



برعاية كريمة من خادم الحرمين الشريفين
الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



الملتقى العلمي
لأبحاث الحج والعمرة والزيارة

السجل العلمي

تنظيم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة
جامعة أم القرى
بالتعاون مع معهد البحوث والاستشارات بجامعة طيبة



قاعة المؤتمرات الكبرى – جامعة طيبة
المدينة المنورة

خلال الفترة ٩ – ١٠ شعبان ١٤٣٦هـ
الموافق ٢٧ – ٢٨ مايو ٢٠١٥م



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحتويات

المحور الأول: الدراسات الفقهية والإدارية والاقتصادية.....	٥
النسيان وأثره في الوقوف بعرفه دارسة فقهية مقارنة	٦
جهود الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وتجاربها وخبراتها في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن	٢٣
لبس الحزام الطبي للمحرم	٤١
تصور مقترح لدور الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية في الحد من ظاهرة الحج بلا تصريح	٥٢
دور المرأة السعودية في الدلالة في المدينة المنورة	٧٣
تفعيل مقاصد الحج في الموسم (الواقع والمأمول)	٧٤
مقاصد الحج الشرعية أهميتها.. وأثار غيابها.....	٨٦
تقييم خدمات النقل لزوار المدينة المنورة دراسة ميدانية	٩٣
طلب الحج على الوجبات الجاهزة في مكة المكرمة والمدينة المنورة (موسم حج ١٤٣٣ هـ).....	١٠٢
تقييم الخدمات الصحية في المدينة المنورة خلال موسم حج ١٤٣٣ هـ	١١٩
بناء مجتمعات تعلم مهنية في مؤسسات الحج والعمرة (بناء النموذج في مهمة النقل لدى مؤسسات الطوافة)	١٢٨
المحور الثاني: الدراسات البيئية والصحية	١٣٩
الاتجاهات السلوكيات والمعرفية حول استخدام جهاز مزيل الرجفان الخارجي الأوتوماتيكي من قبل مقدمي الخدمة الاسعافية في هيئة الهلال الاحمر السعودي بموسم الحج ١٤٣٥ هـ (في نطاقات العاصمة المقدسة و المشاعر و الإسناد والفرق الميدانية).....	١٤٠
النفائيات الصلبة بإسكان الحجاج بمكة المكرمة خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ : دراسة أولية	١٤٨
جودة الغذاء في مشروع حفظ النعمة وتأثيره على صحة البيئة والحاج، " جمعية البر الخيرية بمكة المكرمة نموذجاً ".....	١٦٠
فاعلية استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة جلود الهدى والأضاحي لتحسين الاداء البيئي	١٧٣
تأثير الأشعة الكهرومغناطيسية على البشر استعراض وتوصيات بيئية.....	١٨٤
إنقاذ الحياة في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة (عرفات، منى، مزدلفة) والأماكن العامة عن طريق تأسيس برنامج الإنعاش القلبي الرئوي المبكر بواسطة التوزيع الإستراتيجي سهل المنال لأجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (أي إي دي) وتأسيس برنامج المستجيب الأول.....	١٨٥
متطلبات تأهيل مجزر الجمال والأبقار الحديث لنظام إدارة السلامة الغذائية (إيزو ٢٢٠٠٠) أثناء موسم حج ١٤٣٤ هـ.....	١٨٨
الانتشار المصلي للعدوى بميكروب الليستيريا المستوحدة بين الأغنام المستوردة للهدى والأضاحي خلال موسم حج ١٤٣٤ هـ	٢٠٢
تغيرات درجات الحرارة علي مكة المكرمة والمدينة المنورة.....	٢٠٣
استخدام نموذج Air Q2.2.3 للتنبؤ بحالات أمراض الجهاز التنفسي الناتجة من التعرض للأتربة الصخرية المستنشقة في مدينة مكة المكرمة	٢٠٤
التوزيع المكاني للموجات الكهرومغناطيسية لأبراج شركات الاتصالات بالمنطقة المركزية للحرم المكي الشريف والمشاعر المقدسة.....	٢٢٠

٢٣٩.....	مكافحة الملوثات بين دورات المياه وساحات المسجد الحرام.....
٢٤٨.....	التكرير الحيوي للنفايات في مكة المكرمة: حل لتحويل المخلفات التي تنتج أثناء مواسم الحج والعمرة إلى ثروة.....
٢٤٩.....	تأمين صحة و سلامة اللحوم أثناء الحج: خبرات من مواسم الحج في إطار مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي و الأضاحي.....
٢٥٩.....	المحور الثالث: الدراسات العمرانية والهندسية
٢٦٠.....	تطوير بنية تحتية للبيانات المكانية لحركة الحجاج وتنقلهم خلال أيام الحج في المشاعر المقدسة
٢٦١.....	دراسة عمرانية لتسهيل زيارة البقيع بالمدينة المنورة
٢٨٢.....	مكة المكرمة والمدينة المنورة مدينتان ذكيتان دراسة تخطيطية.....
٢٩٩.....	تطوير مراكز فرز آلية لتسهيل عبور مركبات الحجاج.....
٣١٢.....	دور مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في دعم أبحاث تطوير خدمات ومرافق المشاعر المقدسة
٣٢٢.....	المحور الرابع: دراسات الإعلام والتوعية
٣٢٣.....	أثر واقع الاتصال في مساكن الحجاج على سلوكيات تواصلهم وتصوراتهم
٣٢٤.....	إظهار اللافئات الرقمية ورسائل التذكير: تحديد فعالية اللوحات الإلكترونية خارج المسجد النبوي في المدينة المنورة
٣٢٥.....	دور وسائل الإعلام الجديد في مواجهة بعض مشكلات زوار المسجد النبوي الشريف
٣٣٧.....	تأثير المواد الإعلامية وانعكاساتها على توعية زائري المسجد الحرام
٣٧٠.....	دور حملات التوعية الصحية المقدمة من وزارة الصحة السعودية في امداد حجاج بيت الله الحرام بالمعلومات الصحية واتجاهاتهم نحوها.....
٣٧٥.....	المحور الخامس: دراسات التقنية وتطبيقاتها
٣٧٦.....	ملخص أدبي للمراقبة الصورية في الحج و العمرة
٣٧٧.....	استخدام أدوات البيانات الضخمة لتحليل الآراء والمشاعر للتغريدات المتعلقة بالحج
٣٧٨.....	محاكاة دخول وخروج الزوار من المرافق العامة (دورات المياه) في مسجد النبوي الشريف
٣٧٩.....	تقييم الخدمات التي تقدم للحجاج في المنافذ الجوية دراسة مقارنة
٣٩١.....	تجربة الإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة في تطبيق تقنية ذكاء الأعمال - Business intelligence
٣٩٨.....	المحور السادس: الجهود والخبرات ودورها في تطوير الخدمات (أورق عمل)
٣٩٩.....	هدية الحاج والمعتمر.....
٤١٦.....	جهود مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة في موسمي الحج والعمرة والزيارة.....
٤٢٧.....	إدارة المخلفات بالمدينة المنورة و علاقتها بموسمي الحج و العمرة
٤٣٥.....	المشاركة المجتمعية وإسهامها في تعزيز السلامة العامة لضيوف الحرمين الشريفين.....
٤٤٧.....	دراسة قياس رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي دراسة أجريت خلال موسم حج ١٤٣٥هـ-١٤٤٧هـ.....

فهرس الأسماء

185	إبراهيم بن سيدي محمد الشنقيطي
140, 447	إبراهيم بن علي اليماني
119, 202, 239	إبراهيم حسين عبدالرحيم
102	إبراهيم عبد المجيد القليطي
74	إبراهيم علي عامر
184	إبراهيم فايد
140, 447	أحمد بن محمد الخريصي
23	أحمد بن محمد بلعوص
337	أحمد سالم عيسوي
41	إسماعيل غازي مرحبا
248	إقبال إسماعيل
102	السيد محمد أحمد السريتي
239	أنس سراج دبلول
325	إيمان فتحي حسين
148, 188	بسام حسين مشاط
204, 220	تركي محمد حبيب الله
86	حسن بن عبدالحميد بخاري
447	حسن حسين نافع
140, 447	خالد بن سالم الحبشي
379	رامي المورعي
140, 447	رشيد بن صالح العيد
260	رضا البيعقوبي
119	رمزي بن أحمد الزهراني
282	سامي بن ياسين برهمين
379	سمير مصطفى شعراوي
160	سميرة عبدالله بناني
204	سيد منير
188, 202	شوكت محمد فتحي
239	صالح با جمال
416	صالح سلامة
248	طلال الملبي
188	عادل الشيمي
202, 239	عاطف حسين أصغر
204, 220	عاطف محمد فتحي
128	عبد العزيز بن محسن المضواحي
379	عبد الله الهوساوي
248	عبدالستار نظامي
203	عبداللطيف عيسوي عواد
160	عبدالله بكر بناني

435	عبدالله بن سعيد القحطاني
93	عبدالله محمد عبدالرحمن
119	عبدالمنصف حسن رشوان
323, 324, 325, 370	عثمان بكر عثمان قزاز
220	عصام عبد الحليم مرسي
148, 204	عصام عبدالحليم مرسي
261	علاء الدين بن عادل الألفي
202, 239	عمر بشير أحمد
378	عمر طيان
248	عمر عودة
377	غسان فاروق باتي
249	غسان فايز الطبري
299	فاضل محمد عثمان
239	فائز با حويرث
323, 324	فضل رحيم خان
249	فهد بن عبدالله الحزاب
427	فواز بن محمد المرواني
391	ماجد بن عبدالرحمن البيجاوي
160	مارية طالب الزهراني
261	محمد بن عبد الله إدريس
248	محمد ربحان
74	محمد عبد رب النبي سيد
447	محمد عواد الهريم
140	محمد منصور الشريف
378	محمد نومان كبير
379	محمود أحمد الجمل
52	محمود محمد عبد الله كسناوي
6	مرتضى عبد الرحيم محمد
399	منصور العامر
173	منى فؤاد إبراهيم
184	مولدي بيذا
102	نبيل صلاح العربي
73	هدير أبو النجا
447	هشام أحمد بايونس
128	هشام بن محمد حافظ
140	هيثم محمد مليباري
148, 220	وليد السيد أبو السعود
74	ياسر جلال شعبان
376	ياسر صالح عثمان
378	ياسر محمد الجناحي
140	يوسف جمال سمكري

المحور الأول:

الدراسات الفقهية والإدارية والإقتصادية

النسيان وأثره في الوقوف بعرفه

دارسة فقهية مقارنة

د. مرتضى عبد الرحيم محمد عبد الرحيم

أستاذ الفقه المقارن المساعد بقسم الشريعة والدراسات الإسلامية - جامعة الطائف فرع الخرمة

ملخص بحث

من المعلوم أن التشريع الإسلامي قد عالج في النفس البشرية النواحي الفطرية، ووضع للتصرفات الناشئة عنها أحكامها الخاصة بها، وبيّن أن الإنسان قد يصدر عنه من التصرفات ما يعدّ عفواً من غير قصد، فيقدم على أمر محرّم، أو يترك ما أمر بفعله على سبيل الخطأ أو النسيان، وهذا ما يجعل المسلم يسير على هدى، وبصيرة من أمره في جميع شئون حياته الدنيوية والأخروية .

و تتلخص مشكلة البحث في أن النسيان لا يكاد يسلم منه أحد في مناسك الحج، أو غيرها، كما أن غالبية الحجاج يجهلون كثيراً من الأحكام التي تتعلق بمناسك الحج، ومنها النسيان، الذي يطرأ على هذه الأحكام، وذلك بالتغيير في الحكم الفقهي للمسألة نتيجة التأثر بالنسيان.

واشتمل هذا البحث على مقدمة وسبعة مباحث وخاتمة .

المقدمة: تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه وحدوده وخطته.

المبحث الأول : التعريف بمفردات البحث والألفاظ ذات الصلة .

المطلب الأول: التعريف بمفردات البحث (النسيان- الأثر - الوقوف بعرفة).

المطلب الثاني: الألفاظ ذات الصلة (السهو - الغفلة).

المبحث الثاني: آراء الفقهاء في تحلل من فاته الوقوف بعرفة بسبب النسيان.

المبحث الثالث: آراء الفقهاء في القضاء على من فاته الوقوف بعرفة.

المبحث الرابع : آراء الفقهاء في الهدى على من فاته الوقوف بعرفة.

المبحث الخامس : حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفق قبل غروب الشمس ثم تذكر ولم يعد إلى عرفة.

المبحث السادس: حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفق قبل غروب الشمس ثم تذكر وعاد قبل الغروب ثم دفع بعد الغروب.

المبحث السابع : حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفق قبل غروب الشمس ثم تذكر وعاد بعد غروب الشمس.

الخاتمة : وتشمل أهم النتائج التي توصلت إليها في البحث ثم ذيلت البحث بفهرس بأهم المراجع والمصادر.

المقدمة

من المعلوم أن التشريع الإسلامي قد عالج في النفس البشرية النواحي الفطرية، ووضع للتصرفات الناشئة عنها أحكامها الخاصة بها، وبيّن أن الإنسان قد يصدر عنه من التصرفات ما يعدّ عفواً من غير قصد، فيقدم على أمر محرّم، أو يترك ما أمر بفعله على سبيل الخطأ أو النسيان، وهذا ما يجعل المسلم يسير على هدى، وبصيرة من أمره في جميع شئوون حياته الدنيوية والأخروية .
أولاً: أسباب اختيار الموضوع:

التعرف على سمة من سمات الشريعة الإسلامية الغراء ألا وهي التيسير ورفع الحرج عن الناسي .
أن النسيان لا يكاد يسلم منه أحد في أدائه لمناسك الحج، أو في غيرها.
بيان الأثر المترتب على النسيان في الوقوف بعرفة، خاصة وأن الوقوف بعرفة هو الركن الأعظم من أركان الحج.

ثانياً: مشكلة البحث: تتلخص مشكلة البحث في أن النسيان لا يكاد يسلم منه أحد في مناسك الحج، أو غيرها، كما أن غالبية الحجاج يجهلون كثيراً من الأحكام التي تتعلق بمناسك الحج، ومنها النسيان، الذي يطرأ على هذه الأحكام، وذلك بالتغيير في الحكم الفقهي للمسألة نتيجة التأثر بالنسيان.
ثالثاً: أهداف البحث:

بيان الفرق بين النسيان والسهو من جهة، والنسيان والغفلة من جهة أخرى.
التعرف على أثر النسيان في الوقوف بعرفة.
التعرف على آراء الفقهاء في تحلل من فاته الوقوف بعرفة بسبب النسيان.
بيان آراء الفقهاء في القضاء على من فاته الوقوف بعرفة.
التعرف على آراء الفقهاء في الهدى على من فاته الوقوف بعرفة.
بيان حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر ولم يعد إلى عرفة.
بيان حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر وعاد قبل الغروب ثم دفع بعد الغروب.

بيان حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر وعاد بعد غروب الشمس.
رابعاً: الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى : آثار الجهل والنسيان في الفقه الإسلامي للدكتور/ محمد جميل محمد مصطفى، وهي عبارة عن رسالة دكتوراه مقدمة إلى كلية الشريعة والقانون بالقاهرة.

الدراسة الثانية : عوارض الأهلية عند الأصوليين : للدكتور / حسين خلف الجبوري، رسالة مقدمة إلى جامعة أم القرى، مكة المكرمة ١٩٨٨ م .

الدراسة الثالثة : النسيان في ضوء القرآن، دراسة موضوعية : للدكتور/ محمود هاشم محمود عنبر، بحث منشور بمجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإسلامية، المجلد الحادي والعشرون، العدد الثاني ، يونيو ٢٠١٣ م .

خامساً: منهجي في البحث:

جمع المعلومات النظرية المتعلقة بالنسيان وأثره في الوقوف بعرفة.

عزوت الآيات القرآنية إلى سورها .

خرّجت الأحاديث النبوية والآثار الواردة في البحث .

عرفت المصطلحات الفقهية الواردة في البحث.

ذكرت أقوال الفقهاء القدامى في المسألة، مستقيماً كل رأي من كتبه المعتمدة، فإن لم يكن لهم رأي - نظراً

لحدائثة المسألة - ذكرت أقوال الفقهاء المحدثين والمعاصرين ناسباً كل رأي إلى قائله .

حررت أقوال الفقهاء في المسألة، بذكر مواضع الاتفاق ومواضع الاختلاف إذا كان هناك داع لذلك.

ذكرت أدلة الفقهاء، ثم ناقشت الأدلة ما أمكن ذلك، ثم اخترت الرأي الذي يستند إلى الدليل الصحيح ويراعى

المصلحة دون تعصب لرأي، أو مذهب معين من المذاهب .

سادساً: خطة البحث: اشتمل هذا البحث على مقدمة، وسبعة مباحث، وخاتمة .

المقدمة: تتضمن مشكلة البحث وأهميته وأهدافه، والدراسات السابقة، وحدوده وخطته.

المبحث الأول : التعريف بمفردات البحث والألفاظ ذات الصلة.

المطلب الأول: التعريف بمفردات البحث (النسيان- الأثر- الوقوف بعرفة).

المطلب الثاني: الألفاظ ذات الصلة (السهو - الغفلة).

المبحث الثاني: آراء الفقهاء في تحلل من فاتته الوقوف بعرفة بسبب النسيان.

المبحث الثالث: آراء الفقهاء في القضاء على من فاتته الوقوف بعرفة.

المبحث الرابع : آراء الفقهاء في الهدي على من فاتته الوقوف بعرفة.

المبحث الخامس : حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر ولم يعد إلى

عرفة.

المبحث السادس: حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر وعاد قبل

الغروب ثم دفع بعد الغروب.

المبحث السابع : حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر وعاد بعد غروب

الشمس.

الخاتمة : وتشمل أهم النتائج التي توصلت إليها في البحث ثم ذيلت البحث بفهرس بأهم المراجع والمصادر .

هذا وقد بذلت قصارى جهدي لإتمام هذا البحث، فما كان من توفيق فمن الله وحده، وما كان من خطأ أو

نسيان فمنى ومن الشيطان، ولكن حسبي أني لم أدخر وسعاً، ولم ألو جهداً في البحث والتنقيب، والله أسأل

أن يكتب لنا التوفيق والسداد، ويجعل أعمالنا كلها خالصة لوجهه الكريم، إنه مولانا فنعم المولى ونعم

النصير.

المبحث الأول : التعريف بمفردات البحث والألفاظ ذات الصلة

ويشتمل على مطلبين: المطلب الأول: التعريف بمفردات البحث (النسيان- الأثر- الوقوف بعرفة).

المطلب الثاني: الألفاظ ذات الصلة (السهو - الغفلة).

المطلب الأول: التعريف بمفردات البحث

الفرع الأول: تعريف النسيان في اللغة والاصطلاح

أ- تعريف النسيان في اللغة : النسيان بكسر النون : ضد الذكر والحفظ، يقال نَسِيتُ الشيء نسياناً أو نَسِياً ونَسِياً، ورجل نَسِيان بفتح النون، أي كثير النسيان للشيء، كما يقال : فلان نَسِي أي كثير النسيان قال ابن فارس: "النُّونُ والسَّيْنُ والياءُ أصلان صحيحان: يَدُلُّ أحدهما على إغفال الشيء، والثاني على ترك الشيء"^(١)، والنسيان في اللغة أيضاً بمعنى الترك، ومنه قوله تعالى ﴿ قَالَ كَذَلِكَ أَتَتْكَ آيَاتُنَا فَنَسِيتَهَا وَكَذَلِكَ الْيَوْمَ تُنسى العجز عن تذكرها في الحال، ^(٢) فمن خلال ما تقدم يتبين أن النسيان في اللغة يأتي بمعنيين: الأول : أن النسيان ضد الذكر والحفظ، والثاني : أنه بمعنى الترك.

ب - تعريف النسيان في الاصطلاح: عُرِّفَ النسيان بتعاريف كثيرة منها: ما عرفه به عبد العزيز البخاري بأنه "جهل الإنسان بما كان يعلمه ضرورة مع علمه بأمر كثيرة لا بأفة"^(٣)، وعرفه جماعة من الأصوليين منهم ابن نجيم بأنه "عدم الاستحضار للشيء في وقت حاجته"^(٤)، وعرفه الجرجاني بأنه: "الغفلة عن معلوم في غير حالة السنتة"^(٥)، وعرفه الرُّاغِبُ: "هو ترك الإنسان ضبط ما استودع؛ إمَّا لضعف قلبه؛ وإمَّا عن غفلة؛ وإمَّا عن قصد حتى ينحذف عن القلب ذكْرُه"^(٦).

الفرع الثاني: تعريف الأثر في اللغة والاصطلاح

أ- تعريف الأثر في اللغة : للأثر في اللغة عدة معانٍ منها: بقية الشيء، وجمعه : آثار، وأثور، ومنها : التبعية، يقال : أثر كذا وكذا بكذا وكذا : أي أتبعه إياه، ومنها تقديم الشيء، وذكر الشيء، والخبر، وجمعه أخبار، قال ابن منظور: "الأثر - بالتحريك - ما بقي من رسم الشيء، والتأثر: إبقاء الأثر في الشيء، وأثر في الشيء ترك فيه أثراً"^(٧)، وقال ابن فارس: "أثر " الهمزة، والثاء، والراء، له ثلاثة أصول: تقديم الشيء، وذكر الشيء، ورسم الشيء الباقي"^(٨)، ومن معانيه أيضاً : العلامة، وجمعه أعلام.^(٩)

(١) معجم مقاييس اللغة: لابن فارس ٤٢١/٥.

(٢) المرجع السابق ص ٤٤٩.

(٣) كشف الأسرار شرح أصول البزدوي: للبخاري الحنفي ٢٧٦/٤.

(٤) فتح الغفار بشرح المنار لابن نجيم الحنفي ٨٨/٣، التقرير والتحبير في شرح التحرير: لابن أمير الحاج ٤٢١/٣.

(٥) التعريفات للجرجاني ص ٢١٠ .

(٦) مفردات ألفاظ القرآن: للرُّاغِبُ الأصفهاني ٨٠٣/١.

(٧) لسان العرب: لابن منظور ٥/٤، مختار الصحاح: للرازي ١٣/١، القاموس المحيط ٣٤١/١.

(٨) معجم مقاييس اللغة: لابن فارس ٥٣/١.

(٩) لسان العرب: لابن منظور ٥/٤.

ب- تعريف الأثر في الاصطلاح: عُرِّف الأثر بأنه: " حصول ما يدل على وجود الشيء، والنتيجة، وأثرت الحديث نقلته"^(١)، وعرفه الجرجاني بقوله: " الأثر له ثلاثة معان: الأول: بمعنى النتيجة، وهو الحاصل من الشيء، والثاني: بمعنى العلامة، والثالث: بمعنى الجزء"^(٢).

والملاحظ أنه لا يخرج استعمال الفقهاء للفظ (أثر) عن المعاني اللغوية، وأكثر ما يستعمله الفقهاء للدلالة على بقية الشيء، أو ما يترتب على الشيء، كقولهم في حكم بقية الشيء بعد الاستجمار: (وأثر الاستجمار معفو عنه بمحله)، وقولهم في حكم بقية الدم بعد غسله: ولا يضر أثر الدم بعد زواله، ويطلقونه على ما يترتب على الشيء، وهو ما يسمى بالحكم، كما إذا أضيف الأثر إلى الشيء، فيقال: أثر العقد، وأثر الفسخ، وأثر النكاح ٠٠٠: أي الأحكام، والنتائج المترتبة عليه.^(٣)

وآخر هذه المعاني هو ما أريده في هذا البحث، فأقصد بأثر النسيان نتائجه، وما يترتب عليه من أحكام. الفرع الثالث: الوقوف بعرفة:

أ- تعريف يوم عرفة: يوم عرفة: هو التاسع من ذي الحجة، وعرفة أو عرفات: موقف الحاج ذلك اليوم، وهي على نحو (٢٠ كيلو متر تقريباً)^(٤)

ب- الفرق بين عرفة وعرفات: قال النيسابوري: "عرفات جمع عرفة"، وقال الطبرسي: "عرفات: اسم للبقعة المعروفة التي يجب الوقوف بها، ويوم عرفة يوم الوقوف بها".^(٥)

ج- سبب تسمية عرفات: قيل: سميت بذلك لأن آدم عليه السلام عرف حواء فيها، وقيل: لأن جبريل عليه السلام عرف إبراهيم عليه السلام فيها المناسك، وقيل: لتعارف الناس فيها، وقيل: هي مأخوذة من العرف وهو الطيب؛ لأنها مقدسة.^(٦)

د- حكم الوقوف بعرفة: اتفق أهل العلم على أن الوقوف بعرفة ركن من أركان الحج^(٧)، وأن من فاتته الوقوف بعرفة عمداً، أو نسياناً، أو جهلاً حتى طلع عليه فجر يوم النحر، فلا يصح حجه.^(٨)

الأدلة:

أولاً: من القرآن: قوله تعالى: ﴿فَإِذَا أَقَضْتُمْ مِنْ عَرَوَاتٍ فَأَذْكُرُوا اللَّهَ عِنْدَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ﴾ البقرة: ١٩٨

(١) انظر: التوقيف على مهمات التعاريف للمناوي ٣٨/١.

(٢) التعريفات للجرجاني ٩/١.

(٣) كشف اصطلاحات الفنون: لمحمد علي التهانوي ٩٨/١، الموسوعة الفقهية الكويتية ٢٤٩/١.

(٤) القاموس المحيط ٨٣٦/١، المصباح المنير ٤٠٤/٢.

(٥) معجم الفروق اللغوية ص ٣٥٤، ٣٥٥.

(٦) تحرير ألفاظ التنبيه للنووي ص ٣٥٤، القاموس المحيط ٨٣٦/١، المصباح المنير ٤٠٤/٢.

(٧) انظر: بدائع الصنائع: للكاساني ١٨٩/٢، بداية المجتهد ونهاية المقتصد: لابن رشد الحفيد ١١٢/٢، مدونة الفقه المالكي وأدلته: لصادق عبد الرحمن الغرياني ١٤٠/٢، المجموع شرح المذهب: للنووي ٩٧/٨، المغني: لابن قدامة ٢٦٧/٥، الإجماع: لابن المنذر ص ٢١.

