the maximum performance from them. In this paper, we target this optimal distribution problem by presenting a methodology to perfectly spread services and equipments in holy places. For the rest of this paper, we use the term service points to represents both services and equipments.

According to deployment locations, distributing service points in any field could be formulated as an unconstrained or a constrained problem [2]. In the unconstrained distribution, service points could be placed anywhere in the field. Contrarily, the constrained formulation restricts the distribution of service points onto certain candidate locations. For holy places, the unconstrained distribution of service points is not practically possible due to physical obstacles in these places, like mountains and restricted zones. For example, we could not place an ambulance car above Alrahma mountain or inside Alkhaif mosque. Therefore, constrained distribution of service points is only considered in this paper.

The distribution of service points in any field is usually customized with respect to certain performance metrics. For holy places, one of the most important metrics, which needs to be minimized, is the distance [3]. For any location within the field, this metric represents the distance from this location to the nearest service point. Minimizing this metric not only reduces the distance that should be traversed to acquire the service, but it also increases the coverage metric. The coverage metric represents the total number of service points, which serve that location. In the literature, distributing service points in any field is a variant of the discrete facilities location problem, which is known to be an NP-hard one [4, 5]. Therefore, heuristics, approximation algorithms, and optimization-based techniques should

be used to solve it [6]. In this paper, we present a Genetic Algorithm (GA)-based methodology that aims at optimally distributing service points in any field, specially holy places, to minimize the distance that should be traversed to acquire these services. Our methodology could be used to minimize one of two distance metrics. The first is the average distance, which is the mean of distances from all locations within the field to their nearest service points. The second metric is the maximum distance, which represents the farthest location from a service point. As a proof of concept, the distribution of ambulance cars in Arafat is considered. The obtained results prove that our methodology could significantly enhance the performance of these service points.

The rest of this paper is organized as follow. Sections II reviews the related work. Section III surveys GA as an optimization technique. Formulation of the problem and models of the two distance metrics are presented in Section IV. Section V discusses our GA-based methodology for the optimal distribution of service points. Section VI gives experimental results of our case study to validate our work. We draw conclusions and give directions for future work in Section VII. Finally, Section VIII summarizes our recommendations to enhance the performance of the current system of services.

II. Related Work

The distribution of service points in any field, which we target in this paper, is a variant of the discrete facility location problem [7]. The discrete facility location problem is studied with respect to many metrics. Out of these metrics, distance is the most considered one. Consequently, many previous research work aim at deciding the proper locations of service points, such that the distance to different locations within the field is minimized. Both the average and the maximum distances are considered for minimization. First, minimizing the average distance is named the p-median problem [8] or the minisum problem [9]. This problem aims at minimizing the mean of all distances from service points to different locations within the field. Therefore, it represents the average-case performance of a distribution. Second, minimizing the maximum distance is named the p-center problem [10] or the minimax problem [11]. This problem aims at minimizing the maximum distance from service points to the farthest locations from them. Therefore, it represents the worst-case performance.

Neither of the p-median nor the p-center problems is considered to optimally distribute service points in holy places. However, they are used for many other fields. Moreover,

different techniques are used to solve the two problems. For example, the p-median problem is solved using GAs in [12]. An algorithm to speed up the solution of the p-center problem is presented in [13]. The case of uncertain distances for the p-center problem is targeted in [14]. In summary, a thorough survey about different formulations of the two problems and algorithms used to solve them is given in [15]. Finally, for holy places, a slightly related problem of distributing camps in Mina could be found in [16].

III. Genetic Algorithms (GA) optimization

GA is used to solve complex optimization problems, which could not be solved by conventional methods. It is a global optimization technique that mimics the evolution of human genes [17]. GA optimization starts by a set of chromosomes, which is named a generation. Each chromosome represents a possible solution of the optimization problem. All chromosomes within a generation are evaluated according to the optimization function. Continually, the optimization engine evolves new generations from the preceding ones until a certain stopping criterion terminates the execution. Famous stopping criteria are exceeding a maximum number of generations or a maximum allowable execution time. The evolution of one generation from the preceding one is done through three genetic operators: elitism, crossover, and mutation. In elitism, the best chromosome, or chromosomes, survive to represent the first portion of the new generation. In the crossover, two chromosomes mate together to generate two new ones. The resultant children from mating multiple pairs of chromosomes represent the second portion of the new generation. In the mutation, some chromosomes are slightly modified to prevent the optimization engine from being trapped in local minima or maxima. These modified chromosomes represent the last portion of the new generation.

IV. Problem formulation

In this section, we present the models of the two distance metrics, which we use in this paper. In Section IV, our GA-based methodology would minimize one of these two models to generate the optimal distribution of service points in any field of interest. In order to ensure covering the whole area of that field, a grid sampling strategy, similar to the one presented in [18], is employed. Accordingly, the field is partitioned into horizontal and vertical slices of infinitesimal δx and δy. This results in a grid of small rectangles. Points at the corners of these rectangles are uniformly distributed throughout the field with very small distances in between. Therefore, we name them sampling points and only consider them in our distance calculations. The distance metrics abstract the effort, the time, or the energy that are needed

by a service point to reach a sampling point and vice versa. We start our modeling by finding the distance from each sampling point to its nearest service point. Consider S and P to represent the two sets of service points and sampling points, respectively. For any arbitrary sampling point, pi, the distance from that point, dij, to each service point, sj, is first calculated. The minimum of these distances, which represents the shortest path from that sampling point to a service point, is then found. This minimum constitutes the distance metric, di, of the arbitrary sampling point, pi, and could consequently be represented by

$$d_i = \min(d_{ij}) \qquad , \forall s_j \in S \qquad (1)$$

After finding the shortest path of every sampling point to a service point, we calculate our average and maximum distance metrics for any candidate distribution of service points. Any of these metrics could be used as an objective function, which would be minimized by our GA-based methodology. As the name implies, the average distance is the mean of all sampling points distance, as expressed by (1). The average distance metric, d_{avg}, therefore captures the overall performance of any distribution and could be represented by

$$d_{avg} = \text{mean}(d_i) \qquad , \forall p_i \in P \qquad (2)$$

The maximum distance, in turn, is the maximum of all sampling points distance, as expressed by (1). It represents the farthest sampling point from a service point. The maximum distance metric, d_{max}, therefore captures the worst-case performance of any distribution and could be represented by

$$d_{max} = \max(d_i) \qquad , \forall p_i \in P \qquad (3)$$

V. Proposed methodology

This section discusses our GA-based methodology for optimal distribution of service points in any field. As explained in Section II, applying GA requires representing possible distributions of service points in the form of chromosomes. In this paper, our GA-based methodology employs binary chromosome representation. The length of any chromosome is equal to the number of candidate locations of service points. Each gene within a chromosome is either 1 or 0 to indicate whether a service point is actually distributed to its corresponding location or not, respectively. The total number of 1's of any chromosome should be equal to the number of actual service points. This is ensured by using special creation, crossover, and mutation functions. First, in our creation function, random genes, whose number is equal to that of actual service points, are set to 1. Second, in our crossover function, a single point crossover is regularly used. Thereafter, the legality of generated

children is checked. According to the outcome of this check, random genes might be flipped to guarantee that the total number of ones is equal to that of actual service points. Third, in our mutation function, half of the chromosomes are generated completely random. This is done to introduce new distributions to the GA engine and prevent it from being trapped in a local optimum. For the second half of mutation chromosomes, arbitrary 1 and 0 in the most fitted chromosome are randomly selected and flipped. This is done to introduce minor changes to the best achieved distribution, in a hope to further enhance it.

Fig. 1 shows our methodology for optimal distribution of service points using GA. The GA optimization starts, in the first step, by reading the inputs required by the engine. These inputs are the description of the field, the candidate locations to which service points could be distributed, and the required number of service points that should be actually distributed. In the second step, grid sampling is carried out to ensure covering the whole area of the field, as discussed in Section III. Thereafter, the GA engine runs iteratively to find the best distribution of service points with respect to one of the two distance metrics. In the third step, a new generation of chromosomes is formed. For our initial population, random chromosomes are generated using our creation function. For all subsequent generations, elitism, crossover, and mutation are used to form them. Every chromosome within the generation is then evaluated by steps 4-6 of our methodology. In the fourth step, the distance metric of each sampling point is found, according to (1). Thereafter, in the fifth step, the metric for which optimization should be carried out is decided. In the sixth step, according to the required metric, either the average distance, over all sampling points, or the maximum distance is calculated, according to (2) or (3), respectively. The calculated distance is used to evaluate the fitness of each chromosome within the generation. Chromosomes are consequently ranked according to their fitness score. The rank of each chromosome decides if it would survive to the subsequent generation, through elitism, or be considered for crossover and mutation. In the seventh step, the exit criterion is checked. In the eighth step, if the exit criterion is satisfied, the GA engine finally generates the optimal distribution of service points within the field.

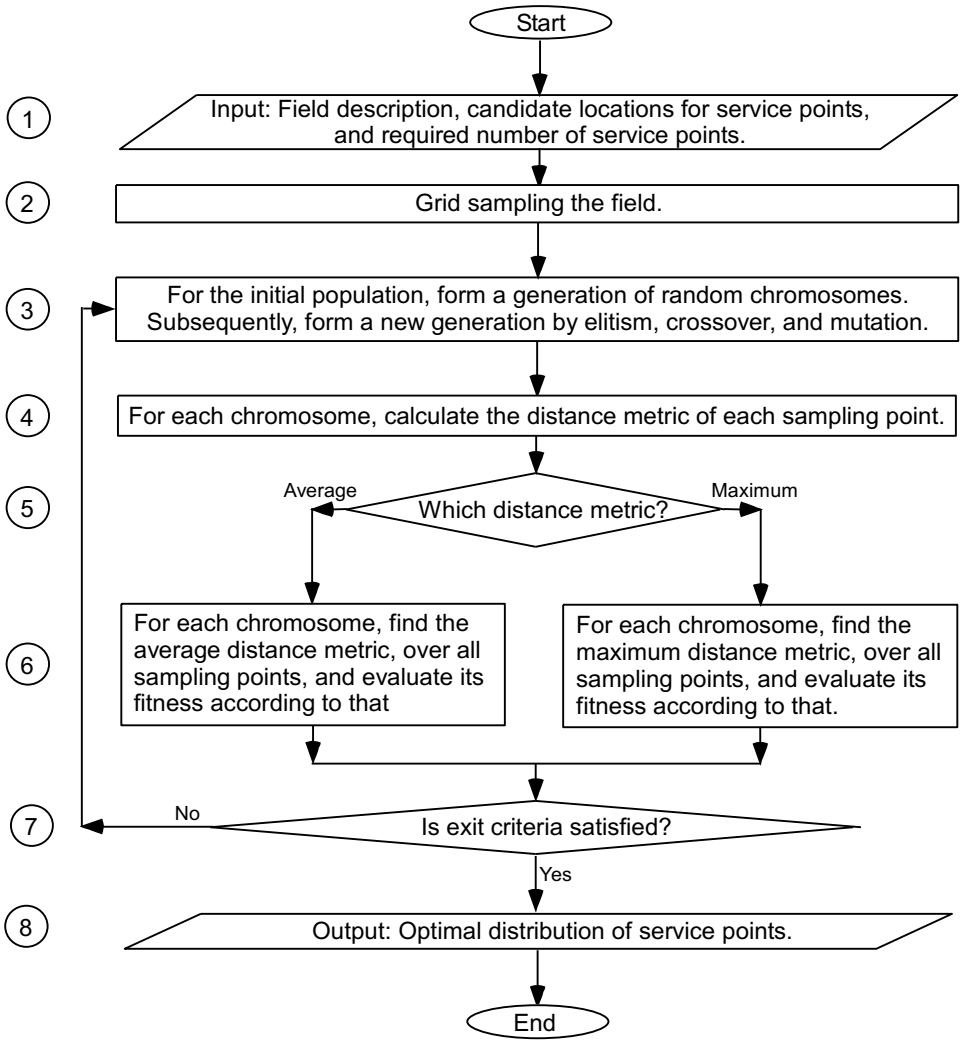


Fig. 1. GA-based methodology for optimal distribution of service points.

VI. Experimental results

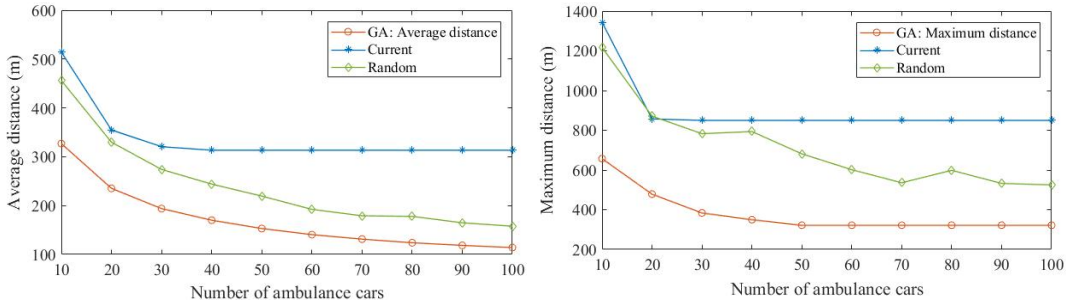
In order to verify the efficiency of our GA-based methodology, we consider a case study of distributing ambulance cars in Arafat. Our selection of the case study is motivated by the fact that the Hajj is moving toward the summer. Indeed, the day during the summer is long and very hot. More pilgrims would be affected by the direct sunlight and the high temperature. Therefore, ambulance cars should optimally cover the whole area of Arafat and quickly move to provide immediate medical help.

Before presenting and discussing our results, we herein summarize the tool, assumptions, and parameters used in getting these results. First, for the tool, the Matlab® global

optimization toolbox [19] is used in solving the optimization problem in this paper. Each generation consists of 10 different chromosomes, representing 10 different distributions. Two chromosomes of the best fitness are allowed to survive from one generation to the next through elitism. Furthermore, crossover and mutation generate 4 chromosomes each. For our methodology, different numbers of chromosomes could be used for the generation size, the elitism, the crossover, and the mutation. However, the used values are found by experimentation to give the best convergence time. Those values also agree with the ones suggested in [20]. Second, for the candidate locations of service points, ambulance cars could only be distributed to the intersection of any two paved roads. This results in a total of 330 candidate locations for ambulance cars. This restriction aims at facilitating the movement of any car and helping it to reach the desired location quickly.

The two distance metrics presented in Section III are considered for comparison in this section. Accordingly, for each metric, we change the number of ambulance cars from 10 to 100 and compare the results of our methodology to those of the random as well as the currently employed distribution strategies. In the random distribution strategy, some of the aforementioned candidate road intersections are randomly selected as locations for ambulance cars. In the current distribution strategy, ambulance cars are only restricted to fixed locations. These are the locations of hospitals, medical centers, and red crescent centers. Fig. 2 shows the results of the three distribution strategies with respect to the two distance metrics. The results of our GA-based methodology are averages over 10 runs. In each subfigure, our GA-based methodology, the current distribution strategy, and the random distribution strategy are represented by a red line with circle markers, a blue line with star markers, and a green line with diamond markers, respectively.

The average distances resulted from the three distribution strategies are shown in Fig. 2(a). From this figure, we first notice the superiority of our methodology over the two other strategies. Depending on the number of ambulance cars, our GA-based methodology reduces the average distance by 33.7% to 63.6%, with respect to the current distribution strategy, and by 26.7% to 30.4%, with respect to the random distribution strategy. Second, the figure shows that the average distance of the current distribution strategy remains constant beyond 30 ambulance cars. As that strategy restricts the distribution of ambulance cars to fixed locations, it could not benefit from increasing the number of cars or even achieve an average distance as small as that of the random distribution strategy. From these results, we finally conclude that keeping services centralized in fixed locations prevents them from attaining the maximum possible performance.



(a) Average distance (b) Maximum distance

Fig. 2. Comparison of our GA-based methodology to random and current distribution strategies with respect to different distance metrics.

The maximum distances resulted from the four distribution strategies are shown in Fig. 2(b). As mentioned in Section III, the maximum distance represents the farthest sampling location from an ambulance car. The figure first re-emphasizes the superiority of our methodology over the two other distribution strategies. Depending on the number of ambulance cars, our GA-based methodology reduces the maximum distance by 44.2% to 62.2%, with respect to the current distribution strategy, and by 38.7% to 56%, with respect to the random distribution strategy. Second, the figure again shows that the current distribution strategy could not even outperform the random distribution one with respect to the maximum distance metric. Furthermore, it could not benefit from increasing the number of ambulance cars and its maximum distance sticks beyond 20 cars.

VII. Conclusion and future work

In this paper, we present a methodology to optimize the distribution of service points in any field. The methodology is suitable for distributing services in holy places. The optimization process is carried out using Genetic Algorithms with binary chromosome representation. Our methodology considers two distance metrics, average and maximum distances. A case study of distributing ambulance cars within Arafat is given to validate the efficiency of our methodology. Results show that the proposed methodology could significantly reduce the distance compared to current as well as random distribution strategies.

Our work could be extended into different directions. First, more metrics could be considered. Second, the methodology could be modified to combine between stationary and movable service points. Finally, for any required level of performance, the methodology could be adapted to decide the minimum number of service points that are needed to achieve this target performance.

VIII. Recommendations

From the experience we got throughout our work and depending on the results we obtained in our case study, we give the following recommendations

1) There is a significant unused performance that should be better utilized from the current system of services. Therefore, for different types and aspects of already available services, optimization techniques should be employed to exploit the maximum performance from them.
2) The more we transform from centralized to de-centralized distribution of services, the higher the performance we get from these services. Accordingly, enhanced and high performance strategies, which properly distribute these services, are of great importance.
3) The distances between service points and different locations within holy places should be minimized. The benefits of this minimization are not only to save time, effort, and energy in acquiring these services, but also to increase their coverage. For emergency services, like ambulance cars and fire trucks, the benefits further extend to save pilgrims life.

References

[1] Vision 2030, Kingdom of Saudi Arabia, http://vision2030.gov.sa/en, Last accessed: Feb. 2018.

[2] D. Yang, S. Misra, X. Fang, G. Xue, and J. Zhang, “Two-tiered constrained relay node placement in wireless sensor networks: Computational complexity and efficient approximations,” IEEE Transactions on Mobile Computing, 11(8), pp. 1399–1411, 2012.

[3] R. Hwang, R. Lee, and R. Chang, “The slab dividing approach to solve the euclidean p-center problem,” Algorithmica, 1(9), pp. 1–22, 1993.

[4] R. Fowler, M. Paterson, and S. Tanimoto, “Optimal packing and covering in the plane are NP-complete,” Information Processing Letters, 3(12), pp. 133–137, 1981.

[5] C. Chang, C. Chen, and C. Liu, “A novel approximation algorithm for minimum geometric disk cover problem with hexagon tessellation,” in Advances in Intelligent Systems and Applications - Volume 1, R. Chang, L. Jain, and S. Peng (Eds), Springer, Berlin, Heidelberg, pp. 157–166, 2013.

[6] T. Cormen, C. Leiserson, R. Rivest, and C. Stein, “Introduction to Algorithms,” 3rd ed. The MIT Press, 2009.

[7] R. Farahani, M. Hekmatfar (Eds.), “Facility Location: Concepts, Models, Algorithms and Case Studies,” Springer-Verlag Heidelberg, 2009.

[8] C. ReVelle, R. Swain, “Central facilities location,” Geographical Analysis, 2(1), pp. 30–42, 1970.

[9] C. ReVelle, H. Eiselt, “Location analysis: A synthesis and survey,” European Journal of Operational Research, 165(1), pp. 1–19, 2005.

[10] S. Hakimi, “Optimum locations of switching centers and the absolute centers and medians of a graph,” Operations Research, 12(3), pp. 450–459, 1964.

[11] O. Berman, Z. Drezner, G. Wesolowsky, “The collection depots location problem on networks,” Naval Research Logistics (NRL), 49(1), pp. 15–24, 2002.

[12] O. Alp, E. Erkut, Z. Drezner, “An efficient genetic algorithm for the p-median problem,” Annals of Operations Research, 122(1–4), pp. 21–42, 2003.

[13] B. Callaghan, S. Salhi, G. Nagy, “Speeding up the optimal method of Drezner for the p-centre problem in the plane,” European Journal of Operational Research, 257(3), pp. 722–734, 2017.

[14] J. Nematian, M. Sadati, “New methods for solving a vertex p-center problem with uncertain demand-weighted distance: A real case study,” International Journal of Industrial Engineering Computations, 6(2), pp. 253–266, 2015.

[15] C. ReVelle, H. Eiselt, M. Daskin, “A bibliography for some fundamental problem categories in discrete location science,” European Journal of Operational Research, 184(3), pp. 817–848, 2008.

[16] M. Shambour, E. Khan, A. Alsalibi, “Distribute Mina camps automatically to increase the capacity and efficiency,” in Proceedings of the 17th Scientific Meeting of Hajj, Umrah, and Visit Research, AlMadinah AlMunawara, Saudi Arabia, May 2017.

