

" أثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج " الملخص التنفيذي

اسم الباحث الرئيس

د. أحمد محمد أحمد هلال

أسماء الباحثين المشاركين

د. إبراهيم بن علي الخالدي

د. ماجد بن أحمد باوزير

أ.د. خالد سليم الحربي

د. أحمد حاتم قاضي

١٤٤٨هـ (٢٠٢٦م)

قسم البحوث الإدارية والانسانية

مقدمة:

الحج أحد أكبر التجمعات البشرية في العالم، يجتمع فيه ملايين المسلمين من ثقافات ولغات وخلفيات اجتماعية مختلفة. وينعكس هذا التنوع بشكل مباشر على سلوك الحجاج من حيث التفاعل، والعبادة، والاستهلاك، والانضباط، والتعامل مع الآخرين وغيرها. ويساعد فهم سلوك الحجاج في تحسين الخدمات التنظيمية والإدارية وتقديم تجربة روحانية وإنسانية أفضل، والحد من السلوكيات الخاطئة والمشكلات الناجمة عن تلك السلوكيات، كذلك يُسهم فهم هذا السلوك بشكل علمي في تحسين الخدمات وتطوير تجربة الحج بما يتماشى مع رؤية السعودية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى جعل الحج تجربة روحانية آمنة وميسرة لجميع المسلمين. وتهدف الدراسة إلى: تحليل أنماط السلوك الفردي والجماعي لدى الحجاج، وفهم الاختلافات السلوكية بين جنسيات وثقافات مختلفة، وتقديم مقترحات لتحسين التفاعل بين الحجاج والجهات الخدمية.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

أولاً: مشكلة الدراسة

يشهد موسم الحج تنوعاً ثقافياً واسعاً بين الحجاج القادمين من دول ومجتمعات مختلفة، الأمر الذي يؤدي إلى تباين في الأنماط السلوكية أثناء أداء المناسك. وقد ينتج عن هذا التباين بعض السلوكيات التي تؤثر على تنظيم الحشود أو تعيق انسيابية الحركة، أو تتسبب في سوء فهم بين الحجاج.

وعلى الرغم من الجهود التنظيمية الكبيرة المبذولة خلال موسم الحج، إلا أن تأثير التنوع الثقافي على سلوكيات الحجاج لا يزال بحاجة إلى دراسة علمية أكثر عمقاً، نظراً لقلّة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع بشكل مباشر.

وتتمثل مشكلة الدراسة في الحاجة إلى فهم طبيعة العلاقة بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج، بهدف تحديد أبرز مظاهر هذا التأثير، والاستفادة من نتائجه في تحسين الجوانب التنظيمية والتوعوية المرتبطة بإدارة شؤون الحج.

ثانياً: أهمية الدراسة

تكتسب دراسة أثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج أهمية كبيرة، نظراً لما يمثله الحج من تجمع بشري عالمي يضم أفراداً ينتمون إلى ثقافات وخلفيات اجتماعية ولغوية متعددة. ويؤدي هذا التنوع إلى اختلاف في أنماط السلوك والتفاعل بين الحجاج أثناء أداء المناسك.

وتسهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين التنوع الثقافي والسلوكيات الفردية والجماعية للحجاج، مما يدعم الدراسات الاجتماعية والسلوكية المرتبطة بإدارة الحشود في البيئات الدينية. كما تساعد نتائجها الجهات المعنية بتنظيم الحج على تطوير أساليب تنظيمية وتوعوية تراعي الفروق الثقافية، وتسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للحجاج، وتبرز أهمية الدراسة أيضاً في دورها في الحد من السلوكيات غير المرغوبة، وتعزيز قيم التعاون والاحترام المتبادل بين الحجاج، بما يحقق الانسيابية والسلامة أثناء أداء المناسك.

أهداف للدراسة:

هدف رئيس مقترح " الكشف عن أثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج، وتحليل وفهم وتفسير أنماط تلك السلوكيات على المستويات الفردية والجماعية، وانعكاساتها على الحجاج أنفسهم وعلى قدسية الحج.

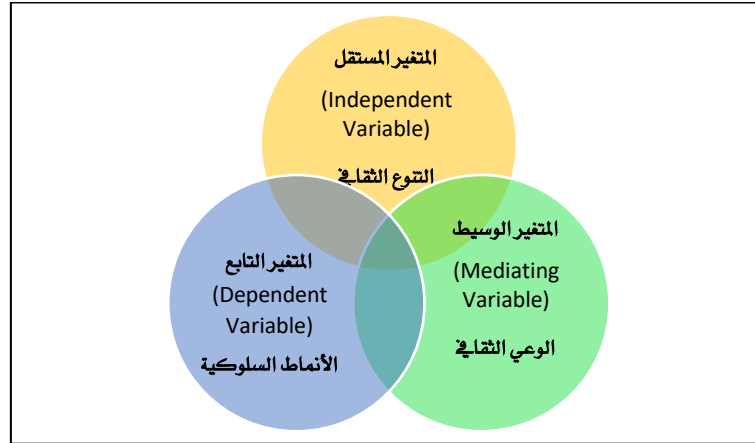
الأهداف الفرعية للدراسة:

١. تحديد أكثر الأنماط السلوكية الفردية والجماعية شيوعاً لدى الحجاج أثناء أداء المناسك.
٢. تحليل العلاقة بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية للحجاج من مختلف الجنسيات.
٣. تقويم انعكاسات هذه السلوكيات على قدسية الحج وروحانيته من وجهة نظر الحجاج.

تساؤلات الدراسة:

١. ما أكثر الأنماط السلوكية الفردية والجماعية شيوعاً لدى الحجاج أثناء أداء المناسك؟
٢. هل توجد علاقة ذات دلالة بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية للحجاج من مختلف الجنسيات؟
٣. كيف يقيم الحجاج انعكاسات هذه السلوكيات على قدسية الحج وروحانيته؟

فرضيات الدراسة



١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي والأنماط السلوكية (يتم عمله لكل فئة من فئات الحجاج).
٢. يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين الوعي الثقافي والأنماط السلوكية للحجاج. (يتم عمله لكل فئة من فئات الحجاج).