(٨) انظر: بدائع الصنائع ٣٢٩/٢، بداية المجتهد ونهاية المقتصد ١١٢/٢، المجموع شرح المذهب ٢١٦/٨، الحاوي الكبير: للماوردى ٢٣٠/٥، المغني ٤٢/٥، المحلى: لابن حزم ١٤٠/٧، التاج المذهب لابن قاسم العنسي ٣٠٧/١.

وجه الدلالة : أن قوله : ﴿فَإِذَا أَفْضَمُّ﴾ يدل على أن الوقوف بعرفة لا بد منه، وأنه أمرٌ مسلّم وأن الوقوف بالمزدلفة إنما يكون بعد الوقوف بعرفة. (١)
ثانياً: من السنة :

١ - قوله ﷺ : " الحج عرفة، فمن أدرك ليلة عرفة قبل طلع الفجر من ليلة جُمع (٣) فقد تمَّ حجه " (٣)
وجه الاستدلال بالحديث: يستدل بهذا الحديث من وجهين : الأول: أنه جعل الحج الوقوف بعرفة، فإذا وُجد فقد وُجد الحج، والشيء الواحد في زمان واحد لا يكون موجوداً وفائتاً، والثاني: أنه جعل تمام الحج الوقوف بعرفة وليس المراد منه التمام الذي هو ضد النقصان ؛ لأن ذلك لا يثبت بالوقوف وحده، فيدل أن المراد منه خروجه عن احتمال الفوات. (٤)

٢ - عن عبدالرحمن بن يعمر ؓ أن رسول الله ﷺ قال : " الحج عرفة" (٥)
ثالثاً: الإجماع : نقل الإجماع على ركنيته: ابن المنذر(٦)، وابن قدامة (٧)
هـ ما هي حدود عرفات؟ لعرفات أربعة حدود: أحدها: ينتهي إلى حافة طريق المشرق، والثاني: إلى حافات الجبل الذي وراء أرض عرفات، والثالث: إلى البساتين التي تلي قرية عرفات، وهذه القرية على يسار مستقبل الكعبة إذا وَقَفَ بأرض عرفات، والرابع: ينتهي إلى وادي عرنة، (٨) وقد وُضِعَت الآن علاماتٌ حول أرض عرفة تبين حدودها، ويجب على الحاج أن يتنبه لها؛ لئلا يقع وقوفه خارج عرفة، فيفوته الحج. (٩)
و- ما المراد بالوقوف؟ المراد بالوقوف بعرفة: المكث فيها، لا الوقوف على القدمين، والدليل على ذلك أن النبي صلى الله عليه وسلم وقف بعرفة راكباً، ومعلومٌ أن الراكب على البعير جالسٌ عليها وليس واقفاً عليها، ولأن الوقوف قد يراد به السكون لا القيام. (١٠)
ويشترط أن يكون الوقوف في أرض عرفات لا في غيرها، وعرفة كلها موقف والدليل على ذلك حديث جابر وفيه... "وقفت هاهنا، وعرفة كلها موقف". (١١)
المطلب الثاني: الألفاظ ذات الصلة (السهو، الغفلة).

(١) الشرح الممتع لابن عثيمين ٣٨٢/٧، ٣٨٣.

(٢) جُمع : هي المزدلفة (النهاية في غريب الحديث والأثر ص ١٦٢، فتح الباري ٥٢٣/٢).

(٣) أخرجه النسائي في سننه ص ٤٦٦ كتاب مناسك الحج، باب فرض الوقوف بعرفة، وصححه الألباني .

(٤) بدائع الصنائع ٣٢٩/٢.

(٥) أخرجه الترمذي في سننه ٢٢٨/٣ أبواب الحج، باب ما جاء فيمن أدرك الإمام بجمع فقد أدرك الحج، برقم (٨٨٩)، وقال: "حسن صحيح، وقال أيضاً : وصححه الألباني"، وابن ماجه في سننه ١٠٠٣/٢ كتاب الحج، باب من أتى عرفة قبل الفجر ليلة جمع، برقم (٣٠١٥)، والحاكم في المستدرک ٦٣٥/١.

(٦) قال ابن المنذر في الإجماع ٥٧/١: "وأجمعوا على أن الوقوف بعرفة فرض، ولا حج لمن فاتته الوقوف بها".

(٧) قال ابن قدامة في المغني ٣٦٨/٣: "وَالْوُقُوفُ رُكْنٌ، لَأَنَّ يَتِمُّ الْحَجُّ إِذَا بِهِ، إِجْمَاعاً".

(٨) المجموع ١٠٥/٨: ١٠٧، كشاف القناع ٤٩٢/٢، الموسوعة الفقهية الكويتية ٦١/٣٠.

(٩) الإمداد بتيسير شرح الزاد للشیخ/ صالح بن فوزان الفوزان ٥٠٣/٢.


(١٠) الاستذكار لابن عبد البر ٢٧٨/٤، الشرح الممتع لابن عثيمين ٢٩٢/٧.

(١١) أخرجه مسلم في صحيحه ٨٩٢/٢ كِتَابُ الْحَجِّ، بَابُ مَا جَاءَ أَنْ عَرَفَةَ كُلَّهَا مَوْقِفًا.

الفرع الأول: تعريف السهو في اللغة والاصطلاح:

أ- تعريف السهو في اللغة: نَسِيَانُ الشَّيْءِ وَالْغَفْلَةُ عَنْهُ، قال في اللسان: "السَّهُوُ والسَّهْوَةُ: نَسِيَانُ الشَّيْءِ وَالْغَفْلَةُ عَنْهُ وَذَهَابُ الْقَلْبِ عَنْهُ إِلَى غَيْرِهِ"^(١).

ب- تعريف السهو في الاصطلاح: عُرِّفَ السَّهُوُ بأنه: "غفلة القلب عن الشيء بحيث يتنبه بأدنى تنبيهه"^(٢)، وعُرِّفَ أيضاً: بأنه "المعلوم الحاصل فيتنبه له بأدنى تنبيهه"^(٣)، وعُرِّفَ أيضاً: بأنه "زوال المعلوم عن القوة الحافظة فقط"^(٤)، من خلال هذه التعاريف يتبين إن السهو هو الغفلة عن عمل يقصده ويريد أن يعمل به، فينبغي ملاحظة قيدين فيه: الغفلة وقصد العمل وإرادته.

ويلاحظ إن السهو لا يتعلق بجزء من العمل فقط بل يتعلق أيضاً بكل العمل، ومثال السهو عن جزء من العمل سلامه صلى الله عليه وسلم على ركعتين في حديث ذي اليمين، وصلاة الظهر خمساً في حديث ابن مسعود رضي الله عنه، ومثال السهو عن كل العمل قوله تعالى: ﴿فَوَيْلٌ لِلْمُصَلِّينَ﴾  الَّذِينَ هُمْ عَنْ صَلَاتِهِمْ

سَاهُونَ ﴿١٠﴾ [الماعون: ٤، ٥]

ج - الفرق بين النسيان والسهو :

أن النسيان إنما يكون عما كان، والسهو يكون عما لم يكن تقول نسيت ما عرفته، ولا يقال سهوت عما عرفته وإنما تقول سهوت عن السجود في الصلاة، فتجعل السهو بدلاً عن السجود الذي لم يكن، والسهو والمسهو عنه يتعاقبان.^(٥)

النسيان: زَوَالُ الصُّورَةِ عَنِ الْقُوَّةِ المدركة مَعَ بَقَائِهَا فِي الحافظة، والسهو زَوَالُهَا عَنْهُمَا مَعًا.^(٦)
السَّهُوُ غَفْلَةُ الْقَلْبِ عَنِ الشَّيْءِ بِحَيْثُ يَتَنَبَّهُ بِأَدْنَى تَنَبُّيهِ، بخلاف النسيان فإنه غيبَةُ الشَّيْءِ عَنِ الْقَلْبِ بِحَيْثُ يَحْتَاجُ إِلَى تَحْصِيلِ جَدِيدٍ.^(٧)

أن الانسان إنما ينسى ما كان ذاكرةً له، والسهو يكون عن ذكر وعن غير ذكر؛ لأنه خفاء المعنى بما يمتنع به إدراكه.

أن الشيء الواحد محال أن يسهى عنه في وقت ولا يسهى عنه في وقت آخر، وإنما يسهى في وقت آخر عن مثله، ويجوز أن ينسى الشيء الواحد في وقت ويذكره في وقت آخر.^(٨)

إن قصر زمن الزوال سمي سهواً وإلا فنسياناً، قال وهذا أحسن ما فرق بيه بينهما.^(٩)

(١) لسان العرب: لابن منظور ٤ / ١٦٠٤.

(٢) الكليات: أبو البقاء الكفوي ص ٥٠٦.

(٣) غاية الوصول في شرح لب الأصول: أبو يحيى زكريا الأنصاري ص ٢٤.

(٤) المصدر السابق، ص ٢٤.

(٥) معجم الفروق اللغوية: أبو هلال العسكري ١ / ٥٣٩.

(٦) تاج العروس من جواهر القاموس: للزبيدي ٣٨ / ٣٣٩، ٣٤٠.

(٧) مجمع الأنهر شرح ملتقى الأبحر: لمحمد بن سليمان داماد أفندي ١ / ٦٧، الكليات ٥٠٦.

(٨) معجم الفروق اللغوية ١ / ٥٣٩.

(٩) غاية الوصول في شرح لب الأصول ص ٢٤.

السَّهُو يكون لما علمه الإنسان، ولما لا يُعلمه، والنَّسيان لما غرب بعد حُضوره، والمُعتمد أنَّهما مترادفان.^(١)
الفرع الثالث: تعريف الغفلة في اللغة والاصطلاح:

تعريف الغفلة في اللغة : مصدرٌ، يقال: "غَفَلَ عن الشيءِ يَغْفُلُ غَفْلَةً وَغَفُولًا"، وغفلةٌ: تركه وسهى عنه، والتغافل والتغفُّل: تعمُّد الغفلة، والغفُّلُ: من لا يرجى خيره ولا يخشى شره، وما لا علامة فيه^(٢)
قال ابن فارس في معجمه: "الغين والفاء واللام أصلٌ صحيح يدلُّ على ترك الشيءِ سهوًا وربما كان عن عمدٍ من ذلك غفلتُ عن الشيءِ غَفْلَةً وَغَفُولًا، وذلك إذا تركته ساهياً، وأغفلته إذا تركته على ذكر منك له"^(٣).
ب- تعريف الغفلة في الاصطلاح: فقد عرَّفها أهل اللغة والتفسير بتعاريف منها: قول الرَّاغِب الأصفهاني :
"هي سَهُو يَعْتَرِي الإنسان من قِلَّةِ التَّحْفُظِ والتَّيَقُّظِ"^(٤)، وقال البَغَوِي: "هي معنى يمنع الإنسان من الوقوف على حقيقة الأمور"^(٥)، وأورد الشُّوكَانِي تعريفاً لها في تفسيره فقال: "الغَفْلَةُ: ذهابُ الشيءِ عنك لانشغالك بغيره"^(٦)، وبالتأمل في هذه التعريفات السابقة، تبيَّن لي أنَّ تعريف الرَّاغِب - والله أعلم - هو أقربها للصَّواب، فهو أشمل في التَّعيين، وأبلغ في التَّبيين.

ج- الفرق بين الغفلة والنَّسيان: هناك بعض الفروق التي ذكرها أهل العلم، ومنها:

أنَّ النَّسيان زوال الصورة عن القوة المدركة مع بقائها في الحافظة، والسهُو زوالها عنهما معاً، وقيل: غفلتك عمًا أنت عليه لتفقدته سهو، وغفلتك عمًا أنت عليه لتفقد غيره نسيان، فكأنَّ الغفلة عامة تشمل الأمرين.^(٧)
أنَّ الغفلة عبارة عن عدم التفطن للشيء وعدم عقليته بالفعل سواء بقيت صورته أو معناه في الخيال أو الذكر، أو انمحت عنه إحداهما، وهي أعمُّ من النَّسيان؛ لأنه عبارة عن الغفلة عن الشيء مع انمحاء صورته، أو معناه بالكلية، ولذلك يحتاج الإنسان إلى تجشُّم [جُهد] كبير جديد وكلفة في تحصيله ثانياً^(٨).
أنَّ الغفلة: ترك باختيار الغافل، أما النسيان: فهو ترك بغير اختيار الإنسان، أما الذكر: فهو التخلص من الغفلة والنسيان^(٩)؛ ولهذا قال الله تعالى: {وَلَا تَكُنْ مِنَ الْغَافِلِينَ}^(١٠)، ولم يقل ولا تكن من الناسين؛ لأنَّ النسيان لا يدخل تحت التكليف فلا ينهى عنه؛ لقول النبي - صلى الله عليه وسلم -: ((إنَّ الله وضع عن أمتي الخطأ

(١) الكليات: أبو البقاء الكفوي ص ٥٠٦.

(٢) الصَّاحِجُ للجَوْهَرِي ٥٠ / ١٧٨٢، ١٧٨٣ مادةٌ "غَفَلَ"، لسان العرب لابن منظور ١١ / ٤٩٧.

(٣) معجم مقاييس اللغة؛ لأحمد بن فارس، ٣٨٦/٤، مادةٌ "غَفَلَ".

(٤) مفردات ألفاظ القرآن؛ للرَّاغِب الأصفهاني ص: ٦٠٩، مادةٌ "غَفَلَ".

(٥) تفسير البغوي معالم التنزيل؛ للإمام أبي محمد الحسين بن مسعود البغوي ٣٥٨/٤.

(٦) فتح القدير الجامع بين فني الرواية والدراية من علم التفسير؛ لمحمد بن علي بن محمد الشُّوكَانِي ٢٣٨/٢.

(٧) الكليات: أبو البقاء الكفوي ص ٥٠٦.

(٨) معجم الفروق اللغوية: ١ / ٥٣٩، فرائد اللغة، لهنريكوس لا منس اليسوعي ٢٣٥/١.

(٩) مدارج السالكين ٢ / ٤٣٤.

والنسيان، وما استكروها عليه^(١))، وعن أبي ذر رضي الله عنه عن النبي - صلى الله عليه وسلم - أنه قال: (إن الله تجاوز لي عن أمتي: الخطأ، والنسيان، وما استكروها عليه)^(٢) أن الغفلة والنسيان عبارات مختلفة لكن يقرب أن يكون معانيها مُتَّجِدَةً، وكلُّها مضادَّةٌ للعلم بمعنى أنه يستحيل اجتماعهما معاً^(٣)، وهذا هو الظاهر، فإنَّ المعاني مُتَّجِدَةٌ، ثم إنَّ الغفلة اسم عام؛ فكل نسيان غفلة وليس كل غفلة نسيان.

المبحث الثاني: آراء الفقهاء في تحلل^(٤) من فاتته الوقوف بعرفة بسبب النسيان

اختلف الفقهاء في تحلل من فاتته الوقوف بعرفة بسبب النسيان، أو غيره على قولين: القول الأول: ذهب جمهور الفقهاء من الحنفية^(٥)، والمالكية^(٦)، والشافعية^(٧)، والحنابلة^(٨)، والزيدية^(٩)، والظاهرية^(١٠) إلى أن من فاتته الوقوف بعرفة يجب عليه أن يتحلَّل بطواف، وسعي، وحلق أو تقصير، وورد ذلك عن عمر وعبد الله بن عمر، وزيد بن ثابت، وابن عباس، وابن الزبير وغيرهم من الصحابة، والتابعين^(١١).

واستدلوا: بقوله ﷺ: "الحج عرفة، فمن أدرك ليلة عرفة قبل طلع الفجر من ليلة جُمع فقد تمَّ حجه"^(١٢)، وبما ورد عن عمر رضي الله عنه أنه قال: "لمن فاتته الحج: تحلَّل بعمل عمرة وعليك الحج من قابل وهدى"^(١٣). القول الثاني: ذهب المزماني من الشافعية^(١٤)، ورواية عن أحمد بن حنبل^(١٥) إلى أن من فاتته الوقوف بعرفة عليه الإتيان ببقيّة أركان الحج، والتوابع، ولا يسقط عنه الرمي، والمبيت بمزدلفة، ومنى.

(١) سنن ابن ماجه، كتاب الطلاق، باب طلاق المكره والناسي، برقم ٢٠٤٥، عن ابن عباس رضي الله عنهما، وصححه الألباني في

صحيح سنن ابن ماجه ١٧٨/٢

(٢) سنن ابن ماجه، كتاب الطلاق، باب طلاق المكره والناسي، برقم ٢٠٤٣، وصححه الألباني في صحيح سنن ابن ماجه، ١٧٨/٢.

(٣) كشف اصطلاحات الفنون ١٣٣٧/٦.

(٤) التَّحَلُّلُ لُغَةً: أَنْ يَفْعَلَ الْإِنْسَانُ مَا يَخْرُجُ بِهِ مِنَ الْحَرَمَةِ، وَأَصْطِلَاحًا: هُوَ فَسْخُ الْإِحْرَامِ، وَالْخُرُوجُ مِنْهُ بِالطَّرِيقِ الْمَوْضُوعِ لَهُ شَرْعًا. (المصباح المنير: ١٤٧/١ مادة (حلل)، بدائع الصنائع ١٧٧/٢)

(٥) بدائع الصنائع ٣٣٠/٢.

(٦) مواهب الجليل ٣٠١/٤.

(٧) قال النووي في المجموع ٢٨٥/٨: "ومن أحرم بالحج ولم يقف بعرفة حتى طلع الفجر من يوم النحر فقد فاتته الحج وعليه أن يتحلل بعمل عمرة وهي الطواف والسعي والحلق ويسقط عنه المبيت والرمي"، وانظر: الحاوي الكبير للماوردي ٢١٧/٥.

(٨) المغني ٤٢٥/٥.

(٩) التاج المذهب ٣٠٨/١.

(١٠) المحلى ٦٧/٧.

(١١) المغني ٤٢٥/٥.

(١٢) سبق تخريجه.

(١٣) أخرجه الإمام مالك في الموطأ ص ٢٤٥ وصححه الألباني في إرواء الغليل ٢٤٤/٤.

(١٤) الحاوي الكبير للماوردي ٣١٨/٥.

(١٥) المغني ٤٢٥/٥.

واستدلوا بأن العجز عن بعض الأركان لا يوجب سقوط غيره من السنن والهيئات، كالعاجز عن ركن من أركان الصلاة^(١).

ونوقش هذا: بأن العجز عن بعض الأركان لا يوجب سقوط غيره؛ لأنه ينتقل عما يعجز عنه إلى بدل يقوم مقامه، فلم يسقط عنه، وليس كذلك الوقوف في الحج؛ لأنه لا بدل له، فسقط عنه توابعه بفواته^(٢). القول الراجح: الذي يبدو لي - والله أعلم - أن الراجح هو القول الأول، وهو رأي جمهور الفقهاء القائل بوجود تحلل من فاته الوقوف بعرفة يجب عليه أن يتحلل بطواف، وسعي، وحلق أو تقصير، ولا يجب عليه الإتيان ببقية أركان الحج، والتوابع، كالمبيت بمزدلفة، ومنى، والرمي؛ لأنه يجوز فسخ الحج إلى عمرة من غير فوات، فمع الفوات أولى^(٣).

المبحث الثالث: آراء الفقهاء في القضاء على من فاته الوقوف بعرفة

اختلف الفقهاء في القضاء على من فاته الوقوف بعرفة، بسبب النسيان أو غيره على قولين: القول الأول: يجب عليه القضاء، ولو كان الحج تطوعاً، وإلى هذا ذهب الجمهور من الحنفية^(٤)، والمالكية^(٥)، والشافعية^(٦)، والحنابلة^(٧)، ودليلهم: أن الحج يلزم بالشروع فيه، فيصير كالمنذور، بخلاف سائر التطوعات^(٨). القول الثاني: لا يجب القضاء على من فاته الوقوف بعرفة، بل إن كان فرضاً فعَلَهُ بالوجوب السابق، وإن كان نفلاً سقط، وإلى هذا ذهب الظاهرية^(٩)، والزيدية^(١٠)، ورواية عن الإمام أحمد بن حنبل^(١١)، وروي ذلك عن عطاء^(١٢)، واستدلوا: بأن النبي لما سئل عن الحج أكثر من مرة قال: "لو قلت نعم لوجبت"^(١٣). وجه الاستدلال بالحديث: أن الحج الواجب مرة واحدة، ولو وجب القضاء كان أكثر من مرة^(١٤). واستدلوا أيضاً بأنها عبادة تطوع فلم يجب قضاؤها كسائر التطوعات، كما أنه معذور في ترك إتمام حجه، فلم يلزمه القضاء، كالمحصر^(١٥).

(١) الحاوي الكبير للماوردي ٣١٨/٥.

(٢) الحاوي الكبير للماوردي ٣١٨/٥.

(٣) المغني ٣١٨/٥.

(٤) بدائع الصنائع ٣٣٠/٢.

(٥) مواهب الجليل ٣٠١/٤.

(٦) الحاوي الكبير للماوردي ٣١٧/٥.

(٧) المغني ٤٢٦/٥.

(٨) المغني ٤٢٧/٥.

(٩) المحلى ١٤٠/٧.

(١٠) التاج المذهب ٢٩٤/١.

(١١) المغني ٤٢٦/٥.

(١٢) المرجع السابق ٤٢٦/٥.

(١٣) أخرجه مسلم في صحيحه ٩٧٥/٢ كتاب الحج، باب فَرَضَ الْحَجَّ مَرَّةً فِي الْعُمْرِ، رقم (١٣٣٧).

(١٤) المغني ٤٢٧/٥.

(١٥) المغني ٤٢٧/٥.

القول الراجح: أنه لا يجب القضاء على من فاته الحج، بل إن كان فرضاً فعَلَهُ بالوجوب السابق، وإن كان نفلًا سقط؛ لأن في إلزام القضاء مشقة؛ لما فيه من قطع المسافات الطويلة إنفاق الأموال الكثيرة^(١)، خاصة وأن الحديث صريح في عدم إيجاب القضاء لمن حجه تطوعاً، ولأنه لم يرد إيجاب الحج إلا مرة واحدة في العمر.

المبحث الرابع: آراء الفقهاء في الهدى^(٢) على من فاته الوقوف بعرفة

اختلف الفقهاء في هذه المسألة على قولين:

القول الأول: أن الهدى يلزم من فاتته الوقوف بعرفة، وهو قول الحسن بن زياد من الحنفية^(٣)، والمالكية^(٤)، والشافعية^(٥)، وأصح الروايتين عن الإمام أحمد^(٦)، والظاهرية^(٧)، والزيدية^(٨)، واستدلوا بالأدلة الآتية:

١- بما رواه سُلَيْمَانُ بْنُ يَسَارٍ، أَنَّ هَبَّارَ بْنَ الْأَسْوَدِ حَجَّ مِنَ الشَّامِ، فَقَدِمَ يَوْمَ النَّحْرِ، فَقَالَ لَهُ عُمَرُ: مَا حَبَسَكَ؟ قَالَ: حَسِبْتُ أَنَّ الْيَوْمَ يَوْمُ عَرَفَةَ، قَالَ: فَانْطَلِقْ إِلَى الْبَيْتِ، فَطُفُ بِهِ سَبْعًا، وَإِنْ كَانَ مَعَكَ هَدِيَّةٌ فَاَنْحَرْهَا، ثُمَّ إِذَا كَانَ عَامٌ قَابِلٌ فَاحْجُجْ، فَإِنْ وَجَدْتَ سَعَةً فَأَهْدِ، فَإِنْ لَمْ تَجِدْ فَصُمْ ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةَ إِذَا رَجَعْتَ^(٩).

٢- عَنْ عَطَاءٍ، أَنَّ النَّبِيَّ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قَالَ: " مَنْ فَاتَهُ الْحَجُّ فَعَلَيْهِ دَمٌ، وَلِيَجْعَلَهَا عُمْرَةً، وَلِيَحْجَّ مِنْ قَابِلٍ "^(١٠).

٣- وَلَئِنَّهُ يَتَحَلَّلُ قَبْلَ وَقْتِ التَّحَلُّلِ فَيَلْزِمُهُ دَمٌ كَالْمُحْصَرِ^(١١).

القول الثاني: لا يلزم الهدى على من فاتته الوقوف بعرفة، وهو قول الحنفية^(١٢)، وهي الرواية الثابتة عن الإمام أحمد^(١٣)، واستدلوا بما يأتي:

١- ما رَوَى عَنْ ابْنِ عُمَرَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ - صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ - قَالَ: «مَنْ وَقَفَ بِعَرَفَاتٍ لَيْلٍ، فَقَدْ أَدْرَكَ الْحَجَّ، وَمَنْ فَاتَهُ عَرَفَاتٍ لَيْلٍ، فَقَدْ فَاتَهُ الْحَجَّ، فَلْيَجِلْ بِعُمْرَةٍ، وَعَلَيْهِ الْحَجُّ مِنْ قَابِلٍ»^(١٤).

(١) المحلى ١٤٠/٧، التاج المذهب ٢٩٤/٨.

(٢) الهدى: ما يهدى إلى الحرم من حيوان وغيره، لكن المراد هنا وفي أبحاث الحج خاصة: ما يهدى إلى الحرم من الإبل والبقر والغنم والماعز خاصة. (المصباح المنير مادة (هدى)، والنهاية لابن الأثير ٢٥٤/٥، والمجموع ٨/٣٥٦).

(٣) بدائع الصنائع ٢/٢٢٠.

(٤) مواهب الجليل ٤/٣٠١.

(٥) الحاوي الكبير للماوردي ٥/٢٢١.

(٦) المغني ٥/٤٢٧.

(٧) المحلى ٧/١٤٠.

(٨) التاج المذهب ٨/٣٠٦.

(٩) سبق تخريجه.

(١٠) سبق تخريجه.

(١١) بدائع الصنائع ٢/٢٢٠.

(١٢) بدائع الصنائع ٢/٢٢٠.

(١٣) المغني ٥/٤٢٧.

(١٤) أخرجه الدارقطني في كتاب الحج، باب الوقوف بعرفة، انظر سنن الدارقطني لعلي بن عمر الدارقطني ٣/٢٦٣، والبيهقي في

سننه ٢٨٣/٥ كتاب الحج، باب ما يفعل من فاتته الحج، رقم ٩٨٢٠.