[17] W. J. Tang and Q. H. Wu, “Biologically inspired optimization: A review,” Transactions of the Institute of Measurement and Control, 31(6), pp. 495–515, 2009.

[18] M. Franceschetti, M. Cook, and J. Bruck, “A geometric theorem for approximate disk covering algorithms,” California Institute of Technology, Pasadena, CA, USA, Tech. Rep. ETR035, 2001.

[19] MATLAB® R2017a, “Global optimization toolbox,” The MathWorks Inc., https://www.mathworks.com/products/globaloptimization.html, Last accessed: Feb. 2018.

[20] A. Morgan, H. Elmiligi, M. El-Kharashi, F. Gebali, “Unified multi-objective mapping and architecture

Third Theme:
Environmental and Health Studies

Assessment of Ebola disease outbreak emergency response among Healthcare Providers in Mena Emergency Hospital during Hajj Season 1435

Hassan Kasim Haridi[1], Abdulellah Al-Fatani[2], Ayman Esam Yamani[3]
1- General Directorate of Health Affairs, Hail Region
2- Maternity and Children's Hospital, Jeddah
3- Al-Noor Hospital, Makkah

Abstract

Background: During Ebola virus disease (EVD) outbreak, 1435 there have been concerns pilgrims may spread the contagious diseases Ebola. Ministry of Health have been instituted all precautions to prevent the spread of Ebola during the hajj.

Objectives: To document healthcare emergency response towards the potential of facing Ebola virus outbreak during Hajj season 1435.

Methods: This work was a cross-sectional study, carried out among healthcare providers (HCPs) in Mena Emergency Hospital. All HCPs were invited to participate and voluntary respond to a self-administrated, structured, anonymous questionnaire during the period 1-5 /12/1435. The questionnaire included questions and statements covering: bio-demographic data of the participants, perception of the outbreak, knowledge, attitude, risk acceptance.

Results: Overall, 157 completed questionnaires was received, of them 85 physicians and 72 nurses, representing 54.1% and 45.9% of the sample respectively.

An overall, 90.7% of the respondents reported receiving infection control instructions/guidelines about Ebola virus infection/outbreak; 85.9% received/read MOH circulars updating them with the outbreak and providing guidelines for dealing with confirmed or suspected cases of EVD; 83.1% received Ebola alert SMS from the MOH Command and Control Center; 66.9% attended CME programs for Ebola virus infection/outbreak; and 52.9% visited MOH internet site concerned with EVD. The vast majority of the participants (89.8%) attained >50% scores on the knowledge scale, of them 41.4% attained >75% score, while 48.4% attained 50-75% scores.

The adjusted multivariate logistic regression analysis, revealed that: being a physician, original work of the participant is hospital setting and reading MOH circulars regard EVD guidelines were independently associated with good knowledge.

Attending CME training concerned with Ebola virus infection/outbreak, seeking information from MOH internet site about Ebola virus infection/outbreak, being a nurse, and married marital status, were factors independently predicted the risk acceptance among the participants.

Meanwhile, having good knowledge about Ebola virus infection/outbreak, concern that may get sick with Ebola virus and being married as marital status, were factors that independently associated with the reported self-efficacy about dealing with Ebola virus infection/outbreak.

Conclusion: Emergency response of healthcare providers to Ebola virus infection/outbreak 1435 in Mena Emergency hospital was adequate. Staff with good exposure to the official sources of knowledge (CME programs, Ministry of Health (MOH) circulars & guidelines, MOH internet site, exhibited better knowledge, risk acceptance and self-efficacy. Despite, most of the participants attended training programs for preparedness; still, about one third of the participants felt insufficient knowledge and skills, which imply the need to review these programs in terms of coverage and content to satisfy their training needs.

1. Introduction

Ebola virus disease (EVD), previously known as Ebola hemorrhagic fever is a deadly disease caused by infection with one of the Ebola virus species. Ebola virus causes severe viral hemorrhagic fever with a high fatality rate [1]. The 2014 outbreak of EVD in West Africa, caused by Ebola virus, was the largest and most complex Ebola outbreak in history. There were more cases and deaths in this outbreak than all others combined [2]. Ebola virus is highly contagious, can be transmitted by direct contact with blood, body fluids, or skin of EVD patients or persons who have died of EVD; the virus has an incubation period of 2-21 days (average 3-13days); symptoms range from, firstly, fever and fatigue before descending into headaches, vomiting, violent diarrhea, then multiple organ failure and massive internal bleeding [1-3]. EVD outbreaks have a case fatality rate of 50-90%, yet no specific drug or vaccine is available for people and/or animals hosts [2].

Health care providers (HCPs) are at a greater risk of contracting EVD and may promote its transmission by occupational exposures [3]. Transmission in health care settings has been associated frequently with EVD outbreaks in Africa. If cases of the disease do appear,

prompt actions including strict infection control measures should be applied to avoid the spread of the disease within health-care facilities. Patients must be isolated from contact with any unprotected people and hospital workers must wear protective clothing, such as masks, gloves, gowns and goggles [3].

Being a highly contagious disease Ebola HF can spread to other parts of the world because of continuous movement of people in different parts of the world so it becomes necessary for the HCPs to be, aware of this fatal disease. Saudi Arabia, being a place for the largest mass gathering in the world during Hajj, with Muslims coming from every place in the globe have a specific concern regard outbreaks of infectious diseases.

2. Research aims:

The objectives of this work were to assess emergency response of HCPs towards the potential dealing with Ebola virus infections during Hajj season 1435H (2014G), their risk perception, level of concern, acceptance of risk and basic knowledge about the disease and outbreak.

3. Research Methodology:

3.1 Study design and Setting

This work was a descriptive cross-sectional study, conducted in Mena Emergency Hospital, during 1-5/12/1435H (26-30 September 2016). The hospital is well equipped, of 214 beds capacity, operating seasonally during Hajj. The hospital run by more than 450 personnel; of them ~100 physicians, ~200 nurses and ~50 other HCWs directly involved in patient care. Hospital staff are recruited from all health regions of the country for this temporary period of the year. The hospital experience severe congestion with patients during operation, receiving large number of emergences and outpatients with full bed-capacity patient's admissions.

3.2 Participants and Sampling

Physicians and nurses of the hospital staff were the sampling frame of the study. The eligible participants were those who are directly involved in patient care. To receive an adequate number of responses, all eligible physicians and nurses available at the time of the survey were invited to participate, with two hundred questionnaires distributed.

3.3 Survey instrument and administration

An anonymous structured questionnaire was constructed based on the literature review and previous research findings [1-3]. The questionnaire included 40 items in four parts: First part,

included nine questions/statements to describe demographic, professional and work practice characteristics of the respondents; the second part included eight questions/statements to explore awareness regard Ebola virus infection/outbreak, concern about possibility to face Ebola virus infection cases. The third part included questions to assess preparedness: the participant, being oriented with guidelines regard Ebola virus infection/outbreak, attended CME training programs, being instructed with infection control standard procedures, receiving SMS from MOH, visiting MOH internet site for Ebola virus infection/outbreak orientation. The forth part of the questionnaire included 15 questions to assess participant's knowledge about the disease and sources of his/her knowledge. Reliability Statistics for the knowledge items of the questionnaire was high (Cronbach's Alpha= 0.792).

Healthcare workers were invited to participate in the study at the time of their arrival to embark on their mission in the hospital and before commencing the hospital orientation programs. Participation was voluntary. The agreed subjects self-completed the questionnaire with a briefing for the study objectives by a trained coordinator who did not have medical or administrative responsibilities in the hospital during the study.

3.4 Pilot study

The questionnaire was pre-tested and piloted with a convenience sample of 10 HCPs (5 physicians and 5 nurses) with similar demographic characteristics to the study population to ensure clarity and ease of administration. Based on respondents' recommendations, some changes were done to improve the final questionnaire.

3.5 Ethics

Participation was voluntary for the agreed staff. Filling and returning back the questionnaire was considered a consent for participation. A written approval from the hospital authority was taken to conduct the study. The study was a tool to explore preparedness of the staff and to assess the instructive needs to be addressed in the orientation sessions before commencing the hospital operation.

3.6 Statistical analysis

Statistical analysis was carried out using EpiInfo 7 program and SPSS Version 23. We generated descriptive statistics for all survey items. A bivariate analysis with Chi-square test was done to explore associations between respondent's characteristics with different levels of knowledge about Ebola virus infection/outbreak.

Knowledge scale was created, composed of 37 knowledge items, which revealed high reliability (Cronbach's Alpha= 0.792). Knowledge scale was dichotomized into binary dependent outcome variable to classify respondent into two groups; “knowledgeable” respondents, who attained 75% knowledge score and “less knowledgeable” with scores < 75% on the knowledge scale.

A multivariate logistic regression models with backward selection and cutoff point of <0.2 were developed to capture predictors independently associated with three outcome variables, namely: knowledge, risk acceptance and self-efficacy. Odds ratios (ORs) and their 95% confidence intervals (CIs) were reported as measures of association between predictors and outcome of interest. All statistical tests were two-tailed and p-values of 0.05 or less were considered statistically significant.

4. Results and discussion:

4.1 RESULTS

In total, 200 questionnaires were distributed and 157 were returned complete, with response rate of 78·5%. The respondents of HCPs were made of 88 (56.1%) males and 69 (43.9%) females of which physicians constituted 85 (54.1%) and nurses 72 (45.9%). Detailed characteristics of the respondents are summarized in Table 1.

Table 2, give details about risk perception and concern regard Ebola virus infection among Healthcare Providers (HCPs) their beliefs in self-efficacy and institutional preparedness in dealing with the potential EVD threat during Hajj season 1435H (2014). About ninety percent (89.9%) thought that Ebola virus outbreak is a major global threat and 89.7% agreed that HCPs who care for Ebola patients are at higher risk of getting infection with the virus. Most of the participants (83.2%) were accepting the risk of might getting infection, because it is a part of their job.

Participants expressed their concern that an outbreak might occur during Hajj; 33.1% were extremely concerned/highly concerned, 25.3% somewhat concerned, while 41.6% were slightly or not concerned at all. Among participants, 36.4% was extremely concerned/highly concerned of might get thick with Ebola being a patient’s caregiver, and 27.3% were extremely concerned/highly concerned of transferring the infection to their families. Overall, 33.1% of the participants perceived a high risk for acquiring Ebola.

A good knowledge scores was attained by the participants, with median (mean ±SD) score of 26 (25.42±5.42) on a scale of 37 points (Table 3). In total, 89.8% the participants attained

50% or higher on the knowledge score; of them 41.4% attained ≥75% score and 48.4% attained 50-74% of the score (Table 5, Figure 1). Most participants (89.8%) knew that Ebola is transmitted by contact with body fluids of infected persons and 88.5% of them know that the virus can enter the body through broken skin or unprotected mucus membranes. However, lower percentage of the participants (24.2%) realize the that the incubation period is as short as two days and as long as 21 days (39.5%). Only 62.4% exactly identified the operational case definition of patient under investigation. More than ninety percent (94.3%), recognized that fever 38.6°C and 80.3% of them recognized that unexplained hemorrhage (bleeding or bruising) are cardinal symptoms/signs of the Ebola infected patients (Table 3). However, only 46.5%, 62.4%42.7%54.1% recognized that leucopenia, thrombocytopenia, elevated serum AST & ALT and coagulation abnormality are important findings in laboratory investigation for a case of Ebola virus infection respectively (Table 3). Most of the participants (79.0%) reported that there is a specific laboratory test for Ebola virus detection, (83.4%) there is no specific treatment, and 84.7% that there is no preventive vaccine available (Table 3).

Sources of participant's knowledge mostly reported were MOH internet site (52.2%), CME training programs (44.6%), general internet sites (33.8%), colleagues (31.2%), WHO and CDC internet sites (30.6%), media TV/newspapers (24.2%) and official MOH circulars including guidelines (22.3%) (Table 4).

The adjusted multivariate logistic regression analysis controlling for confounders and other independent variables, revealed that: being a physician (OR, 4.55; 95% CI 1.58-13.05; P=0.005), original work of the participant is a hospital setting (OR, 4.25; 95% CI, 1.45-15.79; P=0.031), and reading MOH circulars regard DVD guidelines (OR, 10.25, 95% CI 1.45-15.79; P=0.021) were independently associated with good knowledge. Being a nurse (OR, 10.22; 95% CI, 1.79-58.37; p=0.009), being married as marital status (OR, 7.28; 95% CI 1.30-40.81; P=0.021), attending CME training concerned with Ebola virus infection/outbreak (OR, 3.61; 95% CI, 1.18-10.97; P=0.023) and seeking information from MOH internet site about Ebola virus infection/outbreak (Odds Ratio, 4.19; 95% CI, 1.34-13.10; P=0.014) were factors that independently predicted risk acceptance among the participants. Meanwhile, being married as marital status (OR, 2.52; 95% CI, 1.05-6.05; P=0.039), concern that may get sick with Ebola virus (OR, 1.91; 95% CI, 1.24-2.93; P=0.007) and having good knowledge about Ebola virus infection/outbreak (OR, 1.12; 95% CI, 1.03-1.22; P=0.007),

were factors that independently associated with reported self-efficacy about dealing with Ebola virus infection/outbreak (Table 6).

4.2 DISCUSSION

On 8 August, it was formally designated by WHO that Ebola virus infection outbreak is a public health emergency of international concern [4] This declaration coincided with Muslims' largest gathering in Hajj season 2014, with Muslims coming from all countries of the world. This raised the concern that pilgrims may spread the diseases, so that Saudi Arabia played down fears, having banned pilgrims from the affected African countries with the outbreak, namely, Sierra Leone, Guinea and Liberia. Ministry of Health (MOH) have been instituted all precautions to prevent entry and spread of EVD during the hajj [5].

As serving mass gathering, healthcare facilities during Hajj, receive high load of patients that make work environment vulnerable for transmission of infections, unless infection control measures are strictly applied and HCPs are properly prepared. Prevention and dealing with conceivable undetected cases of Ebola virus infection among pilgrim coming from unbanned counties was a real concern for healthcare facilities.

This work was a cross-sectional survey among HCPs in Mena Emergency Hospital, a seasonally operating institution, providing care to pilgrims during their stay in the holy place Mena. The objectives of the study were to assess the emergency response of HCPs in facing a potential EVD cases, as well as exploring their risk perception, concern and risk acceptance.

The study underlined a good emergency response and adequate preparedness among the participants. An overall, 90.7% of the respondents reported receiving infection control instructions/guidelines about Ebola virus infection/outbreak; 85.9% received/read MOH circulars updating them with the outbreak and providing guidelines for dealing with confirmed or suspected cases of EVD; 83.1% received Ebola alert SMS from the MOH Command and Control Center; 66.9% attended CME programs for Ebola virus infection/outbreak; and 52.9% visited MOH internet site concerned with EVD. The vast majority of the participants (89.8%) attained >50% scores on the knowledge scale, of them 41.4% attained >75% score, while 48.4% attained 50-75% scores. This situation denote the effort spent in preparation of HCPs to ensure competence in providing better care for pilgrims within safe Hajj healthcare facilities. However, still one third (33.1%) of HCPs were not covered by CME training for EVD, the most formal way to ensure proper staff preparation, capacity building and

reassurance. This gap was fixed through the confirmatory staff training carried out during hospital preparation period before commencing hospital operation.

Engagement of various preparedness activities such as revision of protocols, training of HCPs proved effective in other studies. Healthcare associated cases of EVD due to contact to the cross-bordered cases to US and Spain have demonstrated the importance of training of HCPs in personal protective equipment regimens [6-7]. Having been trained on EVD showed positive association with acceptable knowledge in Italian hospitals [8].

Attending CME training programs in this study proved also effective for staff assurance. Staff who attended CME programs for EVD/outbreak, have near four times (OR, 3.61; 95% CI, 1.18-10.97; P=0.023) probability for accepting the risk for dealing with EVD cases than CME non-attending staff.

Outstandingly effective, the study demonstrated an important role of reviewing MOH circulars with guidelines in enhancing HCPs knowledge about the disease and outbreak. Staff who were acquainted themselves with MOH circulars devoted to enhance staff awareness and providing guidelines regarding EVD/outbreak were independently have ten times probability of achieving good knowledge scores (OR, 10.25; 95% CI1.42-74.31) than their counterparts.

Physicians were independently more knowledgeable than nurses were (OR, 4.55; 95% CI, (1.58-13.05; p=0.005). This is, not only may be logically explained by the different education level; but also could be attributed to the better opportunity of the physicians to receive more training than nurses could.

Despite that, the participants expressed higher perception (89.7%) about EVD/outbreak with agreement that HCPs caring for Ebola patients are at highest risk of getting infection, yet, less concern expressed by them. Participants in the study, expressed less concern (33.1% were extremely/highly concerned) that there will be a large EVD outbreak will occur during Hajj and 36.4% were extremely/highly concerned that they may get sick with EVD during their duty in Hajj. This could be attributed in part by their convenience with the decision taken by authorities in Saudi Arabia of banning pilgrims from the affected African countries with the outbreak and may also reflect their satisfaction with the institutional measures directed for prevention and control of the disease. Their prior preparation by training, better communication and providing sufficient resources needed for standard infection prevention & control may be also considered.

The role of exposure to relevant sources of knowledge for risk acceptance was obvious in our study. Participants who participated in CME training programs (OR, 3.61; 95% CI, 1.18-10.97; P=0.023) and those who were seeking information from the official MOH site regard EVD/outbreak (OR, 4.19; 95% CI, 1.34-13.10; P=0.014), both were independently associated with risk acceptance.

The present study highlighted that self-efficacy of the participants was independently affected by participants' knowledge, which comes in agreement finding of other researchers [9]. Higher concern that participants' may getting infection with EVD being a HCP was independently associated with also with self-efficacy. This may be explained by actively seeking behavior of the highly concerned person to get more knowledge about the disease, get training to have better skills in infection prevention/control to protect self and others.

Some limitations may encounter our study to generalize results and conclusions. First of all, although Mena Emergency Hospital nearly have similar Healthcare manpower compared to other hospitals in the holy places in Makkah, the study results may not be fully representative of medical professionals and hospitals serving pilgrims during Hajj season. Secondly, the sample size was smaller than to bring a narrower confidence intervals for estimates or to capture other, may be important independent factors associated with the outcome variables of interest. Furthermore, the response rate among nurses (~ 40%) was lower than physicians (~ 80%) which may not proportionally representing the nursing staff. Thirdly, other HCPs other than physicians and nurses who might be in direct contact with patients or biological samples were not included, so generalizing results to all HCPs should be taken with caution. Despite these several limitations, the study succeeded to give insights about the emergency response among HCPs about EVD/outbreak and their knowledge gaps, which were subsequently taken into consideration while providing the orientation training courses in the preparation period, before commencing the hospital operation.

5. Summary:

Emergency response of healthcare providers to Ebola virus infection/outbreak (2014) in Mena Emergency hospital was adequate. The hospital is an example for other hospitals serving Hajj pilgrims. Staff with good exposure to official sources of knowledge (CME programs, Ministry of Health (MOH) circulars & guidelines, MOH internet site, possessed better knowledge, risk acceptance and self-efficacy. Despite, most of the participants attended training programs for preparedness; still, about one third of them felt insufficiency

in knowledge and skills, which highlights the need to review these programs in terms of coverage and content to satisfy their training needs.

6. Recommendations:

In spite of the emergency response of healthcare providers to Ebola virus infection/outbreak (2014) in Mena Emergency hospital was adequate as an example for other hospitals serving Hajj pilgrims and most of the participants attended training programs for preparedness; still, about one third of them felt insufficiency in knowledge and skills, which highlights the need to review these programs in terms of coverage and content to satisfy their training needs.

7. References:

[1] U.S. Centers for Disease Control and Prevention. Ebola Hemorrhagic Fever Information Packet. 2009; Ebola Fact sheet (Accessed Sep 17, 2017). Available at: https://www.cdc.gov/vhf/ebola/pdf/ebola-factsheet.pdf

[2] World Health Organization: Ebola virus disease Fact Sheet. (Accessed Sep 17, 2017) Available at: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs103/en/

[3] World Health Organization: Infection prevention and control guidance for care of patients in health-care settings, with focus on Ebola: Interim guidance. (Accessed December 30, 2017). Available at: http://www.who.int/csr/resources/publications/ebola/filovirus_infection_control/en/

[4] World Health Organization: Statement on the 1st meeting of the IHR Emergency Committee on the 2014 Ebola outbreak in West Africa. (Accessed 22 October 2014). Available at: http://www.who.int/mediacentre/news/statements/2014/ebola-20140808/en/

[5] Saudi MoH. Health Regulations for Travelers to Saudi Arabia for Umrah& Pilgrimage (Hajj)-1435 (2014) 2014 (Accessed 25 September 2014). Available at: http://www.moh.gov.sa/en/Hajj/HealthGuidelines/HealthGuidelinesDur- ingHajj/Pages/HealthRegulations1435.aspx.