منهجية الدراسة:

المنهج الأنسب للدراسة

تعد هذه الدراسة وصفية تحليلية، تصف وتقرر الوضع الراهن لأثر التنوع الثقافي على الأنماط السلوكية للحجاج خلال موسم الحج، ويُعد المنهج المختلط (الكمي-النوعي) هو الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة، حيث: يوفر قياساً دقيقاً للظاهرة (كمياً). ويتيح فهماً عميقاً لتفسيراتها وأبعادها الروحية (نوعياً).

مواءمة الأهداف مع المنهج البحثي

أولاً: المنهج الكمي

تناسب هذه الأهداف المنهج الكمي من خلال:

- استخدام استبانة لقياس مستوى التنوع الثقافي.
- قياس الأنماط السلوكية للحجاج باستخدام مقاييس رقمية.
- تحليل العلاقة والأثر باستخدام الأساليب الإحصائية (مثل المتوسطات، الارتباط، والانحدار).

الأهداف القابلة للقياس كمياً:

- قياس مستوى التنوع الثقافي.
- تحديد نسب انتشار الأنماط السلوكية.
- قياس درجة تأثير السلوكيات على التجربة الروحية للحجاج.

ثانياً: المنهج النوعي

تناسب هذه الأهداف المنهج النوعي من خلال:

- إجراء مقابلات شبه منظمة مع رؤساء المكاتب الميدانية وشركات الحج.

- تفسير انعكاسات السلوكيات على الشعور بالروحانية وقديسية الحج.
- الأهداف القابلة للتحليل نوعيًا:
- تفسير العلاقة بين الثقافة والسلوك.
- فهم الأبعاد المعنوية والروحية للسلوكيات.
- تحليل دلالات السلوكيات الفردية والجماعية.
- أدوات جمع البيانات:
- ١. الملاحظة مباشرة لسلوك الحجاج في المشاعر (مكة - منى - عرفات - مزدلفة).
- ٢. مقابلات شخصية مع المسئولين عن المكاتب الميدانية وشركات الحج العاملة مع الحجاج وذوي الخبرة في العمل مع الحجاج.
- ٣. بالإضافة إلى إجراء استبيانات على عينة للحجاج للوقوف على أهم المشكلات السلوكية التي يعانون منها.
- عينة الدراسة:

١. عينة الحجاج: عينة عشوائية قوامها ١٨٠٠ مفردة موزعة على النحو التالي:

١. حجاج شرق آسيا	٣٠٠ حاج
٢. حجاج جنوب شرق آسيا	٣٠٠ حاج
٣. حجاج الدول العربية	٣٠٠ حاج
٤. حجاج أفريقيا غير العربية	٣٠٠ حاج
٥. حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا	٣٠٠ حاج
٦. حجاج إيران	٣٠٠ حاج *

- ٢. تم إجراء (٢٣) مقابلة شخصية مع المسئولين عن المكاتب الميدانية وشركات الحج العاملة مع الحجاج وذوي الخبرة في العمل مع الحجاج.
- أسلوب جمع البيانات:
- تم جمع البيانات من خلال استيفاء الاستبيانات مع الحجاج باستخدام المقابلات الميدانية وكذلك مقدمي الخدمة وذوي الخبرة.
- التحليل السوسيولوجي للسلوكيات السلبية:

أولاً: تحليل محددات الامتثال السلوكي وتحديات التوجيه لدى بعض الجنسيات في التجمعات الكبرى تشير البيانات إلى وجود "فجوة امتثال (Compliance Gap)" تظهر لدى فئات معينة، وهي ليست مرتبطة بالهوية القومية بقدر ارتباطها بمؤشرات الوعي التنظيمي، المستوى التعليمي، والخلفية السوسيو-ثقافية. تبرز التحديات السلوكية بشكل أوضح لدى الجنسيات التي تعاني من ضعف في التأهيل القبلي، أو تلك التي تتسم ثقافتها بالاندفاع العاطفي أو الفردية في التحرك، مما يؤدي إلى تعارض مع الأنظمة المتبعة في إدارة الحشود.

ثانياً: تحليل أهم السلوكيات السلبية (Behavioral Analysis)

يمكن تصنيف السلوكيات السلبية التي استُشغقت من إجابات العينة إلى أربعة محاور رئيسية:

* واجه فريق البحث صعوبة بالغة مع الحجاج الإيرانيين لرفضهم التعاون والتعامل مع الفريق البحثي حيث بلغ الدين تعاونوا وو افقوا على اجراء المقابلات (٩٢) حاجاً وحاجة فقط.