وجه الاستدلال بالحديث: قال الكاساني بعد سياقه لهذا الحديث: "فَمَنْ ادَّعَى زِيَادَةَ الدَّمِ فَقَدْ جَعَلَ الْكُلَّ بَعْضًا - وَهُوَ نَسْخٌ أَوْ تَغْيِيرٌ - فَلَا بُدَّ لَهُ مِنْ دَلِيلٍ" (١)

ونوقش هذا : بأن هذا الحديث ضعيف، قال الدَّارِقُطِيُّ: "إن فيه رحمة بن مصعب، وهو ضعيف" (٢)، وعلى فرض صحته فقد ورد في الأثر الذي استدل به الجمهور زيادة، وهي قوله ﷺ: "مَنْ فَاتَهُ الْحَجُّ فَعَلَيْهِ دَمٌ"، والذي يزيد بالحفظ أولى ممن لم يزد، قال النووي: "قال الشَّافِعِيُّ الرَّوَّايَةُ الْمُتَّصِلَةُ عَنْ عَمْرِ فِيهَا زِيَادَةٌ وَالَّذِي يَزِيدُ فِي الْحَدِيثِ أَوْلَى بِالْحِفْظِ مِمَّنْ لَمْ يَزِدْ" (٣).

٢- ولأنه لو كَانَ الْقَوَاتُ سَبَبًا لَوْجُوبِ الْهَدْيِ، لَلَزَمَ الْمُحْرَمَ هَدْيَانِ؛ لِقَوَاتٍ وَالْإِحْصَارِ. (٤)
ونوقش هذا : بأن المحصر لم يفت حجه، فإنه يحل قبل فواته (٥)

القول الراجح: الذي يبدو لي - والله أعلم- هو القول الأول، القائل بأنَّ الْهَدْيَ يَلْزَمُ مَنْ فَاتَهُ الْوُقُوفَ بِعَرَفَةَ لقوة أدلتهم، وضعف أدلة القول الثاني.

المبحث الخامس: حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر

ولم يعد إلى عرفة

اختلف الفقهاء في هذه المسألة على قولين:

القول الأول: أن الحاج إذا وقف بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس، ثم تذكر، ولم يعد فحجه صحيح، وعليه دم (٦)، وهو قول الحنفية (٧)، والشافعية (٨)، والحنابلة (٩)، والزيدية (١٠)

ودليلهم : لقوله ﷺ: " من شهد صلاتنا هذه، ووقف معنا حتى ندفع، وقد وقف بعرفة قبل ذلك ليلاً، أو نهاراً فقد تم حجه، وقضى تفته" (١١) (١٢)، فهذا دليل على صحة حجه، وأما دليل أن عليه دماً، فقوله ﷺ " من ترك

(١) بدائع الصنائع ٢/٢٢٠ .

(٢) سنن الدَّارِقُطِيِّ ٣/٢٦٣ .

(٣) المجموع شرح المذهب ٨/٢٩١ .

(٤) المغني ٥/٤٢٧ .

(٥) المغني ٥/٤٢٧ .

(٦) المقصود بالدم، شاة يذبحها لمساكين الحرم. انظر، الحاوي الكبير ٥/٢٦٧ .

(٧) انظر: فتح القدير شرح الهداية ٢/٣٧٦، بدائع الصنائع ٢/١٩٣ .

(٨) انظر: المجموع شرح المذهب ٨/٩٩، الحاوي الكبير ٥/٢٣٤ .

(٩) انظر: المغني ٥/٢٧٣، كشاف القناع ٢/٣٠٠ .

(١٠) انظر: التاج المذهب ١/٢٩٤ .

(١١) التفت: هو ما يفعله المحرم بالحج إذا حل، كقص الشارب، والأظافر، ونتف الإبط، وحلق العانة، وقيل: هو إذهاب الشعث، والدرن والوسخ مطلقاً، انظر: النهاية في غريب الحديث والأثر ص ١١٠ .

(١٢) أخرجه الترمذي في باب ما جاء فيمن أدرك الإمام بجمع فقد أدرك الحج، وصححه الألباني، انظر: سنن الترمذي: لمحمد بن عيسى الترمذي، تخريج وتعليق الألباني، اختصار أبي عبيدة ص ٢١٥ .

نسكاً فعلياً عليه دم^(١)؛ ولأنه ترك واجباً من واجبات الحج، وهو الدفع من عرفات بعد غروب الشمس^(٢)، فيجب عليه دم، كما لو ترك غيره من الواجبات الحج^(٣).

القول الثاني: أن الحاج إذا وقف بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس، ثم تذكر، ولم يعد فحجه باطل، وهو قول المالكية^(٤)، ودليلهم: ما رواه ابن عمر^(٥) أن رسول الله ﷺ قال: " من وقف بعرفات بليل فقد أدرك الحج، ومن فاتته عرفات بليل فقد فاتته الحج، فليحل بعمره وعليه الحج من قابل"^(٥)

ونوقش هذا: بأن هذا الحديث ضعيف، وعلى فرض صحته خص فيه الليل بالذكر؛ لأن الفوات يتعلق به إذا كان يوجد بعد النهار فهو آخر وقت الوقوف، كما قال ﷺ: " من أدرك ركعة من الصبح قبل أن تطلع الشمس فقد أدرك الصبح، ومن أدرك من العصر قبل أن تغرب الشمس فقد أدرك العصر"^(٦).

القول الراجح: القول الأول، وهو أن الحاج إذا وقف بعرفة، ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس، ثم تذكر، ولم يعد فحجه صحيح، وعليه دم؛ لأنه وقف في زمن الوقوف فأجزأه، ويكون عليه دم لأنه ترك واجباً.

المبحث السادس: حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر

وعاد قبل الغروب ثم دفع بعد الغروب

اختلف الفقهاء في هذه المسألة على قولين:

القول الأول: أن الحاج إذا وقف بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس، ثم تذكر، وعاد قبل الغروب ثم دفع بعد الغروب ليس عليه دم، وهو قول الجمهور (الحنفية^(٧)، والمالكية^(٨)، والشافعية^(٩)، والحنابلة^(١٠)).

ودليلهم: أن الحاج إذا تذكر وعاد قبل الغروب، ثم دفع بعد الغروب فقد أتى بالواجب، وهو الجمع بين الوقوف بالليل والنهار، فلم يجب عليه دم، كمن تجاوز الميقات غير محرم، ثم رجع فأحرم منه^(١١).

القول الثاني: أن الحاج إذا وقف بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس، ثم تذكر، وعاد قبل الغروب ثم دفع بعد الغروب عليه دم، وهو قول الزيدية^(١٢)، وزفر من الحنفية^(١)، وبه قال أبو ثور^(٢).

(١) ضعفه ابن حجر في التلخيص الحبير، وقال: إنه ثبت موقوفاً عن ابن عباس، انظر: تلخيص الحبير في تخريج أحاديث الرافعي الكبير ١٣٨/٣.

(٢) انظر: المغني ٥/٢٧٣.

(٣) انظر: بدائع الصنائع ٢/١٩٣، فتاوى نور على الدرب لسماحة الشيخ/ عبد العزيز بن باز ١٧/٤٠٩.

(٤) انظر: مواهب الجليل ٤/١٣١، بداية المجتهد ٢/١١٤، حاشية الدسوقي ٢/٥٨، القوانين الفقهية ص ٩٠.

(٥) سبق تخريجه.

(٦) أخرجه مسلم في صحيحه في كتاب المساجد، باب من أدرك ركعة من الصلاة فقد أدرك تلك الصلاة، انظر: صحيح مسلم بشرح النووي ٥/١٠٤.

(٧) انظر: بدائع الصنائع ٢/١٩٣.

(٨) انظر: مواهب الجليل ٤/١٣١، حاشية الدسوقي ٢/٥٨.

(٩) انظر: المجموع شرح المذهب ٨/٩٩.

(١٠) انظر: المغني ٥/٢٧٣.

(١١) انظر: المرجع السابق ٥/٢٧٤.

(١٢) انظر: التاج المذهب ١/٢٩٤.

ودليلهم: أنه بالدفع قبل الغروب لزمه الدم، فلم يسقط برجوعه، كما لو عاد بعد غروب الشمس^(٣).
القول الراجح: القول الأول وهو قول الجمهور؛ لأنه استدرك المتروك.
المبحث السابع: حكم ما إذا وقف الحاج بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس ثم تذكر وعاد بعد غروب الشمس

اختلف الفقهاء في هذه المسألة على قولين:

القول الأول: أن الحاج إذا وقف بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس، ثم تذكر، وعاد بعد غروب الشمس ليس عليه دم، وهو قول المالكية^(٤)، والشافعية^(٥)، والظاهرية^(٦)، ودليلهم: أنه جمع في الوقوف بين الليل والنهار، فأشبهه إذا وقف بها إلى أن غربت الشمس^(٧).

القول الثاني: أن الحاج إذا وقف بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس، ثم تذكر، وعاد بعد غروب الشمس عليه دم، وهو قول الحنفية^(٨)، والحنابلة^(٩)، والزيدية^(١٠)، ودليلهم: أنه عليه الوقوف حال الغروب، وقد فاته بخروجه فوجب عليه دم^(١١).

والراجح: القول الأول، وهو أن الحاج إذا وقف بعرفة ثم نسي فدفع قبل غروب الشمس، ثم تذكر، وعاد بعد غروب الشمس فليس عليه دم؛ لقوله ﷺ: "الحج عرفة، فمن أدرك ليلة عرفات قبل طلوع الفجر من ليلة جمع فقد تم حجه"^(١٢)

والحمد لله أولاً وآخراً

وصلى الله وسلم وبارك علي نبينا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين.

(٧) انظر: بدائع الصنائع ٢ / ١٩٣.

(٨) انظر: المغني ٥ / ٢٧٤.

(٩) انظر: المغني ٥ / ٢٧٤.

(١٠) انظر: مواهب الجليل ٤ / ١٣١، حاشية الدسوقي ٢ / ٥٨.

(١١) انظر: المجموع شرح المذهب ٨ / ٩٩، الحاوي الكبير ٥ / ٢٣٤.

(١٢) انظر: المحلى ٧ / ٨.

(١٣) انظر: المجموع ٨ / ٩٩.

(١٤) انظر: بدائع الصنائع ٢ / ١٩٣.

(١) انظر: المغني ٥ / ٢٧٤، كشاف القناع ٢ / ٣٠٠.

(٢) انظر: التاج المذهب ١ / ٢٩٤.

(٣) انظر: المغني ٥ / ٢٧٤.

(٤) سبق تخريجه.

الخاتمة

أولاً: النتائج :

أن الحج كغيره من العبادات يفترض فيه النسيان .
أن هناك فروقاً بين النسيان والسهو والغفلة.
أن الوقوف بعرفة ركن من أركان الحج .
أن من فاته الوقوف بعرفة عمداً أو نسياناً أو جهلاً حتى طلع فجر يوم النحر لم يصح حجه.
أنه يجب على من فاته الوقوف بعرفة التحلل بطواف أوسعي، وحلق أو تقصير، ولا يجب عليه أن يأتي ببقية أفعال الحج .
أنه لا يجب القضاء على من فاته الوقوف بعرفة، فإن كان فرضاً فعله بالوجوب السابق، وإن كان نفلاً، سقط عنه، وإنما يجب عليه الهدى.
أن الحاج إذا وقف بعرفة ثم نسي فدفق قبل غروب الشمس ثم تذكر ولم يعد إلى عرفة، فحجه صحيح، وعليه دم، وإن عاد بعد الغروب ليس عليه دم.

ثانياً: التوصيات:

اطلاع الحاج على ما كتب حول مناسك الحج، وسؤال أهل العلم حتى يؤدي جميع مناسك الحج أداء صحيحاً.
ينبغي أن يكون الحاج على يقظة دائمة أثناء أدائه لمناسك الحج، ويكثر من ذكر الله تعالى، ويستعينون بالله من الشيطان الرجيم حتى لا ينسيهم بعضاً من مناسك الحج.

ثبت أهم المراجع والمصادر

١. الإجماع : لابن المنذر، طبعة دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، الطبعة الثانية ١٤٠٨هـ - ١٩٨٨م.
٢. الإمداد بتيسير شرح الزاد للشيخ/ صالح بن فوزان الفوزان، طبع الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة الثانية ١٤٣٣هـ - ٢٠١٢م.
٣. بداية المجتهد ونهاية المقتصد: لابن رشد الحفيد، الناشر: دار الحديث - القاهرة، ١٤٢٥هـ - ٢٠٠٤م.
٤. بدائع الصنائع: للكاساني، طبعة دار الفكر، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى ١٤١٧هـ - ١٩٩٦م.
٥. تاج العروس من جواهر القاموس: للزبيدي، المحقق: مجموعة من المحققين، الناشر: دار الهداية.
٦. التاج المذهب لأحكام المذهب لأحمد بن قاسم العنسي، طبعة دار الحكمة اليمانية ١٤١٤هـ - ١٩٩٢م.
٧. تحرير ألفاظ التنبيه للنووي، المحقق: عبد الغني الدقر، الناشر: دار القلم - دمشق، الطبعة: الأولى، ١٤٠٨هـ.
٨. التعريفات للجرجاني، الناشر: دار الكتب العلمية بيروت، لبنان، الطبعة: الأولى ١٤٠٣هـ - ١٩٨٣م.
٩. تفسير البغوي معالم التنزيل ؛ للإمام البغوي، حَقَّقَهُ وَخَرَّجَ أَحَادِيثَهُ : محمد عبدالله التَّمْرُ وآخرون، دار طيبة للنشر والتوزيع، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة الثانية ١٤١٤هـ - ١٩٩٣م.
١٠. التقرير والتحرير في شرح التحرير: لابن أمير الحاج، طبعة دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، ط ٢: ١٤٠٣هـ.

١١. التوقيف على مهمات التعاريف للمناوي، الناشر: عالم الكتب، القاهرة، الطبعة: الأولى، ١٤١٠هـ - ١٩٩٠م.
١٢. حاشية الدسوقي على الشرح الكبير: لأحمد الدردير، طبعة: دار الفكر ١٤٢٢هـ - ٢٠٠٢م.
١٣. الحاوي الكبير: للماوردي، تحقيق: محمد بكر إسماعيل، وعبد الفتاح أبو سنة، طبعة دار الكتب العلمية، بيروت.
١٤. سنن ابن ماجه لابن ماجه، الناشر: دار الفكر، بيروت.
١٥. سنن الترمذي: للترمذي، تخريج وتعليق الألباني، اختصار أبي عبيدة، مكتبة المعارف بالرياض، الطبعة الأولى.
١٦. الشرح الممتع على زاد المستنقع لابن عثيمين، دار النشر: دار ابن الجوزي، الطبعة: الأولى، ١٤٢٢ - ١٤٢٨هـ.
١٧. الصَّاح: لِلجَوْهَرِي، تَحْقِيقُ أَحْمَدَ عَبْدِ الْغَفُورِ عَطَّارَ، طبع دار العلم للملايين، بيروت، الطبعة الثانية ١٣٩٩هـ - ١٩٧٩م.
١٨. صحيح مسلم: مسلم بن الحجاج النيسابوري، المحقق: محمد فؤاد عبد الباقي، الناشر: دار إحياء التراث العربي، بيروت.
١٩. غاية الوصول في شرح لب الأصول: أبو يحيى زكريا الأنصاري، الناشر: دار الكتب العربية الكبرى، مصر، مصطفى البابي الحلبي.
٢٠. فتاوى نور على الدرب لسماحة الشيخ/ عبد العزيز بن باز، طبع ونشر: الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء، الرياض، المملكة العربية السعودية، الطبعة الأولى ١٤٣١هـ - ٢٠١٠م.
٢١. فتح الغفار بشرح المنار لابن نجيم الحنفي، طبعة المكتبة الإسلامية ١٤٢٢هـ، كويتية باكستان.
٢٢. فتح القدير الجامع بين فني الرواية والدراية من علم التفسير؛ لمحمد بن علي بن محمد الشوكاني، وثقُّ أصوله وعلَّق عليه/ سعيد محمد اللحام، طبع دار الفكر، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى ١٤١٢هـ - ١٩٩٢م.
٢٣. فرائد اللغة، لهنريكوس لا منس اليسوعي، المطبعة الكاثوليكية للأباء اليسوعيين ١٨٨٩م.
٢٤. القاموس المحيط: للفيروز آبادي، تحقيق: مكتب تحقيق التراث في مؤسسة الرسالة، بإشراف: محمد نعيم العرقسوسي، الناشر: مؤسسة الرسالة للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت - لبنان، الطبعة: الثامنة ١٤٢٦هـ - ٢٠٠٥م.
٢٥. كشف اصطلاحات الفنون: لمحمد علي التهانوي، الناشر: مكتبة لبنان، سنة النشر: ١٩٩٦م.
٢٦. كشف القناع عن متن الإقناع: منصور بن يونس البهوتي الحنبلي، الناشر: دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
٢٧. كشف الأسرار شرح أصول البزدوي: للبخاري الحنفي، الناشر: دار الكتاب الإسلامي.
٢٨. الكليات: أبو البقاء الكفوي، طبعة: مؤسسة الرسالة، بيروت، الطبعة الثانية، ١٩٩٨م.
٢٩. لسان العرب: لابن منظور، الناشر: دار صادر - بيروت، الطبعة: الثالثة ١٤١٤هـ.

٣٠. مجمع الأنهر شرح ملتقى الأبحر : لمحمد بن سليمان داماد أفندي، طبعة: مؤسسة الكتاب العربي، بيروت، لبنان.
٣١. المجموع شرح المذهب: للنووي تحقيق: محمود مطرجي، طبعة: دار الفكر، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى ١٤٢١هـ-٢٠٠٠م.
٣٢. المحلى: لابن حزم، تحقيق: أحمد شاكر، طبعة: دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان.
٣٣. مختار الصحاح: للرازي، تحقيق: يوسف الشيخ محمد، الناشر: المكتبة العصرية - دار النموذجية، بيروت - صيدا، الطبعة: الخامسة ١٤٢٠هـ-١٩٩٩م.
٣٤. مدونة الفقه المالكي وأدلته : لصادق عبد الرحمن الغرياني، طبعة مؤسسة الريان للطباعة، بيروت، لبنان، الطبعة الأولى ١٤٢٣هـ-٢٠٠٢م.
٣٥. معجم الفروق اللغوية: أبو هلال العسكري، تحقيق: الشيخ بيت الله بيات، ومؤسسة النشر الإسلامي، الناشر: مؤسسة النشر الإسلامي التابعة لجماعة المدرسين ب «قم»، الطبعة: الأولى، ١٤١٢هـ.
٣٦. معجم مقاييس اللغة: لابن فارس، تحقيق: عبد السلام محمد هارون، دار الفكر، بيروت ١٣٩٩هـ-١٩٧٩م.
٣٧. المغني: لابن قدامة، تحقيق: عبد الله بن عبد المحسن التركي، وعبد الفتاح الحلو، طبعة: هجر للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الثانية ١٤١٢هـ-١٩٩٢م.
٣٨. مفردات ألفاظ القرآن: للرأغب الأصفهاني: تحقيق: صفوان عدنان الداودي، الناشر: دار القلم، الدار الشامية، دمشق، بيروت، الطبعة الأولى ١٤١٢ هـ .
٣٩. الموسوعة الفقهية الكويتية: صادرة عن: وزارة الأوقاف والشئون الإسلامية، الكويت، الطبعة الأولى، مطابع دار الصفوة، مصر ١٤٠٤ هـ، الطبعة الثانية، دار السلاسل، الكويت.

جهود الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وتجاربها وخبراتها في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن

أ. أحمد بن محمد بلعوص

أمين عام وحدة الحج بالرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر

ملخص البحث

مشكلة البحث: يحدد الباحث مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما دور الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في أعمال الحج؟

منهج البحث: يعتمد البحث على منهج الاستقراء والتحليل .

أهم النتائج:

١. أهمية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والتأكيد على أنه من الأعمال المباشرة لضيوف الرحمن، ونص على ذلك قيادة هذه الدولة المباركة، وأن للهيئة جهود كبيرة ظاهرة وملموسة في خدمة ضيوف الرحمن.
٢. أن الجهود المبذولة في موسم الحج من رجال الهيئة ومشاركتهم الإيجابية لحماية جناب العقيدة بالرفق واللين والحكمة لا ينبغي أن تؤثر فيها الأخطاء الفردية التي قد يقع فيها من بعض منسوبي الهيئة.
٣. أن الاختصاص النوعي للرئاسة العامة للهيئة لا يتداخل مع اختصاص الجهات الأخرى في أعمال الحج، وأن الهيئة تمارس اختصاصها وفقاً لتنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٧٣) بتاريخ ١٦/٣/١٤٣٤هـ ووفقاً للتنظيم الإداري الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٢٨٦) بتاريخ ٦/٧/١٤٣٥هـ.
٤. إثبات تميز مشاركة الرئاسة العامة للهيئة في أعمال الحج من خلال حسن اختيار العاملين وتدريبهم ومن خلال تنوع وسائل التوعية والتوجيه والإرشاد، حيث انعكس ذلك على رضى ضيوف الرحمن وقبولهم واستجابتهم للنصح والتوجيه ورغبتهم في قبول الحق وقبولهم لمطبوعات الرئاسة والاستفادة منها.

أهم التوصيات:

١. أهمية التنسيق بين الرئاسة العامة للهيئة ووزارة الحج وعقد شراكة واتفاقية تعاون لتطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، والنظر في امكانية اشتراك الرئاسة في لجنة الحج المركزية.
٢. أهمية التنسيق بين الرئاسة العامة للهيئة ومؤسسة الطوافة لمعالجة المخالفات العقدية التي تحدث من بعض ضيوف الرحمن جهلاً.

٣. أهمية التنسيق بين الرئاسة العامة لهيئة وبعض الجهات ذات العلاقة كالمدني والهلال الأحمر لوضع لوحات إرشادية وشاشات عرض توجيهية بهدف المنع من صعود ضيوف الرحمن إلى الجبال خوفاً على سلامتهم.

شكر وتقدير

الحمد لله الذي جعل شكر الناس من شكره ﷺ، فقال الذي لا ينطق عن الهوى نبينا محمد ﷺ: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " أخرجه الترمذي وصححه الألباني.

ومن هذا التوجيه النبوي الكريم؛ فأني أتشرف برفع خالص الشكر والتقدير مقرونين بصادق الدعاء إلى من أفسح لي طريق المشاركة في هذا الملتقى العلمي، صاحب المعالي الرئيس العام لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر الشيخ الدكتور/ عبداللطيف بن عبدالعزيز آل الشيخ - حفظه الله وسدده - فجزاه الله عني خير الجزاء، ومتعه بالصحة والعافية والسعادة في الدارين.

والشكر موصل إلى فضيلة وكيل الرئيس العام للشؤون الميدانية والتوجيه الشيخ الدكتور/ فهد بن محمد الخضر المشرف على البحث، الذي حظيت منه بالتوجيه والمتابعة في كل ما يحتاج إلى بيان، فكان مشجعاً محترماً للرأي، فجزاه الله عني خير الجزاء، ومتعه بالصحة والعافية والسعادة في الدارين.

كما لا يفوتني في هذا المقام أن أجي شكري وتقديري إلى سعادة عميد معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة الدكتور/ عاطف بن حسين أصغر لتنظيمه هذا الملتقى وفي إتاحتها الفرصة لمشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، فجزاه الله خير الجزاء، ومتعه بالصحة والعافية والسعادة في الدارين.

كما أشكر فضيلة مدير عام فرع الرئاسة بمنطقة مكة المكرمة الشيخ/ عبدالرحمن بن محمد الجهني على جهوده التي بذلها في التنسيق لهذا لمشاركة، فجزاه الله خير الجزاء، ومتعه بالصحة والعافية والسعادة في الدارين.

المبحث الأول: مشكلة البحث وأبعاده

يتناول هذا المبحث مقدمة للبحث، وتحديداً لمشكلته، وصياغة لتساؤلاته، وبياناً لأهدافه، وأهميته العلمية والعملية، ومنهجه العلمي، وفيما يلي تفصيل ذلك:

مقدمة البحث

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على نبينا محمد ﷺ وآله وصحبه أجمعين، أما بعد: منذ أن قامت هذه الدولة المباركة "المملكة العربية السعودية" على يد المؤسس الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود - رحمه الله - وهي تشرف برعاية الحرمين الشريفين وخدمة ضيوف الرحمن، وتتابع ملوك هذه البلاد الطاهرة من أبناء الملك المؤسس على ذات النهج خدمة ووفاء وعطاء للحرمين الشريفين والوافدين إليهما من الحجاج والعمّار والزوار، حتى هذا العهد الزاهر للملك الصالح إمام المسلمين خادم الحرمين الشريفين - يحفظه الله - والذي شهد فيهما الحرمان الشريفان أكبر توسعة عرفها التاريخ على

أرقى المواصفات العالمية، وامتد ذلك للمشاعر المقدسة والتي توالى بها المشاريع الخدمية والصحية والإنشائية والأمنية، وجندت الدولة كل مؤسساتها وأجهزتها لخدمة ضيوف الرحمن لأداء مناسكهم بكل يسر وطمأنينة، ومن هنا كانت مشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في خدمة ضيوف الرحمن والعناية بهم ضمن منظومة الخدمات الجليلة التي توفرها حكومة خادم الحرمين الشريفين، وأصبح عمل الرئاسة بكل امكاناتها وعبر خطتها الميدانية والتوجيهية للحج والعمرة والزيارة وما تحمله من برامج مختلفة يصب في إنجاح تلك الموسم المباركة وبتعاون متميز مع بقية أجهزة الدولة.

مشكلة البحث

ما دور الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في أعمال الحج؟.

تساؤلات البحث

ما جهود المملكة العربية السعودية في إعمار الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وخدمتها؟.

ما حاجة الحجاج والعمار والزوار إلى التوعية والتوجيه والإرشاد؟.

ما جهود الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وتجاربها في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن؟.

أهداف البحث

التعرف على جهود المملكة العربية السعودية في إعمار الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وخدمتها.

التعرف على حاجة الحجاج والعمار والزوار إلى التوعية والتوجيه والإرشاد.

التعرف على جهود الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر وتجاربها في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

أهمية البحث

الأهمية العلمية

١. أهمية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والتأكيد على أنه من الأعمال المباشرة لضيوف الرحمن.

٢. هذا البحث لا يناقش جهود الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في أعمال الحج من عدمه؛ بقدر ما يسعى إلى تبيان أثر تلك الجهود على ضيوف الرحمن وسلامة حجهم من المخالفات العقديّة، وما يمكن أن تؤدي تلك الجهود إلى حماية جناب العقيدة، وتقف بجانب جهود الأجهزة المعنية في تحقيق أمن ضيوف الرحمن بمفهوم الأمن الشامل.