[6] WHO. Ebolavirus disease – Spain. Geneva: World Health Organization, 2014. Available at: http//://www.who.int/csr/don/09-october-2014-ebola/en/ (accessed 30 December 2014).

[7] McCarthy M. Texas healthcare workers is diagnosed with Ebola. BMJ. 2014; 349 (oct13 6):g6200. Available at: hhtp://dx.doi.org/10.1136/bmj. G6200 PMID:25313199.

[8] Sodano L, Radici F, Rossini A, D'Alessandro D. Cross-sectional study on knowledge of health care workers about Ebola Virus Disease and its Prevention: a pilot study in two hospitals in Rome (Italy). Ann Ig. 2015;27(6):814-23. Doi: 10.7416/ai.2015.2075.

[9] Carlos C1, Capistrano R1, Tobora CF1, delos Reyes MR1, Lupisan S1, Corpuz A2, et al. Hospital preparedness for Ebola virus disease: a training course in the Philippines. Western Pac Surveill Response J. 2015 Jan 27;6(1):33-43. doi: 10.2471/WPSAR.2014.5.4.008. eCollection 2015 Jan-Mar.

8. Figures & Tables:

Table (1): Characteristics of the studied healthcare Providers (HCPs) in Mena Emergency Hospital during Hajj season 2014, Saudi Arabia. (n=157)

Characteristics	Number	(%)
Gender		
• Male	88	56.1
• Female	69	43.9
Age in years *		
• <30	47	31.1
• 30-39	50	33.1
• 40+	54	35.8
Median (Mean ± Standard Deviation)	35 (36.66±9.94)	
Nationality		
• Saudi	58	36.9
• Non Saudi	99	63.1
Marital Status*		
• Married	113	72.4
• Single/Others	43	27.6
Job category		
• Physician	85	54.1
• Nurse	72	45.9
Education attainment (last degree)*		
• Less than Bachelor	45	28.8
• Bachelor	65	41.7
• Diploma/Master	35	22.4
• MD/PhD/Fellowship	11	7.1
Original Workplace*		
• Hospital Setting	122	79.7
• PHC center/ Others	31	20.3
Duration of Experience in years*		
• <5	44	29.9
• 5-10	51	34.7
• >10	52	35.4
Health Profiles		
• Have any chronic Disease	29	18.5
Exposure to institutional and self-resources of updated knowledge and practices		
• Read MOH circulars and guidelines as regard Ebola.	133	85.9
• Visited MOH internet Site for Ebola awareness.	82	52.9
• Attended any CME program for Ebola.	105	66.9
• Received Ebola alert SMS messages from MOH.	128	83.1
• Read/instructed Ebola infection control guideline.	137	90.7

*Total number in some categories may be less than 157, due to missed responses.

Table 2: Risk perception and Concern regard Ebola virus infection and Beliefs in self and institutional efficacy in dealing with a potential Ebola virus Disease (EVD) infection among Healthcare providers (HCPs) in Mena Emergency Hospital, Saudi Arabia during Hajj season 1435H (2014).

Risk Perception about Ebola Outbreak		
Do you think that EVD Outbreak is a major global threat?	**Number**	**%**
-Agree -Uncertain -Disagree	133 8 7	89.9 5.4 4.7
Do you agree that HCPs who care for Ebola patients are at highest risk of getting infection?		
-Agree -Uncertain -Disagree	139 13 3	89.7 8.4 1.9
Do you accept the Risk of might getting the infection, because it is a part of your job?		
-Yes -No	104 21	83.2 16.8
Concern about Ebola Outbreak:		
Are you concerned that there will be a large outbreak the recent Hajj Season 1435H?		
-Not at all concerned -Slightly concerned -Somewhat concerned -Highly concerned -Extremely concerned	30 34 39 27 24	(19.5) (22.1) (25.3) (17.5) (15.6)
Are you concerned that you may get sick with Ebola being a Health Care worker?		
-Not at all concerned -Slightly concerned -Somewhat concerned - Highly concerned -Extremely concerned	29 32 37 30 26	18.8 20.8 24.0 19.5 16.9
Are you concerned that someone in his/her family may get sick with Ebola?		
-Not at all concerned -Slightly concerned -Somewhat concerned - Highly concerned -Extremely concerned	61 35 16 26 16	39.6 22.7 10.4 16.9 10.4
Belief in self and institutional efficacy in dealing with possible situation suggest Ebola cases.		
- Do you feel that your knowledge/skills are sufficient to deal with any suspect case of EVD? -Do you think that the institutional preparedness is sufficient for dealing with any possible situation suggest EVD cases?	90 133	64.3 75.3

*Total number in some categories may be less than 157, due to missed responses.

Table 3: Frequency of correct answers regard Ebola virus infection 2014 outbreak, among health care Providers (HCPs) in Mena Emergency Hospital during Hajj season 1435H (2014), Saudi Arabia.

Item of knowledge	Number	(%)
***Knowledge about the Outbreak and Agent Characteristics**		
• Geographic distribution: Mostly affected countries.	147	93.6
• One of the hemorrhagic fevers.	148	94.3
• An infectious disease.	143	91.1
• Mortality: Severe and often fatal.	125	79.6
• Causative agent is virus.	149	94.9
Knowledge of Transmission		
• **Easy transmission.	101	64.3
• *Period of infectivity is related to the duration of symptoms.	116	73.9
*Most confirmed human transmission occur through		
• Infected body fluids	141	89.8
• Infected objects	92	80.7
• Infected animals	98	72.6
• Airborne	38	34.5
• The virus can enter the body through broken skin or unprotected mucus membranes e.g. eyes, nose or mouth	139	88.5
Knowledge of Incubation Period		
• As short as: From 2 days	38	24.2
• As long as: To 21 days	62	39.5
#Knowledge of Clinical Picture of Cardinal Symptoms and Signs, Diagnosis and Case definition		
• Fever 38.6°C.	148	94.3
• Severe headache.	126	80.3
• Muscle pain.	121	77.1
• Weakness.	121	77.1
• Diarrhea.	127	80.9
• Vomiting.	105	66.9
• Abdominal (stomach) pain.	110	70.1
• Unexplained hemorrhage (bleeding or bruising).	126	80.3
• Cough.	76	48.4
• Expectoration.	115	73.2
• Leucopenia.	73	46.5
• Thrombocytopenia	98	62.4
• Elevated serum AST and ALT.	67	42.7
• Coagulation abnormalities.	85	54.1
• There is a specific Laboratory Test/s.	124	79.0
****Knowledge of the Case Definition of Person Under Investigation?**		
• Case Definition of Person under Investigation is based on both Clinical Picture and epidemiological Risk Factors.	98	62.4
***Knowledge of treatment and prevention**		
• There is a specific effective Medication.	131	83.4

• There is a preventive vaccination.	133	84.7
*****Knowledge of Infection Prevention/Control measures against Ebola virus infection**		
• Wear protective clothing, including masks, gloves, gowns, and eye protection.	130	96.3
• Ensure sterilization measures.	117	88.0
• Isolate patients with Ebola from other patients.	120	93.8
• Avoid direct contact with the bodies of people who have died from Ebola virus infection.	110	90.9
• Ebola pathogen can be eliminated with heat (heating for 30 to 60 minutes at 60 °C or boiling for 5 minutes).	50	48.6
• Lipid solvents as alcohol-based products, detergents, hypochlorites can be used as disinfectants.	68	63.5
Knowledge Score with maximum score of 37 points: • Mean ± SD • Median • Range	 25.42±5.42 26 4-37	

*Yes/No.
**Selection from multiple choices.
***Selection any of the choices: highly effective or effective.
#Check Boxes.

Table 4: Source* of Knowledge of the Participants regarding Ebola infection.

Source of knowledge	Number	(%)
• Colleagues	49	31.2
• Medical Journals	22	14.0
• WHO/CDC Internet sites	48	30.6
• General Internet Sites	53	33.8
• Ministry of Health Site	82	52.2
• Official Circulars and guidelines	35	22.3
• CME Program/Lecture(s)	70	44.6
• Media TV/Newspapers	38	24.2
• Other Sources	9	5.7

*Multiple responses

Table 5: Association between respondents' characteristics and knowledge Levels of Ebola Virus Disease (EVD)/Outbreak.

Characteristics	Percentage Score Attained			Significance	
	<50	50-74	≥75	X^2	*P* value
Total Score of knowledge	16 (10.2)	76 (48.4)	65 (41.4)		
Gender				11.54	0.003
• Male	4 (4.5)	39 (44.3)	45 (51.1)		
• Female	12 (17.4)	37 (53.6)	20 (29.0)		
Age in years				10.99	0.027

• <30	7 (14.9)	30 (63.8)	10 (21.3)		
• 30-39	4 (8.0)	23 (46.0)	23 (46.0)		
• 40+	4 (26.7)	22 (40.7)	28 (51.9)		
Nationality				19.19	<0.001
• Saudi	11 (19.0)	35 (60.3)	12 (20.7)		
• Non Saudi	5 (5.1)	41 (41.4)	53 (53.5)		
Marital Status				7.96	0.019
• Married	11 (9.7)	48 (42.5)	54 (47.8)		
• Single/others	5 (11.6)	28 (65.1)	10 (23.3)		
Job category				19.16	<0.001
• Physician	4 (4.6)	33 (38.8)	48 (56.5)		
• Nurse	12 (16.7)	43 (59.7)	17 (23.6)		
Education last degree				33.19	<0.001
• Less than Bachelor	10 (22.2)	29 (64.4)	6 (13.3)		
• Bachelor	4 (6.2)	27 (41.5)	34 (52.3)		
• Diploma/Master	0 (0.0)	19 (54.3)	16 (45.7)		
• MD/PhD/Fellowship	1 (9.1)	1 (9.1)	9 (81.8)		
Original Workplace				3.13	0.209
• Hospital Setting	11 (9.0)	56 (45.9)	55 (45.1)		
• PHC center	5 (16.1)	17 (54.8)	9 (29.0)		
Experience in years				11.05	0.026
• <5	8 (18.2)	23 (52.3)	13 (29.5)		
• 5-10	2 (3.9)	27 (52.9)	22 (43.1)		
• >10	2 (3.8)	23 (44.2)	27 (51.9)		
Have Chronic Disease				1.71	0.425
• Yes	4 (13.8)	16 (55.2)	9 (31.0)		
• No	12 (9.4)	60 (46.9)	56 (43.8)		

Table 6: Adjusted Multivariate Logistic Regression analyses of Factors Associated with Good Knowledge, Risk Acceptance and Self-Efficacy among Healthcare Providers (HCPs) as regard dealing with Ebola Virus Decease (EVD)/Outbreak in Mena Emergency Hospital, during Hajj season 1435 H (2014) (n=157)

	Good Knowledge[a]		**Risk Acceptance[b]**		**Self-efficacy[c]**	
	aOR (95% CI)	***p-Value***	**aOR (95% CI)**	***p-Value***	**aOR (95% CI)**	***p-Value****
Assignment.						
- Physician	4.55 (1.58-13.05)		1			
- Nurse	١	0.005	10.22 (1.79-58.37)	0.009		
Marital Status						
- Single			1		1	
- Married			7.28 (1.30-40.81)	0.021	2.52 (1.05-6.05)	0.039
Original Workplace.						
- PHC Setting	1					
- Hospital setting	4.25 (1.45-15.79)	0.031				
Did you read Ministry of Health Circulars and Guidelines as regard Ebola virus disease/outbreak?						
- No	1					
- Yes	10.25 (1.42-74.31)	0.021				
Did you attend any CME program for Ebola virus infection/outbreak?						
- No			1			
- Yes			3.61 (1.18-10.97)	0.023		
Did you visit Ministry of Health internet site for Ebola virus infection/outbreak awareness?						
- No			1			
- Yes			4.19 (1.34-13.10)	0.014		
Knowledge Score[†].						
- per 1-point increase					1.12 (1.03-1.22)	0.007
Are you concerned that you may get sick with Ebola virus being a healthcare worker?						
- No					1	
- Yes					1.91 (1.24-2.93)	0.003

Abbreviations: aOR, adjusted odds ratio; CI, confidence interval.
[a]Final -2*Log-Likelihood: 116.90; Likelihood Ratio: 32.48; Model *P*-Value: 0.002;
[b]Final -2*Log-Likelihood: 89.83; Likelihood Ratio: 18.67; Model *P*-Value: 0.002;
[c]Final -2*Log-Likelihood: 150.55; Likelihood Ratio: 26.32; Model *P*-Value: <0.001;
*wald test.
[†] Maximum score with 37 points.

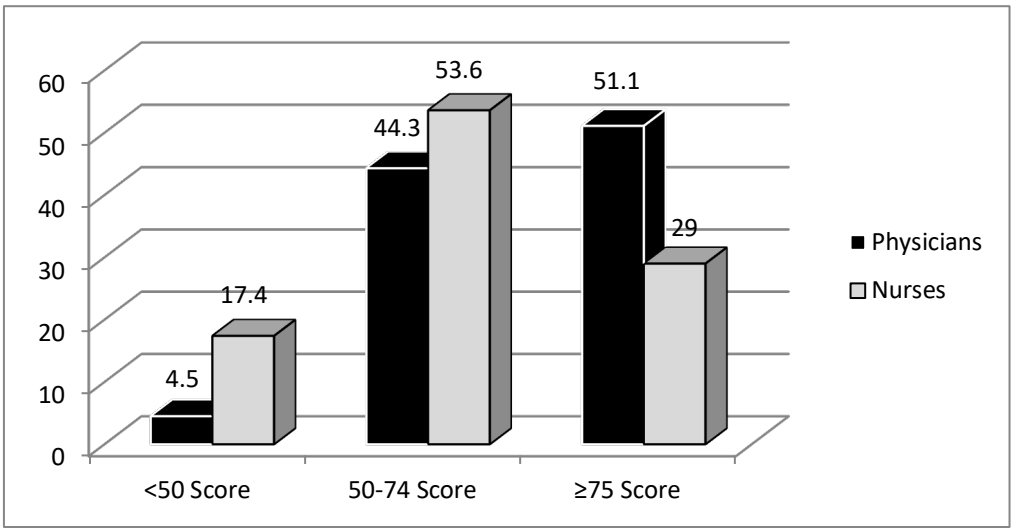


Figure 1: Percentage attainment on knowledge Score for Physicians and Nurses

Determination of vectors' reproduction spots in Makkah using GIS and remote sensing techniques

Waleed Abou El-Saoud, Safwat S. Gabr, Ibrahim H Abdel-Rahim, Essam Morsy
The Custodian of the Two Holy Mosques Institute of Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University

Abstract

The Holy City of Makkah receives millions of pilgrims every year. The natural environment in the adjacent areas of Makkah is a suitable environment for the growth of many vectors. This environment is characterized by high temperature, high humidity, and is usually located away from direct air currents, a good environment for the growth of such vectors. Recent statistics from the World Health Organization (WHO) indicate that vector-borne diseases account for 17% of all infectious diseases worldwide. The Kingdom of Saudi Arabia is exerting great efforts and developing intensive programs to control the spreading of these vectors to maintain a healthy community, mainly for pilgrims. Early detection of the growth locations of these vectors and determining their spreading patterns is very important for its control. The main aim of this study is to identify the high-risk zones of the vectors using remote sensing and GIS through modeling and analyzing the available climatic, rainfall, wind, land surface temperature (LST), normalized vegetation index (NDVI), temperature, and population density data to identify the most critical areas in Makkah for vector growth. The primary results from this study indicate that the areas with high population density, a relatively low topography, and a high surface temperature (ranges between 25-35 °C) are the most suitable areas for vectors growth and/or spreading. No significant impact of the NDVI on the presence of these vectors. The study also showed that the most susceptible areas to vectors growth in Makkah are; Al-Zhra, Hendawyiah, Khadyiah, Masfalah, Utabyiah, Hegon, and Tandbawy respectively, and some locations in Al-Awalyi & Waly El-Ahad planned districts. Accordingly, the study recommends the need to rely on satellite imagery and geographic information systems in vector control programs to identify areas vulnerable to vectors reproduction.

1. Introduction:

Worldwide, there are about three hundred species of mosquitoes, which transmit several infectious diseases to humans and animals. *Culex*, *Anopheles* and *Aedes* are the most common species. *Aedes albopictus* is known as Asian tiger mosquito. *Aedes agypti* is known as yellow fever mosquito and it transmit also dengue fever virus. Table 1 shows infectious diseases transmitted by various species of mosquitoes [1].

Table 1: Infectious diseases transmitted by various species of mosquitoes [1].

Vectors (Mosquitoes)	**Infectious Diseases**
Anopheles	Malaria, Lymphatic filariasis
Culex	Lymphatic filariasis, Japanese encephalitis, Other viral diseases
Aedes	Yellow fever, dengue fever, dengue haemorrhagic fever, other viral diseases and Lymphatic filariasis
Mansonia	Lymphatic filariasis

The female of *Aedes aegypti* (*Ae. Aegypti*) is considered the principal vector of dengue fever [2]. *Ae. aegypti* is a peridomestic mosquito which lives around human dwellings, it is active during the day time, mainly consumes human blood, and goes through a complete life cycle (from egg stage to larval and to adulthood stage). Meteorological parameters such as air temperature play a vital role in controlling the various life stages *Ae. Aegypti* [3]. The Aedes mosquitoes have four life stages: eggs, larva, pupa and adult. Mosquitoes can life and reproduce inside and outside the home. The entire life cycle, from egg to an adult, takes approximately 8-10 days. Larvae are aquatic and develop into pupae in as little as five days (Figure 1) [4].

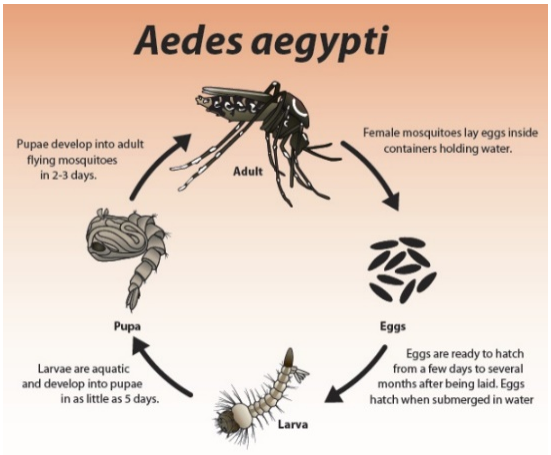


Figure 1. Life cycle of Aedes Aegypti, [4].

The close association of the vector of dengue viruses (*Ae. Aegypti*) with humans and the environment allows this mosquito species to persist in regions that may otherwise be non-suitable depending on the climatic variables alone [5]. The relationship between the *Ae. aegypti* flight performance and the temperature as well as relative humidity was studied by [6]. Generally, below 27°C, the flight performance was greater. Best flight performance was demonstrated at 21°C temperature, however the temperature ranged from 15 to 32°C at which the mosquitos were able to fly. In concerning to the relative humidity, mosquitos' flight was not affected within 30 to 90 % relative humidity range, regardless of the air temperature, except at 32°C, where 30 % relative humidity had a significant effect on mosquitos' flight. Several researchers [7] determined the development, growth, and survival of *Ae. aegypti* at several temperature levels ranging from 15 to 34°C. The results indicated that survival of adult mosquitos was low at 15°C temperature and 3% relative humidity, better at 27°C (90%) and highest at 20 °C (92%).

Geographic information systems (GIS), global positioning systems (GPS), remote sensing, and spatial statistics are tools to analyze and integrate the spatial component in epidemiology of vector-borne disease into research, surveillance, and control programs based on a landscape ecology approach [8]. Over the past twenty-five years, the use of remote sensing techniques for mapping of the vector-borne infectious diseases has evolved significantly. Worldwide, epidemiologists are used the new remote sensing techniques to study the epidemiology of a variety of insects-borne diseases [9].

Multispectral satellite data can be used to predict arthropod-borne disease trouble spots. This is dependent on clear understandings of environmental factors that determine the presence of disease vectors [10]. Several health studies and researches have used remotely sensed data for monitoring, surveillance, or risk mapping, particularly of vector-borne diseases [11]. Vector habitats were identified and characterized through using of the association between satellite-derived environmental changes such as temperature, humidity, and land cover types and vector density [9].

In Southern Chiapas, Mexico, remote sensing was used as a landscape epidemiologic tool for identification villages at high risk for malaria transmission, as defined by adult *Anopheles albimanus* abundance [12].

In the Republic of Korea, it was suggested that the classified remotely sensed data could potentially be used to estimate the distributions of larval and adult mosquito populations [13].

In African highlands, landuse change has been hypothesized to be one of the mechanisms for malaria epidemics because it can alter the physical and chemical characteristics of mosquito breeding habitats [14].