١. العشوائية في التحرك: (Non-Systematic Movement) عدم الالتزام بالمسارات المحددة أو جداول التفويج، مما يسبب حالات من التكدس والازدحام.
 ٢. مقاومة التوجيه الإرشادي: (Guidance Resistance) ويظهر ذلك في التمسك بآراء فقهية أو عادات شخصية تتعارض مع التنظيمات اللوجستية والأمنية.
 ٣. ضعف الوعي بالأنظمة: (Regulatory Illiteracy) عدم الإلمام بالقوانين المحلية المنظمة للمكان، سواء كانت أنظمة ممرورية، بيئية، أو تنظيمية خاصة بالحرمين.
 ٤. النزعة الفردية/التكبر السلوكي: كما ورد في الوصف بـ "المتكبرين"، ويُقصد به أكاديمياً "الاستعلاء على النظام"، حيث يعتقد الفرد أن ظروفه الخاصة تمنحه حق تجاوز القواعد العامة.
- ثالثاً: تصنيف الجندسيات وتحدياتها (بناءً على التكرار في البيانات)
- توزعت الملاحظات السلبية على عدة كتل جغرافية، يمكن تحليلها كالتالي:
١. الكتلة الأفريقية (العربية وغير العربية)
 - التحليل السلوكي: يُعزى تكرار ذكر هذه الفئة إلى الضغط العددي الهائل (خاصة مصر) والاندفاع العاطفي المرتبط بالرغبة في إتمام النسك دون مراعاة كافية للبروتوكولات التنظيمية. كما يلعب ضعف برامج التدريب قبل الوصول دوراً في نشوء هذه السلوكيات العفوية.
 - ظاهرة "حب المخالفة" (الجزائري ومصر): من منظور علم الاجتماع، قد لا يكون السلوك نابعاً من الرغبة في المخالفة لذاتها، بل هو نتاج لثقافة "التدبير الفردي" التي تنشأ في المجتمعات ذات الكثافة السكانية العالية، حيث يعتقد الحاج أن الحصول على الخدمة أو إتمام النسك يتطلب اختراق الصفوف أو تجاوز التعليمات لضمان الوصول السريع.
 - ظاهرة "النوم خارج المخيمات" (نيجيريا): تعكس هذه الظاهرة تحديات لوجستية واقتصادية. فالافتراض يمثل عبئاً أمنياً وصحياً كبيراً، وهو سلوك جماعي ترتبط ممارسته ببعض الجندسيات الأفريقية نتيجة لضعف الرقابة داخل بعثاتهم.
 ٢. كتلة جنوب آسيا
 - التحليل السلوكي: التحدي الأكبر هنا هو "عائق اللغة" (Language Barrier) وصعوبة إيصال المعلومة الإرشادية، مما يُفهم خطأً على أنه عدم رغبة في الالتزام، بينما هو في الحقيقة نقص في استيعاب التوجيه.
 ٣. الكتلة الإيرانية والعراقية
 - التحليل السلوكي: تظهر الملاحظات ميلاً للتمسك بتنظيمات داخلية خاصة ببعثاتهم قد تتعارض أحياناً مع المسارات العامة، بالإضافة إلى النزعة القوية للتكتل التي قد تصعب مأمورية المنظمين في توجيه الأفراد بشكل منفصل.

يمكن تحليل السلوكيات على أنها مجموعة من الممارسات غير المنظمة التي تعكس تبايناً في الوعي الديني، وإدارة الوقت، وفهم مقاصد الحج، إضافة إلى تأثير الخلفيات الثقافية والتنظيمية المختلفة. ويمكن تناولها كالتالي:

أولاً: الميل إلى المخالفة أو الاختلاف السلوكي بين بعض الجنسيات

الإشارة إلى "حب المخالفة" أو "حب الخلافات" بين بعض الحجاج (مثل مصر والجزائر) لا يمكن تعميمها علمياً، لكنها تعكس إدراكاً ذاتياً أو انطباعاً اجتماعياً بوجود اختلافات في أنماط التفاعل. ومن منظور علم الاجتماع، هذه الظاهرة غالباً ترتبط بـ:

- اختلاف الخلفيات الثقافية وأساليب التواصل
- تفاوت الالتزام بالأنظمة بين الأفراد لا الجنسيات
- ضغط البيئة المزدحمة الذي قد يُظهر السلوكيات الحادة بشكل أوضح

ثانياً: ضعف الوعي بمقصد ذكر الله في الحج

وهذا يعكس فجوة معرفية يمكن تفسيرها بـ:

- التركيز على الجوانب الشكلية للمناسك أكثر من المقاصد الروحية
- ضعف التوجيه التثقيفي المسبق أو أثناء الرحلة
- تفاوت الخلفيات التعليمية والدينية

وفي المقابل، يبرز اقتراح مهم وهو تعزيز التوجيه الديني المستمر، بما يساعد الحاج على تحقيق البعد الروحي للحج وليس فقط أداء المناسك.

ثالثاً: إشكالية إدارة الوقت والانشغال بالأنشطة الجانبية
يُلاحظ وجود:

- إهدار للوقت في أحاديث غير ضرورية
- الانشغال بالترفيه أو المسابقات الثقافية
- تحول بعض الأنشطة إلى منافسة بين الحملات

هذا يعكس ظاهرة معروفة في علم السلوك الجماعي وهي تحول الأولويات تحت تأثير البيئة الاجتماعية، حيث:

- يقل التركيز على الهدف الأساسي مع كثرة المشتتات
- يصبح الترفيه وسيلة للهروب من الإرهاق
- تتحول الأنشطة إلى سلوك جماعي تنافسي غير مقصود

رابعاً: النوم خارج المخيمات (حالة نيجيرية)

هذه الملاحظة تعكس سلوكاً تنظيمياً مرتبطاً بـ:

- ضعف الالتزام بتعليمات السكن
- صعوبة التكيف مع نظام المخيمات
- اختلاف العادات الثقافية في تنظيم الإقامة

وهو سلوك يُصنف ضمن التحديات التنظيمية للحشود متعددة الجنسيات.
خلاصة تحليلية

يمكن تلخيص هذه السلوكيات في ثلاثة محاور رئيسية:

١. محور معرفي ديني: ضعف فهم مقاصد الحج لدى بعض الحجاج .
 ٢. محور سلوكي تنظيمي: ضعف إدارة الوقت والانضباط داخل البرنامج اليومي .
 ٣. محور ثقافي اجتماعي: اختلاف العادات والتفاعل بين الجنسيات المختلفة .
- تُظهر هذه السلوكيات أن التحدي الأساسي ليس في أداء المناسك بحد ذاتها، بل في:

- تحقيق التوازن بين العبادة والتنظيم
- رفع الوعي بالمقاصد الروحية للحج
- إدارة التنوع الثقافي داخل بيئة واحدة كثيفة ومحدودة الزمن

وبالتالي فإن تحسين التجربة العامة للحاج يعتمد بشكل كبير على:

- التوجيه المسبق
 - الإرشاد المستمر
 - وتنظيم الوقت والأنشطة بما يحافظ على الهدف الأساسي للحج وهو العبادة والذكر.
- الخلاصة: تتفق الآراء على أن "الأمية التنظيمية" و "الاندفاع العاطفي" هما المحركان الأساسيان للسلوكيات السلبية. وتؤكد البيانات في نهايتها على ملاحظة مهمة: "كل جنسية فيها من يلتزم ومن يخالف"، مما يعني أن السلوك السلبي هو سلوك مكتسب يمكن معالجته عبر تطوير برامج التوعية بلغات متعددة وتشديد الرقابة التنظيمية على البعثات لضمان تأهيل الحجاج سلوكياً قبل وصولهم.