٣. إثبات عدم تداخل الاختصاص بين مهام الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ومهام غيرها من الجهات المعنية.

الأهمية العملية

١. يشكل البحث خارطة واضحة المعالم للمخططين والمنفذين للبرامج التوجيهية والإرشادية لضيوف الرحمن، وللمهتمين بتطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

٢. قد تفتح نتائج هذا البحث وتوصياته الآفاق لبحوث ودراسات أخرى يستفاد منها – بإذن الله – في ميدان توعية ضيوف الرحمن وتوجيههم وإرشادهم.

منهج البحث

انطلاقاً من طبيعة البحث والأهداف التي يسعى لتحقيقها، اعتمد الباحث المنهج الاستقرائي في جمع المادة العلمية مستفيداً من المنهج التحليلي في صياغة البحث، وأما منهج الباحث في التوثيق فيقوم بالإحالة إلى المصدر عند النقل منه بالنص بذكر اسم المؤلف، فالكتاب، فدار النشر ومكان النشر، ثم تاريخ النشر والطبعة، وأخيراً رقم الصفحة. وعند تعذر وجود دار للنشر أو التاريخ أو الطبعة فيرمز لها بـ(د.ن، د.ت، د.ط). وفي حال النقل بالمعنى يذكر ذلك مسبقاً بكلمة (أنظر).

وسيعتمد الباحث في بيان جهود الرئاسة العامة للهيئة وتجاربها وخبراتها في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن على التقرير السنوي لمشاركتها في حج عام ١٤٣٥هـ.

المبحث الثاني: عناية المملكة العربية السعودية بالحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة

المطلب الأول: المشاريع التطويرية والتوسعية في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة
العناية بالحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وخدمتها والاهتمام بها وخدمة ضيوف الرحمن "من أهم أولويات الرسالة والأمانة التي تتشرف بها المملكة قيادة وشعباً بمجملها، وتسعى لتأديتها على خير وجه"^١، وقد أكد على ذلك المادة (٢٤) من النظام الأساسي للحكم بالنص التالي: "تقوم الدولة بإعمار الحرمين الشريفين وخدمتها، وتوفير الأمن والرعاية لقاصديهما، بما يُمكن من أداء الحج والعمرة والزيارة بيسر وطمأنينة"^٢، فجعلت قيادة هذا البلاد المباركة خدمة الحجيج وراحتهم شرفاً لا يضاهيه شرف منذ عهد المؤسس الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود -رحمه الله- إلى يومنا هذا، ويتضح ذلك من خلال ما تم ويتم رصده سنوياً من ميزانية الدولة لتنفيذ المشاريع العملاقة التطويرية والتوسعية في المدينتين المقدستين والمشاعر المقدسة، وتتطلع القيادة الحكيمة إلى تنفيذ تلك المشروعات العملاقة " لرفع الطاقة الاستيعابية عدة أضعاف، خدمةً لضيوف الرحمن وخدمة للإسلام والمسلمين "^٣. مبتغين بذلك وجه الله ﷻ وفي هذا العهد الزاهر عهد خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود -حفظه الله- الذي حرص على سرعة استكمال كافة المشروعات ليؤدي حجاج بيت الله الحرام مناسكهم بكل يسر وسهولة، فأنفقت حكومة المملكة العربية السعودية مليارات الريالات لتلك المشاريع التطويرية والتوسعية "وصدر الأمر السامي الكريم بتاريخ ١١/١١/١٤٢٧هـ بتوزيع فائض إيرادات ميزانية العام المالي ١٤٢٦هـ/١٤٢٧هـ وعلى مدى خمسة أعوام مالية ابتداءً من العام المالي ١٤٢٧هـ/١٤٢٨هـ صرفت على

^١ العبيد، خالد سليمان، التوسعة العمرانية للحرمين الشريفين، المركز العربي للدراسات الأمنية للتدريب، الرياض، ١٤١٤هـ، ص ٤٠.

^٢ النظام الأساسي للحكم الصادر بالأمر الملكي رقم أ/٩٠، ٢٧/٨/١٤١٢هـ.

^٣ مجلة الحج، وزارة الحج لسنة ٥٣ ص ١٨ عناية خادم الحرمين الشريفين بالمقدسات تفوق الوصف، بقلم فضيلة الشيخ/ إبراهيم الرشاد الحريني.

مشاريع المسجد المكي والنبوي والمشاريع في المشاعر المقدسة وقد كان لتوسعة المسعى بعد أن أمر - حفظه الله- بتوسعته عرضاً الأثر الملموس والشاهد في تخفيف الاختناقات بين الحجاج والمعتمرين^١ وموضوع المرجم هو إشكالية قديمة كانت تحدث كل عام تقريباً، حيث يتدافع الحجاج لتأدية هذا الواجب، مما قد يوقع بعض الإصابات والحوادث والوفيات، وما حصل في ساحة المرجم من تطور وتحديث اليوم وما شاهده ولمسه الحجاج مما يعجز العقل عن تصوره فهو مشروع ضخم وفريد من نوعه وهو من أهم المشاريع التي شهدتها المشاعر المقدسة عام ١٤٢٦هـ، حيث سهل عملية الدخول إلى الجسر وتنظيم الساحات المحيطة بالجمرات لتفادي التجمعات بها والسيطرة على ظاهرة الافتراش وتخصيص أماكن مناسبة للخدمات الصحية والأمنية والغذائية "ويتكون من (٥) أدوار و(١١) مدخلاً و(١٢) مخرجاً منفصلة وفي اتجاهات مختلفة وبلغت الطاقة الاستيعابية لرمي الجمرات في كل مستويات الجسر نحو خمسة ملايين حاج في اليوم الواحد"^٢. وقد كان له الأثر البالغ في استيعاب جميع الأفواج في أوقات الذروة وغيرها، مما ساعد في الحفاظ على سلامة الحجاج وأمنهم وراحتهم.

مما تقدم استعرض الباحث أهم المشاريع التطويرية والتوسعية في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة استعراضاً موجزاً، وهي ثلاثة مشاريع، توسعة الحرم المكي والمدني، وتوسعة المسعى، وتوسعة المرجم.

المطلب الثاني: جهود المملكة العربية السعودية في توعية وتوجيه وإرشاد ضيوف الرحمن

بعد السياق الموجز لأهم المشاريع التطويرية والتوسعية في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، يشير الباحث في هذا المطلب إلى الجهود الكبيرة التي تبذلها المملكة في توعية ضيوف الرحمن وتوجيههم وإرشادهم، فالدعوة إلى الله سبحانه وتعالى واجب هذه الدولة المباركة بموجب النظام الأساسي للحكم حيث نصت المادة (٢٣) على " تحمي الدولة عقيدة الإسلام، وتطبق شريعته، وتأمّر بالمعروف وتنهى عن المنكر، وتقوم بواجب الدعوة إلى الله"^٣.

ولذا فإن المملكة العربية السعودية تعد توعية ضيوف الرحمن واجباً إسلامياً تقوم به الجهات المعنية بتوجيهات من القيادة الحكيمة لخدمة ضيوف الرحمن منذ عهد بتوفير "السلامة والطمأنينة للجميع ضد كل الاتجاهات ذات الطابع الفكرية وغير الفكرية التي من شأنها تقويض البناء الفكري القويم وإحلال أفكار ومفاهيم بديلة هزيلة ذات منطلقات شيطانية لا إنسانية من شأنها أن تؤدي بشكل أو بآخر إلى الانهيار الفكري والانحلال الخلقي لبعض أفراد الأمة محولة إياهم إلى صفوف من الرعاع يساقون في مهب الريح

^١ القحطاني، سعيد بن سالم. الإخلال بأمن الحج والمسؤولية الجنائية فيه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤٣٢هـ، ص ١١١

^٢ مجلة الحج والعمرة، السنة الرابعة والستون، العدد ١٢ ذو الحجة ص ٥٢، ١٤٣٠هـ، مشروعات عملاقة بالمشاعر المقدسة لخدمة ضيوف الرحمن.

^٣ النظام الأساسي للحكم، الصادر بالأمر الملكي رقم ٩٠/أ في ٢٧/٨/١٤١٢هـ .

وأدرجه بكل يسر وسهولة^١ فقامت بالدعوة إلى الله، إدراكاً منها منذ إنشائها أنها حاملة رسالة المنهج السلفي في العالم، ولهذا اتجهت جهودها بعد استقرار المملكة لنشر هذا المنهج بعدة طرق منها "دعوة المسلمين لهذا المنهج عن طريق الإعلام المباشر وأهمه في عهد الملك عبدالعزيز - رحمه الله - في خطبه التي كان يلقيها في الحج، حيث كان مأدبة كبيرة يدعى إليها كثير من كبار الحجاج وقادة الدول"^٢.

والتزمت الدولة في دعوتها "بالوسطية والاعتدال والابتعاد عن الإفراط والتفريط في الدين التي هي من أهم الضمانات اللازمة لاستمرار نعمة الأمن والاستقرار في بلادنا"^٣ ونجحت المملكة في توعية الحجاج وتوجيههم وإرشادهم من التضييل وتشويه المبادئ الإسلامية من قبل مخربي الغزو الفكري الذين يحاولون تشويه الدين الحنيف من خلال الجهات المعنية ومنها الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر التي أثبتت جدارتها بالمشاركة في أعمال الحج، حيث أكد صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبدالعزيز آل سعود - رحمه الله - ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية على ذلك بالنص التالي: "ثبت خلال السنوات الماضية جدارة مشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في أعمال الحج وخاصة حماية جناب العقيدة والأحكام الخاصة بالحج وأمر الحجاج بما ورد في الشرع المطهر ونهيه عن البدع والمنكرات الظاهرة"^٤، مستشفاً قوله - رحمه الله - مما ذكره شيخ الإسلام بن تيمية - رحمه الله - في مجموع فتاواه، يقول شيخ الإسلام بن تيمية: " فأصل الصلاح: التوحيد والإيمان، وأصل الفساد: الشرك والكفر"^٥.

مما تقدم استعرض الباحث جهود المملكة في توعية ضيوف الرحمن وإرشادهم، استعرضاً موجزاً، ذلك أن التفصيل في بيان تلك الجهود لا يكفيه مؤلف فضلاً عن مطلب كهذا.

المبحث الثالث: دور الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في أعمال الحج

المطلب الأول: رؤية الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر ورسالتها وقيمها في أعمال الحج .. نشكر المولى العلي القدير على النجاح المتميز الذي مكّن الحجاج من تأدية نسكهم بكل يسر وطمأنينة، مشيدين بما قامت به فرق الهيئة المكلفة بالحج من نصح وإرشاد للحجاج وتوجيههم بالرفق واللين والدعوة بالتي هي أحسن، سائلين الله جل وعلا أن يجعل أعمالنا جميعاً خالصة لوجهه الكريم ، إنه سميع مجيب"^٦ .. نقدر لكم والعاملين في الهيئة جهودكم الطيبة والتي كان لها أثر كبير على الحجاج ، سائلين المولى عز وجل أن يتقبل من الحجاج حجهم، وأن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم.. إنه سميع مجيب"^٧.

١ الطلاع، رضوان بن ظاهر، نحو أمن فكري إسلامي، د.ن، ١٤١٩هـ، ص ١٦.

٢ الزبيدي، عبدالرحمن بن زيد، تطبيق الشريعة الإسلامية في المملكة العربية السعودية وأثره في الحياة، د.ن، ١٤١٩هـ، ص ١٤٦.

٣ السديس، عبدالرحمن بن عبدالعزيز، الشريعة الإسلامية وأثرها في تعزيز الأمن الفكري، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، ١٤٢٦هـ، د.ط، ص ٣٠.

٤ برقية خطية، بتاريخ ٢٦/٧/١٤٢٣هـ .

٥ ابن تيمية، أحمد. مجموع الفتاوى، د.ن، ١٤٢٣هـ، ط١، المجلد الثامن عشر، ص ١٦٣.

٦ نص من برقية خادم الحرمين الشريفين يحفظه الله رقم (٢٢٦) لمعالي الرئيس العام د. عبداللطيف بن عبدالعزيز آل الشيخ.

".. يشاهد العالم ما تقوم به المملكة العربية السعودية من جهود جبارة ومشرفة لتوسعة الحرمين الشريفين وما يلقاه ضيوف الرحمن من خدمة وعناية واهتمام من لحظة وصولهم وحتى مغادرتهم لبلدانهم سالمين مطمئنين. وإن من أهم نعم الله علينا في مملكتنا الغالية نعمة الأمن والاستقرار والتي لا يعيها ولا يعرفها إلا من فقدوها، فنحن ولله الحمد نعيش بأمن واستقرار ليس له مثل متأخين متعاضدين كالجسد الواحد".^٢

تعد الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر التوجيهات السديدة من القيادة الحكيمة المنصوص عليها أعلاه وثيقة عمل تستلهم منها أهمية المشاركة في خدمة ضيوف الرحمن، وتسترشد بها في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بأعلى درجات التميز والجودة لتكون مشاركتها بمستوى طموحات القيادة المباركة، ففي ظل ما تجده الرئاسة العامة ومنسوبيها من الثقة والدعم اللامحدود لأعمالها من القيادة الحكيمة؛ أكملت استعداداتها الميدانية والتوجيهية لأعمال حج عام ١٤٣٥هـ بوقت مبكر وفق رؤيتها بأن تكون جهازاً رائداً ومتميزاً في تقديم أعلى درجات الجودة لخدمة ضيوف الرحمن بما يحقق تطلعات القيادة الحكيمة ورسالتها بالمشاركة الفاعلة مع أجهزة الدولة، وتسخير كافة الإمكانيات والطاقات لخدمة ضيوف الرحمن بأوجهها المختلفة، من خلال أعمال ميدانية وبرامج توجيهية متنوعة ليأدوا حجبهم وفق الهدى النبوي الشريف، وبكل يسر وطمأنينة، وقيمها في الاحتساب، والأمانة، والعلم، والرفق، والحكمة، والصبر، والاتقان، والإبداع، وتهدف مشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر إلى "تحقيق الشراكة الفاعلة مع كافة الأجهزة الحكومية وتقديم كافة التسهيلات والخدمات وفق الإمكانيات المتاحة، والسعي لتحقيق أعلى درجات التميز والجودة لموسم الحج بما يحقق تطلعات ولاة الأمر -يحفظهم الله-، ونشر الوعي والدلالة على الصفة الشرعية لأعمال الحج بحكمة وعلم وبصيرة. وحث الزوار على اتباع السنة والهدى النبوي الشريف في مواقع الزيارة، ومنع المخالفات العقدية والبدعية والأخطاء التعبدية في المشاعر المقدسة ومكة المكرمة والمدينة المنورة وفق أسلوب حكيم وتعامل رفيع مع الحجاج وضيوف الرحمن، وتحقيق الأمن الاخلاقي للحجاج والمشاركة في حمايتهم من الدعوات والأفكار المخالفة سواء كانت دعوات مباشرة أو عن طريق المطبوعات الممنوعة".^٣

وفي المطلب التالي يستعرض الباحث جهود الرئاسة المقدمة لضيوف الرحمن في موسم حج ١٤٣٥هـ في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة وفي المدينة المنورة ومدينة الحجاج بالقصيم.

المطلب الثاني

مشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في أعمال الحج

١ نص من برقية صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن عبدالعزيز يحفظه الله رقم (٦٤/٦) لمعالي الرئيس العام د. عبداللطيف بن عبدالعزيز آل الشيخ.

٢ جزء من كلمة صاحب السمو الملكي الأمير مقرن بن عبدالعزيز يحفظه الله بمناسبة الذكرى (٨٢) لتوحيد المملكة.

٣ الدليل التنظيمي للجنة العليا للحج بالرئاسة الصادر بالقرار الإداري رقم (٢١٠٠٥٤٦٣٣)، ص ١.

أولاً: " أعمال الرئاسة في منطقة مكة المكرمة "١.

جندت الرئاسة العامة في موسم حج عام ١٤٣٥هـ ما يقارب (١٣٣٢) من أعضاء ميدانيين، ومترجمين للغات مختلفة من ذوي الخبرات ومن حملة الشهادات العليا في منطقة مكة المكرمة، وتم تدريبهم ببرامج خاصة أكسبتهم مهارات في التعامل مع الحاج والمعتمر، بلغت (٣٣) برنامجاً تدريبياً، للمساهمة في خدمة ضيوف الرحمن، ونشر الوعي بالعلم الشرعي والدلالة على الصفة الشرعية لأعمال الحج وفق منهج نبينا محمد ﷺ، وبعيداً عن المخالفات العقدية والسلوكية والأخطاء التعبدية بعلم وبصيرة وبأسلوب حكيم وتعامل رفيع مع الحاج، وذلك من خلال مراكزها التوجيهية السبعة وهي: مركز جبل النور، جبل ثور، مركز جبل عرفه، مركز مقبرة المعلاة، مكتبة مكة المكرمة، مركز جعرانة، مسجد البيعة.

حيث يقوم أعضاء الهيئة باستقبال الحاج والترحيب بهم ومن ثم توجيههم وإرشادهم، وتحذيرهم من الأمور التي قد تفسد حجهم من المخالفات العقدية بالرفق واللين والحكمة وفق المنهج النبوي، وتوعيتهم إلى آداب الزيارة الشرعية في مقبرة المعلاة، وتنبههم من بعض المخالفات والبدع العقدية التي قد يقعون فيها جهلاً، كما يقوم الأعضاء بإهداء المواد التوعوية والمطبوعات من كتب وكتيبات وسي ديات وفلاشات ومطويات بلغات مختلفة تتضمن المنهج النبوي لأعمال الحج، وعرض البرامج التوجيهية المعدة على الشاشات التلفزيونية والرقمية.

ومن أبرز المخالفات الشرعية التي تم معالجتها من قبل المراكز التوجيهية ؛ الاعتقاد بأن الصعود لجبل النور او ثور او عرفة من مناسك الحج، وقد يرتكب بعضهم جهلاً أخطاء تتعلق بالعقيدة كالصلاة والدعاء إلى جهة الغار او الشاخص، وربط بعض الأثار والعقد والتائم والنقود على الأحجار والأشجار اعتقاداً بأنها سبب في التقرب إلى الله، وكذلك استقبال القبور بالصلاة والدعاء اثناء زيارتهم لمقبرة المعلاة، وقراءة بعض الادعية من كتب مخالفة ورفع الصوت بالابتهالات بصيغة جماعية في مسجد البيعة او الطواف والتمسح بجدران مكتبة مكة المكرمة، والدعاء حول المقبرة القريبة من مسجد جعرانة واخذ ماء من مواضع المسجد وشربها اعتقاداً ببركتها ونفعها.

ويقوم الأعضاء والمترجمون بتوجيه النصح والإرشاد للحجاج بأسلوب حكيم وتعامل رفيع وبيان منهج نبي الهدى محمد ﷺ في مناسك الحج، وبفضل الله وتوفيقه يتحقق التوجيه والإرشاد لهم عن ارتكاب ما يخالف العقيدة باستجابتهم ورغبتهم في معرفة الحق وقبولهم لمطبوعات الرئاسة العامة وجلسهم في المراكز التوجيهية ومشاهدة البرامج التوجيهية التي تبث من الشاشات التلفزيونية والرقمية الموجودة بالمراكز.

ولأهمية الوسائل التوعوية في تحسين الحاج من الوقوع في الأخطاء التي تمس العقيدة الصحيحة؛ فقد قامت الرئاسة العامة بتوزيع وسائل توعوية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة روعي في اختيارها مناسبتها لعموم الحاج وتنوعها بما يتوافق وفهمهم ولغتهم، وقد تم توظيف التقنية الحديثة في أعمال التوعية وكان من أبرز ما تم توظيفه الذواكر الحاسوبية (فلاش ميموري) واسطوانات ممغنطة (سي دي)،

١ أنظر: التقرير السنوي لمشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في موسم حج عام ١٤٣٥هـ من ص٢٧ وما بعدها.

أضافة إلى الكتب والكتيبات والنشرات والمطويات والمواد السمعية والبصرية والشاشات التلفزيونية والرقمية بعدة لغات بلغت في موسم حج عام ١٤٣٥هـ (١٣.٤٠٠.٠٠٠) ثلاثة عشر مليون وأربع مئة ألف نسخة بخمسة عشر لغة.

كما استخدمت الرئاسة العامة وسائل التقنية الحديثة في توجيه وإرشاد الحجاج والزوار من خلال الشاشات التلفزيونية والرقمية الموجودة في المراكز التوجيهية وفي الحافلة التوجيهية المتنقلة، لتشمل كافة شرائح الحجاج ممن يصعب عليهم القراءة في مطبوعاتها، وبثت برامجها التوجيهية والتوعوية على مدار الساعة من تاريخ ١٤٣٥/١١/٢٥هـ إلى ١٤٣٥/١٢/٣٠هـ، كما بثت الرئاسة من خلال الشاشة الرقمية الموجودة في مشعر منى على مدار الساعة برامج توجيهية وتوعوية من تاريخ ١٤٣٥/١٢/١هـ إلى ١٤٣٥/١٢/١٣هـ.

كما استحدثت الرئاسة العامة للهيئة في موسم حج ١٤٣٥هـ مشروع الحافلة التوجيهية المتنقلة ومشروع العربات الكهربائية بهدف عرض المواد التوجيهية بمختلف اللغات من خلال الشاشات النقطية عالية الوضوح والموجودة على جانبي الحافلة، وتوزيع المواد التوعوية بمختلف اللغات من خلال النوافذ المهيأة لذلك، واستقبال الضيوف في المكان المخصص لذلك داخل الحافلة وضيافتهم وإطلاعهم على جهود الرئاسة في الحج من خلال شاشة العرض الموجود داخل الحافلة.

وأية عملها بالتنقل بين مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، مع الحرص على التواجد في أماكن يقصدها الحجاج بكثرة وخاصة في الأماكن التي لا يوجد بها مراكز توجيهية ثابتة، ليتم توعيتهم وتنبيههم للحذر من الوقوع في كل ما يخالف المنهج النبوي الشريف من خلال توزيع المواد التوعوية وعرض الأفلام التوجيهية. كما ساهمت العربات الكهربائية في الوصول إلى الحجاج في جميع الأماكن بسهولة، خصوصاً تلك الأماكن التي تكون مزدحمة ويتعذر نقل المواد التوعوية إليها، وتعبئة العربات بالمواد التوجيهية بمختلف اللغات وتوزيعها على الحجاج.

ثانياً: " أعمال الرئاسة في منطقة المدينة المنورة"^١.

أشرنا في أولاً إلى أن الرئاسة جندت في موسم حج عام ١٤٣٥هـ "أعضاء ميدانيين، ومترجمين للغات مختلفة من ذوي الخبرات ومن حملة الشهادات العليا، وتم تدريبهم ببرامج خاصة أكسبتهم مهارات في التعامل مع الحاج والمعتمر والزائر"^٢، للمساهمة في خدمة ضيوف الرحمن، ونشر الوعي بالعلم الشرعي والدلالة على الصفة الشرعية لأعمال الحج وفق منهج نبينا محمد ﷺ وبعيداً عن المخالفات العقدية والسلوكية والأخطاء التعبدية بعلم وبصيرة وبأسلوب حكيم وتعامل رفيع مع الحجاج.

ومن خلال المراكز التوجيهية الثمانية في المدينة المنورة وهي: مركز البقيع، مركز الشهداء، مركز الخندق، المركزية، قباء، حجاج الجو والبحر، الميقات، محطة البر، يقوم أعضاء الهيئة باستقبال الزوار والترحيب بهم ومن ثم توجيههم وإرشادهم وتوعيتهم إلى آداب الزيارة الشرعية، وتنبيههم من بعض المخالفات والبدع

١ أنظر: التقرير السنوي لمشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في موسم حج عام ١٤٣٥هـ من ص ٥٦ وما بعدها.

٢ انظر: ص ٦.

العقدية التي قد يقعون فيها جهلاً، كما يقوم الاعضاء بإهداء المواد التوعوية والمطبوعات من كتب و كتيبات وسي ديات وفلاشات ومطويات بلغات مختلفة، وعرض البرامج التوجيهية المعدة على الشاشات التلفزيونية والرقمية.

ومن أبرز المخالفات الشرعية التي تم معالجتها من قبل المراكز التوجيهية اقرار بعض المخالفات التي تمس جناب العقيدة جهلاً منهم، كالاستغاثة بالأموات وطلب المغفرة والتوبة، و طلب الشفاعة من أهل البقيع ليشفعوا لهم عند الله، والتوسل بالمقبورين و طلب قضاء الحاجات من الأموات مثل الانجاب والزواج وطلب الشفاء، والسجود أو الصلاة داخل المقابر، و قراءة بعض الأدعية من كتب ممنوعة، و التكبير والتهليل الجماعي أثناء التشييع، و أخذ التراب للتبرك.

ويقوم الأعضاء والمترجمون بتوجيه النصح والإرشاد للزوار بأسلوب حكيم وتعامل رفيع وبيان منهج نبي الهدى محمد ﷺ في مناسك الحج وآداب الزيارة.

وبتوفيق الله سبحانه وتعالى تحقق التوجيه والإرشاد لهم عن ارتكاب ما يخالف العقيدة باستجاباتهم و رغبتهم في معرفة الحق وقبولهم لمطبوعات الرئاسة العامة وجلوسهم في المركز التوجيهي، ومشاهدة البرامج التوجيهية التي تبث من الشاشات الرقمية الموجودة بالمراكز ،وقد استجاب بفضل من الله كثير من الزوار من خلال النصح والإرشاد.

ثالثاً: "أعمال الرئاسة في مدينة الحجاج بمنطقة القصيم"^١

تشارك الرئاسة العامة في تقديم خدماتها لحجاج بيت الله الحرام بالتعاون المتميز مع بقية أجهزة الدولة بمدينة الحجاج في منطقة القصيم، حيث تقع مدينة الحجاج على طريق الرياض المدينة مروراً بمنطقة القصيم حيث يفد إليها ضيوف الرحمن من دول الخليج، ويقوم المركز التوجيهي بتوزيع الكتب والكتيبات والمطويات والنشرات والسي ديات وبث الأفلام التوجيهية من خلال الشاشات التلفزيونية التي تعمل على مدار الساعة، ويبدأ عمل المركز التوجيهي من تاريخ ١١/٢٠ إلى تاريخ ١٢/٢٠ / ١٤٣٥هـ.

