

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

اسم الباحث الرئيس

د. أحمد محمد احمد هلالي

أسماء الباحثين المشاركين

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

١٤٤٨هـ (٢٠٢٦م)

قسم البحوث الإدارية والانسانية

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

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

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

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

وفي ضوء النتائج، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التطبيقية والعمرانية والتنظيمية، من أبرزها: تحديد الطاقة الاستيعابية المناسبة للمقبرة، وتطوير مسارات أحادية الاتجاه للدخول والخروج، وإنشاء نظام إلكتروني لتنظيم الزيارة، واستبدال اللوحات التقليدية بشاشات إلكترونية تفاعلية متعددة اللغات، وتعزيز التوعية الشرعية قبل الزيارة وأثناءها، إضافة إلى زيادة أعداد المرشدين والمنظمين، وتفعيل الحلول الرقمية وتقنيات

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

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

الملخص الإنجليزي

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

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

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

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

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

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

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

توصيات الدراسة:

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

١. يسهم تحديد الطاقة الاستيعابية لمقبرة البقيع في تسهيل عملية الدخول والخروج.
٢. وضع لوحات إرشادية عند مدخل البقيع للتنبيه بمواعيد الزيارة وبمنع التصوير وإغلاق الهواتف المحمولة ومنع دخول النساء بشكل واضح ومكثف
٣. نقل إرشادات دعاء زيارة القبور إلى منطقة المدخل؛ بما يسهم في الحد من الازدحام وتسهيل حركة الزوار داخل البقيع
٤. زيادة الحواجز ورفع مستوى ارتفاعها في المواقع المحيطة بالقبور القديمة؛ للحد من التجمهر والوقوف المباشر عندها، بما يسهم في تحسين تنظيم الحركة داخل البقيع.
٥. توفير كتيبات تعريفية متعددة اللغات عن البقيع، تتضمن آداب الزيارة والمحظورات الشرعية، بما يسهم في رفع مستوى الوعي وتنظيم سلوك الزائرين.
٦. استبدال اللوحات الإرشادية الحالية في ساحة البقيع بشاشات إلكترونية توضع في مواقع وبارتفاعات مناسبة تضمن وضوحها للزائرين، بما يسهم في تسهيل الاطلاع على التعليمات والإرشادات أثناء الزيارة. كما يُقترح أن تتضمن هذه الشاشات محتوى توعوياً وإرشادياً بعدة لغات وبأسلوب واضح وبارز؛ لتعزيز تجربة الزائر وتحسين تنظيم الحركة داخل البقيع.
٧. مراجعة وتنظيم أوقات الزيارة وزيادتها بما يسهم في تحسين انسيابية الحركة وتقليل الازدحام، ورفع مستوى الراحة والتنظيم للزائرين.
٨. تعزيز وجود المنظمين داخل البقيع ومحيطه؛ لتوجيه الزوار والحد من التزاحم بما يحافظ على النظام وآداب الزيارة. كما يُقترح تخصيص مواقع مناسبة للمختصين الشرعيين والمخولين بالتوعية والإرشاد؛ للإجابة عن استفسارات الزوار وتوضيح المفاهيم الشرعية الصحيحة داخل المقبرة وخارجها.
٩. توفير مترجمين بعدة لغات تتناسب مع جنسيات الزوار؛ للمساهمة في توضيح التعليمات والمخالفات الشرعية بأسلوب مفهوم، بما يعزز الوعي ويساعد على تصحيح السلوكيات الخاطئة أثناء الزيارة.

١٠. نظراً لطول المسارات يقترح بناء جسر يكون مسار الدخول فيه من الجهة الجنوبية والخروج من الجهة الشرقية.
 ١١. تصميم تطبيق أو منصة يخصص لتنظيم الدخول لزيارة البقيع على غرار زيارة الروضة الشريفة، مع زيادة أوقات الزيارة.
 ١٢. بداية التوعية من بلد الزائر للحد من السلوكيات الخاطئة.
- التوصيات التطبيقية الميدانية
- أولاً: التوصيات المتعلقة بالسلوك الديني والروحي
- ١- تعزيز التوعية الشرعية قبل الدخول إلى المقبرة
- يوصى بتطوير منظومة توعوية متكاملة تبدأ من مداخل المقبرة، وتشمل:
- إنشاء نقاط توجيه مختصرة عند المداخل تتضمن رسائل واضحة حول :
 - آداب زيارة المقابر .
 - السلوكيات المشروعة أثناء الزيارة .
 - أهمية الهدوء والسكينة واحترام قدسية المكان .
 - وضع لوحات إرشادية بارزة للتنبيه ب :
 - مواعيد الزيارة .
 - منع التصوير .
 - إغلاق الهواتف المحمولة أو ضبطها على الوضع الصامت .
 - التعليمات التنظيمية الخاصة بالدخول .
 - نقل إرشادات دعاء زيارة القبور إلى منطقة المدخل؛ بما يسهم في تقليل التوقفات داخل المسارات والحد من الازدحام .
 - استخدام شاشات إلكترونية متعددة اللغات في مواقع مرتفعة وواضحة لعرض :
 - التعليمات التنظيمية .
 - التوجيهات الشرعية .
 - السلوكيات غير المناسبة مثل :
 - طلب البركة من القبور .
 - أخذ التراب أو الحصى .
 - دفن الأوراق أو المتعلقات الشخصية .
- ٢- تفعيل الإرشاد الصوتي الهادئ
- يوصى بتوفير رسائل صوتية قصيرة ومنخفضة النبرة تُبث بصورة دورية؛ لتذكير الزوار بـ:
- خفض الصوت .