التحليل السوسيولوجي للسلوكيات الإيجابية:

أولاً: تحليل أنماط الامتثال السلوكي والوعي التنظيمي لدى الجنسيات الوافدة للحج والعمرة تشير البيانات المستخلصة إلى تباين في مستويات القبول والالتزام بالأنظمة والتعليمات بين الجنسيات المختلفة. ويمكن تصنيف هذه البيانات ضمن إطار "سوسيولوجيا الحج"، حيث يظهر جلياً أن الخلفية الثقافية والتعليمية تلعب دوراً محورياً في صياغة السلوك العام. تبرز فئة "جنوب شرق آسيا" (إندونيسيا وماليزيا) كنموذج رائد في الانضباط، تليها المجموعات القادمة من المجتمعات الغربية (أوروبا وأمريكا) التي تعتمد على "النظام المؤسسي" في تحركاتها.

ثانياً: تحليل السلوكيات الإيجابية المرصودة

من خلال استقراء الإجابات، يمكن حصر السلوكيات الإيجابية في الأبعاد التالية:

١. الامتثال التنظيمي: (Compliance) القدرة على اتباع المسارات المحددة، والالتزام بجداول التفويج، واحترام أنظمة الدولة المضيفة.

٢. التواضع والسكينة (Humility) سمة سلوكية تظهر في التعامل مع المرشدين ورجال الأمن، مما يسهل عملية الإرشاد الديني واللوجستي.
٣. الوعي المعرفي (Cognitive Awareness) الارتباط بين الثقافة الدينية العامة والوعي بالحقوق والواجبات، مما يقلل من حدة المخالفات السلوكية.
٤. المسؤولية الجماعية: السلوك الذي تنتهجه البعثات المنظمة (خاصة شرق آسيا) حيث يتحرك الأفراد ككتلة واحدة منضبطة.

ثالثاً: تحليل الجنسيات وتصنيف الأداء السلوكي

بناءً على التكرار في البيانات، يمكن تصنيف الجنسيات الأكثر إيجابية إلى ثلاث مجموعات رئيسية:

١. الكتلة الآسيوية (إندونيسيا، ماليزيا، جنوب شرق آسيا)
 - السمة الغالبة: الانضباط العالي، الهدوء، والالتزام الحرفي بالتعليمات.
 - التحليل: يعود ذلك إلى برامج التدريب المكثفة التي تتلقاها هذه الجنسيات في بلدانهم قبل الوصول، بالإضافة إلى الطبيعة الثقافية التي تميل للتقدير الجماعي.
٢. الكتلة الغربية (أوروبا، أمريكا، أستراليا)
 - السمة الغالبة: النظام، الثقافة القانونية، والاعتماد على البحث والمعرفة.
 - التحليل: هؤلاء الحجاج غالباً ما يأتون من مجتمعات تقدر النظام العام، مما ينعكس على سلوكهم في الحج كنوع من الممارسة المدنية الواعية.
٣. الكتلة التركية والأوراسية (تركيا، طاجيكستان)
 - السمة الغالبة: الاحترام المؤسسي والتنظيم اللوجستي.
 - التحليل: تظهر هذه المجموعات تقديراً كبيراً للمرشدين الدينيين، مع ميول واضحة للمحافظة على الهدوء في التجمعات الكبرى.
٤. الكتلة العربية (الخليج، الشام، المغرب، الأردن)
 - السمة الغالبة: سرعة الفهم والاندماج نتيجة وحدة اللغة، مع تفاوت في مستويات الالتزام الفردي.

رابعاً: الاستنتاج التحليلي الشامل

تؤكد البيانات حقيقة مهمة وهي أن "الإيجابية ليست حكراً على عرق محدد"؛ فالإشارة إلى أن "كل جنسية فيها من يلتزم ومن يخالف" هي إشارة موضوعية (Objective insight) تدل على أن المتغير الحقيقي ليس "الجنسية" بحد ذاتها، بل هو:

- مستوى التعليم والوعي.
- جودة التأهيل المسبق في بلد الحاج.
- السمات الشخصية (مثل التواضع).

الخلاصة: يتصدر الحجاج الإندونيسيون والماليزيون والأوروبيون قائمة الأكثر انضباطاً وتجاوباً مع التوجيهات، مما يجعلهم "النموذج المعياري" الذي يُحتذى به في إدارة الحشود.