In western Kenya highlands, it was shown that one meter spatial IKONOS images combined with computer modelling based on topographic land-cover features were useful tools for demonstration of the larval habitat of the anopheles mosquitos, which could assist to control of malaria spreading [15]. Also, In Kenya, Rift Valley fever viral activity was detected by satellite remote sensing imagery [16].

In Jeddah, Saudi Arabia, geographical information system (GIS) was applied to analyze the presence of dengue fever in various seasons of the year. It was shown that the central areas in Jeddah are the main hotspots for dengue fever; however, its intensity varied both in space and time [17].

It was shown that the Geographic Information Systems, combined with remote sensing analysis, have the potential to assist in minimizing disease risk. Examples are used from subtropical Queensland, Australia, where the salt marsh mosquito, *Aedes vigilax*, and the freshwater species, *Culex annulirostris*, are vectors of human arbovirus diseases such as Ross River and Barmah Forest virus disease. *Culex annulirostris* is also implicated in the transmission of Japanese Encephalitis. Mapping the breeding habitats of the species facilitates assessment of the risk of contracting the diseases and also assists in control of the vectors [18].

Other Researchers [19] applied the global environmental data for mapping infectious diseases distribution. Others [20] had seen great potential for the use of new technologies and approaches, such as GIS and decision support systems for the predication, prevention and control of the vector-borne and other infectious diseases.

The aim of the current study is; (1) to identify the environmental factors, which contributes to vector reproduction using Landsat 8 data analysis, (2) to correlate the extracted factors with vector occurrence pattern from the data collected from the municipality of Makkah reports (from 2013-2017), and (3) to predict potential high-risk zones for a vector reproduction.

2. Materials and Methods:

2.1. Study Area. This ecological study was conducted in the city of Makkah districts, western region of kingdom of Saudi Arabia. Makkah occupies a total area of 1200 km², 105,037 km^2 of which 7 million inhabitants occupies, 2016 [21]. Situated at altitudes ranging from 277 to 350 meters, Makkah is open for visitors from the entire world, particularly during the religious occasions of Hajj and Umrah. The total number of Muslims who visited the holy city of Makkah for Hajj during 2016 was 1.862.909 [21]. This mass gathering in a small spatial region during a short period of time represent a big challenge to the country.

In the current study, Landsat 8 data acquired in October 29, 2016 (after the rainfall event of October, 24) as well as the SRTM digital elevation model have been analyzed using ERDAS imaging 2016 software package. ArcGIS 10.4 is used for GIS spatial and geostatistical analysis of the data as well as map production.

2.2. larvae vectors. eggs foci data reported and collected in ovitraps from 2013 to 2016 were used in this study. The data was obtained from the municipality vector reporting system, which contains the address for each larva focus and ovitrap and the dates of the survey. The collected data contains larvae known to be harmful; *Aedes agypti*, *Culex antennatus*, *Culex pipiens*, *Culex quinquefasciatus*, *Culex tritaeniorhynchus*, *Culex zombaensis* and other unharmful larvae (Figure 2).

2.3. Climatic Data. Generally, climate of Makkah district can be described as arid weather during the year. Hajj Research Institute (HRI) has its meteorological monitoring network, which consists of eight meteorological monitoring stations are distributed allover Makkah. The data are gathered and analyzed for the 2016, to get the updated image about the weather conditions of Makkah districts. The discussed meteorological parameters for the study area can be summarized as following:

2.3.1. Temperature.

The temperature of Makkah district ranges between 14.99 to 47.66 °C all over the year, where the western and southeastern regions of Makkah is characterized by high temperature compared with the central region (Figure 3).

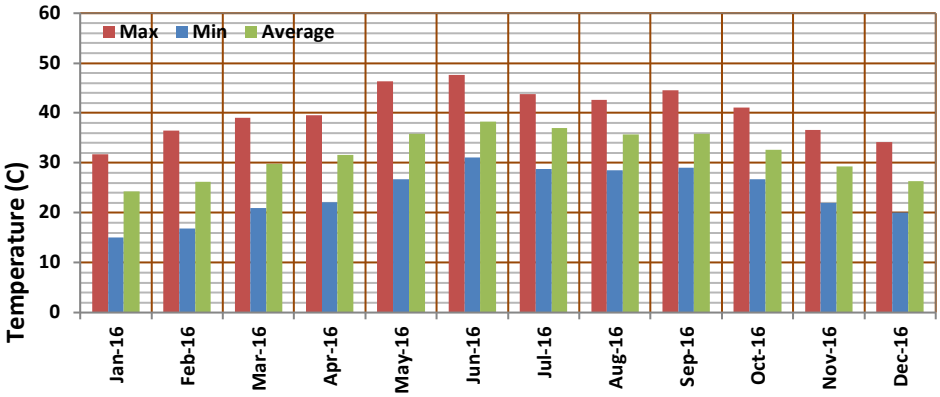


Figure 3: Average monthly variation of temperature in Makkah during 2016 (Kudy).

2.3.2. Relative Humidity.

The spatial distribution of relative humidity is shown on (Figure 4), where the central region of Makkah was characterized by low relative humidity (35%) and increased gradually in the directions of eastern and western regions of Makkah. Generally, the relative humidity ranged between 35-41% allover Makkah, whereas in the month of November, the range lying between 10.34 to 75.19%.

2.3.3. Rainfall

The complexity in the topography was reflected clearly on the spatial distribution of rainfall in Makkah (Figure 5), where the central region of Makkah was characterized by high rainfall compared with the north and southwest regions of Makkah. Generally, the rainfall ranged between 21.59-86.61 mm allover Makkah.

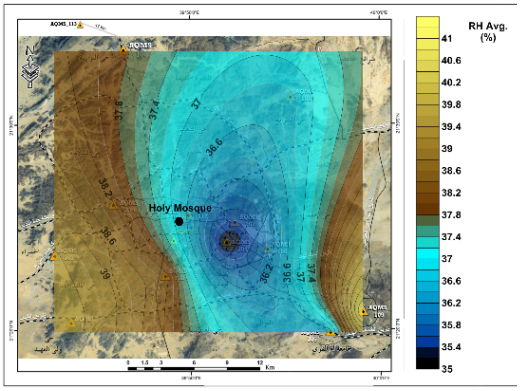


Figure 4: Contour map of relative humidity (%) in Makkah during 2016.

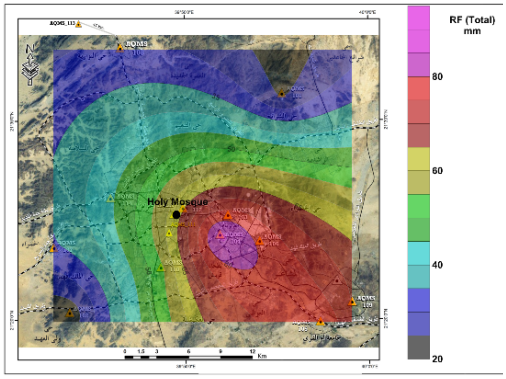


Figure 5: Contour map of rainfall (mm) in Makkah during 2016.

According to the World Health Organization (WHO) the interactions between temperature and rainfall are important as determinants in a dengue transmission, as cooler temperatures affect the survival of adult mosquitoes, thus influencing transmission rates [22]. Furthermore, rainfall and temperature may affect patterns of mosquitoes feeding and reproduction, and hence the population density of vector mosquitoes.

2.4. Spatial Diffusion Pattern

All reported locations of larvae foci building and the locations of the ovitraps were geocoded using the location addresses. Spatial statistical techniques used in this study included Kernel's density in order to determine the dens and specific patterns of distribution on the study area in square kilometers.

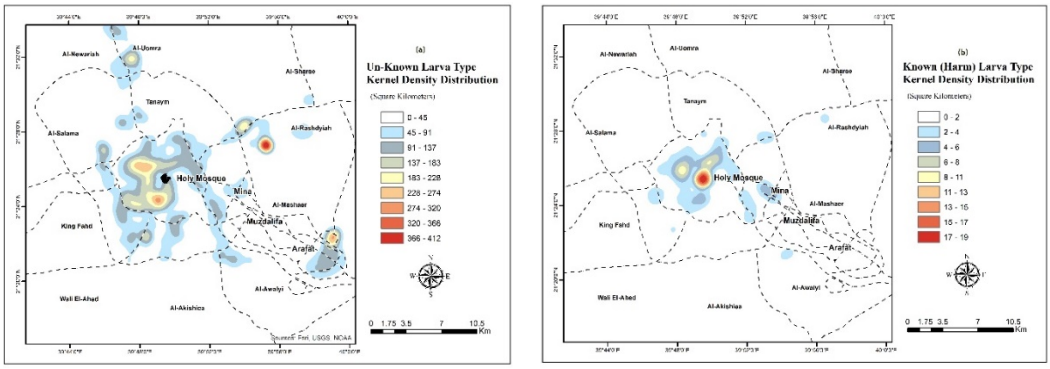


Figure 2. Spatial distribution of (a) the unharmful larva (b) the harmful larva in the study area.

2.5. Environmental parameters affecting Vectors' reproduction:

The major phase of the data collection was to identify the environmental factors, which had significantly influenced the larva distribution pattern. All the environmental data was collected from remote sensing data; this technique has been tested successfully by [23]. Four environmental parameters were extracted from Landsat 8 data (landuse, NDVI of vegetated and non-vegetated areas, land surface temperature, LST) in addition to the population density.

2.5.1. Image Classification (Land use / land cover map):

Image classification is the process of assigning land cover classes to pixels, Landsat 8 Operational Land Imager (OLI) imagery of Makkah using the Maximum Likelihood Classification tools.

Six classes were established as mountains, green areas and water bodies, Urban areas, Wadis, construction areas, and open (cleared) areas. Descriptions of these land cover classes are presented in (Table 2).

Table 2: Land cover classification scheme.

Mountain	Hill, large rock, rugged terrain
Urban Area	Residential, commercial services, industrial, mixed urban or built-up land
Green Area-Water Body	Trees, agriculture area, vegetated area, water body
Wadis	Soil types related to Wadi deposits and sand dunes
Construction Area	New areas undergoing planning for future development
Open (cleared) class	Bare soil, sandy soil, desert, open land

2.5.2. Calculation of Land Surface Temperature (LST) and Normal Difference Vegetation Index (NDVI):

Land surface temperature (LST) is defined as the temperature felt when the land surface is touched with the hands or the skin temperature of the ground [24]. As one of the most important aspects of the land surface, LST has been a main topic for developing methodologies to be measured from space. Calculating LST from remote sensed images is needed since it is an important factor controlling most physical, chemical, and biological processes of the Earth [25]. There is a growing awareness among environmental scientists that remote sensing can play a role in providing the data needed to assess ecosystems conditions and to monitor change at all special scales [26].

In the present study, the Land Surface Temperature (LST) and NDVI can be retrieved from Landsat 8 satellite image following the steps of (Figure 3), where the Thermal Infrared Sensor (TIRS) band 10 was used to estimate brightness temperature and bands 4 and 5 were used for calculating the NDVI. The metadata of the satellite images used in the algorithm is presented in (Table 3).

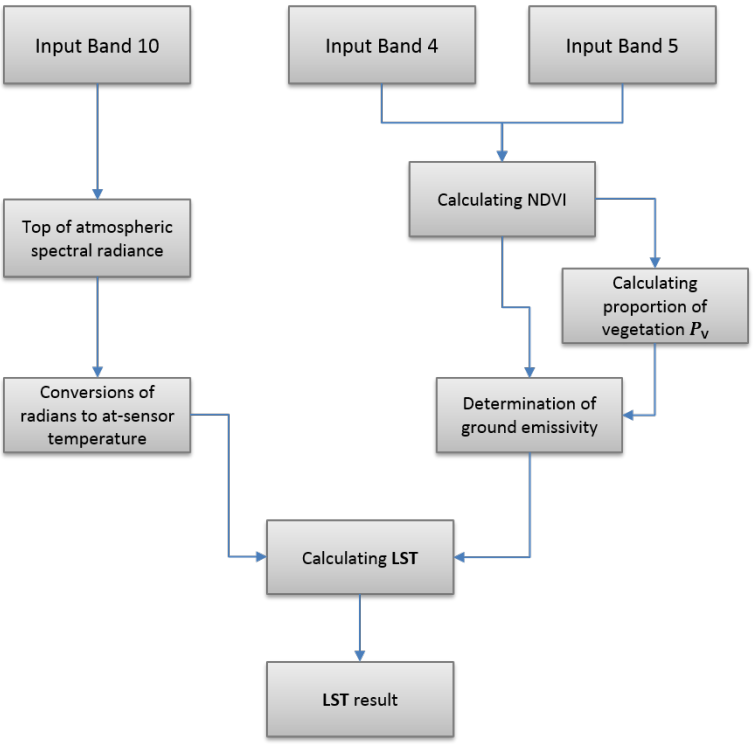


Figure 3: Flowchart for LST retrieval

Table 3: Metadata of the Landsat 8 satellite image.

Thermal constant, Band 10	
K1	774.8853
K2	1321.0789
Rescaling factor, Band 10	
M_L	0.000342
A_L	0.29
Correction, Band 10	
O_i	0.29

2.5.2.1. Top of Atmospheric Spectral Radiance:

Landsat 8 consist of quantized and calibrated scaled Digital Numbers (DN) representing multispectral image data acquired by both the Operational Land Imager (OLI) and Thermal Infrared Sensor (TIRS). The products are delivered in 16-bit unsigned integer format and

can be rescaled to the Top of Atmosphere (TOA) reflectance and/or radiance using radiometric rescaling coefficients provided in the product metadata file.

The first step of the algorithm is converted the TIRS bands data to the TOA spectral radiance (L_λ) using the formulas taken from the USGS webpage [27]:

$$L_\lambda = M_L * Q_{\text{cal}} + A_L$$

Where;
L_λ = TOA spectral radiance (Watts/ (m2 * srad * μm))
M_L= Band-specific multiplicative rescaling factor from the metadata (RADIANCE_MULT_BAND_x, where x is the band number)
A_L = Band-specific additive rescaling factor from the metadata (RADIANCE_ADD_BAND_x, where x is the band number)
Q_{cal}= Quantized and calibrated standard product pixel values (DN)

2.5.2.2. Conversion of Radiance to At-Satellite Brightness Temperature:

After the digital numbers (DN_s) are converted to radiance, the TIRS band data should be converted from spectral radiance to brightness temperature (BT) using the thermal constants provided in the metadata file. The following equation is used in the tool's algorithm to convert radiance to BT [27]:

$$BT = \frac{K_2}{\ln[(K_1 / L_\lambda) + 1]} - 273.15$$

Where;
BT = At-satellite brightness temperature (K)
L_λ = TOA spectral radiance (Watts/(m2 * srad * μm))
K_1 = Band-specific thermal conversion constant from the metadata (K1_CONSTANT_BAND_x, where x is the thermal band number)
K_2 = Band-specific thermal conversion constant from the metadata (K2_CONSTANT_BAND_x, where x is the thermal band number)

For obtaining the results in Celsius, the radiant temperature is revised by adding the absolute zero (approx. −273.15°C) [28].

2.5.2.3. Calculate the Normal Difference Vegetation Index (NDVI):

Landsat visible and near-infrared bands were used for calculating the Normal Difference Vegetation Index (NDVI). The importance of estimating the NDVI is essential since the amount of vegetation can be used as a factor for vectors distribution. The calculation of the NDVI is important because, afterward, the proportion of the vegetation (P_V) should be calculated, and they are highly related with the NDVI, and emissivity (ε) should be calculated, which is related to the P_V:

$$NDVI = NIR(band\ 5) - R(band\ 4) \ / \ NIR(band\ 5) - R(band\ 4)$$

Where; NIR represents the near-infrared band (Band 5) and R represents the red band (Band 4).

2.5.2.4. Calculating the Proportion of Vegetation (P_V):

A method for calculating P_V suggests using the NDVI values for vegetation and soil ($NDVI_V$ = 0.5 and $NDVI_S$ = 0.2) to apply in global conditions [29]:

$$Pv = (NDVI - NDVIs \,/\, NDVIv - NDVIs)2$$

Where; NDVIs and $NDVI_V$ Represent the minimum and maximum values of the NDVI image, respectively, which, provided that the area is large enough, will correspond with areas with no vegetation (bare soil) and with full vegetation coverage.

2.5.2.5. Calculating Land Surface Emissivity (LSE):

The land surface emissivity (LSE (ε)) must be known in order to estimate LST, since the LSE is a proportionality factor that scales blackbody radiance (Planck's law) to predict emitted radiance, and it is the efficiency of transmitting thermal energy across the surface into the atmosphere [30]. The determination of the ground emissivity is calculated conditionally as suggested in [29]:

$$\varepsilon_\lambda = \varepsilon_{V\lambda} P_V + \varepsilon_{s\lambda} (1 - P_V) + C_\lambda$$

Where; ε_V and ε_s are the vegetation and soil emissivity respectively, and C represents the surface roughness (C = 0 for homogenous and flat surfaces) taken as a constant value of 0.005 [31].

When the NDVI is less than 0, it is classified as water, values between 0 and 0.2, it is considered that the land is covered with soil or rocks, values between 0.2 and 0.5 are considered mixtures of soil and vegetation cover and is applied to retrieve the emissivity. In the last case, when the NDVI value is greater than 0.5, it is considered to be covered with vegetation, and the value of 0.973 is assigned. The last step of retrieving the LST or the emissivity corrected land surface temperature T_s is computed as follows [32]:

$$T_s = \frac{\mathrm{BT}}{\{1 + [(\lambda \mathrm{BT}/\rho) \ln \varepsilon_\lambda]\}},$$

Where; T_s is the LST in Celsius (◦C, (2)), BT is at-sensor BT (◦C), λ is the wavelength of emitted radiance (for which the peak response and the average of the limiting wavelength (λ = 10.895) [15] will be used), ε_λ is the emissivity calculated, and

$$\rho = h\frac{c}{\sigma} = 1.438 \times 10^{-2}\ \mathrm{m\,K},$$

Where; σ is the Boltzmann constant (1.38×10^{-23} J/K), h is Planck's constant (6.626×10^{-34} J s), and c is the velocity of light (2.998×10^{8} m/s) [33].

2.5.3 Population Density:

Population density in any urban area is another factor that has to be taken into account in preventing an outbreak of diseases. The data of population density for Makkah districts have been collected from the database of Makkah Region Development Authority and The Census data of the General Authority for Statistics (2010). In our study, we removed the mountainous areas from our calculation to better calculate the actual locations for population density. These locations have their own unique characteristics that are easily identifiable and can be located visually. Population data was also used to verify the result. A densely populated area stands a higher chance of experiencing a disease even if the mosquito house index in that area is low. This is because mosquitoes do not have to travel far to search for its victims. Therefore, an outbreak of infectious diseases can and will be able to spread rapidly in such an area.

3. Results and discussion:

This study found that areas at a high risk for vectors reproduction could be identified through the integration of environmental factors derived from remote sensing with other data from GIS analysis and modeling. The weighted overlay function was chosen to create the risk area map. The following sections provide a detailed analysis of the impact of each variable:

3.1. Land cover and land use classification

The land cover and land use information of Makkah districts obtained from the Landsat 8 image is highlighted in Figure 4. From the classification result, it was found that most larvae location found in urban areas, followed by horticulture areas especially at Arafat area. Just a few locations were reported in the construction areas. The reason why mosquito larvae location found mostly in urban areas can be explained by a number of factors. For an urban area, proper infrastructure such as a good drainage system is very important. A poor drainage system will create pools of stagnant water, which are suitable breeding grounds for mosquitoes. The same problem occurs in construction areas. In areas with a high population density, vector disease transmission can and will occur rapidly. Other areas that also have a record of larvae are areas that are not cleanly maintained, areas that have been left idle, areas with rapid development and areas having temporary structures.

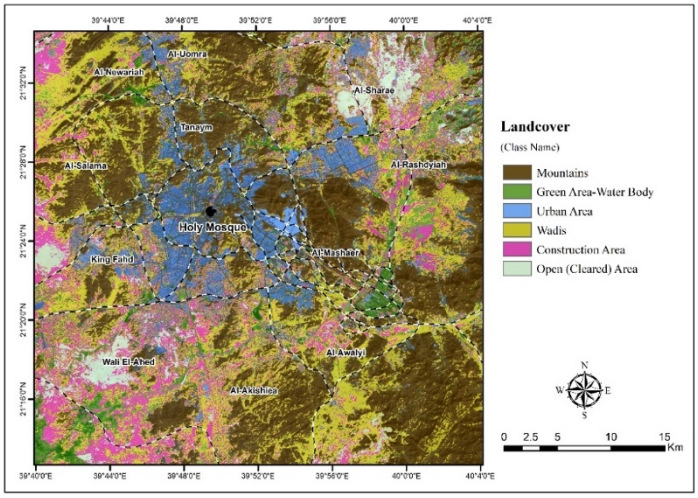


Figure 4. Unsupervised classification of the study area.