المبحث الرابع: خلاصة البحث، ونتائجه، وتوصياته

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبعد :

ففي نطاق تلخيص هذا البحث خرج الباحث بمادة علمية تناولت جوانب عديدة حول جهود الرئاسة العامة للهيئة وتجاربها وخبراتها في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وقد اشتمل البحث على التعريف بالمشاريع التطويرية والتوسعية في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة من منطلق عناية الدولة بها، وجهود الدولة في توعية ضيوف الرحمن وتوجيههم وإرشادهم، ثم تطرق الباحث للحديث عن دور الرئاسة العامة للهيئة في أعمال الحج من خلال رؤيتها ورسالتها وقيمتها وأهدافها، ثم أردف بعد ذلك بيان مفصل

^١ انظر: التقرير السنوي لمشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في موسم حج عام ١٤٣٥هـ من ص ٧٤ وما بعدها.

لأعمال الرئاسة وجهودها في منطقة مكة المكرمة والمدينة المنورة ومدينة الحجاج بالقصيم من خلال التقرير السنوي لمشاركة الرئاسة في موسم حج عام ١٤٣٥ هـ .
ويحسب الباحث أن البحث قد أجاب على التساؤلات الفرعية الثلاثة التي مثلت مشكلته، وحقق أهدافه العلمية.

وبعد طرح المتواضع لموضوع البحث يجد الباحث نفسه أمام حقائق ذكرت، ونتائج برزت، كان لا بد من تسجيلها وبيانها ملخصاً من أهمها الآتي:

١. أهمية الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، والتأكيد على أنه من الأعمال المباشرة لضيوف الرحمن، ونص على ذلك قيادة هذه الدولة المباركة، وأن للهيئة جهود كبيرة ظاهرة وملموسة في خدمة ضيوف الرحمن.
٢. أن الجهود المبذولة في موسم الحج من رجال الهيئة ومشاركتهم الإيجابية لحماية جناب العقيدة بالرفق واللين والحكمة لا ينبغي أن تؤثر فيها الأخطاء الفردية التي قد يقع فيها من بعض منسوبي الهيئة.
٣. أن الاختصاص النوعي للرئاسة العامة للهيئة لا يتداخل مع اختصاص الجهات الأخرى في أعمال الحج، وأن الهيئة تمارس اختصاصها وفقاً لتنظيمها الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٧٣) بتاريخ ١٦/٣/١٤٣٤ هـ ووفقاً للتنظيم الإداري الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم (٢٨٦) بتاريخ ٦/٧/١٤٣٥ هـ.
٤. إثبات تميز مشاركة الرئاسة العامة للهيئة في أعمال الحج من خلال حسن اختيار العاملين وتدريبهم ومن خلال تنوع وسائل التوعية والتوجيه والإرشاد، حيث انعكس ذلك على رضى ضيوف الرحمن وقبولهم واستجابتهم للنصح والتوجيه ورغبتهم في قبول الحق وقبولهم لمطبوعات الرئاسة والاستفادة منها. وأخذاً من النتائج التي توصل إليها الباحث، يوصي المهتمين بتطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بما يأتي:

١. أهمية التنسيق بين الرئاسة العامة للهيئة ووزارة الحج وعقد شراكة واتفاقية تعاون لتطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، والنظر في امكانية اشتراك الرئاسة في لجنة الحج المركزية.
٢. أهمية التنسيق بين الرئاسة العامة للهيئة ومؤسسة الطوافة لمعالجة المخالفات العقدية التي تحدث من بعض ضيوف الرحمن جهلاً.
٣. أهمية التنسيق بين الرئاسة العامة للهيئة وبعض الجهات ذات العلاقة كالمدني والمدني والهلال الأحمر لوضع لوحات إرشادية وشاشات عرض توجيهية بهدف المنع من صعود الجبال خوفاً على سلامتهم.

قائمة المصادر والمراجع (معلومات النشر)

- ١ ابن تيمية، أحمد. مجموع الفتاوى، د.ن، ١٤٢٣ هـ، ط ١، المجلد الثامن عشر.
- ٢ التقرير السنوي لمشاركة الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر في موسم حج عام ١٤٣٥ هـ
- ٣ الزبيدي، عبدالرحمن بن زيد، تطبيق الشريعة الإسلامية في المملكة العربية السعودية وأثاره في الحياة، د.ن، ١٤١٩ هـ.

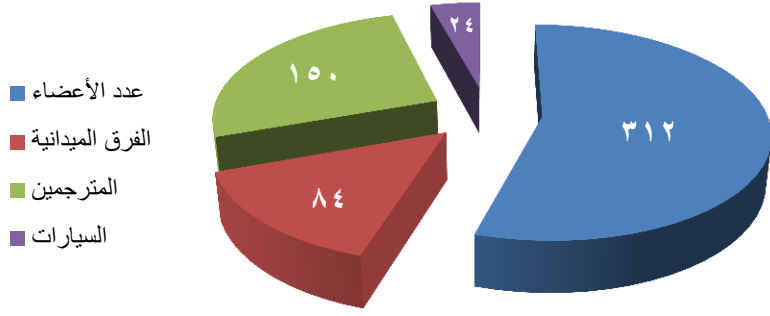
- ٠٤ السديس، عبدالرحمن بن عبدالعزيز، الشريعة الإسلامية وأثرها في تعزيز الأمن الفكري، مركز الدراسات والبحوث، الرياض، ١٤٢٦هـ، د.ط.
- ٠٥ الطلاع، رضوان بن ظاهر، نحو أمن فكري إسلامي، د.ن، ١٤١٩هـ .
- ٠٦ العبيد، خالد سليمان، التوسعة العمرانية للحرمين الشريفين، المركز العربي للدراسات الأمنية للتدريب، الرياض، ١٤١٤هـ.
- ٠٧ القحطاني، سعيد بن سالم. الإخلال بأمن الحج والمسؤولية الجنائية فيه، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤٣٢هـ.
- ٠٨ مجلة الحج، وزارة الحج لسنة ٥٣ عناية خادم الحرمين الشريفين بالمقدسات تفوق الوصف، بقلم فضيلة الشيخ/ إبراهيم الرشاد الحريني.
- ٠٩ مجلة الحج والعمرة، السنة الرابعة والستون، العدد ١٢ ذو الحجة، ١٤٣٠هـ، مشروعات عملاقة بالمشاعر المقدسة لخدمة ضيوف الرحمن.
- ٠١٠ النظام الأساسي للحكم الصادر بالأمر الملكي رقم أ/٩٠، ١٣/٨/١٢٧هـ.

ملحق الجداول

يستعرض الباحث في هذا الملحق أحد عشر جدولاً توضح تشكيلات المراكز التوجيهية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة وفي المدينة المنورة ومدينة الحجاج بالقصيم، ومتوسط التوزيع اليومي والإجمالي للمواد التوجيهية، وعدد الشاشات التلفزيونية والرقمية وساعات بثها للأفلام التوجيهية.

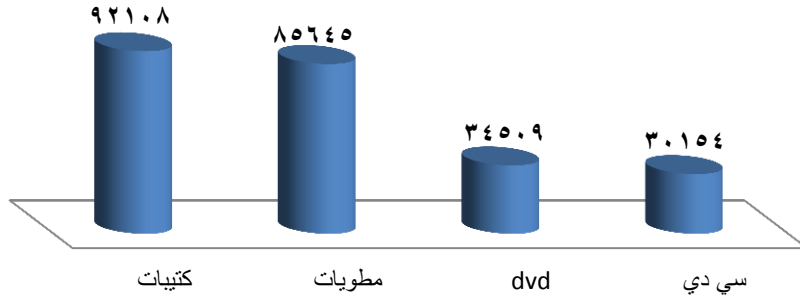
جدول (١) تشكيلات المراكز التوجيهية في مدينة مكة المكرمة والمشاعر المقدسة

م	المركز التوجيهي	عدد الأعضاء	الفرق الميدانية	المترجمين	السيارات	ساعات العمل
١	مركز جبل النور	٥٨	١٦	٢٥	٤	١٤
٢	جبل ثور	٥٧	١٤	٢٥	٤	١٤
٣	مركز جبل عرفه	٧٤	٢٠	٣٥	٥	١٤
٤	مركز مقبرة المعلاة	٤٢	١٠	٢٠	٣	١٤
٥	مكتبة مكة المكرمة	٥٣	١٦	٣٥	٥	٢٤
٦	مركز جعرانة	١٦	٤	١٠	٢	١٤
٧	مسجد البيعة	١٢	٤	٠	١	١٤
	المجموع	٣١٢	٨٤	١٥٠	٢٤	١٠٨



جدول (٢) متوسط التوزيع اليومي لمطبوعات الرئاسة التوعوية في المراكز التوجيهية بمكة المكرمة

م	اسم المركز	سي دي	دي في دي	مطويات	كتيبات	المجموع	اللغات
١	مركز جبل عرفة	١١٥٣٩	٥٧٦٩	١٩٢٣٠	٥٠٠٠	٤١٥٣٨	عربي - أردو
٢	مكتبة مكة المكرمة	٧٥٠٠	٨٠٠٠	١٧٥٢٠	٥٠٩٣٨	٨٣٩٥٨	بشتو - فرنسي
٣	مركز الجعرانة	٤٢٦٠	٤٢٦٠	٤٣٣٠	٤٥٠٠	١٧٣٥٠	هوسا - بنغالي
٤	مركز جبل حراء	٤٢٠٥	٤٢٨٠	٨٨٢٥	١٠٧٨٠	٢٨٠٩٠	روسي - صيني
٥	مقبرة المعلاة	١٠٠٠	٣٠٠٠	٨٨٤٠	٥٧٧٠	١٨٦١٠	إنجليزي - تركي
٦	مركز جبل ثور	٧٠٠	٦٠٠٠	١٩٥٠٠	٨٩٢٠	٣٥١٢٠	فارسي - تايلند
٧	فرقة البيعة التوجيهية	٩٥٠	٣٢٠٠	٧٤٠٠	٦٢٠٠	١٧٧٥٠	كردي - هندي اندونيسي
	المجموع	٣٠١٥٤	٣٤٥٠٩	٨٥٦٤٥	٩٢١٠٨	٢٤٢٤١٦	



جدول (٢) إجمالي الوسائل التوعوية (الموزعة في مكة المكرمة)

م	اسم المركز	سي دي	دي في دي	مطويات	كُتبيات	المجموع	اللغات
١	مركز جبل عرفة	٣٩٦١٧٠	٢٢٣٠٧٠	٦٢٦٩٠٠	٢٠٠٠٠٠	١٤٤٦١٤٠	عربي - أردو
٢	مكتبة مكة المكرمة	٢٧٥٠٠٠	٢٩٠٠٠٠	٥٧٥٦٠٠	١٥٧٨١٤٠	٢٧١٨٧٤٠	بشتو - فرنسي
٣	مركز الجعرانة	١٧٧٨٠٠	١٧٧٨٠٠	١٧٩٩٠٠	١٨٥٠٠٠	٧٢٠٥٠٠	هوسا - بنغالي
٤	مركز جبل حراء	١٧٦١٥٠	١٧٨٤٠٠	٣١٤٧٥٠	٣٧٣٤٠٠	١٠٤٢٧٠٠	روسي - صيني
٥	مقبرة المعلاة	٨٠٠٠٠	١٤٠٠٠٠	٣١٥٢٠٠	٢٢٢١٠٠	٧٥٨٣٠٠	إنجليزي - تركي
٦	مركز جبل ثور	٧١٠٠٠	٢٣٠٠٠٠	٦٣٥٠٠٠	٣١٧٦٠٠	١٢٥٣٦٠٠	فارسي - تايلند
٧	فرقة البيعة التوجيهية	٧٨٥٠٠	١٤٦٠٠٠	٢٧٢٠٠٠	٢٣٦٠٠٠	٧٢٢٥٠٠	كردي - هندي - اندونيسي
	المجموع	١٢٥٤٦٢٠	١٣٨٥٢٧٠	٢٩١٩٣٥٠	٣١١٣٢٤٠	٨٦٧٢٤٨٠	

جدول (٤) الشاشات التلفزيونية

م	نوع الشاشة	الحجم	الموقع	العدد	ع - ساعات	مجموع
١	شاشة بلازما	٤٢ بوصة	جبل النور	٢	١٢ ساعة	٦٠٠
٢	شاشة بلازما	٤٢ بوصة	جبل ثور	٢	١٢ ساعة	٦٠٠
٣	شاشة بلازما	٤٢ بوصة	مقر الرئاسة	٢	١٢ ساعة	٦٠٠
٤	شاشة بلازما	٤٢ بوصة	المعلاة	٢	١٢ ساعة	٦٠٠
٥	شاشة بلازما	٤٢ بوصة	مكتبة مكة	٢	١٢ ساعة	٦٠٠
٦	شاشة بلازما	٤٢ بوصة	مركز جعرانة	٢	١٢ ساعة	٦٠٠
٧	شاشة بلازما	٤٠ بوصة	مقر الرئاسة	١	٢٤ ساعة	١٢٠٠
٨	شاشة نقطية تلفزيونية	٤٠ م مربع	ساحة الحرم	١	٢٤ ساعة	١٢٠٠
٩	شاشة نقطية تلفزيونية	٤٠ م مربع	مكتبة الحرم	١	٢٤ ساعة	١٢٠٠
١٠	شاشة نقطية تلفزيونية	٥×٣	جبل عرفة	١	٢٤ ساعة	١٢٠٠
١١	شاشة نقطية تلفزيونية	٣×٢	مكتبة الحرم	٢	٢٤ ساعة	١٢٠٠
١٢	شاشات الحافلة التوجيهية	٣×٢	متنقلة في المشاعر ا لمقدسة	٢	٢٤ ساعة	١٢٠٠

جدول (٥) الشاشات الرقمية

م	موقع الشاشات	الحجم	العدد	المحتوى
١	جبل عرفة	٣٠.٥٣ - ٣ م	٢	حكم زيارة جبل عرفة
٢	جبل النور	٣٠.٥٣ - ٣ م	٢	بيان المخالفات الشرعية
٣	مكتبة مكة المكرمة	٣٠.٥٣ - ٣ م	٣	بيان المخالفات والبدع
٤	مخيم الرئاسة العامة بعرفة	٣٠.٥٣ - ٣ م	٢	فضل يوم عرفة
٥	وقف الملك عبدالعزيز	٣٠.٥٣ - ٣ م	١	توجيهات عامة

جدول (٦) إحصاءات عامة للمراكز التوجيهية في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة

م	بيان	العدد
١	عدد العاملين في الحج	٦٦٧ موظفاً
٢	عدد السيارات	٧٢ سيارة
٣	عدد المترجمين	١٥٠ مترجماً
٤	عدد ساعات العمل للأعضاء	٩٤ ساعة لكل عضو
٥	عدد ساعات العمل للمترجمين	٩٤ ساعة لكل مترجم
٦	عدد اللوحات التوجيهية	٥٥ لوحة توجيهية
٧	عدد الوسائل التوعوية	٨.٦٧٢.٤٨٠ مادة توعوية
٨	عدد الشاشات الرقمية	١٥ شاشة
٩	عدد الشاشات التلفزيونية	١٣ شاشة بلازما

جدول (٧) تشكيلات المراكز التوجيهية في المدينة المنورة

م	المركز التوجيهي	عدد الأعضاء	الفرق الميدانية	المترجمين	السيارات	ساعات العمل
١	مركز البقيع	٧١	١٦	٧٩	٣	١٠.٥
٢	مركز الشهداء	٥٣	١٠	٦٦	٤	١٠.٥
٣	مركز الخندق	١٦	٦	٣٣	-	١٠.٥
٤	المركزية	٢٧	١١	٢٨	٤	١٠.٥
٥	قباء	٧	-	٥	-	١٠.٥
٦	حجاج الجو والبحر	٨	٣	١٨	١	١٠.٥
٧	الميقات	٧	٢	٥	-	١٠.٥
٨	محطة البر	١٠	٢	٠	١	١٠.٥
	المجموع	١٩٩	٥٠	٢٣٤	١٣	٨٤

جدول (٨) متوسط التوزيع اليومي لمطبوعات الرئاسة التوعوية في المراكز التوجيهية بالمدينة المنورة

م	اسم المركز	سي دي	فلاشات	مطويات	كتيبات	الإجمالي	اللغات
١	البقيع	٤٨٥٥	٢٤	٧٥٢٥	٣٤٢٩	١٥٨٣٣	عربي
٢	الشهداء	١٦٠٠	١١	١٢٧٤٧	٦١٧	١٤٩٧٤	أردو
٣	الخنديق	٦٧	١١	١٤٧	٣٦١	٥٨٥	بشتو
٤	المركزية	٤٣٧	١١	١٦٣٣	٥١٨	٢٦٠٠	فرنسي
٥	قباة	٤٤٤	١١	٨٥	٦١١	١١٥١	هوسا
٦	حجاج الجو والبحر	١٠٧	١١	٧٤٩	٢٢٤٠	٣١٠٧	بنغالي
٧	الميقات	٩٦٠	١١	٧٤٣	١٦٥٩	٣٣٧٢	روسي
٨	معرض بنيان	١٦٠	١٥	٦٥٣	١٢٦	٩٥٤	صيني
٩	محطة البر	١٣٣	٥	٢٠٣	٤٣٦	٧٧٨	إنجليزي
١٠	الحافلة التوجيهية	٤١٣	٤٨	٣١١٦	٤١٤	٣٩٩١	تركي
	المجموع	٩١٧٦	١٥٧	٢٧٦٠١	١٠٤١١	٤٧٣٤٥	فارسي
							تايلند
							كردى
							هندي
							اندونيسي

جدول (٩) إجمالي الوسائل التوعوية الموزعة في المدينة المنورة

م	اسم المركز	سي دي	فلاشات	مطويات	كتيبات	الإجمالي	اللغات
١	البقيع	٢٩١٢٨٠	١٤٤٠	٤٥١٥٢٠	٢٠٥٧٤٤	٩٤٩٩٨٤	عربي-أردو
٢	الشهداء	٩٦٠٠٠	٦٤٠	٧٦٤٨٠٠	٣٧٠١٥	٨٩٨٤٥٥	بشتو-
٣	الخنديق	٤٠٠٠	٦٤٠	٨٨٠٠	٢١٦٥٣	٣٥٠٩٣	فرنسي
٤	المركزية	٢٦٢٤٠	٦٤٠	٩٨٠٠٠	٣١٠٩٥	١٥٥٩٧٥	هوسا-
٥	قباة	٢٦٦٤٠	٦٤٠	٥١٢٠	٣٦٦٨١	٦٩٠٨١	بنغالي
٦	حجاج الجو والبحر	٦٤٠٠	٦٤٠	٤٤٩٦٠	١٣٤٤٠٠	١٨٦٤٠٠	روسي-
٧	الميقات	٥٧٦٠٠	٦٤٠	٤٤٥٦٠	٩٩٥٣٢	٢٠٢٣٣٢	صيني
٨	معرض بنيان	٩٦٠٠	٩٢٩	٣٩٢٠٠	٧٥٣٠	٥٧٢٥٩	إنجليزي-
٩	محطة البر	٨٠٠٠	٣٢٠	١٢١٦٠	٢٦١٧٠	٤٦٦٥٠	تركي
١٠	الحافلة التوجيهية	٢٤٨٠٠	٢٩٠٠	١٨٦٩٥٠	٢٤٨٢٠	٢٣٩٤٧٠	فارسي-
	المجموع	٥٥٠٥٦٠	٩٤٢٩	١٦٥٦٠٧٠	٦٢٤٦٤٠	٢٨٤٠٦٩٩	تايلند
							كردى-هندي
							اندونيسي

جدول (١٠) إحصاءات عامة للمراكز التوجيهية في المدينة المنورة

م	البيان	العدد
١	عدد العاملين في موسم الحج	٢٢٧ موظفاً
٢	عدد السيارات	١٤ سيارة
٣	عدد المترجمين	٢٣٠ مترجماً موسمياً
		٤٦ مترجماً دائماً
٤	عدد ساعات العمل للأعضاء	٤٢٠ ساعة لكل عضو
٥	عدد ساعات العمل للمترجمين	٤٢٠ ساعة لكل مترجم
٦	عدد اللوحات التوجيهية	١٥ لوحة
٧	عدد الوسائل التوعوية	٢.٨٤٠.٦٩٩ وسيلة توعوية
٨	عدد الشاشات الرقمية	١٥ شاشات
٩	عدد الشاشات التلفزيونية	٢٠ شاشة

جدول (١١) إحصاءات عامة للمركز التوجيهي في مدينة الحجاج بمنطقة القصيم

م	بيان	العدد
١	العاملون في الحج	١٢ موظفاً
٢	السيارات	٢ سيارة
٣	فترات عمل الأعضاء	٣ فترات يومياً
٤	ساعات العمل للأعضاء	١٨٠ ساعة لكل عضو
٥	الوسائل التوعوية	٣٠٠٠ مادة توعوية
٦	الشاشات التلفزيونية	٢ شاشة بلازما

لبس الحزام الطبي للمحرم

إسماعيل غازي مرحبا

الأستاذ المشارك بكلية الشريعة - جامعة أم القرى

الملخص

إن موضوع لبس الحزام الطبي للمحرم هو من المواضيع التي ظهرت في عصرنا مع تطور الصناعات الطبية، ومع ذلك فقد حصل فيه تطور آخر جديد لافت لم يسبق أن ألقى الضوء عليه بدراسة فاحصة تظهر حقيقته، وهو أن مفهوم الحزام الطبي لم يستقر على مفهوم ما يشد به الوسط، بل أخذ يتسع بحسب حاجات الناس، فظهر منه نوع يمكن أن يطلق عليه: (الحزام الطبي القميص) ونوع آخر يمكن أن يطلق عليه: (الحزام الطبي التبان)، وفي لبس هذين -أعني القميص والتبان- بالنسبة للمحرم حكم يختلف عن لبس الحزام الذي يشد به الوسط.

المقدمة

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله وآله وصحبه ومن والاه، وبعد:

ما زال التطور يدخل في حياتنا كلها من جميع جوانبها، وبشكل مستمر، ومن تلك الجوانب الأمور الطبية وطرق العلاج وأدواته وأساليبه.

وأهم ما ينبغي أن يلاحظ في هذه التطورات ما يتعلق بجانب من جوانب أمورنا الشرعية حتى نعطيها الحكم المناسب بعد تصورها التصور الصحيح والعلم بها.

وبما أن الحج وهو ركن من أركان الإسلام ومبانيه العظام، وفيه محظورات ينبغي على المحرم اجتنابها، لذا رأيت أن أتحدث عن موضوع يغفل عنه طلاب العلم، ألا وهو (لبس المحرم للحزام الطبي)، وعلى مرّ العصور في تاريخ الإسلام عرف الفقهاء لبس الحزام غير الطبي (المنطقة أو الهميان)، وحصل فيها نقاشات وأجوبة، وأعطاهم الفقهاء الأحكام المناسبة كل حسب مذهبه الفقهي.

تطور الأمر إلى عهد قريب لتنتشر الأحزمة الطبية بسبب تطور الصناعات الطبية أكثر من ذي قبل، مع ما يسّر الله من سهولة الوصول إلى المناسك لعدد غير قليل ممن يعاني من بعض الاعتلالات والأمراض.

فكان من الحجاج والمعتمرين من يسأل عن لبس الحزام الطبي الذي يلف على الوسط، وتصوره واضح لدى الجميع، وأفتى فيه علماء العصر.

والأهم هنا في هذه المسألة، هو أنه قد تطورت هذه الأحزمة الطبية وتوسعت أكثر وأكثر، كما سيأتي بيانه وتوضيحه.

فقد يسأل المحرم عن حكم لبس الحزام الطبي، فيتبادر إلى ذهن المفتي أو الفقيه: الحزام الطبي العادي الذي يُلف حول وسط البدن، وفي الحقيقة المحرم يسأل عن حزام ذي شكل آخر أكثر توسعاً.

فأحببت أن أقوم بتوضيح وتحلية هذه الجزئية، وتنبيه المفتين إلى إعطاء الحكم الشرعي الصحيح لها.

وسوف أعرض هذه النازلة بإذن الله تعالى بالتدرج وفق العناصر الآتية:

المبحث الأول: حقيقة الحزام الطبي.

المبحث الثاني: أهم فتاوى علماء العصر في لبس الحزام الطبي للمحرم.

المبحث الثالث: حقيقة الحزام الطبي الجديد.

المبحث الرابع: حكم لبس الحزام الطبي الجديد للمحرم.

الخاتمة.

المبحث الأول: حقيقة الحزام الطبي:

تعريف الحزام لغة: ما يشد به الوسط^(١).

وهو المراد في بحثنا، إلا أنه خاص بما يكون لدواعٍ طبية سيأتي الحديث عنها.

ويسميه البعض: (المنشد الطبي)^(٢).

دواعي لبس الحزام الطبي:

توجد عدة أمور ومسببات دعت الناس إلى لبس الحزام الطبي^(٣)، ومن تلك الدواعي والأسباب ما يأتي:

الإصابة بالجنف (Scoliosis)^(٤)(٥).

التهاب العظم والغضروف^(٦).

إصابات عضلات أو فقرات الظهر المختلفة^(٧).

(١) انظر: لسان العرب ١٢/١٣١، والمعجم الوسيط ١/١٧٧.

(٢) انظر: الموسوعة الطبية الموجزة للدكتور عصام الحمصي (ص ١١٨).

(٣) وذلك بغض النظر عن صحة جدوى لبس الحزام الطبي في تلك الحالات، وإنما المهم أن الكثير من الناس يستعملها في عصرنا.

(٤) الجنف: هو عبارة عن إنحناء العمود الفقري لأحد الجانبين. انظر: الموسوعة الطبية الموجزة للدكتور عصام الحمصي (ص ١١٨)،

(٥) انظر: الموسوعة الطبية الموجزة للدكتور عصام الحمصي (ص ١١٨)، وموقع (ويب طب) على العنوان الآتي:

<http://www.webteb.com/orthopedics-and-rheumatology/diseases/>

وموقع برنامج كراسي البحث- جامعة الملك سعود، على العنوان الآتي:

<http://www.qmksu.com/newsletter/?p=2337>

(٦) انظر: الموسوعة الطبية الموجزة للدكتور عصام الحمصي (ص ١١٧)، وموقع طبيب دوت كوم على العنوان الآتي:

<http://www.tbbeb.net/a-796.htm>

(٧) انظر: موقع (طبيب دوت كوم) على العنوان الآتي: <http://www.tbbeb.net/a-796.htm>

وموقع (مؤسسة البراءة للخدمات والحلول الطبية لمرضى الدسك في منطقة الشرق الأوسط)، على العنوان:

ألم أسفل الظهر الذي تسببه السمنة، وألم الظهر المجهولة السبب والتي تحتاج الى علاج الشد^(١).
أثناء المجهود الشديد أو السفر^(٢).