النتائج العامة للدراسة

نتائج المحور الأول: التنوع الثقافي

- ١- أوضحت النتائج أن صعوبة التواصل مع الحجاج الناطقين بلغات مختلفة تُعد من أبرز التحديات المرتبطة بالتنوع الثقافي خلال موسم الحج. وقد سجل حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا أعلى نسبة إدراك لهذه الصعوبة (٧٩,٢٠٪)، تلاهم حجاج شرق آسيا (٧٩,٠٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٨,٠٠٪). وتعكس هذه النسب المرتفعة إدراكاً واضحاً للتحديات اللغوية التي تفرضها البيئة متعددة الثقافات واللغات. في المقابل، جاءت النسب أقل لدى حجاج الدول العربية (٦٩,٦٠٪)، ثم حجاج جنوب شرق آسيا (٦٤,٨٠٪)، وحجاج إيران (٦٢,٤٠٪)، مما يشير إلى تباين مستويات التأثر بالحوجز اللغوية بين المجموعات المختلفة.
- ٢- بينت النتائج أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا كانوا الأكثر إدراكاً لصعوبة فهم بعض التصرفات الناجمة عن الاختلافات الثقافية بنسبة (٧٨,٤٠٪)، يليهم حجاج شرق آسيا (٧٦,٤٠٪)، ثم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٢٠٪). أما حجاج الدول العربية فقد سجلوا نسبة (٦٨,٠٠٪)، في حين انخفضت النسب لدى حجاج جنوب شرق آسيا (٦١,٢٠٪) وحجاج إيران (٦٠,٦٠٪). ويعكس ذلك تفاوت تأثير الاختلافات الثقافية على تفسير السلوكيات والتفاعلات الاجتماعية بين الحجاج.
- ٣- أظهرت النتائج وجود تفاوت في إدراك الأثر السلبي لاختلاف العادات على العلاقات والتعاملات بين الحجاج، حيث سجل حجاج أفريقيا غير العربية أعلى نسبة (٧٥,٦٠٪)، تلاهم حجاج شرق آسيا (٧٣,٨٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٢,٦٠٪). بينما جاءت النسب أقل لدى حجاج إيران (٦٥,٨٠٪) والدول العربية (٦٣,٨٠٪)، وسجل حجاج جنوب شرق آسيا أدنى نسبة (٥٧,٢٠٪). وتشير هذه النتائج إلى اختلاف درجة تأثر الحجاج بالفروقات الثقافية والعادات الاجتماعية أثناء التفاعل مع الآخرين.
- ٤- أوضحت النتائج ارتفاع إدراك الاختلاف في مستوى الالتزام بالنظام بين الحجاج لدى حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنسبة (٧٨,٢٠٪)، يليهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا (٧٤,٨٠٪). في المقابل، سجل حجاج الدول العربية (٧٣,٦٠٪)، وحجاج إيران (٦٨,٠٠٪)، وحجاج جنوب شرق آسيا (٦٦,٠٠٪) نسباً أقل. ويعكس ذلك اختلاف وجهات النظر حول مدى الالتزام بالأنظمة والتعليمات بين المجموعات الثقافية المختلفة.
- ٥- أشارت النتائج إلى ارتفاع أهمية التفاعل المستمر مع حجاج من لغات مختلفة لدى حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنسبة (٧٩,٠٠٪)، تلاهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٤,٨٠٪) وشرق آسيا (٧٣,٢٠٪). بينما سجل حجاج إيران (٦٨,٢٠٪) وجنوب شرق آسيا (٦٣,٨٠٪) نسباً أقل. وتؤكد هذه النتيجة أن بيئة الحج، بما تتسم به من تنوع لغوي وثقافي، توفر فرصاً واسعة للتواصل والتفاعل بين الحجاج، مما يساهم في تنمية مهارات التواصل والتفاهم والتكيف مع الثقافات المختلفة.
- ٦- أظهرت النتائج ارتفاع مستوى إدراك الاختلاف في ترتيب السلوكيات والقيم، مثل الصبر والهدوء، لدى حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا بنسبة (٧٨,٨٠٪)، تلاهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٦,٤٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٦,٢٠٪) وشرق آسيا (٧٦,٠٠٪). في المقابل، سجل حجاج إيران (٧٠,٤٠٪) وجنوب شرق آسيا (٦٥,٤٠٪) نسباً أقل. وتدل هذه النتائج على وعي الحجاج بوجود تباينات ثقافية في منظومة القيم والسلوكيات، مع بقاء القيم الدينية المشتركة عاملاً مهماً في تعزيز التفاهم والتعايش بينهم.

٧- بينت النتائج أن حجاج أفريقيا غير العربية سجلوا أعلى نسبة إدراك لأهمية التنوع في المخيمات أو أماكن السكن بنسبة (٧٥,٢٠٪)، تلاهم حجاج شرق آسيا (٧٣,٦٠٪)، ثم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧١,٢٠٪)، والدول العربية (٧٠,٠٠٪). في المقابل، سجل حجاج إيران (٤٩,٨٠٪) وجنوب شرق آسيا (٤٩,٢٠٪) أدنى النسب. وتشير هذه النتائج إلى تفاوت مستوى تعرض الحجاج لبيئات سكنية متعددة الجنسيات، مع تأكيد أن السكن المشترك يمثل أحد أبرز مظاهر التفاعل الثقافي والاجتماعي في موسم الحج.

٨- أوضحت النتائج أن حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا كانوا الأكثر إدراكاً لاختلاف العادات الغذائية المرتبطة بنوع الطعام وطرق الطهي ومواعيد تناول الوجبات بنسبة (٧٩,٠٠٪)، يلهم حجاج أفريقيا غير العربية (٧٧,٤٠٪)، ثم حجاج شرق آسيا (٧٥,٢٠٪)، فعجاج الدول العربية (٧٤,٨٠٪). بينما انخفضت النسب لدى حجاج جنوب شرق آسيا (٧١,٦٠٪) وحجاج إيران (٦٨,٦٠٪). وتعكس هذه النتائج أن العادات الغذائية تمثل أحد أكثر أبعاد التنوع الثقافي وضوحاً في تجربة الحج، نظراً لارتباطها المباشر بالحياة اليومية والتفاعل المستمر بين الحجاج من مختلف الخلفيات الثقافية.

بوجه عام، تشير نتائج محور التنوع الثقافي إلى أن الحجاج يدركون بدرجات متفاوتة التحديات والفرص المرتبطة بالتنوع اللغوي والثقافي خلال موسم الحج. وقد برزت قضايا التواصل اللغوي، وفهم السلوكيات، واختلاف العادات والقيم، والتفاعل مع جنسيات متعددة بوصفها من أكثر مظاهر التنوع حضوراً في تجربة الحج. كما تؤكد النتائج أن الحج يمثل بيئة عالمية فريدة تسهم في تعزيز التفاعل بين الثقافات المختلفة، وتنمية مهارات التفاهم والتكيف والتعايش بين الحجاج رغم ما قد يرافق ذلك من تحديات ناتجة عن اختلاف الخلفيات الثقافية واللغوية.