3.2. Land surface temperature (LST)

The temperature profile of the land surface over the study area is shown on the LST map in (Figure 5) which was derived from the Landsat-8 thermal infrared (TIRS) band. The areas with high levels of LST (in red) can be correlated to Wadies and construction areas, while the blue area equate to either an urban area or a vegetated area. The LST map shows that the temperature ranges from 23°C to 45.82°C. Most of the reported mosquito larvae occurred in the areas with a temperature range from between 25.0°C to 35.0°C. This temperature range is very conducive to the mosquito breeding cycle as an increase in the number of times that the mosquito breeds will also increase the likelihood of the emergence of the diseases outbreak.

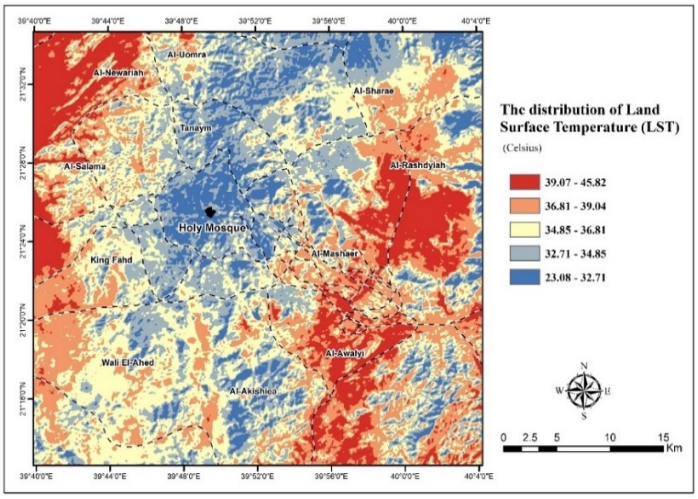


Figure 5. The distribution of Land Surface Temperature from Landsat 8 satellite image.

3.3. Normalised Difference Vegetation Index (NDVI):

NDVI is usually used to derive the vegetation index from satellite images. For this study, it was used to identify the green areas over the study area, in which; NDVI values range from −1 to +1, where negative values correspond to an absence of vegetation [34]. Figure 6 shows that the range of NDVI values in the study area is between -0.101 and 0.457. Built-up areas and other land use class are shown in white, while the dark colored (black) areas refer to the vegetation density of an area. This study found that the vegetation density of an area was not a major factor in influencing the number of mosquito larvae occurred.

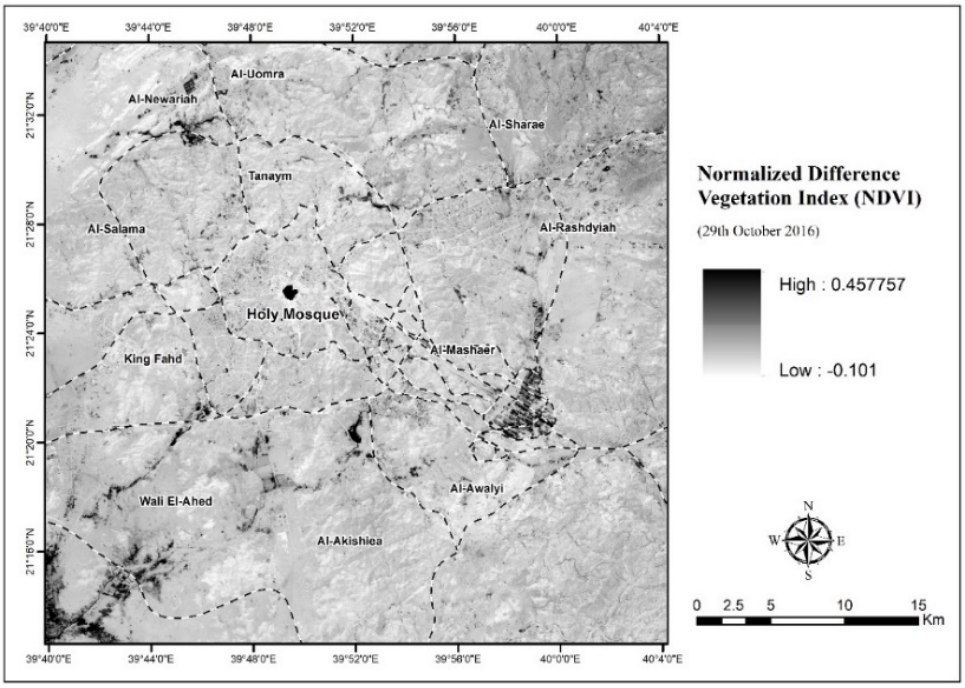


Figure 6. NDVI image of Makkah districts on 29th October 2016.

3.4. Population Density:

Using the data collected from Makkah Region Development Authority and The Census data of the General Authority for Statistics (2010), and by excluding the mountainous regions, the population density for each of Makkah districts can be summarized in (Figure 7). This figure show that most of the high density districts are located close to the Haram area. Al-Zahra, Hindawia, Khalidiya, Masfalah, Hujun, Otaibia, Khansa, Mabda, Al-Gamia, Al-Adel and Aziziah respectively.

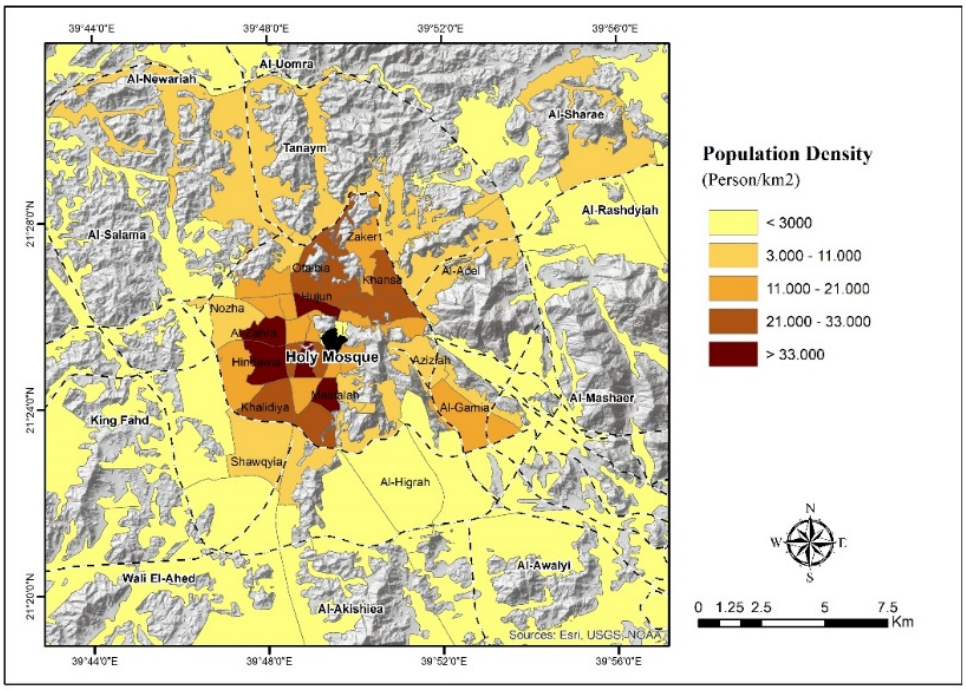


Figure 7. Population density map of Makkah district.

Identification of Vectors' Propagation Risk Areas in Makkah districts

Each of the four variables was tested using the weighted overlay function technique in the ArcGIS software. This technique is usually used for applying a common measurement scale of values to diverse and dissimilar inputs in order to create an integrated analysis in (Figure 8). The priority value was ranked as low, medium and high (1 to 3) for each variable. A low value means the sub variable had a low intensity influence; a medium value equated to a greater risk influence to the spreading and a high value equated to a very significant influence on the vectors spreading pattern. The detailed weighting values for all four environmental variables that were identified as an indicator factor of vectors spreading are presented in (Table 4). For the information obtained, the following algorithm was used to develop the vectors spreading zone from each environmental indicator as shown below.

(Land cover) + (Population Density) + (NDVI) + (LST)

Identification of areas with a high risk of having a disease outbreak requires the input of the above stated parameters for this analysis. The analysis results of the parameters were then given a specific priority value based on the requirements of this study. The priority values were ranked as 'low', 'medium" and 'high'. The contribution of these values in every spatial

layer were given a value between 1 (low) to 3 (high), where a value of 1 means a very low contribution while a value of 3 means a high contribution to a disease outbreak. Areas with the highest score can then be identified as being areas with a very high risk of having a disease outbreak.

The potentially high-risk areas for the occurrence of a disease incidences over the study area are shown in (Figure 9), which is concentrated mainly within; Al-Zhra, Al-Hendawyiah, Al-Khadyiah, Al-Masfalah, Al-Utabyiah, Al-Hegon, Al-Tandbawy, Al-Maabd, Al-Andlus and some locations in Al-Awalyi & Waly El-Ahad planned districts. Reported larva data obtained from the municipality vector reporting system was used to verify the above result.

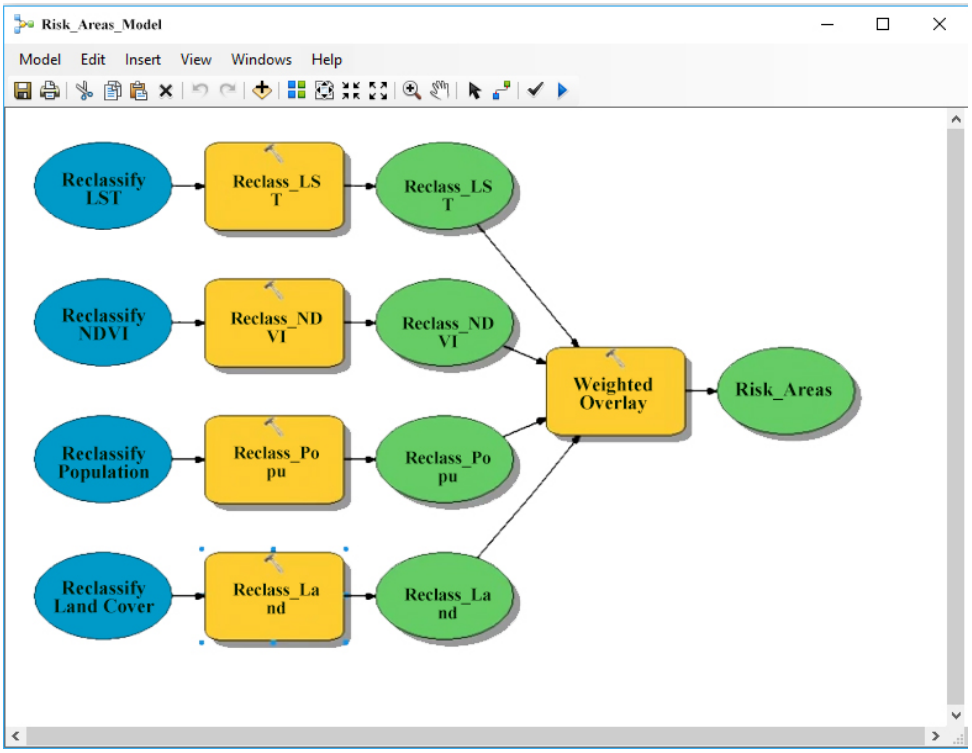


Figure 8. A model workflow for locating of the areas which are likely to be affected by vector reproduction.

Table 4. The weighted overlay value for environmental risk indicator.

No.	Environmental Factors		Risk Value
	Raster	**Field**	
1	**Land Cover**	Mountain	1
		Green Area-Water Body	2
		Urban Area	3
		Wadis	1
		Construction Area	3
		Open (Cleared) Area	1
2	**NDVI**	Vegetation area	2
		Non-vegetation area	1
3	**LST**	Low	3
		Medium	2
		High	1
4	**Population density**	Very low	1
		Low	1
		Medium	2
		High	3
		Very high	3

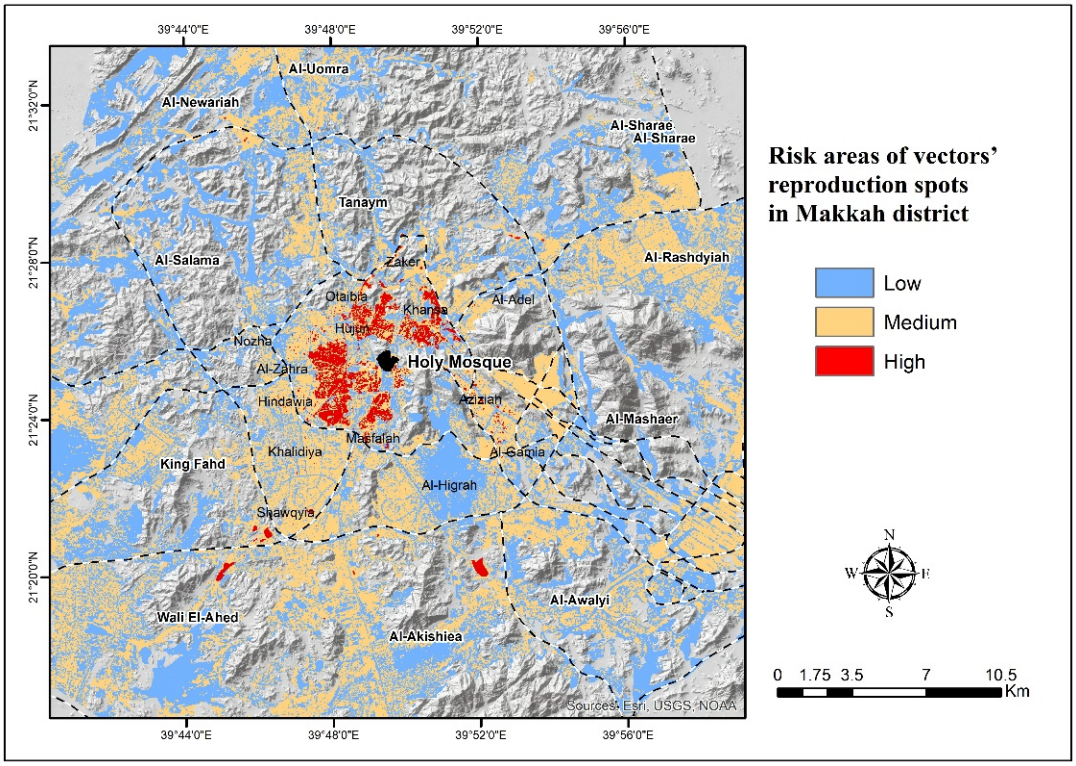


Figure 9. Risk areas of vectors' reproduction in Makkah districts.

4. Conclusions

Remote sensing satellite data such as Landsat 8 is capable of providing information on the environmental factors: land cover/use, land surface temperature (LST), NDVI and topography, which are influential to a vectors' reproduction. The high-risk areas for a larva occurrence are significantly correlated with environmental factors obtained from remote sensing data, which are then integrated with rainfall, temperature, humidity and population density data. The present study showed the main factors suitable for larva locations. These locations are mostly of densely population, near construction sites, have a low land topographically with surrounding high values of land surface temperature (LST). Such areas represent an ideal habitat area types may affect by epidemic outbreak after days of heavy rainfall followed by high temperature. Results from this research indicate that the identified 'high risk' areas are located within Al-Zhra, Al-Hendawyiah, Al-Khadyiah, Al-Masfalah, Al-Utabyiah, Al-Hegon, Al-Tandbawy, Al-Maabd, Al-Andlus and some locations in Al-Awalyi & Waly El-Ahad planned districts. The result also shows a strong correlation between locations of reported harm locations with the potential high-risk area map, which was created based on environmental factors used to identify the risk areas. Remote sensing and GIS technologies are important tools for the effective surveillance and prediction of the vector born disease in order to reduce the number of outbreak cases. GIS analysis has the ability to model a risk map of vector born disease distribution through the use of the weighted overlay function, which enabled the users to easily identify high risk areas in a short time period. Results from this study indicate that both remote sensing and GIS data analysis is potential for various applications oriented towards improving the monitoring and control of potential future vector born disease outbreaks.

5. Recommendation

In the current study we highly recommend the use of remote sensing data (e.g. Landsat 8) in the standard procedures of vector control since it has proven to be able to determine the environmental factors and conditions controlling the reproduction and growth of such vectors. Our results can be useful for public health professionals responsible for vector control in Makkah region since the city if vulnerable to be affected by infectious diseases, which can be easily transmitted through such vectors during the Hajj and Umrah seasons.

5. References:

[1]. World health organization (WHO) (2006): Mosquitos and other biting Diptera. Available from: http://www.who.int/water_sanitation_health/resources/vector007to28.pdf (Last accessed on 2018 Feb 5).

[2]. Hopp, M.J. and Foley, J.A., 2001. Global-scale relationships between climate and the dengue fever vector, *Aedes aegypti*. Clim Change 48: 441-463.

[3]. Bliss, A.R. and Gill, J.M., 1993. The effects of freezing on the larvae of Aedes aegypti. Amer J Trop Med Hyg 13: 583-588.

[4]. Center for Disease Control (CDC): Mosquito Life cycle (Aedes aegypti). Available at: https://www.cdc.gov/dengue/resources/factSheets/MosquitoLifecycleFINAL.pdf.

[5]. J ansen, C.C., Beebe, N.W., 2010. The dengue vector *Aedes aegypti*: what comes next. Microbes Infect. 12, 272–279.

[6]. Rowley, W.A., Graham, C.L., 1968. The effect of temperature and relative humidityon the flight performance of female *Aedes aegypti*. J. Insect Physiol. 14,1251–1257.

[7]. Rueda, L.M., Patel, K.J., Axtell, R.C., Stinner, R.E., 1990. Temperature-dependent development and survival rates of *Culex quinquefasciatus* and *Aedes aegypti* (Diptera: Culicidae). J. Med. Entomol. 27, 892–898.

[8]. Kitron U. (1998): Landscape ecology and epidemiology of vector-borne diseases: tools for spatial analysis. J Med Entomol.; 35(4):435-45.

[9]. Kalluri S, Gilruth P, Rogers D, Szczur M (2007): Surveillance of arthropod vector-borne infectious diseases using remote sensing techniques: a review- PLoS pathogens, (3) 10, 1361-1371.

[10]. Roberts DR, Paris JF, Manguin S, Harbach RE, Woodruff R, Rejmankova E, Polanco J, Wullschleger B, Legters LJ. (1996): Predictions of malaria vector distribution in Belize based on multispectral satellite data. Am J Trop Med Hyg.; 54(3):304-8.

[11]. Beck LR, Lobitz BM, Wood BL (2000): Remote sensing and human health: new sensors and new opportunities. Emerging infectious diseases, 6 (3), 217-227.

[12]. Beck LR, Rodriguez MH, Dister SW, Rodriguez AD, Rejmankova E, Ulloa A, Meza RA, Roberts DR, Paris JF, Spanner MA, et al. (1994): Remote sensing as a landscape epidemiologic tool to identify villages at high risk for malaria transmission. Am J Trop Med Hyg.; 51(3):271-80.

[13]. Sithiprasasna R, Lee WJ., Ugsang DM. and Linthicum K. (2005): Identification and characterization of larval and adult anopheline mosquito habitats in the Republic of Korea: potential use of remotely sensed data to estimate mosquito distributions. International Journal of Health geographics, 4-17

[14]. Tuno N, Okeka W, Minakawa N, Takagi M, Yan G (2005): Survivorship of Anopheles gambiae sensu stricto (Diptera: Culicidae) larvae in western Kenya highland forest. J Med Entomol.; 42(3):270-277.

[15]. Mushinzimana, Emmanuel; Munga, Stephen; Minakawa, Noboru; Li, Li; Feng, Chen-chieh; Bian, Ling; Kitron, Uriel; Schmidt, Cindy; Beck, Louisa; Zhou, Guofa; Githeko, Andrew K; Yan, Guiyun (2006): Landscape determinants and remote sensing of anopheline mosquito larval habitats in the western Kenya highlands. Malaria Journal,5:13. doi:10.1186/1475-2875-5-13

[16]. Linthicum KJ, Bailey CL, Davies FG, Tucker CJ. (1987): Detection of Rift Valley fever viral activity in Kenya by satellite remote sensing imagery. Science.; 235(4796):1656-1659.

[17]. Al-Ghamdi, K., Khan M.A., & Mahyoub, J., 2009. Role of climatic factors in the seasonal abundance of Aedes aegypti L. and dengue fever cases in Jeddah province of Saudi Arabia. Curr. World Environ. 4, 307–312.

[18]. Dale PE, Ritchie SA, Territo BM, Morris CD, Muhar A, Kay BH. (1008): An overview of remote sensing and GIS for surveillance of mosquito vector habitats and risk assessment. J Vector Ecol.; 23(1):54-61.

[19]. Hay SI, Tatem AJ, Graham AJ, Goetz SJ (2006): Global environmental data for mapping infectious disease distribution. Advances in Parasitology. 62, 37-77.