- تجنب الدعاء الجماعي المرتفع .
- المحافظة على الهدوء العام .
- الالتزام بالمسارات المحددة وعدم إعاقة الحركة .
- ٣- تعزيز الإرشاد الشرعي والميداني
- يوصى بتخصيص مرشدين شرعيين ومنظمين ميدانيين داخل المقبرة ومحيطها، مع:
- توزيعهم في المسارات الأكثر ازدحامًا ونقاط الاختناق .
- تدريبهم على :
 - التصحيح اللطيف للسلوكيات .
 - التعامل مع الزوار من ثقافات متعددة .
 - احتواء المواقف العاطفية دون تصعيد .
- تخصيص مواقع مناسبة للمختصين الشرعيين المخولين بالإجابة عن استفسارات الزوار وتوضيح المفاهيم الشرعية الصحيحة داخل المقبرة وخارجها .
- ٤- تطوير المحتوى التوعوي متعدد اللغات
- يوصى بإعداد منظومة توعوية متعددة اللغات تشمل:
- كتيبات تعريفية مختصرة تتضمن :
 - آداب الزيارة .
 - المحظورات الشرعية .
 - خريطة المسارات والتنظيم .
- رموز QR مرتبطة بمحتوى رقمي توعوي وإرشادي .
- توفير مترجمين بعدة لغات تتناسب مع جنسيات الزوار؛ للمساهمة في توضيح التعليمات والتنبيهات الشرعية بصورة واضحة ومفهومة .
- توسيع نطاق التوعية لبدأ من بلد الزائر قبل وصوله، من خلال :
 - الحملات التوعوية الرقمية .
 - التنسيق مع شركات الحج والعمرة .
 - إدراج التعليمات ضمن البرامج الإرشادية للزوار والمعتمرين .
- ثانيًا: التوصيات التنظيمية والإدارية
- ١) تحسين إدارة الحشود والطاقة الاستيعابية
- نظرًا لارتفاع مؤشرات التراحم والتجمعات المعيقة للحركة، يوصى بما يلي:
- تحديد الطاقة الاستيعابية المناسبة للمقبرة بما يسهم في تنظيم الدخول والخروج وتقليل الكثافة البشرية .

- تصميم مسارات أحادية الاتجاه للدخول والخروج .
- مراجعة وتنظيم أوقات الزيارة وزيادتها بما يعزز انسيابية الحركة ويخفف الازدحام .
- إنشاء نظام إلكتروني أو تطبيق ذكي لتنظيم مواعيد الزيارة، على غرار تنظيم زيارة الروضة الشريفة .
- استخدام حواجز تنظيمية مرنة في المسارات الرئيسية .
- زيادة عدد الحواجز ورفع ارتفاعها في المواقع المحيطة بالمقابر القديمة؛ للحد من التجمهر والوقوف المباشر عندها .
- توزيع المشرفين والمنظمين ميدانيًا في مناطق الاختناق وأوقات الذروة .
- دراسة إمكانية إنشاء جسر أو مسار علوي لتنظيم الحركة، بحيث يكون الدخول من الجهة الجنوبية والخروج من الجهة الشرقية؛ بهدف تقليل طول المسارات وتحسين الانسيابية .

٢) تطوير نظام اللوحات والشاشات الإرشادية

يوصى بإعادة تصميم منظومة الإرشاد المكاني داخل المقبرة من خلال:

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

٣) تنظيم التصوير داخل المقبرة

نظرًا لارتفاع نسبة ملاحظة التصوير، يوصى بـ:

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

٤) رفع كفاءة التنظيم الميداني

يوصى بـ:

- زيادة أعداد المنظمين والمرشدين خلال المواسم وأوقات الذروة.
- تخصيص فرق متخصصة لـ:
 - تنظيم الحركة.
 - الإرشاد الديني.
 - التدخل السريع عند الازدحام.
- دعم العمل الميداني بوسائل اتصال وتقنيات متابعة تسهم في سرعة الاستجابة وتنظيم التدفقات البشرية.

ثالثاً: التوصيات السلوكية والاجتماعية

١. تعزيز ثقافة الهدوء واحترام قدسية المكان

نظراً لارتفاع بعض السلوكيات المرتبطة بالضوضاء والتجمعات، يوصى بـ:

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

رابعاً: التوصيات البيئية والخدمية

١) الحفاظ على النظافة والانضباط البيئي

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

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

٢) تطوير الخدمات الذكية

يوصى بتطوير حلول رقمية متكاملة تشمل:

- تطبيق أو دليل رقمي للزيارة يتضمن:

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

الخلاصة التنفيذية

تشير نتائج الدراسة إلى أن البيئة السلوكية داخل مقبرة البقيع تنسم عمومًا بـ:

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

المبادرات المقترحة:

أولاً: مبادرة سلوكية اجتماعية

مبادرة: "سفراء آداب الزيارة"

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

أهداف المبادرة

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

آلية التنفيذ

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

الأدوات المساندة

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

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

ثانياً: مبادرة لتحسين إدارة الحشود والطاقة الاستيعابية

مبادرة: "الزيارة الذكية وإدارة التدفق المرن"

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

أهداف المبادرة

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

مكونات المبادرة

١. نظام الحجز والتنظيم الذكي

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

إدارة التدفقات الميدانية

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

الرصد والتحليل اللحظي

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

التوسع الزمني والتشغيلي

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

مؤشرات قياس النجاح

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



@Hajj_uqu



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



hajj@uqu.edu.sa