نتائج المحور الثاني: الأنماط السلوكية

١- تشير النتائج إلى مستوى مرتفع من الالتزام بالتعليمات التنظيمية لدى جميع المجموعات، حيث تصدر حجاج إيران بنسبة (٨٠,٠٠٪)، تلاهم حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٦٠٪)، ثم حجاج الدول العربية (٧٩,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٨,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٨,٢٠٪)، فيما سجلت جنوب شرق آسيا أدنى نسبة (٧٧,٦٠٪). وتعكس النتائج تجانساً عاماً مرتفعاً في الامتثال مع فروق طفيفة بين المجموعات.

٢- أظهرت النتائج ارتفاعاً عاماً في الالتزام بالإرشادات أثناء الازدحام، حيث جاءت إيران في المقدمة (٨٠,٠٠٪)، تلاها حجاج تركيا وأوروبا وأمريكا والدول العربية (٧٧,٨٠٪)، ثم أفريقيا غير العربية وشرق آسيا (٧٦,٢٠٪)، وأخيراً جنوب شرق آسيا (٧٤,٨٠٪). وتشير النتائج إلى قدرة جيدة على التكيف السلوكي في البيئات عالية الكثافة مع فروق محدودة.

٣- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة من الالتزام بالنظام العام، حيث جاءت إيران أولاً (٨٠,٠٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٠٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، وشرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وأخيراً جنوب شرق آسيا (٧٦,٢٠٪). وتعكس النتائج انتظاماً سلوكياً متقارباً بين المجموعات.

٤- أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً من التعاون بين الحجاج، حيث تصدرت إيران (٧٩,٦٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٤٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، بينما سجلت جنوب شرق آسيا (٧٦,٠٠٪) وشرق آسيا (٧٤,٢٠٪) أدنى القيم نسبياً. وتشير النتائج إلى فعالية البيئة الدينية والتنظيمية في تعزيز السلوك التعاوني.

٥- بينت النتائج ارتفاع الميل للمبادرة بالمساعدة لدى جميع المجموعات، حيث جاءت إيران أولاً (٨٠,٠٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٤٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٦,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٥,٢٠٪). ويعكس ذلك حضوراً قوياً لقيم التضامن الاجتماعي.

٦- سجلت النتائج مستويات مرتفعة من الارتياح للتعامل مع التنوع الثقافي، حيث تصدرت تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٧,٨٠٪)، تلتها إيران (٧٧,٤٠٪)، ثم الدول العربية (٧٧,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٦,٤٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٦,٢٠٪)، وشرق آسيا (٧٣,٢٠٪). وتشير النتائج إلى مستوى جيد من التكيف الثقافي.

- ٧- أظهرت النتائج ارتفاعاً عاماً في الصبر أثناء الازدحام، حيث جاءت إيران أولاً (٧٩,٢٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٤٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٠٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٦,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٢٠٪). وتعكس النتائج سلوكاً انفعالياً منضبطاً في البيئات الكثيفة.
- ٨- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة من السلوك السلمي، حيث تصدرت إيران (٧٩,٢٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٨٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٦٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، وشرق آسيا (٧٧,٠٠٪). وتشير النتائج إلى استقرار سلوكي عام في البيئات المزدحمة.
- ٩- أظهرت النتائج التزاماً مرتفعاً بالهدوء، حيث جاءت إيران أولاً (٨٠,٠٠٪)، تلتها الدول العربية (٧٨,٨٠٪)، ثم تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية وجنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٨٠٪). وتعكس النتائج انتظاماً سلوكياً متقارباً.
- ١٠- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة في الاستجابة للطوارئ، حيث تصدرت إيران (٨٠,٠٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية وجنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٢٠٪). وتشير النتائج إلى جاهزية سلوكية جيدة في المواقف الطارئة.
- ١١- أظهرت النتائج التزاماً مرتفعاً بإرشادات السلامة، حيث جاءت إيران أولاً (٨٠,٠٠٪)، تلتها الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، ثم تركيا وأوروبا وأمريكا وجنوب شرق آسيا (٧٨,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٦,٦٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٢٠٪). ويعكس ذلك وعياً جيداً بمعايير السلامة.
- ١٢- بينت النتائج مستوى مرتفعاً من ضبط السلوك في الطوارئ، حيث تصدرت إيران (٨٠,٠٠٪)، تلتها الدول العربية (٧٨,٦٠٪)، ثم تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٤٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٢٠٪)، وشرق آسيا (٧٥,٢٠٪). وتشير النتائج إلى قدرة جيدة على التحكم الانفعالي.
- ١٣- أظهرت النتائج التزاماً عالياً بخطط التفويض، حيث جاءت إيران أولاً (٧٩,٦٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٦٠٪)، ثم الدول العربية (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٠٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٦٠٪). وتعكس النتائج فاعلية الالتزام التنظيمي.
- ١٤- سجلت النتائج مستويات مرتفعة من إدراك دور فهم الاختلافات الثقافية في ضبط الانفعالات، حيث تصدرت تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٢٠٪)، تلتها إيران (٧٨,٦٠٪)، ثم أفريقيا غير العربية (٧٧,٨٠٪)، والدول العربية (٧٧,٦٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٦,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٦,٦٠٪). وتشير النتائج إلى أهمية الوعي الثقافي في تعزيز التكيف السلوكي.

خلاصة المحور الثاني

تشير النتائج إجمالاً إلى ارتفاع مستوى الأنماط السلوكية الإيجابية لدى جميع المجموعات، مع تقارب ملحوظ في القيم، ما يعكس اتساقاً عاماً في الالتزام والانضباط والتعاون داخل بيئة الحج، إلى جانب دور واضح للعوامل التنظيمية والدينية في تعزيز السلوكيات التكيفية.