[20]. Eisen L and Eisen RJ (2011): Using Geographic Information Systems and Decision Support Systems for the Prediction, Prevention, and Control of Vector-Borne Diseases. Annual Review of Entomology, Vol. 56:41-61

[21]. General Authority for Statistics in Saudi Arabia 2017, Available online at: https://www.stats.gov.sa/en

[22]. WHO. Dengue: guidelines for diagnosis, treatment, prevention and control. Geneva 2009. Available from: http://www.who.int/tdr/publications/documents/dengue-diagnosis.pdf

[23]. S. J. Connor, M. C. Thomson, P. J. Milligan, and S. P. Flasse. 1996. “The ecology of malaria as seen from Erth observation satellites. Annals of Tropical Medicine and Parasitology 90(3): 243-264.

[24]. A. Rajeshwari and N. Mani, “Estimation of land surface temperature of dindigul district using landsat 8 data,” International Journal of Research in Engineering and Technology, vol. 3, no. 5, pp. 122–126, 2014.

[25]. F. Becker and Z.-L. Li, “Towards a local split window method over land surfaces,” International Journal of Remote Sensing, vol. 11, no. 3, pp. 369–393, 1990.

[26]. S. Ustin, Manual of Remote Sensing: Remote Sensing for Natural Resource Management and Environmental Monitoring, John Wiley & Sons, Hoboken, NJ, USA, 2004.

[27]. Using the USGS Landsat 8 Product, Available from: https://landsat.usgs.gov/using-usgs-landsat-8-product (Last accessed on 2018 Jan12).

[28]. H.-Q. Xu and B.-Q. Chen, “Remote sensing of the urban heat island and its changes in Xiamen City of SE China,” Journal of Environmental Sciences, vol. 16, no. 2, pp. 276–281, 2004.

[29]. J. A. Sobrino, J. C. Jiménez-Muñoz, and L. Paolini, “Land surface temperature retrieval from LANDSAT TM 5,” Remote Sensing of Environment, vol. 90, no. 4, pp. 434–440, 2004.

[30]. J. C. Jimenez-Munoz, J. A. Sobrino, A. Gillespie, D. Sabol, and W. T. Gustafson, “Improved land surface emissivities over agricultural areas using ASTER NDVI,” Remote Sensing of Environment, vol. 103, no. 4, pp. 474–487, 2006.

[31]. M. Stathopoulou and C. Cartalis, “Daytime urban heat islands from Landsat ETM+ and Corine land cover data: an application to major cities in Greece,” Solar Energy, vol. 81, no. 3, pp. 358–368, 2007. View at Publisher ·

[32]. M. Stathopoulou and C. Cartalis, “Daytime urban heat islands from Landsat ETM+ and Corine land cover data: an application to major cities in Greece,” Solar Energy, vol. 81, no. 3, pp. 358–368, 2007.

[33]. Q. H. Weng, D. S. Lu, and J. Schubring, “Estimation of land surface temperature-vegetation abundance relationship for urban heat island studies,” Remote Sensing of Environment, vol. 89, no. 4, pp. 467–483, 2004.

[34]. (Pettorelli et al., 2005): Pettorelli, N., Vik, J.O., Mysterud, A., Gaillard, J.M., Tucker, C. J. & Stenseth, N.C., (2005), Using the satellite-derived NDVI to assess ecological responses to environmental change, Trends in ecology & evolution,20(9), pp. 503-510.

Pilgrims attitude and believes towards medications use during Hajj 2013

Abdul Haseeb[1], Hani Saleh Faidah[2], Mahmoud Essamuddin Elrajjal[1]
1-College of Pharmacy, 2- Faculty of Medicine, Umm Al-Qura University

Abstract

Millions of Muslims are visiting Makkah, Saudi Arabia, on yearly basis to perform religious pilgrimage known as Hajj. They come from various nations and belong to many ethnic subgroups. Most of them bring their medications with them from their countries to use them accordingly. Inappropriate use and handling of their drugs can result in exacerbation of their disorders and can lead to severe outcomes. To date, there is no study exploring pilgrim's attitude regarding quality use of medicines during Hajj. This study seeks to explore current knowledge and attitudes of pilgrims from South Asian nationalities about medications use and handling during Hajj. This cross-sectional study was carried out by South Asian pilgrims attending outpatient settings of respective Hajj mission hospitals and emergency settings around Masjid Al Haram, Makkah, Saudi Arabia. Among total of 601 respondents 55 % were females and 45 % were males. Majority of interviewees (63 %) were from Pakistan, India (18%), and Bangladesh (12 %) respectively. Majority of them visited emergency care for acute hypertension (49 %), Ischemic heart diseases (38 %), uncontrolled diabetes Mellitus (34 %) and asthma (11 %). Cough was the most common symptom among patients (77 %). We found that the majority of the patients (97 %) received their medications from Hajj mission due to the ease in a communication process. Only 14 % of the respondents were satisfied with the community pharmacy services and claimed language barrier in communication. Interestingly 87 % of the pilgrims claimed that they share medications during the Hajj days. This can serve as baseline data and provide further insight into planning and development of pilgrim's health education.

Introduction :

Millions of Muslims used to visit Makkah, Saudi Arabia, on yearly basis to perform religious pilgrimage known as the Hajj(1). They come from various nations and belong to many ethnic subgroups(2, 3). Most of them bring their medications with them from their countries and or obtain medications from surrounding medical centres or pharmacies accordingly(4, 5). Inappropriate use and handling of their drugs can result in exacerbation of their disorders and can lead to severe outcomes. There are few studies explaining poor level of knowledge among pilgrims towards common health conditions and their prevention measures which necessitate to study their attitude towards medication use for common illnesses during Hajj and pilgrimage(6-8).Based on assumption of language variation and different knowledge level of pilgrims, there is strong need to have patients information leaflets in different languages to guide them about judicial use of medications during their stay in Hajj (9).

To date, there is no study exploring pilgrim's attitude regarding quality use medicines during Hajj. Therefore, we studied common medication use among pilgrims and their common source during Hajj. In addition, pilgrims' satisfaction level towards pharmaceutical services offered by hajj mission hospitals, Ministry of Health medical centres and community pharmacies nearby pilgrims accommodations.

Research aims:

This study aims to explore current knowledge and attitudes of pilgrims from South Asian nationalities about medications use and handling during Hajj.

Research Methodology:

Study Design & Settings: In order to formally investigate this issue, we conducted a cross-sectional study of South Asian origin pilgrims during the 2013 Hajj season. Pilgrims were asked to complete a structured anonymous questionnaire on their views towards antibiotics use. South Asian pilgrims attending outpatient settings of Pakistani Hajj mission hospital and emergency settings around the Grand Mosque (Masjid Al Haram) of Makkah Saudi Arabia.

Sample Size: Based on the 95% confidence interval, a response distribution of 50% and a 5% margin of error, 601 participants were targeted for the study based on calculation by Roasoft ® sample size calculator (10). Patients were approached conveniently to be included in the current study.

Ethical approval: This study was initially approved by Ajyad Emergency Hospital. Later it was approved by Directorate General Health of Makkah Region by approval number M47/300/32512. In addition, study was approved by Pakistan Hajj Mission Hospital, Al – Azziziya Main office to access patients in Pakistan Hajj mission hospital.

Results and discussion:

A total of N=601 responses were collected for quality use of medications by pilgrims during Hajj. The majority of the respondents (55.4%) were females. Majority of the respondents (28.6%) were from age group 45-54 Years, followed by (24.5 %) of age group 55-64 Years. Among the participated respondents, Pakistani were highest (63.3%), followed by Indian (18.6%) and Bengali (12.4%).Most of the respondent (34.3%) education status was secondary school and (28.1%) primary school. Urdu language was the most proficient language among the respondents with 81.2% had full command while 10.3% reported little command, while English was the second proficient language with (12.5%) full command and (14.8%) little command on English. However, other languages reported had no marked proficiency like Bengali, Afghani and Arabic. About (50.1%) reported had accompanied with family to perform Hajj and about economic status while brought were SR 2001 – 3000 (535 - 802 $) among (30.8%); shown in table 1 .

The pattern of medicine use results by chi-square test, the results indicates that respondents (54.9%) were currently using medication for chronic diseases and shows statistically significant association between age and education status. About general use of medicine analgesics were highly consumed (88.4%) and have statistically significant association with age and education status, however antihypertensive drugs were second most used medicine (48.9%) having significant association age and education status. Regarding specific medication use Azithromycin is mostly use (76.7%) by respondents showing statistically significant association with age and education status, while β-blockers, warfarin and Primolut N has showed significant association with age, gender and education status shown in table 3 .

The access to medicine results by chi-square test, the results indicate that respondents first point in order to consult for health problem appeared to be statistically associated with gender and educational status respectively. This showed that there was an association of gender as well as education status with consulting nearby medical center, consulting private clinic nearby participant's accommodation, consulting pharmacist at pharmacy outlet,

consulting a friend in group to take his/her medications, and self-medication. The results also revealed that participants usually obtained medicines from private medical centers and it appeared to be statistically associated with educational status but not with gender. In the same way, results revealed that apart from private medical centers, there was no statistically significant association of other places, from where medicines could be bought with educational status or gender respectively. Over all, the results showed that there were significant differences by gender and education status, respectively, when the participants endorsed other places to show how participants usually obtained medicines shown in table 4.

Evaluation of patient's perception and awareness on the use of medicines toward Perception towards medicine labelling results reveals that (16.6%) reported of having adequate information given on label having statistically significant association with gender and education status respectively and (54.2%) read information on label before using medicine. Trouble reading labels for medicines supplied from government hospitals, medical centers of my country Hajj mission, private medical centers/clinics and community pharmacy reported high (53.6%) in government hospital having significant association with education status, however; community pharmacy reported low (22%) and having statistically significant with gender and education status. Regarding satisfied with the information written on the labels given by government hospitals, medical centers of my country Hajj mission, private medical centers/clinics and community pharmacy; (41.8%) responded having satisfied with the information written on the labels from government hospital. Awareness toward appropriate

use of medicines, (64.2%) responded about aware that all medicines have expiry date. About the correct way of medicines storage (38.6%) respond of knowing it shown in table 5. The linear regression results revealed that gender have no significant association having (OR 0.025 CI -0.078 - 0.147) understanding the proper use of your medicines in term of dose, frequency, method of administration, side effect monitoring and interaction while education level also have no significant association having (OR -0.277 CI -0.101–0.002) shown in table 5 .

The assessment of medicine information resources results by chi-square test, the results indicate that respondent's first person to consult for medicine information appeared to be statistically associated with education status but not gender. This also showed that there was an association of education status with doctor, pharmacist, nurse, medical assistant,

friend in group, family member shown in table 6. Responses regarding easy to obtain medicine information from government hospital doctor (76.9%) responded to it, while (73.4%) responded to country Hajj mission doctors/medical staff for easy to obtain medicine information and is statistically associated with education level shown in table6 .

About medicines information obtained from media/printed materials (magazines, newspapers), internet, common information and entertainment channels (TV, radio), modern healthcare professionals (doctors, pharmacists, nurses), traditional and complimentary practitioners (Hakim, etc.), friends, family and neighbors. About (47.4%) reported of never obtained medicine information from media/printed materials (magazines, newspapers), similarly about (48.8%) never form common information and entertainment channels (TV, radio). The linear regression analysis revealed that gender was not associated while education status was associated with Media / Printed materials like magazines and newspapers (OR -0.081 CI -0.561– -0.044) and common information and entertainment channels like TV, radio (OR 0.081 CI 0.003–0.559) shown in table 7.

Summary:

This can serve as baseline data and provide further insight into planning and development of pilgrim's health education

Recommendations:

This study has highlighted the substantial misuse of medications in pilgrims of South Asian-origin. The Saudi authorities should consider issuing directives to relevant embassies with a view to discouraging pilgrims from bringing their own supplies of medications. Furthermore, the leaders of pilgrim caravans should be trained to educate the pilgrims to seek appropriate medical care in the context of suspected infection and self-care and to avoid self-directed use of all medications.

Reference:

1.Forde AM. The Hajj. Influenza Other Respir Viruses. 2012;6(6): e72-3.

2.Baharoon S, Al-Jahdali H, Al Hashmi J, Memish ZA, Ahmed QA. Severe sepsis and septic shock at the Hajj: etiologies and outcomes. Travel Med Infect Dis. 2009;7(4):247-52.

3.Deris ZZ, Hasan H, Sulaiman SA, Wahab MS, Naing NN, Othman NH. Preference of treatment facilities among Malaysian Hajj pilgrims for acute respiratory symptoms. Saudi Med J. 2009;30(8):1103-4.

4.Azeem M, Tashani M, Barasheed O, Heron L, A Hill-Cawthorne G, Haworth E, et al. Knowledge, attitude and practice (KAP) survey concerning antimicrobial use among Australian Hajj pilgrims. Infectious Disorders-Drug Targets (Formerly Current Drug Targets-Infectious Disorders). 2014;14(2):125-32.

5.Alzahrani AG, Choudhry AJ, Al Mazroa MA, Turkistani AH, Nouman GS, Memish ZA. Pattern of diseases among visitors to Mina health centers during the Hajj season, 1429 H (2008 G). J Infect Public Health. 2012;5(1):22-34.

6.Sahin MK, Aker S, Tuncel EK. Knowledge, attitudes and practices concerning Middle East respiratory syndrome among Umrah and Hajj pilgrims in Samsun, Turkey, 2015. Eurosurveillance. 2015;20(38).

7.Gautret P, Benkouiten S, Salaheddine I, Belhouchat K, Drali T, Parola P, et al. Hajj pilgrims' knowledge about Middle East respiratory syndrome coronavirus, August to September 2013. Eurosurveillance. 2013;18(41):20604.

8.Gautret P. Middle East Respiratory Syndrome (MERS) coronavirus. What travel health advice should be given to Hajj pilgrims? Travel Med Infect Dis. 2013;11(5):263-5.

9.Greenhalgh T. Time for patient leaflets on the Hajj. BMJ. 2011;343: d6609.

10.Raosoft I. Sample size calculator. Available from: ww raosoft com/samplesize. 2004.

Table 1: Demographic characteristic of pilgrims N=601

Demographics	N (%)
Gender	
Male	268 (44.6)
Female	333 (55.4)
Age	
18-24 Years	38 (6.3)
25-34 Years	57 (9.5)
35-44 Years	104 (17.3)
45-54 Years	172 (28.6)
55-64 Years	147 (24.5)
>65 Years	83 (13.8)
Nationality	
Pakistani	381 (63.3)
Indian	112 (18.6)
Bengali	75 (12.4)
Afghani	4 (0.7)
Egyptian	4 (0.7)
Indonesian	3 (0.4)
Nigerian	2 (0.3)
UAE	2 (0.3)
Morocon	2 (0.3)
Chinese	2 (0.3)
Malaysian	1 (0.2)
Saudi	1 (0.2)
Others	12 (2.0)
Education level	

Primary school	169 (28.1)
Secondary school	206 (34.3)
College/University	107 (17.8)
No formal education	119 (19.8)
Language proficiency	
Urdu	
Full command	488 (81.2)
Little command	62 (10.3)
English	
Full command	75 (12.5)
Little command	89 (14.8)
Bengali	
Full command	65 (10.5)
Little command	5 (0.8)
Arabic	
Full command	15 (2.5)
Little command	13 (2.2)
Afghani	
Full command	29 (4.8)
Little command	9 (1.5)
Living status (Coming along) for Hajj	
Alone	33 (5.5)
With family	301 (50.1)
With group	267 (44.4)
Economic Status (Money brings for Hajj)	
SR 1000 & Below (260 $ & Below)	25 (4.2)
SR 1001 – SR 2000 (267 $ - 534 $)	172 (28.6)
SR 2001 – SR 3000 (535 $ - 802 $)	185 (30.8)
SR 3001 – SR 4000 (803 $ - 1069 $)	119 (19.8)
SR 4001 & Above (1069 $ - above)	100 (16.6)

Table 2: Pattern of diseases by respondents

Disease	N (%)
Hypertension	291 (48.4)
Heart diseases (MI, Angina etc.)	242 (40.2)
Hyperlipidemia	127 (12.1)
Diabetes Mellitus	202 (33.6)
Respiratory diseases (Asthma, COPD)	84 (14)
Thyroid disorder	7 (1.2)
Peptic ulcer	21 (3.5)
Hepatitis B	8 (1.3)
HIV/AIDS	0 (0)
Cough	461 (76.7)
Diarrhea (Before Arrival)	32 (5.3)
Nausea & Vomiting	47 (7.8)
Diarrhea (After Arrival)	133 (22.1)
Kidney disease/problems	3 (0.5)
Fever	33 (5.5)
Shoulder pain	2 (0.3)
Stomach pain	2 (0.3)
Arthritis surgery	2 (0.3)
Chest infection	2 (0.3)
Throat infection	2 (0.3)
Fracture in hand	2 (0.3)
Gas problem	2 (0.3)

Pulmonary embolism	2 (0.3)
Uric acid	2 (0.3)

** Chi-square test, ** Fisher exact Test, † statistically significant p<0.05*

Table 3: Pattern of medicine use responses by respondents

Statement	N (%)	Age	Gender (χ^2)	Education level (χ^2)
Currently taking any medicine for chronic diseases	330 (54.9)	<0.001*†	0.889*	<0.001*†
Duration for taking the medicines	1–220 Months			
General use of medicines				
Antihypertensive medications	294 (48.9)	<0.001*†	0.402*	<0.001*†
Anti - diabetic medications	238 (39.6)	<0.001*†	0.304*	<0.001*†
Anti-infective drugs	279 (46.4)	0.183*	<0.001*†	<0.001*†
Hormonal therapy	51 (8.5)	0.425*	0.419*	<0.001*†
Vitamins	196 (32.6)	0.080*	0.141*	<0.001*†
Herbal drugs	256 (42.6)	<0.001*†	0.235*	<0.001*†
Analgesics	531 (88.4)	0.160*	0.046*†	<0.001*†
Blood Thinning Agents	245 (40.8)	<0.001*†	0.478*	<0.001*†
Specific Medication Use				
Azithromycin	461 (76.7)	0.005*†	0.063*	<0.001*†
β. blocker	207 (34.4)	<0.001*†	0.005*†	<0.001*†
Warfarin	79 (13.1)	<0.001*†	0.025*†	<0.001*†
Diuretics	30 (5)	0.026*†	0.099*	0.114*
Primolut N	55 (9.2)	<0.001*†	<0.001*†	<0.001*†
Others	12 (2)	0.178**	0.428*	0.699**

Table 4: Access to medicine responses

Statement	N (%)	Gender (χ^2)	Educational status (χ^2)
First point to consult for health Problem			
Consult nearby medical center	375 (62.4)	<0.001*†	<0.001*†
Consult private clinic nearby my accommodation	45 (7.3)		
Consult pharmacist at pharmacy outlet	50 (8.3)		
Consult my friend in group to take his medications	25 (4.2)		
Self-medication	106 (17.6)		
Usually obtain your medicines from			
Governmental Hospitals around Haram and my residence	564 (31.6)	0.060*	0.720*
Medical center of my country hajj mission	563 (31.5)	0.3038	0.061*
Private medical centers	394 (22.1)	0.051*	0.014*†

Community pharmacy	109 (6.1)	0.579*	0.193
Grocery shop (Biqala/store)	77 (4.3)	0.743*	0.065
Other	78 (4.3)	0.083**	0.501**

*Medicine obtained responses varies in total N=601, as multiple responses (3 options) have to be selected. *chi-square test used, ** Fisher exact test, † statistically significant p<0.0*

Table 5: Evaluation of patient's perception and awareness on the use of medicines

Statement	**N (%)**	**Gender** (χ^2)	**Education** (χ^2)
Perception towards medicine labelling			
Adequate information given on label	100 (16.6)	0.022 *†	<0.001*†
Read information on label before using medicine	326 (54.2)	0.409*	0.074*
Trouble reading labels for medicines supplied from			
Government hospitals	322 (53.6)	0.912*	<0.001*†
Medical centers of my country Hajj mission	246 (40.9)	0.959*	<0.001*†
Private medical centers/clinics	164 (27.3)	0.114*	<0.001*†
Community pharmacy	132 (22)	0.019*†	<0.001*†
Satisfied with the information written on the labels given by			
Government hospitals	251 (41.8)	0.697*	<0.001*†
Medical centers of my country Hajj mission	221 (36.8)	0.815*	<0.001*†
Private medical centers/clinics	116 (19.3)	0.062*	0.009*†
Community pharmacy	88 (14.6)	0.126*	<0.001*†
Awareness toward appropriate use of medicines			
Medicine name (Active ingredient name/Brand name)	203 (33.8)	0.105*	0.002*†
Aware of the side effects of your medicines	118 (19.6)	0.365*	<0.001*†
Aware that all medicines have expiry date	386 (64.2)	0.380*	<0.001*†
Aware that other medicines/ food that should not been taken together	112 (18.6)	<0.001*†	<0.001*†
Aware that there are some of modern and traditional medicines should not to be taken together	92 (15.3)	0.815*	<0.001*†
Know the correct way of medicines storage	232 (38.6)	0.130*	<0.001*†
Know that all medicines have to keep in specific temperature	72 (12)	0.465*	<0.001*†
Understand the proper use of your medicines in term of dose, frequency, method of administration, side effect monitoring and interaction		**OR**	
		Gender [CI 95%]	**Education [CI 95%]**
Understand	252 (41.9)		
Partially understand	263 (43.8)		
Not understand	86 (14.3)		