فتق السرة للكبار^(٣).

المساعدة على إذابة الشحوم وتخفيف الوزن^(٤).

تقول الدكتورة سعاد الثامر: "حزام الظهر: يمكن تثبيت المنطقة القطنية من العمود الفقري "منطقة أسفل الظهر" بواسطة حزام مصنوع من القماش المتين، وذلك بغرض إعطاء عضلات وفقرات المنطقة القطنية الفرصة للتماثل للشفاء والخلود للراحة والاسترخاء التام بسبب ما أصابها من جهد وإرهاق وألم. وهناك أحزمة متنوعة ومختلفة من حيث الصنع والنوعية، فمنها المصنوع من القماش أو الجلد والمعدن الخفيف، تسد الحاجة وتفي بالغرض، إضافة إلى سهولة استعمالها. إذ يمكن للمريض أن يلبسها عند الحاجة ويخلعها عند الشعور بالتحسن. وتلعب الخبرة والدراسة عند اختصاصي العلاج الطبيعي دوراً أساسياً في نصح المريض نحو الأفضل والمفيد من هذه الأحزمة. كما يوجهه إلى اختيار النوعية الملائمة له تبعاً لطبيعة الانحناء القطني (القعس القطني) عنده، ويعلمه الطريقة المثلى لاستخدام الحزام"^(٥).

صور لأشكال متعددة للحزام الطبي:



<http://www.diskdr-ksa.com/diskdr/disk-dr-waist/disk-dr-waist>

(١) انظر: موقع مؤسسة البراءة للخدمات والحلول الطبية لمرضى الدسكفيمنطقة الشرق الأوسط، على العنوان السابق.

(٢) انظر: موقع (طبيب العرب)، نقلا عن الدكتور محمود قناوي (ماجستير علاج طبيعي) على العنوان الآتي:

<http://www.3rbdr.net>

(٣) انظر: موقع (الطبي)، على العنوان الآتي: <http://www.altibbi.com/5248>

(٤) انظر: موقع (طبيب دوت نت) على العنوان: <http://www.tbbeb.netaskshowthread.phpt=104946>

وموقع (الطبي) على العنوان الآتي: <http://www.altibbi.com/69152>

(٥) العلاج الطبيعي لمفاصل الجسم (ص ٧٣).



المبحث الثاني: أهم فتاوى علماء العصر في لبس الحزام الطبي للمحرم^(١):

لقد أفتى علماء عصرنا الأجلاء في حكم لبس الحزام الطبي بناء على التصور السابق، ومن تلك الفتاوى:
 ١- فتوى الشيخ عبد العزيز بن باز يرحمه الله: قال يرحمه الله: "لا حرج في لبس الهيمان والحزام والمنديل"^(٢). وهذه فتوى عامة في كل أنواع الأحزمة، حيث لم يفرق الشيخ بين حزام طبي وغير طبي، فدل على جواز الكل عنده. والله أعلم.

٢- فتوى الشيخ محمد ناصر الدين الألباني: حيث قال: "وله أن يشد المنطقة والحزام على إزاره وله أن يعقده عند الحاجة وأن يتختم وأن يلبس ساعة اليد ويضع النظارة لعدم النهي عن ذلك وورد بعض الآثار بجواز شيء من ذلك"^(٣).

وقال: "شد المنطقة والحزام على الإزار، وعقده عند الحاجة والتختم كما جاء في بعض الآثار"^(٤). وهذه كسابقتها فتوى عامة في كل أنواع الأحزمة، حيث لم يفرق الشيخ بين حزام طبي وغير طبي، فدل على جواز الكل عنده، والله أعلم.

(١) لم ير الباحث الدخول في تفاصيل الأشياء التي كانت تلبس في الوسط وحكم الفقهاء القدامى فيها كم المنطقة والهيمان والحيل ونحوها، لأنها ليس هي صميم البحث، مع ما ستأخذ الكتابة فيها من حجم أرى توفيره لتوضيح فكرتي الأساسية، مكتفياً بما سيرد من فتاوى.

(٢) مجموع فتاوى ابن باز ١٦/١٣٢.

(٣) حجة النبي (ص ٣٠).

(٤) مناسك الحج والعمرة (ص ١١).

٣- فتوى الشيخ محمد العثيمين يرحمه الله: حيث "سئل فضيلة الشيخ- رحمه الله تعالى:- ما حكم استخدام الحزام الطبي وذلك أثناء الطواف، فبعض الناس لايمكنه التحرك والمشي بدونه وهذا الحزام مخطط، فهل يجوز له أن يستخدم ذلك الحزام في الحج؟

فأجاب فضيلته بقوله: نعم يجوز أن يستخدم الإنسان هذا الحزام في الحج وفي العمرة أيضاً ولو كان مخططاً. ويجب أن نعلم أن قول العلماء- رحمهم الله-: يحرم على الرجل لبس المخطط. أن مرادهم لبس القميص والسراويل وما أشبهه...^(١).

٤- فتوى الشيخ عطية صقر يرحمه الله رئيس لجنة الإفتاء بالأزهر سابقاً: حيث قال: "لبس الحزام لشدة الإزار أو حفظ النقود، لآمانع منه ومثله الحزام الطبي، وكذلك يجوز لبس الخاتم، حيث لا يصدق على ذلك لبس المخطط أو المحيط. قالها بن عباس"^(٢).

٥- فتوى الشيخ صالح اللحيدان: "السؤال: هل يجوز لي ارتداء حزام الظهر لعلاج الغضروف أثناء أداء مناسك الحج، علماً بأنه مخطط وهو ضروري لي، حيث أنني أعاني من ألام غضروف الظهر؛ أرجو التوجيه من سماحتكم؟

الجواب: نعم، يجوز ذلك، ولا بأس فيه، عبد الله بن عمر -رضي الله عنهما- كان قادم إلى مكة، وفي الطريق لقيه أعرابي فسلم عليه، وكان معه دابة حمار يركبه إذا مل من ركوب البعير، فأعطاه الحمار ليركبه، وكان مع عبد الله بن عمر -رضي الله عنهما- عمامة يشد بها وسطه، فأعطاه الأعرابي ليستأمن بها، فكونه محرم، ويشد يحزم ظهره بهذه العمامة دليل من فعل الصحابة أن ذلك لا يؤثر، فكون الحزام مخطط، أو كون هذا الحزام ظهر عليه الخياطة، ليس التحريم لأجل الخياطة، وإنما التحريم أن يلبس الحاج في حال دخوله في النسك، أو المعتمر في حال دخوله في النسك في العمرة أن يلبس الملابس التي هي من ملابس الاعتيادية، لأن ملابس الإحرام إزار ورداء"^(٣).

المبحث الثالث: حقيقة الحزام الطبي الجديد:

ما سبق الحديث عنه هو الحزام الطبي الموافق للمعنى اللغوي، أي: ما يلف حول الوسط، بيد أن هذا الأمر في التعريف الاصطلاحي لم يستقر على هذا المعنى المتبادر بل أخذ بالتوسع والزيادة، وكان ذلك في اتجاهين، اتجاه علوي واتجاه سفلي، ولكل دواعيه الطبية الداعية إليه. فأصبح ما يُعد قميصاً يطلق الناس عليه مسمى (الحزام الطبي)، وما يُعد ثَبَاناً أو سراويل قصار كذلك. وفيما يلي تفصيلهما:

(١)مجموع فتاوى ورسائل العثيمين ١٤٠/٢٢.

(٢) انظر: فتاوى دار الإفتاء المصرية الموضوع رقم ٦٣ بحسب برنامج (موسوعة فتاوى دار الإفتاء المصرية)، وانظر أيضا بوابة

الأزهر الإلكترونية على العنوان: <http://www.azhar.org/en-us/hajjdetails/ArtMID/2669/ArticleID/1238>

(٣) انظر: موقع (مؤسسة الدعوة الخيرية)، على العنوان الآتي: <http://www.af.org.sa/node/2031>

المطلب الأول: الحزام الطبي القميص:

هو عبارة عن حزام طبي أصله يلف حول الوسط ثم يتسع إلى الجهة العلوية من البدن ليلفّ من فوق الكتفين، ويعود من الجهة الأخرى للبدن متصلاً بأصل الحزام من الوسط. وهو بهذا يشبه القميص أو ما يسمى اليوم (الفانيل). ولها أنواع متعددة تختلف من جهة القوة والصلابة، أو من جهة ادخال الذبذبات المغناطيسية من عدمها بحسب دواعي الاستعمال.

دواعي استعماله:

هي في الغالب تتشابه مع دواعي استعمال الحزام العادي في كثير من الحالات، إلا أنها تغلب على الحالات الأكثر حرجاً والتي تحتاج إلى عناية أكبر، ومن دواعي وأسباب لبسه التي ذُكرت غير ما سبق:

١- الكسور في العظام.

٢- هشاشة العظام.

٣- للرعاية بعد العمليات الجراحية^(١).

صور لبعض أشكال هذا الحزام:



المطلب الثاني: الحزام الطبي التبان:

هو عبارة عن حزام طبي أصله يلف حول الوسط ثم يتسع إلى الجهة السفلية من البدن ليلفّ من بين الرجلين، ويعود من الجهة الأخرى للبدن متصلاً بأصل الحزام من الوسط. وهو بهذا يشبه التبان وهو السراويل القصار أو السراويل التي ليس لها أرجل^(٢).

(١) انظر: موقع تجاري لبيع الأحزمة باسم: (BRACE ABILITY) على العنوان الآتي:

<http://www.braceability.com/cybertech-postural-extension-kyphosis-brace>

(٢) قال في لسان العرب ٧٢/١٣: "والتبان -بالضم والتشديد- : سراويل صغيرة مقدار شبر يستر العورة المغلظة فقط".

والذي وقفت عليه لهذا الشكل على نوعين أساسيين، نوع يستخدم بسبب دوالي الخصية^(١)، ونوع يستخدم لوجود وجود الفتق الأربي^(٢).

دواعي استعماله:

أما استعمال الحزام لمن يعاني من دوالي الخصية، فهو وسيلة لتخفيف الألم عن طريق رفع الخصيتين، ريثما تُجرى له العملية^(٣).

وأما استعمال الحزام لمن يعاني من الفتق، فهو وسيلة للضغط على الفتق (Hernia) بهدف منع بروزه؛ وهذا الحزام يتكون في العادة من عصابة (Bandage) متصلة بحزام مع أربطة يتم لبسها تحت الملابس^(٤).

ويهدف لبس الحزام إبقاء الفتق مكانه والحيلولة دون توسعه بشكل أكبر أو تأخير توسعه حتى تجرى العملية الجراحية^(٥)، فإنه قد يضطر المريض إلى تأخير عملية الفتق لأسباب منها أن يكون الفتق محصوراً أو لأسباب صحية تعود إلى المريض تمنع من إجراء العملية في الوقت الراهن^(٦).

صور لحزام الدوالي:



صور لحزام الفتق الأربي:



(١) "دوالي الخصية هي إحدى إضطرابات الخصيتين والتي أصبحت من المشكلات الصحية المنتشرة بين الذكور في الوقت الحالي؛ حيث يحدث تمدد للأوعية الدموية مما يؤثر على وظائف الخصيتين بسبب إرتجاع الدم، وقد يؤثر هذا الإضطراب على كيس الصفن مما يشعر المصاب بثقل في تلك المنطقة". موقع الطبي، على العنوان: <http://www.altibbi.com>

(٢) هو فتق يحدث في القناة الأربية. انظر: معجم المصطلحات الطبية (ص ٥٦).

والمنطقة الأربية، هي منطقة اتصال الفخذ بالبطن. انظر: المصدر السابق (ص ٢٠١).

(٣) انظر: موقع (ويب الطبي) على العنوان الآتي: <http://www.altibbi.com/155136>

وموقع (الطبي) على العنوان الآتي: <http://www.altibbi.com/55532>

وموقع (إسلام ويب) استشارة للدكتور أحمد محمود عبد الباري، أستاذ مساعد جراحة المسالك البولية، على العنوان الآتي:

<http://consult.islamweb.net/consult/index.php?page=Details&id=269214>

(٤) انظر: موقع (ويب طب) على العنوان الآتي: <http://www.webteb.com/terms/1476>

(٥) انظر: موقع (الصحة للجميع) على العنوان الآتي: <http://hfa.mawared.org/?q=node/3847>

(٦) انظر: موقع (ويب طب) على العنوان الآتي: <http://www.webteb.com/surgery/treatment>



المبحث الرابع: حكم لبس الحزام الطبي الجديد للمحرم:

مما سبق يتضح لنا أن مفهوم الحزام الطبي تطور وتغير، مع اختلاف دواعي لبسه، بين دواع ضرورية أو حاجية، ودواع تحسينية، وهذا مما ينبغي على المفتي اليوم أن يعيه تماماً، قبل إعطاء الحكم الشرعي للمستفتي الذي يسأل عن لبسه للحزام الطبي، فالיום يطلق الناس هذا المصطلح أعني الحزام الطبي على أشكال باتت مختلفة الأحجام والدواعي الداعية إليها.

ومعلوم أن الأصل تحريم لبس القميص على الرجل المحرم، وهو محل إجماع^(١)، وكذلك تحريم لبس التبان، وهو قول الجماهير من الفقهاء^(٢).

مع الاحتفاظ بجواز الاجتهاد والخلوص إلى رأي شرعي في حكم لبسه للمريض وهل العذر يسقط الفدية أم لا؟ وهي مسألة مختلف فيها معروفة في الفقه الإسلامي، وليس غرض البحث الخلوص إلى الحكم الراجح فيها^(٣).

وقد وقفت أثناء إعداد هذا البحث على ثلاث فتاوى لثلاثة علماء معاصرين في حكم لبس الحزام الطبي (التبان)، واحدة تتعلق بما يلبس لأجل الدوالي، واثنان لما يلبس لوجود الفتق الأربي، سيأتي ذكرها، ولم أقف على فتوى معاصرة فيما اطلعت عليه في حكم لبس الحزام الطبي (القميص).

وإن وجدت بعض الفتاوى فالأمر مازال غامضاً عند العديد من المفتين، والفتاوى التي وقفت عليها هي:

أولاً: فتوى الشيخ محمد العثيمين يرحمه الله في لبس حزام دوالي الخصية:

يقول الدكتور أحمد القاضي: "سألت شيخنا رحمه الله: بعض الناس يستعمل "جرباً" لمنع تدلي الخصيتين أثناء الإحرام يظهر من الأمام كهيئة التبان الصغير "الكلسيون" ومن الخلف لا يظهر شيء فوق الإليتين، سوى خيط يحيط بالوسط "حزام". فهل على المحرم كفارة أذى إذا لبسه، قياساً على حلق شعر الرأس للأذى؟

(١) قال ابن المنذر في الإجماع (ص ٦٤): "وأجمعوا على أن المحرم ممنوع من لبس القميص، والعمامة، والسرراويل، والخفاف والبرانس".

(٢) قال النووي في شرح مسلم ٧٢/٨-٧٤: "وأجمع العلماء على أنه لا يجوز للمحرم لبس شيء من هذه المذكور اتو أنه نبه بالقميص والسرراويل على جميع ما في معناهما وهو ما كان محيطاً أو مخيطاً معمولاً على قدر البدن أو قدر عضو منه كالجوشن والتبان والقفاف وغيرها". وقال ابن حجر في فتح الباري ٣/٣٩٧: "فالأكثر على أنه لا فرق بين التبان والسرراويل في منعه للمحرم".

(٣) مذهب الحنفية والمالكية والشافعية والحنابلة: الجواز مع وجوب الفدية. انظر: رد المحتار ٥٤٨/٢، الكافي ٢٨٩/١، ونهاية المحتاج ٣/٣٣٢، وشرح منتهى الإرادات ٥٤٠/١، ٥٦٦.

ومذهب عطاء عدم وجوب فدية الأذى في لبس المخيط. انظر: فقه عطاء بن أبي رباح في المناسك ٦٢٨/٢، وهو ترجيح ابن حزم في المحلى ٢٣١/٥، وعدم وجوب الدم على المريض ذكره الشيخ العثيمين في الشرح الممتع ١٩٩/٧ احتمالاً.

فأجاب: لا حرج عليه، ولا فدية. لأن النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قال: ((ومن لم يجد الإزار فليلبس السراويل))^(١). وهذا أشد منه حاجة.

فَسألته: أليس يصدق عليه أنه فصل على هيئة عضو من أعضاء البدن؟
فأجاب: حتى وإن كان ذلك"^(٢).

ثانياً: فتوى الدكتور وهبة الزحيلي في لبس الحزام الطبي بسبب الفتق:
حيث يقول: "يجوز أن يشد على وسطه حزام النقود ولو كانت لغيره، ويجوز عقد الإزار لستر العورة، وكذا يجوز لبس حزام الفتق، وعليه الفدية"^(٣).

ثالثاً: فتوى الدكتور أحمد الحجي الكندي في لبس الحزام الطبي بسبب الفتق:
سئل حفظه الله: ما حكم لبس الحزام الطبي (الشد الفتق) للمحرم مع كونه مخيطة وذلك لضرورة طبية؟
فقال: "... وبعد: فلا مانع من لبس الحزام للمحرم إن شاء الله تعالى، وعليه ذبح شاة وتوزيع لحمها على فقراء مكة بعد الانتهاء من الإحرام، كفارة لذلك"^(٤).

الخاتمة:

الحمد لله من قبل ومن بعد، الذي يسر وأعان على كتابة هذه الأوراق، وفي خاتمته أحب أن أذكر خلاصة هذه الأوراق، وهي:

الناس قد توسعوا في مفهوم الحزام الطبي ليشمل أنواعاً من الألبسة هي من قبيل القميص أو السراويل، لذا يرى الباحث أنه ينبغي على المفتي اليوم إن سئل عن حكم لبس المحرم للحزام الطبي أن يستفصل من السائل على النحو الآتي ليقع جوابه صحيحاً:

هل لابس الحزام رجل أو امرأة؟ فإن كانت امرأة، فلا بأس، ولكن الرجل:
ما هو شكل الحزام؟ هل هو من النوع الاعتيادي الذي يغطي الوسط فقط؟ أو هو من نوع الحزام الطبي الواسع؟

ما مدى حاجتك إليه؟ هل لبسك له من الحالات التحسينية أم الحالات الحرجية والضرورية؟

ما مدى حاجتك لاستمرار لبس دوماً؟ لأن الضرورة تقدر بقدرها.

والله أعلم وصلى الله وسلم وبارك على نبيه محمد وآله وصحبه وسلم.

(١) رواه البخاري في صحيحه الحديث رقم (١٣٤)، ومسلم في صحيحه الحديث رقم (١١٧٧)، كلاهما من حديث عبد الله بن عمر رضي الله عنه.

(٢) ثمرات التدوين من مسائل ابن عثيمين بقلم الدكتور أحمد بن عبد الرحمن القاضي، المسألة رقم (٣١٤)، كما في موقع الدكتور

(العقيدة والحياة) على العنوان الآتي: <http://www.al-aqidah.com/?aid=show&uid=u1ltvrm8>

(٣) الفقه الإسلامي وأدلته ٢/٢٥٥.

(٤) انظر: موقع (شبكة الفتاوى الشرعية) على العنوان الآتي:

<http://www.islamic-fatwa.com/fatawa/index.php?module=fatwa&id=26750>

المراجع:

١. الإجماع لأبي بكر بن المنذر. تحقيق صغير أحمد بن محمد حنيف. مكتبة الفرقان - عجمان، مكتبة مكة الثقافية - رأس الخيمة. ط ٢/١٤٢٠، ١٩٩٩م.
٢. حجة النبي كما رواها عنه جابر رضي الله عنه. للألباني. المكتب الإسلامي - بيروت. ط ٧/١٤٠٥، ١٩٨٥م.
٣. رد المحتار على الدر المختار لابن عابدين. دار الفكر - بيروت. ط ٢/١٤١٢هـ - ١٩٩٢م.
٤. الشرح الممتع على زاد المستقنع، لمحمد بن صالح بن محمد العثيمين (ت ١٤٢١هـ)، دار ابن الجوزي - الدمام. ط ١/١٤٢٢ - ١٤٢٨هـ.
٥. شرح النووي على صحيح مسلم. لأبي زكريا النووي. دار إحياء التراث العربي - بيروت. ط ٢/١٣٩٢.
٦. شرح منتهى الإرادات، لمنصور بن يونس البهوتي الحنبلي (ت ١٠٥١هـ)، عالم الكتب - بيروت.
٧. العلاج الطبيعي لمفاصل الجسم (الرقبة - الكتف - الظهر - الركبة) وإرشادات سلامة المفاصل لمستخدمي الكمبيوتر. تأليف سعاد محمد علي الثامر. رئيس اختصاصيي العلاج الطبيعي في المستشفى الأميري - دولة الكويت. الطبعة الأولى ١٤٣٠هـ - ٢٠٠٩م.
٨. فتاوى دار الإفتاء المصرية منذ العام ١٣١٢هـ. بجانب فتاوى لجنة الفتوى بالأزهر. حقوق النشر والتوزيع محفوظة المجلس الأعلى للشؤون الإسلامية. من خلال برنامج فتاوى إسلامية.
٩. فتح الباري بشرح صحيح البخاري. لابن حجر العسقلاني. تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي ومحب الدين الخطيب. ومعه تعليقات للشيخ ابن باز. دار المعرفة - بيروت، ١٣٧٩هـ.
١٠. الفقه الإسلامي وأدلته للأستاذ الدكتور وهبة الزحيلي. دار الفكر - دمشق ط ٢/١٤٠٥، ١٩٨٥م.
١١. فقه عطاء بن أبي رباح في المناسك. للدكتور محمد اللحيدان. طبع المؤلف. ط ١/١٤٢٩، ٢٠٠٨م.
١٢. الكافي في فقه أهل المدينة. لابن عبد البر. تحقيق محمد أحمد الموريتاني. مكتبة الرياض الحديثة - الرياض. ط ٢/١٤٠٠هـ، ١٩٨٠م.
١٣. لسان العرب. لأبي الفضل ابن منظور (ت ٧١١). دار صادر - بيروت. ط ٣/١٤١٤هـ.
١٤. مجموع فتاوى ورسائل فضيلة الشيخ محمد بن صالح العثيمين، جمع وترتيب فهد بن ناصر بن إبراهيم السليمان، ط الأخيرة، ١٤١٣هـ، دار الوطن - الرياض.
١٥. مجموع فتاوى ومقالات متنوعة تأليف الفقير إلى عفو ربه عبد العزيز بن عبد الله بن عبد الرحمن بن باز رحمه الله تعالى. جمع وترتيب وإشراف الدكتور محمد بن سعد الشويعر. ط ٢/١٤٢١هـ. تحت إشراف رئاسة إدارة البحوث العلمية والإفتاء - الرياض.
١٦. المحلى بالآثار لابن حزم الأندلسي. دار الفكر - بيروت.
١٧. معجم المصطلحات الطبية. إعداد لجنة المصطلحات الطبية بمجمع اللغة العربية - القاهرة. طبع الهيئة العامة لشئون المطابع الأميرية ١٤١٩هـ، ١٩٩٩م.
١٨. المعجم الوسيط. من إعداد لجنة بإشراف مجمع اللغة العربية بمصر. طبع مجمع اللغة العربية. ط ٣.

١٩. مناسك الحج والعمرة في الكتاب والسنة وآثار السلف. للألباني. مكتبة المعارف - الرياض، ط١/١٤٢٠هـ، ١٩٩٩م.
٢٠. الموسوعة الطبية الموجزة. للدكتور عصام الحمصي. دار الرشيد - دمشق، مؤسسة الإيمان - بيروت.
٢١. نهاية المحتاج شرح المنهاج للرملي. دار الفكر، بيروت، ط١/١٤٠٤هـ، ١٩٨٤م.
٢٢. صحيح البخاري = فتح الباري بشرح صحيح البخاري.
٢٣. صحيح مسلم. للإمام مسلم بن الحجاج النيسابوري (ت٢٦١). تحقيق محمد فؤاد عبد الباقي. ط١/١٤٠٢هـ. دار الفكر-بيروت.

تصور مقترح لدور الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية في

الحد من ظاهرة الحج بلا تصريح

أ.د. محمود محمد عبد الله كستاوي
أستاذ في كلية التربية - جامعة أم القرى

ملخص البحث

من المعروف تاريخياً أن المملكة العربية السعودية بذلت ولا تزال جهوداً كبيرة في الاهتمام بالحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وخدمة ضيوف الرحمن لأداء مناسك الحج والعمرة بسهولة ويسر. ومع تزايد أعداد الحجاج سنوياً حدثت في السنوات الماضية كوارث بشرية أثناء رمي الجمرات وفي الطواف وازدحام في الشوارع والطرق وافتراش في عرفات ومنى، لذا سعت الدولة إلى إصدار لوائح وتنظيمات تنص على تحديد أعداد حجاج الخارج وإلى إلزام حجاج الداخل المواطنين والمقيمين بالحصول على تصريح للحج لأداء المناسك ضمن مؤسسات حجاج الداخل وعلى أن يكون التصريح مرة كل خمسة سنوات، وتطبيقاً لذلك صدرت تعليمات وزارة الداخلية وإمارة منطقة مكة المكرمة بأنه لا حج بلا تصريح.

وتم إطلاق الحملة التوعوية عام ١٤٢٩ هـ (لا حج بلا تصريح) بمبادرة من صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل أمير منطقة مكة المكرمة في تلك الفترة وصدر مع التعليمات العقوبات والغرامات المالية لمن يحج بلا تصريح، ولأصحاب المركبات الذين يقومون بتهريب الحجاج غير النظاميين.

وبالرغم من استمرار الحملات التوعوية سنوياً إلا أن المشكلة لا تزال قائمة باعتبار أن بعض المواطنين والمقيمين يؤدون الحج سنوياً، وأن عدد المقيمين وصل إلى ٨ مليون نسمة ناهيك عن الوافدين مخالفي أنظمة الإقامة والعمل والبعض من هذه الفئات يقومون بالحج مراراً وتكراراً بدون تصريح مبررين ذلك بعد استطاعتهم دفع تكاليف الحج لمؤسسات حجاج الداخل.