نتائج المحور الثالث: الوعي الثقافي

- ١- تشير النتائج إلى مستوى مرتفع جداً من احترام العادات والتقاليد بين جميع المجموعات، حيث تصدرت إيران (٨٠,٠٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا وشرق آسيا والدول العربية (٧٩,٤٠٪)، ثم جنوب شرق آسيا (٧٩,٠٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٨,٨٠٪). وتعكس النتائج اتساقاً عالياً في تبني قيم الاحترام والتعايش داخل بيئة متعددة الثقافات.
- ٢- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة من الحرص على فهم ثقافات الآخرين، حيث جاءت إيران أولاً (٧٩,٢٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٧,٦٠٪)، ثم جنوب شرق آسيا (٧٦,٨٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٦,٦٠٪)، والدول العربية (٧٥,٨٠٪)، وشرق آسيا (٧٥,٢٠٪). وتشير النتائج إلى اتجاه إيجابي نحو الانفتاح الثقافي وتعزيز الفهم المتبادل.

- ٣- أظهرت النتائج ارتفاعاً في مستوى المرونة الثقافية لدى جميع المجموعات، حيث تصدرت إيران (٧٩,٦٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا (٧٨,٢٠٪)، ثم أفريقيا غير العربية (٧٨,٠٠٪)، والدول العربية (٧٧,٨٠٪)، وجنوب شرق آسيا (٧٧,٦٠٪)، وشرق آسيا (٧٥,٤٠٪). وتعكس النتائج قدرة جيدة على التكيف مع التنوع الثقافي.
- ٤- بينت النتائج وجود تقدير مرتفع للتنوع الثقافي، حيث جاءت إيران أولاً (٧٩,٦٠٪)، تلتها جنوب شرق آسيا (٧٩,٢٠٪)، ثم تركيا وأوروبا وأمريكا والدول العربية (٧٨,٤٠٪)، وشرق آسيا (٧٧,٨٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪). وتشير النتائج إلى إدراك إيجابي للتنوع بوصفه عنصراً ثرياً للتجربة الحسية.
- ٥- سجلت النتائج مستويات مرتفعة من تجنب الأحكام المسبقة، حيث تصدرت إيران (٧٩,٦٠٪)، تلتها جنوب شرق آسيا وتركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٢٠٪)، ثم شرق آسيا (٧٨,٤٠٪)، والدول العربية (٧٧,٦٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٢٠٪). وتعكس النتائج تعزيز قيم التسامح والانفتاح الثقافي.
- ٦- أظهرت النتائج ارتفاعاً في الامتناع عن النقد الثقافي، حيث جاءت جنوب شرق آسيا أولاً (٧٩,٦٠٪)، تلتها تركيا وأوروبا وأمريكا والدول العربية (٧٨,٨٠٪)، ثم إيران (٧٨,٦٠٪)، وشرق آسيا (٧٨,٢٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٧,٦٠٪). وتشير النتائج إلى دور قدسية المكان في تعزيز ضبط السلوك الاجتماعي.
- ٧- سجلت جميع المجموعات مستويات مرتفعة في إدراك أثر التنوع الثقافي على تعزيز الروحية، حيث تصدرت إيران (٨٠,٠٠٪)، تلتها جنوب شرق آسيا وتركيا وأوروبا وأمريكا (٧٩,٤٠٪)، ثم شرق آسيا والدول العربية (٧٨,٦٠٪)، وأفريقيا غير العربية (٧٨,٢٠٪). وتعكس النتائج إدراكاً إيجابياً للتنوع بوصفه عنصراً داعماً للتجربة الروحية.

خلاصة المحور الثالث

تشير النتائج إجمالاً إلى مستوى مرتفع جداً من الوعي الثقافي لدى جميع المجموعات، يتمثل في احترام التنوع، والانفتاح على الثقافات الأخرى، وتجنب الأحكام المسبقة، مع إدراك إيجابي لدور التنوع في تعزيز التجربة الروحية، مما يعكس بيئة حج قائمة على التعايش والاحترام المتبادل

التوصيات

تسعى هذه التوصيات إلى تحويل النتائج الإيجابية للدراسة إلى ممارسات ميدانية عملية، من خلال التكامل بين التوعية المسبقة، والإدارة التنظيمية الفاعلة، والتقنيات الذكية، بما يسهم في تعزيز جودة تجربة الحج، ورفع مستوى الانضباط، وترسيخ قيم التعايش والاحترام بين الحجاج من مختلف الثقافات.

في ضوء نتائج الدراسة، التي أظهرت ارتفاعاً في مستويات التنوع الثقافي، والأنماط السلوكية الإيجابية، والوعي الثقافي لدى الحجاج، توصي الدراسة بما يلي:

- تعزيز خدمات الترجمة الميدانية متعددة اللغات في المشاعر والمخيمات، ودعمها بتطبيقات ترجمة فورية.
- توفير بطاقات ومواد إرشادية مبسطة متعددة اللغات تتضمن التعليمات والسلوكيات الأساسية.
- تنفيذ برامج توعية مسبقة وأثناء الحج لتعزيز الوعي الثقافي وآداب التعامل داخل الحشود.
- تأهيل المرشدين والعاملين ميدانياً على مهارات التواصل بين الثقافات وإدارة التنوع الثقافي.
- توحيد الرسائل والتعليمات التنظيمية وتبسيطها وبثها عبر قنوات متعددة وبصيغ متعددة اللغات.
- استخدام الرموز والإشارات البصرية الموحدة لتقليل الاعتماد على اللغة في التوجيه الميداني.
- تطوير وتفعيل التطبيقات الذكية الداعمة للإرشاد الفوري، والترجمة، والتوجيه السلوكي.
- رفع كفاءة إدارة الحشود من خلال تحسين خطط التفويج، وتنظيم المسارات، ومراقبة الانسيابية ميدانياً.
- تكثيف الإشراف الميداني في مناطق الازدحام، مع تفعيل وحدات تدخل سريع لمعالجة المواقف الطارئة.
- تعزيز ثقافة التعاون والمساعدة الفورية بين الحجاج، وتحفيز السلوكيات الإيجابية ميدانياً.