	0.025 [-0.078-0.147] **	-0.277 [-0.101-0.002] **

** Chi-square test, ** linear Regression, † statistically significant p<0.05*

Table 7: Medicines information obtained

Statement	Often N (%)	Seldom N (%)	Never N (%)	OR	
				Gender [CI 95%]	Education [CI 95%]
Media / Printed materials (magazines, newspapers)	153 (25.5)	163 (27.1)	285 (47.4)	0.020 [-0.452-0.758]	-0.081* [-0.561- -0.044]
Internet	50 (8.3)	352 (58.6)	199 (33.1)	-0.038 [-0.797-0.289]	0.047 [-0.104-0.396]
Common information and entertainment channels (TV, radio)	145 (24.1)	163 (27.1)	293 (48.8)	-0.064 [-1.085-0.122]	0.081 * [0.003-0.559]
Modern healthcare professionals (doctors, pharmacists, nurses)	119 (19.8)	256 (42.6)	226 (37.6)	0.034 [0.322-0.819]	0.032 [0.159-0.372]
Traditional and complimentary practitioners (Hakim, etc)	122 (20.3)	278 (45.8)	204 (33.9)	0.002 [-0.551-0.572]	0.079 [-0.005-0.512]
Friends, family and neighbors	140 (23.3)	237 (39.4)	224 (37.3)	0.040 [-0.287-0.871]	0.029 [-0.172-0.362]

*Linear Regression, * statistically significant p <0.05*

Evaluation of water quality supplied in pilgrims and Umrah visitors buildings

Omar B Ahmed[(1)], Atif A Asghar[(1)], Ibrahim H Abdel-Rahim[(1)], Mahmoud Y Lubbad[(2)], Abeer A Barhameen[(3)], Ali A Saygal[(4)], Mahir H Mashat[(1)], Ahmed Alsihli[(1)],

1- The Custodian of the Two Holy Mosques Institute of Hajj and Umrah Research, Umm Al-Qura University 2- Ministry of Health 3- Faculty of Medicine 4- Faculty of Applied Science

Abstract

The present study was undertaken in order to determine the chemical and microbial quality of water supplied in pilgrims' and Umrah visitors' buildings. Faucets in 73 hotels at Makkah during Ramadan and Hajj seasons 1438 h (2017) have been examined. The samples were chemically analyzed for free chlorine, pH, TDS while microbiological analysis were coliform count, *E. coli* count, heterotrophilic Plate count (HPC) and *Legionella* using advanced microbiologic and molecular methods. The result showed that of the 73 samples tested, the PH was ranged between (5.15-7.3), the TDS were ranged between (84-195) PPM while chlorine was not adequate in all samples. The fecal coliform count was detected in 5 (6.8%) water samples, the MPN was very high in three of them. The *Pseudomonas aeruginosa* was not detected in any sample. The HPC was detected in 7 samples (9.6%), three of them were very high. Neither Legionella nor *E.coli* was detected in water supplies in pilgrims and Umra visitors buildings. It was concluded that the water supplied in pilgrims buildings were of good chemical quality, free of contamination with: *legionella*, *Pseudomonas aeruginosa* and fecal *E.coli* while few of them were contaminated with fecal coliforms. Efforts to enforce effective water treatment, periodic inspection and testing of the water in hotels' or pilgrims and Umra visitors buildings are recommended.

1. Introduction:

The World Water Day (22nd March) is an international annually held day which was recommended at the 1992 United Nations Conference on Environment and Development (UNCED) (1). The day aims to focus attention on the importance of freshwater and advocating for the sustainable management of freshwater resources. In Makkah the main sources of drinking water are the desalination plants, the average consumption per capita of

potable water about 260 L per day (2). The pilgrims buildings should be comfortable, convenient and have all necessary safety equipment and in a continuous challenge to protect pilgrims from water illness. Water has to be clean, clear and meet regulatory standards and/or WHO guidelines (2006) (3). 'Water quality' is a term used here to express the suitability of water to sustain various uses or processes and involves the routine testing of water quality to ensure compliance with national standards. Health risks for unhealthy water include physical, chemical and microbial. The pH and total dissolved solids (TDS) are two ways to measure water quality and are two very important aspects of buildings. TDS is made up of inorganic salts, as well as a small amount of organic matter. The pH value of a water source is a measure of its acidity or alkalinity. Pure water would have a pH of 7.0, but water sources and precipitation tends to be slightly acidic, due to contaminants that are in the water (4). Chlorination, one of water treatment processes, creates water that is safe for public consumption. A large amount of research and many studies have been conducted to ensure success in new treatment plants using chlorine as a disinfectant. A large variety of bacterial, viral and protozoan pathogens are capable of initiating waterborne infections. The enteric bacterial pathogens include Salmonella spp., Shigella spp., Campylobacter jejuni, enterohaemorrhagic Escherichia coli. Environmental pathogens include Legionella, Mycobacterium spp and Pseudomonas aeruginosa. (5). In addition, viruses such as Hepatitis A and E viruses, rotavirus, calicivirus and enteric protozoa associated with waterborne disease such as Giardia lamblia emerging as opportunistic pathogens (6). After disinfection, numbers would be expected to be low; In some cases chemical hazards may also be introduced from water delivered to buildings from external sources. Chemicals from environmental and industrial sources, agriculture, water treatment, and materials in contact with water can contaminate building systems. The impacts on health of inadequate management of water in buildings is considerable and has in turn significant direct and indirect economic and social impacts. WHO has identified that the benefits of all interventions to reduce risks from unsafe water outweigh costs by substantial margins (7). The most basic test for bacterial contamination of a water supply is the test for total coliform bacteria. Total coliform counts give a general indication of the sanitary condition of a water supply. Total coliforms include bacteria that are found in the soil, in water that has been influenced by surface water, and in human or animal waste. Fecal coliforms are the group of the total coliforms that are considered to be present specifically in the gut and feces of warm-blooded animals. Because the origins of fecal coliforms are more specific than the

origins of the more general total coliform group of bacteria, fecal coliforms are considered a more accurate indication of animal or human waste than the total coliforms (8). *E. coli* is considered to be the species of coliform bacteria that is the best indicator of fecal pollution and the possible presence of pathogens (5). The present study was undertaken in order to determine the chemical and microbial quality of water supplied in pilgrims buildings.

2. Research aims:

The present study was undertaken in order to determine the chemical and microbial quality of water supplied in pilgrim's buildings.

3. Research Methodology:

Seventy-three bottles representing 73 buildings from randomly selected hotels and pilgrims' buildings in Makkah during Ramdan season 1438 (2017), and were tested for chemical and bacteriological quality .Samples were collected in 1-litre sterile bottles directly from the outlet .Collected samples were transferred in an ice box to the Microbiology Laboratory in Department of Environmental and Health Research the Custodian of the Two Holy Mosques Institute of Hajj and Umrah Research, Umm Al Qura University. Samples were stored at 4°C till further investigation of water-quality parameters to be carried out. The pH is measured by advanced electrochemical meter orion thermo scientific wide range of TDS/conductivity meters, which gives direct value of pH and EC according to manufacturer's instructions. The heterotrophic plate count (HPC) Sampler (EMD Millipore), consisting of a removable dip paddle contained in a plastic sampler. (According to manufacturer instructions). *Escherichia coli (E. coli)* and Coliforms count were determined in the samples, in additional to most probable number (MPN) of coliform bacteria. The number of Total coliforms and *E. coli* per 100 ml, based on the number of positive wells counted, was determined by referring to a 97-well MPN table (IDEXX) (according to manufacturer instructions). Identification of *Pseudomonas aeruginosa* (*P. aeruginosa)* was done using standard methods. All other growths on MacConkey agar were also subjected to identification. For Legionella identification, One liter of samples was filtered through 0.22 µm mixed cellulose ester membrane filters (Schleicher & Schuell) in a stainless-steel filter holder with a water aspirator. Total DNA was extracted from concentrated water samples using two classic manual methods: freeze & thaw and phenol-chloroform. Amplification reactions were preformed according to what has been described earlier by Hsu et al., 2006; Rafiee M, et al 2014 (9,10). The PCR primers LEG 225 (5'AAGATTAGCCTGCGTCCGAT-3') and LEG 858

(5' GTCAACTTATCGCGTTTGCT-3') were used to amplify a 650 bp fragment of the 16SrRNA gene of *Legionella* species. Fifty µl PCR mixture containing 8 µl of DNA template, 1 µl (100 pmol) of each primer and a 25 µl of Taq PCR Master (Promega Company) was prepared. Amplification was performed using Mastercycler PCR machine (Eppendorf, Germany). The thermal cycling conditions were as follows: an initial denaturation step at 94ºC for 5 min, followed by 35cycles of denaturation at 95ºC for 30 s, annealing at 64 ºC for 30 s and extension at 74ºC for 20 s. 1 cycle of 72ºC for 5 min. The PCR products were analyzed by electrophoresis in 1.5% agarose gels, 100 bp DNA ladder was included in each run and DNA bands were viewed under UVP BioDoct It Imaging System after staining with ethidium bromide (2 g/ml). Data was presented as average of replicates. In order to determine the significance relationships between variables Chi-square and Wilcoxon test were used and P-values less than 0.05 were considered statistically significant. All the available data were analyzed by a computer program (IBM SPSS statistics 20).

4. Results and discussion:

The result showed that in the tested 73 samples, the PH was ranged between (5.15-7.3), the TDS were ranged between (84-195) PPM and adequate chlorine in all samples (table1). The fecal coliform count was detected in 5 (6.8%) water samples, the MPN was very high (135.5) in three of them while the other two samples showed very low MPN of 2 and 4 values (table 2, figures1,3,4). The HPC was detected in 7 samples (9.6%), three of them were very high, two are moderate, two were very low (table3 and figure2). No *P. aeruginosa* was detected in the samples. Neither *Legionella* nor *E. coli* was detected in water supplies in pilgrims and Umra visitors buildings (figures 5,6). There was significant correlation between coliform with heterotrophic bacteria ($P \leq 0.05$) as in table 4. In Makkah, the water supply system functions with water supplied after treatment with rapid filtration and chlorine disinfection. Following that, the tap water passes through the building's internal water supply system and is distributed to users. All water supply systems of the hotels investigated in this study used an elevated water tank system. According to the previous studies (2) with design businesses, the majority utilize the elevated water tank system. According to legislation on water systems in Saudi Arabia, the residual active chlorine concentration of water supplied from the faucet is required to be above 0.1 mg/L. A leading advantage of chlorination is that it has proven effective against bacteria and viruses; however, it cannot inactivate all microbes. In the United States, pH is, like TDS, a secondary standard; the Secondary Maximum Contaminant Level for pH is between 6.5 and 8.5. A large variety of bacterial

pathogens are capable of initiating waterborne infections. For legionella, no band was detected using PCR technique i.e. the water samples were free for Legionella species (figure 3). Travel and hotel stays are recognized as risk factors for legionellosis (11). In Europe, approximately 20% of detected legionellosis cases are considered to be travel associated (11,12). In most countries like Japan, measures against *Legionella* are taken so as to reduce the risk of disease from *Legionella* for the whole of society (13). *Legionella* bacteria cannot grow in temperatures above 55 ºC. the extensive-piping systems may result in variability of temperature and encourage biofilm accumulation, such factors may favour the growth and proliferation of Legionella spp. (14,15). Different studies have shown that large buildings provide a rich environment for Legionella than small facilities. (15, 16). The negative results may be attributed to different factors such as the water supply system functions treatment with chlorine disinfectant. However, significant particulate contamination of the water was observed in one sample. Microbial pathogens represent the greatest risk associated with building water supplies. Recent surveillance data indicate that a substantial proportion of outbreaks in recreational water and drinking water were associated with buildings and hotels and other places such as hospital and schools. HPC serves as an indicator of general microbial population and thereby as indirect indicators of water safety. Clark et al., reported that the common bacterial species occurring in all types of water samples were *E. coli*, *Enterobacter aerogenes*, *Aeromonas hydrophila*, *Klebsiella pneumoniae*, and *Citrobacter freundii* (17). Total coliforms are not useful as an indicator of faecal pathogens, but they can be used to assess the cleanliness and integrity of distribution systems and the potential presence of biofilms. It has been proposed that total coliforms could be used as a disinfection indicator. However, the test for total coliforms is far slower and less reliable than direct measurement of disinfectant residual. In addition, total coliforms are far more sensitive to disinfection than are enteric viruses and protozoa. HPC measurements detect a wider range of microorganisms and are generally considered a better indicator of distribution system integrity and cleanliness (18). However, in the present study, coliforms bacteria were detected in (9.6%) of the samples. Water pollution caused by fecal contamination is a serious problem due to the potential for contracting diseases from pathogens (disease causing organisms). Proportion of water-borne disease is associated with contamination within buildings. This arises from direct contamination through faults in water systems (e.g. bird and small animal droppings into storage tanks) (5). Water in pilgrims building should be monitored so as to protect them from infections or other health problems due to unhealthy

water. It can be concluded that the water supplied in pilgrims buildings were of good chemical quality, free of *legionella*, *P. aeruginosa* and fecal *E. coli* contamination while few of them were contaminated with fecal coliforms. Efforts to enforce effective water treatment in pilgrims and Umra visitors' buildings by the are recommended. There should be periodic inspection and testing of hotels' water systems.

5. Summary:

It can be concluded that the water supplied in the pilgrims' buildings were of good chemical quality, free of *legionella*, *P. aeruginosa* and fecal *E. coli* contamination while few of them were contaminated with fecal coliforms.

6. Recommendations:

Efforts to enforce effective water treatment in pilgrims and Umrah visitors' buildings by the are recommended. There should be periodic inspection and testing of hotels' water systems.

7. References:

1-http://www.greenhotelier.org/know-how-guides/water-management-and-responsibility-in-hotels/

٢- امل صلاح جمبي :مصادر مياه الشرب ومشكلاتها في مدينة مكة المكرمة دراسة في جغرافية الموارد المائية" رسالة ماجستير جامعة م القرى , كلية العلوم الاجتماعية قسم الجغرافيا ١٤٣٢-١٤٣٣

3-World Health Organization (WHO) (2006) Guidelines for the safe use of wastewater, excreta and greywater. World Health Organization, Geneva.

4-SDWF (2008) TDS & pH. Safe Drinking Water Foundation: 6 pp.

5-World Health Organization (WHO) (2010) Water safety in buildings. World Health Organization, Geneva

6-*H. Leclerc*, Relationships between common water bacteria and pathogens in drinking-water in" *Heterotrophic Plate Counts and Drinking-water Safety*. Edited by J. Bartram, J. Cotruvo, M. Exner, C. Fricker, A. Glasmacher. Published by IWA Publishing, London, UK. ISBN: 1 84339 025 6.2003 World Health Organization (WHO).

7- Hutton G, and Haller L. (2004). Evaluation of the Costs and Benefits of Water and Sanitation Improvements at the Global Level. World Health Organization, Geneva http://www.who.int/water_sanitation_health/wsh0404.pdf.

8- x- Pandey PK, Kass PH, Soupir ML, Biswas S, Singh VP. (2014). Contamination of water resources by pathogenic bacteria. *AMB Express*.;4:51. doi:10.1186/s13568-014-0051-x.

9- Hsu et al. (2006) Legionella prevalence in hot spring recreation areas of Taiwan. Water Res, 40(17):3267–3273.

10- Rafiee M, et al. Detection and identification of Legionella species in hospital water supplies through Polymerase Chain Reaction (16S rRNA). Journal of Environmental Health Science & Engineering 2014, 12:83.

11-Bartram J, Chartier Y, Lee JV, Pond K and Surman-Lee S (Eds) (2007) Legionella and the prevention of legionellosis. World Health Organization, Geneva.

12-Joseph C (2002) The risk of suffering from Legionnaires' disease whilst abroad. Journal of the Royal Society of Health 122: 6-7

13-Toyosada K, Otani T, Shimizu Y, Managi S. (2017) Water Quality Study on the Hot and ColdWater Supply Systems at Vietnamese Hotels. Water, 9, 251; doi:10.3390/w9040251

14-Yu, V.L. (2002) Legionella surveillance: political and social implications – a little knowledge is a dangerous thing. J Infect Dis 185, 259–261.

15- Borella, P., Montagna, M.T., Stampi, S., Stancanelli, G., Romano-Spica, V., Triassi, M., Marchesi, I., Barghellini, A. et al. (2005) Legionella contamination in hot water of Italian hotels. Appl Environ Microbiol 61, 5805–5813.

16-Leoni, E. and Legnani, P.P. (2001) Comparison of selective procedures for isolation and enumeration of Legionella
species from hot water systems. J Appl Microbiol 90, 27–33.

17-Clark, J.A., Burger, C.A. and Sabanatinos, L.E. (1982) Characterization of indicator bacteria in municipal raw water, drinking water and new main water supplies. Can. J. Microbiol. 28, 1002–1013.

18-WHO (2017) Guidelines for drinking-water quality: 4th edition. Geneva. World Health Organization, , ISBN 978-92-4-154995-0.

Table1: chemical analysis of the water

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PH	73	5.15	7.30	6.3499	.36337
TDS(ppm)	73	84.60	195.00	112.4808	28.58775

Table2: coliform count of the water

MPN/100 ml		Frequency	Percent
Low	2.00	1	1.4
	4.00	1	1.4
High	135.50	3	4.1
Negative	NEG	68	93.2
	Total	73	100.0

Table3: HPC of the water

	CFM/ 100 ml	Frequency	Percent
low	200.00	1	1.4
	300.00	1	1.4
Intermediate	2500.00	1	1.4
	14500.00	1	1.4
High	285400.00	1	1.4
	314500.00	1	1.4
	325200.00	1	1.4
Negative	NEG	66	90.4
	Total	73	100.0

Table4: Correlation between heterotrophic bacteria and fecal coliforms.

	Variable	P value (Pearson Chi-Square)	P value (Wilcoxon)
HPC bacteria	Fecal coliform	0.000	0.018

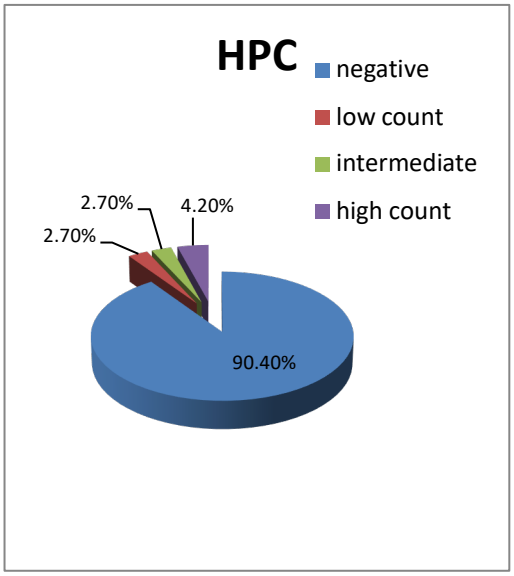


Figure2: **HPC of the water**

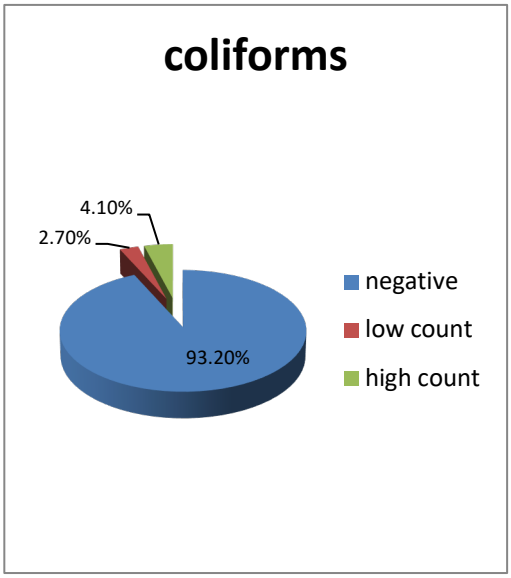


Figure1: **coliform count of the water**

Figure3: **Negative coli form result by Colilert**

Figure4: **Positive coli form result by Colilert**

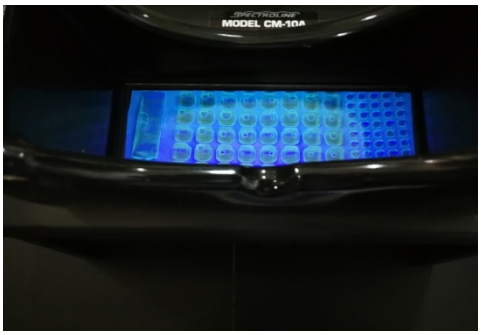


Figure5: **Negative E. coli result by Colilert (UV)**

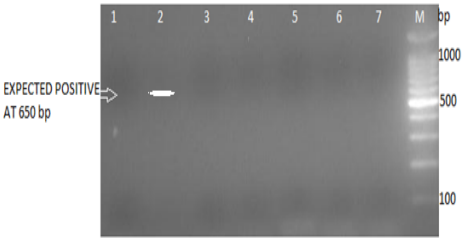


Figure 6. **No band detected in 1% agarose gel electrophoresis after PCR reaction, Band 2: positive control**

Fourth Theme:
Engineering Studies

Seat belt use on transportation buses for hajj 1438 – (2017)

Wadie Abdullah Hassan Alsaeed[1], Sami Saeed Almudraa[1], Joanna Gaines[2]
1- Field Epidemiology Training Program, King Saud University, Ministry of Health
2- CDC & Prevention, Atlanta, USA

Abstract

Background: In Saudi Arabia, there were approximately 526,000 vehicle crashes in 2016 causing 39,000 injuries, with up to 17 deaths per day [8]. In Islam all Hajj pilgrims must enter Makkah by road [1]. Tour buses are the most used method of transportation, with more than 24,000 tour buses carrying pilgrims to Makkah. Passengers are assigned to buses based on country of residence. Seat belt use is mandatory in Saudi Arabia by law, but little is known about compliance during Hajj.