وللحد من هذه الظاهرة استطاعت الأجهزة الأمنية إعادة أكثر من ٧٠٠ ألف مخالف في موسم حج العام الماضي ١٤٢٥ هـ مع تطبيق العقوبات والغرامات المالية، وبالرغم من تلك الجهود استطاع حوالي مليون حاج الحج بلا تصريح. من هذا المنطلق نبعت مشكلة الدراسة في أن الذين يقومون بالحج بلا تصريح يتسببون في الافتراش وازدحام المركبات وانتشار الأوبئة والأمراض، ولذا هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم الحملة الإعلامية للتوعية (لا حج بلا تصريح) والأسباب المؤدية إلى ذلك والآثار السلبية الناجمة عن مخالفة الأنظمة وتم التوصل إلى أن من ضمن أسباب المخالفة عدم احترام أنظمة الحج، وارتفع أسعار مؤسسات حجاج الداخل، ولتفعيل التوعية اقترح الباحث قيام الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية بالتعاون مع رجال الأمن

بتطبيق إجراءات إدارية من أهمها التعهد عند الحصول على تأشيرة الدخول وتوقيع عقد العمل بأن يكون الحج بالتصريح لكي لا يتعرض العامل أو الموظف للفصل والترحيل.

المقدمة

من المعروف تاريخياً أن المملكة العربية السعودية بذلت ولا تزال جهوداً كبيرة في الاهتمام بالحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة وخدمة ضيوف الرحمن لأداء مناسك الحج والعمرة بسهولة ويسر. ومع تزايد أعداد الحجاج سنوياً حدثت في السنوات الماضية كوارث بشرية أثناء رمي الجمرات وفي الطواف وازدحام في الشوارع والطرق وافتراش في عرفات ومنى، لذا سعت الدولة إلى إصدار لوائح وتنظيمات تنص على تحديد أعداد حجاج الخارج وإلى إلزام حجاج الداخل المواطنين والمقيمين بالحصول على تصريح للحج لأداء المناسك ضمن مؤسسات حجاج الداخل وعلى أن يكون التصريح مرة كل خمسة سنوات، وتطبيقاً لذلك صدرت تعليمات وزارة الداخلية وإمارة منطقة مكة المكرمة بأنه لا حج بلا تصريح.

وتم إطلاق الحملة التوعوية عام ١٤٢٩ هـ (لا حج بلا تصريح) بمبادرة من صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل أمير منطقة مكة المكرمة في تلك الفترة حسب ما تم نشره في صحيفة عكاظ يوم الأحد ١٠ ذي القعدة العدد (١٠٩٣٩) عام ١٤٢٩ هـ وصدر مع التعليمات العقوبات والغرامات المالية لمن يحج بلا تصريح، ولأصحاب المركبات الذين يقومون بتهريب الحجاج غير النظاميين.

وبالرغم من استمرار الحملات التوعوية سنوياً إلا أن المشكلة لا تزال قائمة باعتبار أن بعض المواطنين يؤدون الحج سنوياً، وأن عدد المقيمين وصل إلى ٨ مليون نسمة ناهيك عن الوافدين مخالفي أنظمة الإقامة والعمل والبعض من هذه الفئات يقومون بالحج مراراً وتكراراً بدون تصريح مبررين ذلك بعد استطاعتهم دفع تكاليف الحج لمؤسسات حجاج الداخل.

وللحد من هذه الظاهرة استطاعت الأجهزة الأمنية إعادة أكثر من ٧٠٠ ألف مخالف في موسم حج العام الماضي ١٤٣٥ هـ مع تطبيق العقوبات والغرامات المالية، وبالرغم من تلك الجهود الأمنية استطاع حوالي مليون حاج الحج بلا تصريح حسب ما ورد في صحيفة مكة يوم ١٣ ذي الحجة ١٤٣٥ هـ العدد ٢٦٨.

من هذا المنطلق رأى الباحث القيام بهذه الدراسة لوصف هذه الظاهرة ولتقديم تصور مقترح لما ينبغي أن تقوم به الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية الخاصة من إجراءات إدارية للحد من ظاهرة الحج بلا تصريح.

مشكلة الدراسة وأسئلتها :

من الملاحظ سنوياً أن برامج التوعية (لا حج بلا تصريح) لم تحقق أهدافها بنسبة كبيرة بالرغم من تكثيف الحملات الإعلامية وانتشارها بمختلف الوسائل والأساليب، والجهود الأمنية المكثفة لمنع الدخول إلى مكة المكرمة، بالرغم من كل ذلك فإن مئات الآلاف من المقيمين والمواطنين يدخلون بمكة المكرمة خاصة في ساعات الذروة من منتصف ليلة الثامن ويوم الثامن والتاسع من ذي الحجة، من هذا المنطلق نبعت مشكلة الدراسة في أن الذين يقومون بالحج بلا تصريح يتسببون في مضايقة الحجاج النظاميين وفي الافتراض والازدحام في الجمرات والطواف والسعي وازدحام المركبات وانتشار الأوبئة والأمراض وتكدس النفايات ووفقاً لذلك تكمن أسئلة الدراسة في الآتي :

ما مفهوم وإجراءات الحملة التوعوية (لا حج بدون تصريح) ؟

ما الأسباب المؤدية إلى قيام حجاج الداخل الحج بلا تصريح ؟
ما الآثار السلبية الناجمة عن الحج بلا تصريح ؟
ما الإجراءات الإدارية التي ينبغي للإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية الخاصة القيام بها للحد من هذه الظاهرة ؟

أهداف الدراسة وأهميتها :

وبناءً على ما تقدم تهدف الدراسة إلى الآتي :
توضيح جهود الحملات الإعلامية لا حج بلا تصريح.
توضيح أسباب قيام المواطنين والمقيمين بالحج بلا تصريح.
التوصل إلى الآثار السلبية الناجمة عن الحج بلا تصريح.
اقتراح إجراءات إدارية تشارك فيها الإدارات الحكومية والقطاعات الأهلية الخاصة لمنع الحج بلا تصريح.
ولذا تكمن أهمية الدراسة في أن أمانة منطقة المكرمة والجهات الأمنية يستفيدون من نتائجها وخاصة في الجوانب المتعلقة بأسباب الدخول بلا تصريح والآثار السلبية الناجمة عن ذلك، والمقترحات المقدمة للإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية للشراكة والتعاون في تفعيل خطط منع الدخول بنسبة كبيرة، كذلك تستفيد وزارة الحج من الجوانب المتعلقة بمؤسسات حجاج الداخل من حيث ارتفاع الأسعار ومخالفة بعض المؤسسات لنظام الحج بالتصريح كما أن تعرف المواطنين والمقيمين للأضرار التي يلحوقنها من جراء الحج بلا تصريح يجعلهم بلا شك وهذا هو المأمول يرضخون لتعليمات الحج بالتصريح .

منهج البحث :

لقد تم استخدام المنهج الوصفي الذي هو عبارة عن جمع معلومات وبيانات عن ظاهرة أو مشكلة معينة والقيام بدراستها من جميع الجوانب ومن ثم تحليلها وتفسيرها للوقوف على أبعادها المختلفة ومن ثم التوصل إلى النتائج ووضع التوصيات والحلول المقترحة. (عمر، ١٩٧٤م، ص ١٠٠).

حدود الدراسة :

تقتصر الدراسة في جانبها الميداني على مسؤولي وموظفي الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية الخاصة بمدينة مكة المكرمة.

الدراسات السابقة والتعليق عليها :

أن من ضمن الدراسات ذات العلاقة بالآثار السلبية للحج بلا تصريح دراسة بعنوان: (ظاهرة الافتراض في مكة المكرمة وفي منى في ضوء بعض المتغيرات عام ١٤٢٠ هـ) لمبارك وبرهمن. ولقد هدفت الدراسة إلى رصد ظاهرة الافتراض في حج عام ١٤٢٠ هـ مع تحديد أسباب الظاهرة وتحديد السمات الديمغرافية للمفترض ولقد تم التوصل إلى أن من أهم أسباب الافتراض ارتفاع أسعار تكاليف الحج عبر مؤسسات حجاج الداخل وتوفر كافة الخدمات للمفترضين، ومحاولة الإقامة بالقرب من الجمرات، وأن معظم المفترضين كانوا من المقيمين.

كذلك أظهرت دراسة الحارثي وآخرون عام ١٤٢١هـ بعنوان ظاهرة الافتراش في منى أن من أسباب الافتراش ارتفاع أسعار حملات مؤسسات حجاج الداخل وأن معظم المفترشين من المقيمين ومن جنسيات عربية.

ومن ضمن الدراسات ذات العلاقة دراسة المارية والكسناوي بعنوان: (مدى استجابة حجاج الداخل بالحصول على تصريح في موسم حج عام ١٤٢٩هـ). وكان من ضمن الأهداف التعرف على أسباب عدم التزام حجاج الداخل بالحصول على تصريح الحج، والجنسيات الأكثر مخالفة للنظام وعلى مدى فعالية إجراءات منع الدخول وتم التوصل أن من ضمن أسباب الحج بلا تصريح ارتفاع أسعار حملات مؤسسات حجاج الداخل وأن خطة المنع حققت أهدافها إلى يوم ٨ ذي الحجة بعدها ازداد عدد المخالفين .

من خلال ما تقدم يتضح أن اتفاق الدراسات مع الدراسة الحالية في الطرح المتعلق بالافتراش والحج بلا تصريح إلا أن الدراسة الحالية تتجه نحو تقديم تصور مقترح لما ينبغي أن تقوم به الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية من إجراءات إدارية للحد من ظاهرة الحج بلا تصريح.

أهداف التوعية الوطنية الإعلامية لتوعية ضيوف الرحمن (لا حج بلا تصريح)

بدأت الحملة الوطنية الإعلامية للتوعية (لا حج بدون تصريح) لأول مرة عام ١٤٢٩هـ بمبادرة من صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل أمير منطقة مكة المكرمة في تلك الفترة وكان من ضمن أهدافها منذ عام ١٤٢٩هـ حسب المعلومات التي تم التوصل إليها من أمانة منطقة مكة المكرمة ما يلي : الهدف من الحملة عام ١٤٢٩هـ غرس ثقافة خدمة الحاج والمعتمر. وترسيخ مفهوم الحج عبادة وسلوك حضاري لتأكيد التعامل الراقي مع ضيوف الرحمن ولتحفيز الحاج نفسه لتغيير سلوكياته واستشعار دوره كإنسان متحضر تجاه الآخرين ولتأصيل شعائر الحج كما ينبغي أن تكون لينعم ضيوف الرحمن بحج يخلو من كل الظواهر السلبية مثل الافتراش والتدافع ورمي المخلفات، فالحجاج غير النظاميين يشكلون معاناة وازعاج للحجاج النظاميين ويشاركونهم الخدمات ويتسببون في حدوث التكدس، والازدحام في مناطق المشاعر المختلفة، وفي عام ١٤٣٠هـ استمرت الأهداف نفسها مع إضافة منع سير المركبات الصغيرة التي تقل حمولتها عن ٢٥ راكباً مما يؤدي إلى معالجة الكثير من المشكلات والعديد من الظواهر السلبية وتفاذي الاختناقات ومنع فوضى النقل داخل مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.

وفي عام ١٤٣١هـ هدفت الحملة الإعلامية إلى احترام الإنسان والنظام وقدسيتها المكان. ويتجسد احترام المكان من خلال استشعار أهمية البلد الحرام وقدسيتها ولعظمة شأنه ومكانته الرفيعة عند الله والناس جميعاً. وضرورة الحصول على تصريح الحج، والتنبيه والتحذير من مسببات دخول الحجاج غير النظاميين والتي تسهم في إزعاج النظاميين. وفي عام ١٤٣٢هـ كان الهدف تغيير أسلوب الخطاب الإعلامي من مرحلة التوعية إلى مرحلة الاقتناع من خلال إبراز الأضرار التي تنتج عن أداء الحج بدون الحصول على تصريح رسمي.

وفي عام ١٤٣٣هـ تحولت الجهود التوعوية الخاصة بالحج من مجرد موسم حج إلى مبادرة إستراتيجية تدعم وتساند مفهوم قطاع الحج المتكامل الذي يحظى بالاهتمام على مدار العام لإضفاء قيمة مشتركة وتنموية شاملة كقطاع متنامٍ ومتكامل يجمع فئات مختلفة ذات مصالح متبادلة ومشاركة بدلاً من التعامل معه

كموسم مرتبط بفترة زمنية قصيرة يقوم عليها أفراد وجهات محددة وذلك بهدف علاج أبرز المشكلات المتكررة في كل حج وتفادي السلوك السلبي.

وفي عام ١٤٣٤ هـ كان شعار الهدف (الحج الصحيح يبدأ بالتصريح) وأن من يحج بدون تصريح كمن يغتصب حق غيره من الآخرين. يوصف الحاج غير النظامي كمن يتعدى على حقوق غيره.

وفي عام ١٤٣٥ هـ هدفت الحملة الوطنية لتوعية ضيوف الرحمن بالآثار السلبية الناتجة عن الحج بلا تصريح، وانعكاس تلك الآثار بشكل سلبي على جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن. كما هدفت الحملة إلى توعية حجاج الداخل بالاشتراطات الواجب توافرها لكل من يرغب بأداء فريضة الحج.

الجهات المسئولة عن تنفيذ خطة (لا حج بلا تصريح) :

لجنة الحج المركزية بديوان الإمارة بمكة المكرمة. والجهات الأمنية المتمثلة في أجهزة وزارة الداخلية متمثلة في الأمن العام، الجوازات، الدفاع المدني، القوات الخاصة.

مفردات الحملة الوطنية الإعلامية لضيوف الرحمن :

تسجيل أفلام توعوية تحمل رسائل توعوية تحقق أهداف الحملة وبثها عبر القنوات الفضائية المعتمدة على مدار اليوم وبشكل مكثف، تسجيل أفلام إذاعية توعوية تحمل رسائل توعوية تحقق أهداف الحملة ويتم بثها عبر الإذاعات المتعددة على مدار اليوم، استخدام شاشات الطرق الدعائية في الطرقات في مدن المملكة، استخدام اللوحات الدعائية في صالات القدوم في مطارات المملكة، استخدام الموبي في طرق المملكة لبث الرسائل التوعوية، توزيع ما يزيد عن مليون مطوية لتوعية ضيوف الرحمن والتحذير من الحج بدون تصريح، استخدام اللوحات الدعائية الكبيرة على الجسور في أنحاء المملكة وفي المشاعر المقدسة لبث رسائل التوعية، استخدام الموبي في محطات الوقود، إنشاء تطبيقات ذكية تعمل على جميع الأجهزة اللوحية والذكية، إنشاء موقع إلكتروني للحملة.

مفهوم وإجراءات الحملة التوعوية (لا حج بلا تصريح) :

من المعروف تاريخياً وعالمياً أن المملكة العربية السعودية تحرص سنوياً على خدمة ضيوف الرحمن وتوفير كافة السبل لأداء مناسك الحج بيسر وسهولة، ومن ضمن الأنظمة المؤدية إلى سلامة الحجاج، التصريح للحج كل خمسة سنوات لحجاج الخارج والداخل، والحج بالتصريح لحجاج الداخل، ووفقاً لذلك صدرت الحملة التوعوية لأول مرة في عام ١٤٢٩ هـ بمبادرة من صاحب السمو الملكي الأمير خالد الفيصل (لا حج بدون تصريح) للحد من المشكلات الناجمة عن الأعداد المتزايدة سنوياً ولتفادي الآثار السلبية التي تحدث نتيجة قيام بعض المواطنين والمقيمين ومخالفين أنظمة الإقامة والعمل (الحج بلا تصريح) وبالرغم من استمرارية، الحملات التوعوية والجهود الأمنية إلا أن المشكلة لا تزال قائمة باعتبار أن بعض المواطنين والمقيمين.

علماً بأنه صدر مع تعليمات الحملة التوعوية العقوبات والغرامات المالية لمن يحج (بلا تصريح) ولأصحاب المركبات الذين يقومون بتهرب الحجاج غير النظاميين (صحيفة عكاظ العدد ١٤٢٩، ص٦).

وتزداد حدة المشكلة في أن عدد المقيمين وصل إلى ٨ مليون نسمة ناهيك عن الملايين من مخالفين أنظمة الإقامة والعمل، وحسب ما ورد في صحيفة مكة استطاع حوالي مليون حاج الحج بلا تصريح في موسم حج ١٤٣٥ هـ (صحيفة مكة، العدد ٢٦٨ عام ١٤٣٥ هـ) كل ذلك يستوجب تكثيف الإجراءات الأمنية والعقوبات

المرتتبة عن مخالفة أنظمة الحج كما يتطلب الأمر من الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية التعاون مع رجال الأمن في تنفيذ إجراءات إدارية تحد من الظاهرة ومن أهمها الطلب من الموظفين والعمال عند الحصول على تأشيرة وعقد العمل التوقيع على تعهد بعدم الحج بلا تصريح لتفادي الفصل والترحيل.

الأسباب المؤدية إلى قيام حجاج الداخل الحج بلا تصريح :

يرى الباحث أن من ضمن الأسباب المؤدية إلى الحج بلا تصريح عدم احترام أنظمة الحج - ارتفاع تكاليف أداء الحج عبر مؤسسات حجاج الداخل - التخلف بعد الحج والعمرة - عدم فعالية حملات الترحيل لمخالفي أنظمة الإقامة والعمل طوال العام - تهاون بعض رجال الأمن في منع الدخول - التهاون في تطبيق العقوبات - عدم القبض على المخالفين وسجنهم وترحيلهم مباشرة - ازدحام منافذ الدخول إلى مكة يوم ٧، ٨، ٩ ذو الحجة - تهريب أصحاب المركبات للمخالفين - قرب سكان أهل مكة من المشاعر - تستر بعض المواطنين لمخالفي أنظمة الإقامة والعمل - قلة خيام الحج المنخفض - أن هذه الأسباب السابقة الذكر لا تعتبر مبرراً لمخالفة الأنظمة وذلك للأثار السلبية الناجمة عن الدخول بدون تصريح.

الآثار السلبية لدخول حجاج الداخل إلى مكة المكرمة بدون تصريح :

إن من ضمن أهم الآثار السلبية الافتراض في منى وبالقرب من الجمرات - الازدحام في الطواف والسعي والجمرات - مضايقة الحجاج النظاميين - مزاحمة الحجاج في قطار المشاعر - ازدحام الشوارع والطرق بالمركبات - زيادة العبء على الخدمات الصحية - الازدحام في المشاعر المقدسة - انتشار الأوبئة، وتلوث الهواء وانتشار الأمراض، تكديس النفايات - زيادة العبء على الإجراءات الأمنية - استخدام مخيمات الحجاج النظاميين هذا بالإضافة إلى الإساءة لسمعة المملكة العربية عند حدوث سلبيات أو كوارث بشرية .

الإجراءات الأمنية لمنع التسلل إلى مكة المكرمة بدون تصريح :

لقد تم الحصول على إحصاءات عن المخالفين في حج عام ١٤٣٥ هـ من الجهات المسؤولة في أمارة منطقة مكة المكرمة فلقد كشفت إحصائيات الأمن العام، التي أعلنتها حول عمل مراكز الضبط الأمني على طرق المشاعر المقدسة، عن إعادة ١٢٥٦١٦ حاجاً لا يحملون تصاريح، إضافة إلى إعادة ٤٨٩٦٢ مركبة غير مصرح لها بدخول المشاعر.

ووفقاً للإحصاءات تمكن الأمن العام من حجز ٤٤٠ سائناً مخالفاً لأنظمة دخول المركبات للمشاعر المقدسة، وتمكن من ضبط ٣٨ مكتب حج وهمي، وأحال المسؤولين عنها لهيئة التحقيق والادعاء العام.

وأوضح الملازم أول البوق أن عدد المقبوض عليهم وهم من جنسيات عدة، اتخذت في حقهم الإجراءات النظامية بلغ عددهم ١٦١٨ مقيم، ونحو ٣٢٥ عربية، فيما بلغ عدد من تم إعادتهم عبر مكبرات الصوت والدوريات، ومن لادوا بالفرار من نقاط التفتيش نحو ٤٠ ألف شخص بين نساء ورجال.

ولقد قامت اللجان الإدارية الموسمية بالمديرية العامة للجوازات بإصدار عدد (١٣) قرار بحق مخالفي تعليمات الحج وذلك في يوم الاثنين ١٢/٥/١٤٣٥ هـ، ليصبح مجموع القرارات التي تم إصدارها من بداية الموسم حتى الساعة الثانية عشر ليلاً من ذلك اليوم (٨٠) قراراً.

وقد بلغ مجموع الغرامات المالية الصادرة بحق المخالفين (٨٧٠.٠٠٠) ريال، كما صدر ما مجموعه أكثر من (١٥٠) يوم سجن لأولئك المخالفين، وشملت القرارات الإدارية طلب مصادرة عدد (٤) سيارات.

أعلن رئيس اللجنة الأمنية بالحج ومدير الأمن العام اللواء عثمان بناصر المرشح، اليوم أن عدد الحجاج الذين تمت إعادتهم يوم الجمعة ١٤٣٥/١٢/٩ هـ لعدم حملهم لتصاريح الحج أكثر من ٢٢٠ ألف شخص، وأضاف أن عدد السيارات المخالفة التي تم ضبطها بلغ أكثر من ٤٥ ألف سيارة مخالفة، وأشار اللواء المرشح إلى أن عدد الحملات الوهمية التي تم ضبطها هذا العام على مستوى مناطق المملكة بلغ ٥٠ حملة وهمية، لافتاً إلى أنها تمت إحالتها إلى هيئة التحقيق والادعاء العام، لتطبيق الأنظمة .

وأوضح المركز الإعلامي للجوازات لحج ١٤٣٥ هـ، أنه من بداية الموسم حتى الثلاثاء ١٤٣٥/١٢/٦ هـ بلغ عدد القرارات ضد المخالفين ٩٧ قراراً بإجمالي عقوبات مالية وصلت ٤ ملايين و ٨٥٠ ألف ريال ومدد سجن حسب نوع المخالفة وصلت إلى ٤٨٠ يوماً ومصادرة ٢٦ سيارة، وكشفت إحصائية الأمن العام، التي أعلنها حول عمل مراكز الضبط الأمني على طرق المشاعر المقدسة حتى يوم الاثنين ١٤٣٥/١٢/٥ هـ عن إعادة ١٢٥ ٦١٦ حاجاً لا يحملون تصاريح إضافة إلى إعادة ٤٨٩٦٢ مركبة غير مصرح لها بدخول المشاعر.

ووفقاً لما ورد في الصحف المحلية تم التوصل إلى الآتي : تمكنت القوات الخاصة لأمن الطرق بمنطقة مكة المكرمة من ضبط (٢١٦٢٠) سيارة مخالفة حاولت اختراق نقاط التفتيش لدخول المشاعر المقدسة دون تصريح وضبط الأشخاص المخالفين لتصاريح الحج الذين تنقلهم إذ بلغ عددهم (٣٤٩٧٦) وذلك خلال الفترة ١٤٣٥/١٠/٢٥ هـ إلى ١٤٣٥/١٢/٣ هـ ولقد أوضح قائد قوات أمن الطرق بمنطقة مكة المكرمة العقيد مظلي عائض بين عبيد البقمي أن القوات الخاصة لأمن الطرق قامت بضبط مداخل ومخارج المدن المؤدية إلى منطقة مكة المكرمة، كما تم استخدام أجهزة الأبياد والبصمة للتأكد من سلامة ونظامية حملات الحج (صحيفة المدينة، ١٤٣٥ هـ، ص ٩).

استعانت إدارة أمن الطرق بعدد ٣٦ ضابطة أمن حيث تم توزيعهن على مناطق التفتيش لضمان منع التستر والتنكر بالزي النسائي (صحيفة مكة، ١٤٣٥ هـ، ص ٣).

سيطرت الجهات الأمنية في الطائف على ثلاثة مداخل رئيسية تربط المحافظة بالمشاعر وهي طريق السيل وجبل الهدا وعقبة المحرسة لمنع آلاف المتسللين وأن عدد الذين تمت إعادتهم عبر هذه المنافذ يتجاوز (٢١٨٩٠)، كما منعت الجهات الأمنية في نقاط التفتيش في الهدا والبهينة عدداً من الحجاج أغراهم مهربون بتجاوز نقاط التفتيش بملابسهم العادية دون أن يجرموا من ميقات السيل ووادي قرن على أمل الدخول والإحرام من مكة (صحيفة عكاظ ١٤٣٥ هـ، ص ٦)

وأوضح الناطق الإعلامي المكلف لشرطة المنطقة الشرقية النقيب عبد العزيز الحربي أنه تمت الإطاحة بـ ٦ حملات وهمية في الشرقية تحاول إبرام عقود الحج بدون تصريح (صحيفة مكة، ١٤٣٥ هـ، ص ٦).

سارعت جامعة أم القرى لتأمين حرمة الجامعي والأراضي التابعة لها من محاولة مخالفين التسلسل عبر أراضيها إلى المشاعر إذ دعمت أسوارها الخارجية من جهة الحسينية بقطع صخرية وعقود ترابية فصلت المنطقة بالكامل عما جاورها، وكشفت الأجهزة الأمنية في الطائف محاولة عدد من الحجاج التسلسل عبر جبال الهدا مما أدى إلى سقوط حالتين وإدخالهما المستشفى (صحيفة مكة، ١٤٣٥ هـ، ص ٩).

عمد بعض السائقين تهريب المخالفين عبر طرق برية أو عن طريق شاحنات كبيرة أو برادات أو وايتات ماء مقابل ٣٠٠ ريال للشخص (صحيفة المدينة، ١٤٣٥ هـ، ص ٩).

في يوم التروية ازدادت المطاردات والكر والفر مع المركبات والمخالفين، وكشفت إحصائية أمنية لرصد تحركات الحجاج عبر البوابة الشرقية بمكة المكرمة عن ضبط (٦٧٦٧٦) مخالفاً، وتم الكشف إلى أن نقل المخالفين من الطائف إلى مكة وصل إلى ٧٠٠ ريال للحاج (صحيفة مكة، ١٤٣٥ هـ، ص ٥)

كشفت تقنية الباركود في مراكز الضبط الأمنية على منافذ الشاعر المقدسة عن وجود تصاريح مزورة لأكثر من ٢٠٠٠ حاج خليجي وقد تمت إعادتهم ومنعهم من الدخول إلى مكة المكرمة. (صحيفة عكاظ، ١٤٣٥ هـ، ص ١).