- دمج الوعي الثقافي ضمن البرامج السلوكية للحجاج بما يعزز ضبط الانفعالات والتكيف الاجتماعي .
- نشر رسائل إعلامية تؤكد أن التنوع الثقافي يمثل عنصر إثراء للتجربة الروحانية في الحج .
- إعداد ميثاق سلوك مختصر يوضح قواعد الاحترام والتعامل الثقافي داخل بيئة الحج .

مبادرات الدراسة

فيما يلي صياغة مبادرتين ميدانيتين مستلهمتين من التوصيات وبأسلوب علمي تطبيقي:

المبادرة الأولى: مبادرة "التواصل الذكي بين الحجاج"

الوصف:

مبادرة ميدانية رقمية-توعوية تهدف إلى تقليل الحواجز اللغوية والثقافية داخل بيئة الحج، وتعزيز التواصل الفعال بين الحجاج والعاملين.

الهدف العام:

تحسين جودة التواصل الفوري بين الحجاج من مختلف الجنسيات، وتقليل سوء الفهم الناتج عن التنوع اللغوي والثقافي.

آليات التنفيذ:

- تفعيل تطبيق ذكي متعدد اللغات يضم ترجمة فورية، وإرشادات سلوكية، وإجابات للأسئلة الشائعة.
- توفير رموز وإشارات بصرية موحدة داخل المشاعر والمخيمات.
- توزيع بطاقات إرشادية مختصرة متعددة اللغات.
- دعم النقاط الميدانية بأجهزة ترجمة فورية للمرشدين.

الفئة المستهدفة:

جميع الحجاج والعاملين الميدانيين في المشاعر المقدسة والمخيمات.

الأثر المتوقع:

تحسين مستوى الفهم المتبادل، تقليل الأخطاء السلوكية الناتجة عن الحاجز اللغوي، ورفع كفاءة التفاعل الميداني.

- مؤشرات أداء مبادرة "التواصل الذكي بين الحجاج"

1- مؤشرات فاعلية التواصل

- نسبة استخدام تطبيق الترجمة الفورية من إجمالي الحجاج المستهدفين .
- متوسط زمن الاستجابة للتواصل بين الحاج والمرشد الميداني .
- نسبة المشكلات اللغوية التي تم حلها دون تصعيد ميداني .

2- مؤشرات جودة الخدمة

- مستوى رضا الحجاج عن سهولة التواصل (استبيانات ميدانية/رقمية) .
- عدد البلاغات المتعلقة بسوء الفهم اللغوي قبل وبعد التطبيق .
- نسبة الاعتماد على الوسائل الرقمية مقابل التدخل البشري المباشر .

3- مؤشرات الانتشار والتغطية

- نسبة تغطية الحجاج بالبطاقات الإرشادية متعددة اللغات .
- عدد نقاط الدعم المجهزة بأجهزة الترجمة الفورية .
- نسبة استخدام الإشارات البصرية الموحدة في المواقع المستهدفة .

المبادرة الثانية: مبادرة "الحاج الواعي سلوكيًا وثقافيًا"

الوصف:

مبادرة توعوية سلوكية تهدف إلى تعزيز الالتزام والانضباط والوعي الثقافي لدى الحجاج قبل وأثناء أداء المناسك.

الهدف العام:

ترسيخ السلوكيات الإيجابية والوعي الثقافي بما يضمن انسيابية الحركة داخل الحشود وتعزيز قيم التعايش والاحترام.

آليات التنفيذ:

- تنفيذ برامج توعوية قبل الحج (مرئية ورقمية) حول إدارة السلوك في الحشود.
- بث رسائل يومية قصيرة داخل المشاعر حول الالتزام والهدوء والتعاون.
- إعداد ميثاق سلوك مختصر يوضح قواعد التعامل داخل بيئة الحج.
- تكثيف التوجيه الميداني في مناطق الازدحام ووحدات التدخل السريع.
- تحفيز السلوكيات الإيجابية عبر التقدير الإعلامي والميداني.

الفئة المستهدفة:

جميع الحجاج، مع تركيز خاص على مناطق الكثافة العالية.

الأثر المتوقع:

رفع مستوى الانضباط السلوكي، تعزيز التعاون بين الحجاج، وتقليل السلوكيات العشوائية في الحشود.

- مؤشرات أداء مبادرة "الحاج الواعي سلوكيًا وثقافيًا"

1- مؤشرات الالتزام السلوكي

- معدل الالتزام بالتعليمات التنظيمية في مناطق الحشود .
- نسبة الالتزام بالصفوف والمسارات المحددة خلال التفويج .
- انخفاض معدلات التدافع أو السلوكيات غير النظامية .

2- مؤشرات التفاعل والانضباط

- نسبة الحجاج المتفاعلين مع الرسائل التوعوية اليومية .
- معدل الاستجابة لتعليمات الطوارئ خلال المواقف الحرجة .
- مستوى الالتزام بالهدوء في مناطق الازدحام .

3- مؤشرات الوعي الثقافي

- نسبة الحجاج الذين يظهرون سلوكًا إيجابيًا في التعامل مع الثقافات المختلفة .
- انخفاض الشكاوى المتعلقة بسوء الفهم الثقافي أو السلوكي .
- مستوى إدراك الحجاج لقيم التنوع والتعايش (استبيانات بعدية) .

4- مؤشرات السلامة والتحفيز

- عدد الحوادث السلوكية أو التنظيمية في الحشود (قبل/بعد) .
- زمن الاستجابة الميدانية للحالات الطارئة السلوكية .
- عدد حالات التكريم أو الإشادة بالسلوك الإيجابي .



@Hajj_uqu



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



hajj@uqu.edu.sa