Methods: During the 2017 Hajj we completed an observational study on seat belt use among pilgrims and bus drivers. We also observed police behavior at check points for enforcing seat belt use on bus drivers and passengers. To describe and identify any differences in seat belt use, we sought a diverse sample of buses with passengers of different socioeconomic status and from different countries.

Results: We observed seat belt use on 40 buses carrying 41- 49 passengers each. Five (12.5%) buses out of 40 had at least one passenger using seat belt. Females (54%) had higher seat belt use than males (47.9%). All 40 (100%) bus drivers were observed to wear seat belts. No drivers or police were observed to encourage passengers to use seat belts. We found no difference in seat belt use between Saudi national passengers of different socioeconomic status: none wore seat belt. Seat belt use among developed countries (51.1%) was higher than underdeveloped countries (0%) and still developing countries (0%).

Conclusion: Despite mandatory seat belt use in Saudi Arabia, seat belt use among Hajj pilgrims was low. Saudi Arabia has a high rate of injuries due to vehicle crashes, and seat belts are an effective way to reduce injuries. Public awareness of the benefits of seat belts and strong enforcement of seat belt use will reduce injuries from vehicle crashes.

1. Introduction:

The Annual Islamic event, Hajj, takes place in Makkah (the most holy city for all Muslims). Hajj is the fifth pillar of Islam [1]. On average over 2 million pilgrims travel to perform Hajj every year [2]. This year the number of pilgrims is expected to reach 3 million. The majority of Hajj pilgrims arrive to Saudi Arabia by air (94%), by land (5%), and by sea (1%), as seen in Figure 1 [11]. Despite the method of transportation used by pilgrims to arrive to Saudi Arabia, in Islamic rules all Hajj pilgrims must enter Makkah by road. Therefore, the majority of pilgrims will travel on a tour bus for at least a portion of their journey. Tour buses equipped with safety belts are the safest design for long distance travel, and highway travel at high speeds. School buses, usually not equipped with safety belts are made for short distance, and slower speed travel. Unfortunately, both types of buses have been used previously for transportation of pilgrims.

2. Research Aims:

A. To assess the availability of tour buses with seat belts.
B. To assess the usage of seat belts among pilgrims riding buses into and out of Makkah.
C. To assess the police enforcement of seat belt laws.

3. Research Methodology:

An observational study was conducted to identify seat belt use by pilgrims on buses. Observations will also be noted as to police enforcement at checkpoints and the drivers' or group leaders' encouragement of seat belt usage. The study conductor walked the aisle of each bus and observed each pilgrim to determine seatbelt usage. The observational study on 40 buses was conducted. 10 buses were observed in the Eastern Province at specific bus stations belonging to specific Hajj agencies. These observations began from their start point on day 5 and day 6 of Dhu al-Hajjah specifically on buses carrying pilgrims traveling to Makkah. The study continued with observations on 15 buses in Makkah at the bus station (Tafweej Center), during day 12 and day 13 of Dhu al-Hajjah for pilgrims traveling to Madinah. The study concludes after observations were conducted on 15 busses in Makkah at the bus station during day 14 to day 15 of Dhu al-Hajjah for pilgrims traveling to Jeddah Airport.

The study consisted of three different groups. **Group 1** contained local Saudi national pilgrims who were traveling from the Eastern Province to Makkah. 10 randomized buses were selected, selection was based on obtaining data from three types of socioeconomics;

high socioeconomic class AKA VIP class, average socioeconomic class AKA Average class, and low socioeconomic class AKA Low Income class. **Group 2** consisted of International pilgrims who completed Hajj and were visiting the second holy city, Madinah. The observations were conducted on 15 randomized buses. **Group 3** was also consisted of International pilgrims who completed Hajj and were ready to go back to their countries from Jeddah Airport. Targeted observation of 15 selectively randomized buses based on the following criteria; developed countries, developing countries, and underdeveloped countries. The total sample size for this study was 1896 pilgrims.

The primary investigator collected all data points for each bus, data points collected were seat belt usage on buses by pilgrims, driver seat belt usage, directions to passengers, and traffic police enforcement of seat belt laws. All data was documented in details.

After the observation period was complete, all data was entered into the Epi Info 7 software and Microsoft Excel for analysis.

This study was conducted under the supervision of Dr. Sami Almudarra, Director of FETP, and Dr. Joanna Gaines from USA C.D.C.

4. Results and Discussion:

Results: Forty buses carrying 41- 49 passengers each were observed. Five (12.5%) buses out of 40 had at least one passenger using a seat belt. Females (54%) had higher seat belt use than males (47.9%). All 40 (100%) bus drivers were observed to wear seat belts. No driver or police were observed to encourage passengers to use seat belts. There was no difference in seat belt use between Saudi national passengers of different socioeconomic status: none wore seat belts. Seat belt use among developed countries (51.1%) was higher than underdeveloped countries (0%) and still developing countries (0%).

Figure 2 shows the breakdown of the two groups in the observational study. Group 1 is the Saudi national pilgrims differentiated by socioeconomic status, and group 2 is the non- Saudi pilgrims by their country's developmental status.

Group 1 contained local Saudi national pilgrims who were traveling from the Eastern Province to Makkah. Ten buses carrying a total of 469 passengers were selected. These passengers were observed based on their socioeconomic class. In all classes the percentage of seat belt use was 0%. This data is shown in Table 1. Group 2 was 15 randomized buses of 675 international pilgrims who completed Hajj and were visiting the second holy city, Madinah. The observed seat belt rate for this group was 0 %. This data is

shown in Table 3. Group 3 was made up of international pilgrims who completed Hajj and were traveling to the Jeddah Airport; 15 buses with a total of 752 pilgrims were observed. The total seat belt use on these buses was 12% as is shown in Table 3. This group was broken down by the developmental status of their countries of origin. Figure 4 illustrates the findings that only the pilgrims from developed countries utilized the seat belts at the rate of 51.1% as seem in Figure 3. Females (54.1%) from developed countries were slightly more likely to wear seat belts than their male (49.6%) counterparts as shown in Figure 4. In Table 2 there is highly significance relation between social level and sex in using seat belt among piligrims

Table 4 shows the results for all the passengers in the study (1896). The percentage of seat belt use for the total passengers was 4.8%. When grouping all passengers together, males (5.1%) have a slightly higher percentage of seatbelt use than females (4.4%) it is worth note to observe the number of males observed was much higher than the number of females observed.

The results for the drivers of the buses seat belt use was 100%. Every driver was using a seatbelt, and at the checkpoints the traffic police were enforcing this law, but there was no enforcement of seatbelts use to passengers. The conductor of the study also observed the bus driver or group leader gave no encouragement to passengers to wear seatbelts.

Discussion: Although there was no variation among Saudi national social classes regarding safety belt use on the transportation buses for Hajj, some variation did occur with regards to the safety belt use amongst non-Saudi national. The overall associated seat belt use with regards to Saudi pilgrims and pilgrims from underdeveloped and still developing nations was at 0%. While in developed countries, countries there is more public awareness, and laws enforcement around seatbelt use, there was 51.1% usage. The numbers in this study are consistent with the WHO Global Status Report on Road Safety in 2015, which states that underdeveloped and still developing countries have the highest risk of dying on a road traffic crash [9].

There is also a direct link between the enforcement of seatbelt laws and seatbelt usage. Every driver in this study was wearing his seat belt, and at every checkpoint it was checked by the traffic officers. However, the passenger seat belt use was neither checked nor enforced by the same traffic officers. In addition there was no encouragement or safety awareness that was given to passenger to ensure seatbelt usage.

There were some limitations to this study. The observer was not allowed on all buses he selected to observe, but was able to complete the needed sample size. Another limitation was that the observer was male, and it was sometimes difficult to judge by observation if the female passengers were utilizing their seat belts. Since this study was limited to tour buses, more information might be shown if all types of passenger vehicles were observed.

5. Conclusion:

What accounts for the lack of seat belt use by passengers? This study shows clearly that although seat belts are proven to decrease serious injury and fatalities in road vehicle crashes [5], only 4.8% of passengers used them. The 4.8% of passengers who utilized seat belts were from developed countries. The lack of seat belt use among passengers is endemic to passengers for all economic backgrounds. There is serious work that needs to be done to help prevent injury and death by increasing passenger seat belt use.

According to this study, passenger seat belt laws, although in effect are not properly enforced. Enforcement has been shown to have positive effect on seat belt use in developed countries around the world [10].

6. Recommendations:

1. Make an awareness campaign during Hajj that requires all bus drivers to encourage seat belt use among their passengers.

2. Traffic police enforce seat belt laws for passengers making the bus companies responsible for citations.

3. Increase more of the surveillance system known as (SAHER), to enforce speed and seat belt use.

7. References:

1. "Saudi Arabia - Pilgrimage." *Au.af.mil*. 4 Jan. 2012. Web. 7 Aug. 2017.
2. "Saudi Arabia plans 19,000 buses for 1.4m hajj pilgrims." *English.alarabiya.net*. 19 Aug. 2014. Web. 7 Aug. 2017.
3. "Saudi Arabia: Hajj/Umrah Pilgrimage - Chapter 4 - 2018 Yellow Book | Travelers' Health |CDC." *Wwwnc.cdc.gov* Web. 7 Aug. 2017.
4. "Health risk at the Hajj *ResearchGate*. 1 Apr. 2006. Web. 7 Aug. 2017.
5. Olumuyiwa Joshua Ogundele. "The impact of seat-belts in limiting the severity of injuries in patients presenting to a university hospital in the developing world Ogundele

OJ, Ifesanya AO, Adeyanju SA, Ogunlade SO - Niger Med J." *Nigeriamedj.com*. Medknow Publications and Media Pvt. Ltd., n.d. Web. 7 Aug. 2017.

6. Alaa K Abbas. "Seat belts and road traffic collision injuries." *World Journal of Emergency Surgery*. 28 May 2011. Web. 7 Aug. 2017.
   "About MOI." *Moi.gov.sa*. n.d. Web. 7 Aug. 2017.
7. "Seat belt utilization in Saudi Arabia and its impact on road accident injuries - ScienceDirect." *Sciencedirect.com*. n.d. Web. 6 Aug. 2017.
8. “Global status report on road safety: time for action.” Geneva, World Health Organization, 2015. (www.who.int/violence_injury_prevention/road_safety_status/2015).
9. Julia F. Costich, Svetla S. Slavova.“Using Enforcement and Adjudication Data to Assess the Impact of a Primary Safety Belt Law” *Traffic Injury Prevention* Vol. 16 , Iss. 7,2015.
10. “Hajj Statistics 1437 H (2016).” Saudi Arabia, General Authority for Statistics, 2017 (https://www.stats.gov.sa/sites/default/files/hajj_1437_en.pdf).
11. *Regulations to extend compulsory seat belt wearing to bus and coach passengers*. (n.d.). Retrieved 1 26, 2018, from Department for Transport: http://www.dft.gov.uk/consultations/aboutia/ria/regulationstoextendcompulsor5561?page=2
12. Ruhai, G., Manjiang, H., & Dong, X. (2010). *Simulation Study of Bus Occupant Restraint System in Emergency Brake*. Retrieved 1 26, 2018, from http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.ieee-000005663075
13. *Seat Belts - How Effective? - Road Safety Observatory*. (n.d.). Retrieved 1 26, 2018, from http://www.roadsafetyobservatory.com/HowEffective/vehicles/seat-belts

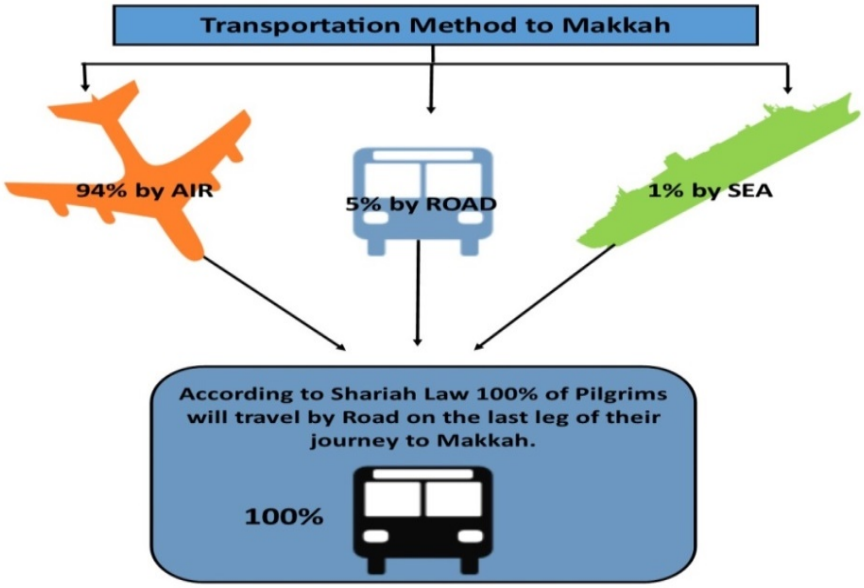


Figure 1: Transportation Methods to

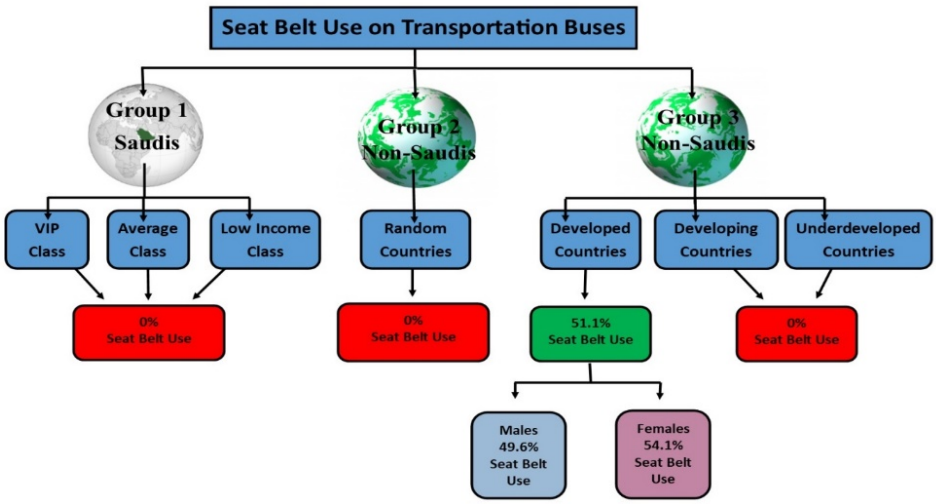


Figure 2: Seat Belt Use on Transportation Buses

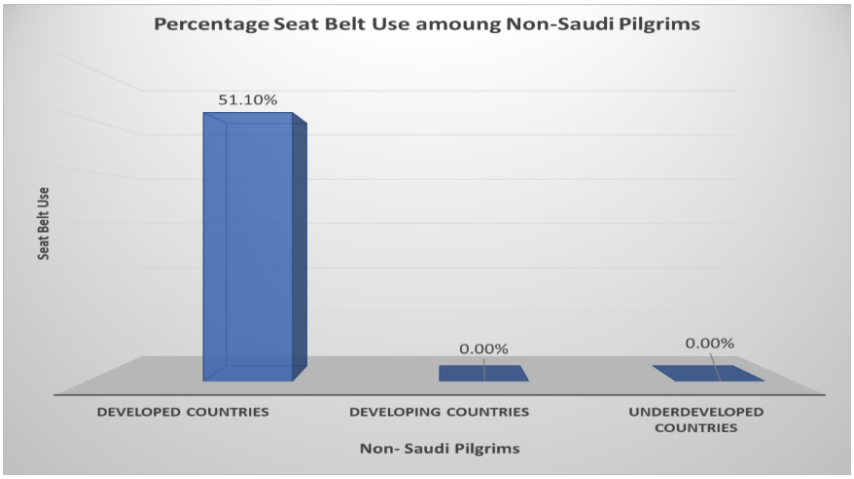


Figure 3: Percentage Seat Belt Use among Non-Saudi Pilgrims

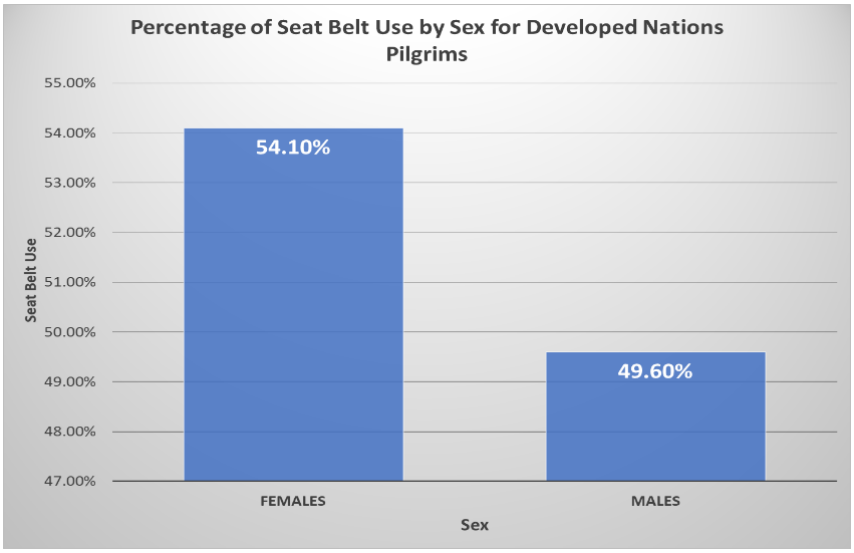


Figure 4: Percentage of Seat Belts Use by Sex for Developed Nations Pilgrims

Table 1: Saudi national pilgrims by socioeconomic status

Type of Agency	Total Passengers	Total Male	Total Female	Male Wearing Seat Belt	Female Wearing Seat Belt
Average Class	192	147	45	1	0
Low Income Class	180	90	90	0	0
VIP Class	97	56	41	0	0
Total	469	293	176	1	0

Table 2: Chi Square test in relation between social level and sex in using seat belt

	Chi Square	Difference	Probability
Female	40	12	0.0001
Male	40.5714	12	0.0001

Table 3: Results for Non-Saudi nationals by country development

Passenger Grouping	Female Passengers			Male Passengers			Total Passengers		
	Total Passengers	With Seat Belts	% Using Seat Belts	Total Passengers	With Seat Belts	% Using Seat Belts	Total Passengers	With Seat Belts	% Using Seat Belts
Developed	61	33	54.1%	115	57	49.6%	176	90	51.1%
Developing	136	0	0%	248	0	0%	384	0	0%
Under-developed	76	0	0%	375	0	0%	675	0	0%
Total	273	33	12.1%	479	57	11.9%	752	90	12.0%

Table 4: Results by group

Passenger Grouping	Female Passengers			Male Passengers			Total Passengers		
	Total Passengers	With Seat Belts	% Using Seat Belts	Total Passengers	With Seat Belts	% Using Seat Belts	Total Passengers	With Seat Belts	% Using Seat Belts
Group 1: Saudi socioeconomic	176	0	0%	293	1	0.3%	469	1	0.2%
Group 2: Non-Saudi Randomized	300	0	0%	375	0	0%	675	0	0%
Group 3: Non-Saudi by country development	273	33	12.1 %	479	57	11.9 %	752	90	12%
Total	749	33	4.4%	1147	58	5.1%	1896	91	4.8%