حاج يقطع الطريق هرباً من رجال الأمن



دورية أمنية تتابع وتراقب



نساء في طريقهن للحج



(خالد العتيبي)

حجاج مخالفون يصعدون أحد الجبال



مخالفون يحاولون تجاوز نقطة التفتيش للوصول إلى الشوارع عبر الأودية والجبال (هاجر الناصر)



حجاج يحاولون قطع الطريق على الحجاج (مكة)



حجاج يتسلقون الجبل محاولين تجاوزهم (عبد القوي)

حجاج مخالفين يتسلقون الجبال، ويسيروا في الأودية والصحراء للدخول إلى مكة المكرمة

إجراءات الدراسة :

مجتمع البحث :

تكون مجتمع البحث من مسؤولي وموظفي الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية بمدينة مكة المكرمة.

عينة البحث :

تم توزيع الاستبانات على عينة عشوائية وهي عبارة عن (٦٠) موظفاً في الإدارات الحكومية و(٦٠) موظفاً في المؤسسات الأهلية الخاصة.

أداة البحث :

لقد تم بناء استبانة اشتملت على معلومات حول مفهوم وإجراءات حملة التوعية (لا حج بدون تصريح) وعن أسباب الحج بلا تصريح والآثار السلبية الناجمة عن الحج بلا تصريح.

صدق الاستبانة :

للتعرف على الصدق الظاهري للاستبانة تم عرضها على عدد من أعضاء هيئة التدريس بجامعة أم القرى، حيث تمت الاستفادة من مريئاتهم وملاحظاتهم.

ثبات الاستبانة :

للحصول على درجة ثبات الاستبانة قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على (٤٠) موظفاً وبالاستعانة بالحاسب الآلي تم الحصول على درجة ثبات الاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت نسبة الثبات (٠.٨٧٥) مما يؤكد على ثبات الاستبانة.

المعالجة الإحصائية :

لقد تم الحصول على التكرارات والنسب المئوية وذلك باستخدام طريقة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS .

تحليل المعلومات والنتائج :

جدول رقم (١)

مفهوم وإجراءات الحملة التوعوية (لا حج بلا تصريح)

م	مفهوم وإجراءات الحملة التوعوية (لا حج بدون تصريح)	موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
١	الطلب من حجاج الداخل أداء الحج بالتصريح فكرة صائبة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢	الحصول على تصريح لأداء مناسب الحج من الأنظمة المهمة في الحج	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

م	مفهوم وإجراءات الحملة التوعوية (الاحج بدون تصريح)		موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
٢	٩٠	٧٥	٣	٢٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	١٠٠	١٠	٠	٠
٤	٨٠	٦٦	٠	٣٣	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٥	٩٠	٧٥	٣	٢٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٦	١٠	٨٣	٢	١٦	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٧	١٢	١٠٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٨	٩٠	٧٥	٣	٢٥	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠
٩	٦٠	٥٠	٣	٢٥	٠	٠	٠	٢٠	٢٥	٠	٠	٠	٠	٠
١٠	٦٠	٥٠	٠	٠	٠	٠	٢٠	٣٠	٢٥	٠	٣٥	٢٥	٠	٠
١١	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٥	٣٠	٢٥	٠	٩٠	٧٥	٠	٠
١٢	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٢٠	٢٠	٧٦	٠	١٠	٨٣	٣	٠
١٣	٦٠	٥٠	٣	٢٥	٠	٠	٢٥	٣٠	٢٥	٠	٠	٠	٠	٠

م	مفهوم الحملة التوعوية (الاج بدون تصريح)	موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
	بالتصريح												
١٤	إجراءات منع الحجاج الدخول إلى مكة حققت أهدافها بنسبة كبيرة	٦٠	٥٠	٣	٢٥	--	--	٣٠	٢٥	--	--	--	--
١٥	إجراءات منع الحجاج الدخول إلى منى وعرفات حققت أهدافها	--	--	--	--	٣٠	٢٥	٩٠	٧٥	--	--	--	--
١٦	يواجه رجال الأمن صعوبات في المنع لتعدد منافذ الدخول إلى مكة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
١٧	العقوبات المحددة لمخالفي الأنظمة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
١٨	العقوبات المحددة لأصحاب المركبات المخالفة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
١٩	العقوبات المحددة لمؤسسات حجاج الداخل المختلفة لنظام الحج بالتصريح مناسبة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٠	ينبغي أن يتعهد الموظف والعامل عند توقيع عقد العمل ألا يؤدي الحج إلا بتصريح وإلا يتم الترحيل	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢١	ينبغي أن يتعهد العامل عند الحصول على تأشيرة الدخول ألا يؤدي الحج إلا بالتصريح لكي لا يتم الفصل والترحيل .	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٢	يتعهد الموظفين في	٦٠	٥٠	٣	٢٥	٣٠	٢٥	--	--	--	--	--	--

م	مفهوم وإجراءات الحملة التوعوية (الاحج بدون تصريح)	موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
	الإدارات الحكومية والقطاعات الخاصة بالاحج لتفادي دفع الغرامة المالية												
٢٣	ينبغي موافقة جهة العمل للمقيمين لأداء مناسك الاحج للتأكد من وجود تصريح للاحج	٩٠	٧٥	٣	٢٥	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٤	مساعدة الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية منسوبيهم للحصول على تصريح الاحج	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٥	مساعدة الكفلاء مكفوليهم العمال والعمالة المنزلية على الاحج ضمن مؤسسات احجاج الداخل	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

بالنسبة لمفهوم وإجراءات الحملة التوعوية (لا احج بلا تصريح) يتضح من الجدول رقم (١) موافقة جميع أفراد العينة على أن تطبيق نظام لا احج بلا تصريح والطلب من احجاج الداخل الاحج بالتصريح فكرة صائبة من منطلق فتح المجال للاحج بدون تحديد الأعداد يؤدي إلى كوارث بشرية مثل ما حدث في أعوام سابقة من جرحى وموتى أثناء الجمرات، ومع أن الإجراءات الأمنية تقوم بدورها بصورة فاعلة إلا أن ٢٥% من أفراد العينة أشاروا بموافقتهم بدرجة متوسطة الأمر الذي يتطلب زيادة فاعلية قوات الأمن من حيث العدد وطرق التنفيذ ومن الملاحظ أن موافقة جميع أفراد العينة بأن يكون الاحج كل خمسة سنوات لإتاحة الفرصة للذين لم يسبق لهم الاحج، أما بالنسبة لبرامج التوعية فإن البعض يرون عدم كفايتها مما يتطلب تكثيف برامج التوعية من حيث استمراريته وتعدد وسائلها، ولأن سكان مكة المكرمة يسكنون بالقرب من المشاعر فإن ٢٥% من أفراد العينة يرون بعدم مطالبتهم بتصريح الاحج، ويرى الباحث بأن هذا خطأ من هذه الفئة لأن تطبيق نظام التصريح ينبغي أن يكون عاماً لجميع المواطنين والمقيمين ومن الملاحظ أيضاً أن الإدارات

الحكومية والمؤسسات الأهلية لم يساهموا في توعية منسوبيهم في الحج بالتصريح، الأمر الذي يتطلب توعية المسؤولين بأهمية توعية المنسوبين لتحقيق مبدأ الشراكة مع الجهات الأمنية وللحد من ظاهرة الحج بلا تصريح واتضح أن جميع أفراد العينة أشاروا بالموافقة بنسبة كبيرة بالعقوبات المقررة على المخالفين وعلى المركبات وعلى مؤسسات حجاج الداخل، كما أن الجميع أشاروا بأهمية توعية المقيمين قبل إبرام عقد العمل في المملكة العربية السعودية وذلك بالتعهد بعدم الحج بلا تصريح قبل منح تأشيرة الدخول للأراضي السعودية وقبل إبرام عقد العمل. كما أشار معظم أفراد العينة بأهمية حصول المقيمين على موافقة المؤسسات والكفلاء لأداء الحج.

كما تمت الإشارة من قبل بعض أفراد العينة على الدور الذي ينبغي أن تقوم به الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية والكفلاء في مساعدة مكفوليهم ومنسوبيهم للحصول على تصريح الحج، واختيار مؤسسات حجاج الداخل المصرح لها والمناسبة للحج ضمن حملاتها.

جدول رقم (٢)

مفهوم وإجراءات الحملة التوعوية (لا حج بلا تصريح)

م	الأسباب المؤدية إلى قيام المقيمين والمواطنين بالحج بلا تصريح	موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
١	الجهل وعدم معرفة أنظمة الحج	٦٠	٥٠	٣	٢٥	٣٠	٢٥	--	--	--	--	--	--
٢	عدم متابعة الإعلانات وبرامج التوعية عبر وسائل الإعلام	٩٠	٧٥	٣	٢٥	--	--	--	--	--	--	--	--
٣	عدم احترام أنظمة الحج	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٤	عدم كفاية برامج التوعية	٦٠	٥٠	٣	٢٥	٣٠	٢٥	--	--	--	--	--	--
٥	ارتفاع تكاليف أداء الحج عبر مؤسسات حجاج الداخل	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٦	الرغبة في الحج كل عام	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٧	عدم وجود إقامة نظامية	٦٠	٥٠	٣	٢٥	٣٠	٢٥	--	--	--	--	--	--
٨	التخلف بعد أداء الحج في أعوام سابقة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

م	الأسباب المؤدية إلى قيام المقيمين والمواطنين بالحج بلا تصريح		موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع	
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
٩	١٢	١٠٠	٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
التخلف بعد أداء العمرة														
١٠	٢٠	٢٥	٢٠	--	--	٣٠	٢٥	٦٠	٥٠					
عدم التزام مؤسسات حجاج الداخل بالحج بالتصريح														
١١	٨٠	٦٦	٦٦	--	--	٤٠	٣٣.٣	--	--					
شعور سكان مكة بأن لهم الأحقية في الحج لقربهم من المشاعر														
١٢	١٢	١٠٠	١٢	--	--	--	--	--	--					
استغلال المقيمين وجودهم في السعودية للحج كل عام														
١٣	٧٠	٥٨	٣٣	٥	٤١.٦	--	--	--	--					
عدم فعالية الترحيل طوال العام باستمرار														
١٤	١٢	١٠٠	١٢	--	--	--	--	--	--					
تستر بعض المواطنين المتخلفين على														
١٥	١٢	١٠٠	١٢	--	--	--	--	--	--					
تشغيل مخالفي أنظمة الإقامة والعمل														
١٦	١٢	١٠٠	١٢	--	--	--	--	--	--					
تسكين مخالفي أنظمة الإقامة وال عمل														
١٧	١٢	١٠٠	١٢	--	--	--	--	--	--					
الهروب من الكفيل														
١٨	٦٠	٥٠	٦٠	٦	٧٥	--	--	--	--					
رغبة بعض الحجاج النظاميين أداء الحج مرة أخرى														
١٩	٥٠	٤١	٦٦	٤	٣٣.٣	٣٠	٢٥	--	--					
التهاون في منع الدخول														
٢٠	٦٠	٥٠	٦٠	٦	٧٥	--	--	--	--					
عدم التحكم على جميع منافذ الدخول إلى المملكة														
٢١	٣٠	٢٥	٣٠	٣	٢٥	--	--	--	--					
التهاون في تطبيق العقوبات														
٢٢	٩٠	٧٥	٩٠	--	--	٣٠	٢٥	--	--					
عدم القبض على														

م	الأسباب المؤدية إلى قيام المقيمين والمواطنين بالحج بلا تصريح	موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
	المخالفين مباشرة عند محاولة الدخول												
٢٢	عدم القبض على المخالفين داخل منى وعرفات	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٤	ازدحام منافذ الدخول يوم ٧، ٨، ٩ ذو الحجة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٥	السكن الدائم في مكة المكرمة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٦	شعور سكان مكة بأنهم قرييين من المشاعر	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٧	الدخول إلى مكة قبل البدء في منع الدخول	٦٠	٥٠	٦	٥٠	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٨	زيادة عدد مخالفين أنظمة الإقامة والعمل	١٠	٨٣	٢	١٦.٦	٦	٣٣	--	--	--	--	--	--
٢٩	تهريب أصحاب المركبات للمخالفين	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٣٠	دخول بعض الحجاج مشياً على الإقدام	٦٠	٥٠	٣	٢٥	٣٠	٢٥	--	--	--	--	--	--
٣١	عدم وجود تسعيرة ثابتة لمؤسسات حجاج الداخل	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٣٢	قلة عدد خيام الحج المنخفض	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

يتضح من الجدول رقم (٢) أن هناك أسباباً عديدة لدخول حجاج الداخل بدون تصريح يأتي في مقدمتها حسب إشارة جميع أفراد العينة عدم احترام أنظمة الحج وارتفاع تكاليف أسعار مؤسسات حجاج الداخل، والتخلف بعد أداء الحج في أعوام سابقة وبعد أداء العمرة، فبالنسبة للتخلف فإن الملاحظ أن نسبة كبيرة من مخالفين أنظمة الإقامة والعمل يتسللون للدخول إلى مكة المكرمة ومنهم يسكنون في مكة المكرمة ويقومون بأداء الحج سنوياً خاصة وأن عدم حصولهم على إقامة نظامية أو انتهاء الإقامة لا يسمح لهم الحصول على تصريح الحج لذا فإن هذه الفئة المجهولة من الصعب السيطرة عليها، والحل هنا تكثيف

عمليات القبض عليهم والترحيل الفوري، ولقد أثبتت عمليات الترحيل الأخيرة العدد الكبير من مخالفين أنظمة الإقامة والذين يقدر عددهم بالملايين - ويرتبط بالمخالفين عدم إخلاص بعض المواطنين الذين يتسترون على المخالفين بالعمل والسكن ومن ضمن الأسباب حسب إشارة بعض الأفراد المقيمين سكان مكة المكرمة المقيمين والمواطنين ذلك أن شعورهم بالقرب من المشاعر يحفزهم للحج بدون التصريح توفيراً للتكلفة المالية، ومن الأسباب المهمة إشارة بعض أفراد العينة بأن الازدحام الشديد أيام ٧، ٨، ٩، ذو الحجة يجعل من الصعب التحكم في منع الدخول لذا ينبغي أن يبدأ المنع من المطارات ومخارج المدن ومواقف سيارات الأجرة وحافلات النقل الجماعي قبل التوجه إلى مكة المكرمة.

ومن ضمن أسباب الحج بلا تصريح إشارة بعض أفراد العينة بأن بعض المقيمين يدخلون مكة المكرمة قبل بدء المنع بفترة طويلة، لذا يتوجب أن يبدأ المنع من بداية شهر ذي القعدة. ومن ضمن الأسباب تهاون بعض رجال الأمن في منع الدخول والتهاون في تطبيق العقوبات وعدم القبض والسجن مباشرة للمخالفين ومن الأسباب قيام بعض أصحاب المركبات تهريب المخالفين والتستر عليهم كما أن جميع أفراد العينة أشاروا إلى أن عدم وجود أسعار ثابتة لمؤسسات حجاج الداخل وقلة خيام الحج المنخفض ساهم كل ذلك في الحج بلا تصريح خاصة الساكنين في مكة المكرمة وما حولها .

جدول رقم (٣)

الآثار السلبية لدخول حجاج الداخل إلى مكة المكرمة بلا تصريح

م	الآثار السلبية لدخول حجاج الداخل مكة بدون تصريح	موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع	
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
١	الافتراض حول المسجد الحرام	١٢	٠	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢	الافتراض في منى وحول الجمرات	١٢	٠	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٣	الازدحام في المشاعر المقدسة	١٢	٠	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٤	الازدحام في الطواف والسعي	١٢	٠	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٥	الازدحام في رمي الجمرات	١٢	٠	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٦	مضايقه الحجاج النظاميين في أداء مناسك الحج	١٢	٠	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٧	مشاركة الحجاج في ركوب القطار.	١٢	٠	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--

م	الآثار السلبية لدخول حجاج الداخل مكة بدون تصريح	موافق بدرجة كبيرة		موافق بدرجة متوسطة		موافق بدرجة ضعيفة		غير موافق		ليس لدي رأي		المجموع
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
٨	ازدحام الشوارع والطرق	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٩	ازدحام خطوط السير بالمركبات	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
١٠	ازدحام المستشفيات	٩٠	٧٥	--	--	٣٠	٢٥	--	--	--	--	--
١١	انتشار الأوبئة والأمراض	٦٠	٥٠	--	--	٦٠	٥٠	--	--	--	--	--
١٢	تكسب النفايات	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
١٣	ازدحام دورات المياه في مكة والمشاعر	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
١٤	زيادة عدد الحجاج عن خطة الاستيعاب	٦٠	٥٠	٦	٥٠	--	--	--	--	--	--	--
١٥	الازدحام في المجزرة	٩٠	٧٥	٣	٢٥	--	--	--	--	--	--	--
١٦	الازدحام في المحلات التجارية	٦٠	٥٠	٦	٥٠	--	--	--	--	--	--	--
١٧	زيادة العبء على الخدمات العامة	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
١٨	التأثير على سمعة المملكة العربية السعودية في خدمة الحجاج	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
١٩	زيادة العبء على الإجراءات الأمنية	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٠	استخدام مخيمات الحجاج النظاميين	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢١	استخدام دورات مياه خيام الحجاج النظاميين	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--
٢٢	زيادة تلوث الهواء	١٢	١٠٠	--	--	--	--	--	--	--	--	--

يتضح من الجدول رقم (٣) بأنه نتيجة للأسباب السابقة الذكر في جدول رقم (٢) فإنه ينجم عن ذلك سنوياً آثاراً سلبية يأتي في مقدمتها الافتراش المعضلة الكبرى التي لم يجد المسؤولين لها حلاً بالرغم من

الدراسات والأبحاث في هذا الشأن، ذلك أن جميع أفراد العينة أشاروا بأن من أكثر الآثار السلبية انتشاراً سنوياً الافتراش في منى ومكة والطواف والجمرات ومضايقة الحجاج النظاميين. ومن الآثار السلبية زيادة العبء على الخدمات وازدحام المستشفيات وانتشار الأوبئة وتكدس النفايات وازدحام الطرق والشوارع بالمارة والمركبات. وبالفعل لاحظ الباحث هذه الآثار السلبية الناجمة عن الأعداد الكبيرة الغير نظامية ومن الآثار ذات الأهمية زيادة العبء على الإجراءات الأمنية الأمر الذي يتطلب زيادة عدد رجال الأمن على حساب مخالفتي أنظمة الحج، ومن الآثار السلبية المؤثرة على خدمات الحجاج النظاميين استخدام الحجاج المخالفين الخيام ودورات المياه الأمر الذي يضايق الحجاج النظاميين، ومضايقة ركاب قطار المشاعر والتصرف في المشاعر وكأنهم حجاج نظاميين.

نتائج البحث

نجاح خطة الحملة الوطنية الإعلامية للتوعية في الحد بدرجة كبيرة خاصة في الجوانب المتعلقة بتوعية حجاج الداخل (الحج بلا تصريح). استطاع رجال الأمن في موسم الحج ١٤٣٥هـ السيطرة على منافذ الدخول إلى مكة المكرمة مركز الشميسي - أم الجود - العمرة - طريق الليث - طريق السيل - الكر، حيث تم إعادة مئات الألوف من الذين لا يحملون تصاريح للحج. استخدم المخالفون عدة طرق للدخول بدون تصريح مثل دفع مبالغ كبيرة لأصحاب المركبات والدخول مشياً على الأقدام، والدخول عن طريق الصحراء والأودية والجبال والطرق الوعرة. أن عدم استجابة بعض حجاج الداخل للحصول على تصريح الحج يعود إلى الجهل بالأنظمة وتعليمات الحج، وعدم احترام الأنظمة. من ضمن أسباب الحج بلا تصريح تخلف الوافدين بعد أداء الحج في أعوام سابقة وبعد أداء العمرة. من ضمن أسباب الحج بلا تصريح للمواطنين والمقيمين ارتفاع أسعار مؤسسات حجاج الداخل، وشعور سكان مكة المكرمة بقربهم من المشاعر المقدسة. التساهل في منع الدخول والتهاون في تطبيق العقوبات وعدم القبض على المخالفين والسجن فوراً أدى كل ذلك إلى استمرار مشكلة الحج بلا تصريح. عدم توعية المسؤولين في الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية والمواطنين والمقيمين أدى إلى تفاقم مشكلة الحج بلا تصريح. لقد تم إعادة أكثر من (٧٠٠) ألف مخالف وهذا يدل على أن أعداد كبيرة ترغب الحج بلا تصريح. من ضمن الآثار السلبية للحج بلا تصريح الافتراش في منى وحول الجمرات وازدحام الطرق بالمشاة والمركبات، وازدحام المستشفيات وانتشار الأمراض والأوبئة وتلوث الهواء وتكدس النفايات وزيادة العبء على رجال الأمن. بالرغم من الجهود الأمنية لرجال الأمن إلا أنه استطاع حوالي مليون مخالف الحج بلا تصريح في عام ١٤٣٥هـ.

التوصيات

تكثيف حملات التوعية خلال أيام السنة باستخدام الوسائل الإعلامية والمطبوعات والنشرات والتوجيهات الإرشادية في المساجد والمدارس والجامعات.

تكثيف حملات الترحيل باستمرار لمخالفي أنظمة الإقامة والعمل باعتبار أن هذه الفئة تقوم بالحج بلا تصريح خاصة وأنه اتضح وجود ملايين الوافدين بدون إقامات نظامية .

تكثيف الجهود للقضاء على الافتراض باعتبار أنه السكن للمخالفين في المشاعر المقدسة.

تخفيض تكاليف مؤسسات حجاج الداخل خاصة أن بعض الأسر من المواطنين لديهم أبناء الأمر الذي يجعل من الصعب دفع التكاليف المطلوبة.

زيادة عدد خيام الحج المخفض للمساعدة في الحج بالتصريح.

توفير خيام للسكن في منى فقط للمواطنين والمقيمين بأجور رمزية.

تكثيف الجهود الأمنية للقبض على المخالفين وعدم التهاون في تطبيق العقوبات على المخالفين وأصحاب المركبات ومؤسسات حجاج الداخل.

على الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية والكفلاء حث منسوبيهم ومكفوليهم بأهمية الحصول على تصريح الحج لكي لا يتم الفصل والترحيل.

على الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية حث المواطنين على أهمية الحصول على تصريح الحج لكي لا يتعرضوا لعقوبة الغرامة المالية

مقترحات للإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية

توعية الموظفين والعمال قبل القدوم إلى المملكة العربية السعودية عن طريق وسائل الإعلام والمدارس والجامعات والمساجد في المدن القرى والفنصليات ومكاتب الاستقدام وذلك باستخدام المنشورات والمطويات بأهمية الحصول على تصريح للحج.

إلزام الموظفين والعمال بكتابة تعهد عند الحصول على تأشيرة الدخول وعند توقيع عقد العمل، بالحج بالتصريح لكي لا يتم الفصل والترحيل.

إلزام المقيمين الموظفين والعمال والعمالة المنزلية بالحصول على موافقة جهات العمل والكفلاء لأداء الحج وللحرص على أن يكون الحج بموجب الأنظمة المتبعة ولكي لا يتم الفصل والترحيل.

على الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية إلزام منسوبيها بأهمية الحصول على تصريح للحج خاصة المقيمين الذين يعملون في المدارس الأهلية الخاصة والمستشفيات والصيديات على أن يتم ذلك بكتابة تعهد بالالتزام لكي لا يتم الفصل والترحيل.

على الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية التنبيه من بداية العام على من يريد الحج بالتنسيق مع الإدارة لمساعدتهم في الحصول على تصريح الحج ضمن مؤسسات حجاج الداخل.

على الإدارات الحكومية والمؤسسات الأهلية التنبيه للمواطنين بصورة عامة وخاصة سكان مكة المكرمة بعدم الحج بدون تصريح لكي لا يتم دفع الغرامة المالية والفصل من العمل.

على الجهات الأمنية تطبيق نظام البصمة لمن يتم القبض عليهم مع تدوين أرقام هوياتهم للبحث عنهم بعد الحج لاستكمال إجراءات السجن والترحيل.

إيقاف إصدار تأشيرات العمرة ابتداءً من غرة شوال من كل عام.

على الجهات الأمنية البدء في المنع من مخارج المدن لتخفيف الازدحام عند منافذ الدخول إلى مكة المكرمة. على الجهات المسؤولة البدء في السؤال عن تصريح الحج في المطارات قبل الصعود إلى الطائرة، وفي مواقف السيارات والحافلات.

تكثيف إجراءات المنع يوم (٧، ٨، ٩) ذو الحجة بكافة الوسائل والطرق لأن معظم المخالفين يدخلون مكة في هذه الأيام.

على الجهات الأمنية القبض على المخالفين وعدم إعادتهم وتطبيق عقوبة السجن والترحيل فوراً. على وزارة الحج تشديد الرقابة في المدن على حملات الحج الوهمية باعتبار أن هذه الحملات مخالفة لأنظمة الحج بالتصريح.

تكثيف عمليات التوعية للمواطنين والمقيمين عبر الوسائل الإعلامية وفي المساجد والمدارس والجامعات باستخدام النشرات والمطويات وإقامة الندوات والمحاضرات واللقاءات خلال أيام السنة.

المراجع

١. الحارثي، زايد بن عجير، ظاهرة الافتراش في منى مركز أبحاث الحج، جامعة أم القرى مكة المكرمة ١٤١٢هـ.
٢. مبارك، عبد الحكيم موسى وبرهمن سامي ياسين، ظاهرة الافتراش في مكة المكرمة ومنى في ضوء بعض المتغيرات، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، ١٤٢٠هـ.
٣. مارية عبد الرحمن محمد وكسناوي محمود محمد، مدى استجابة حجاج الداخل بالحصول على تصريح الحج وأثر ذلك على الافتراش في منى، معهد خادم الحرمين الشريفين، جامعة أم القرى مكة المكرمة ١٤٢٩هـ.
٤. عمر، محمد زيان، البحث العلمي مناهجه وتقنياته، دار الكتب، القاهرة، ١٩٧٤هـ، العدد (١٠٩٣٩) (الأحد ١٠ ذي القعدة ١٤٢٩هـ).
٥. صحيفة مكة، العدد ٢٦٨ الثلاثاء ١٣ ذو الحجة ١٤٣٥هـ.
٦. صحيفة المدينة العدد ١٨٧٨٦ الاثنين ٥ ذو الحجة ١٤٣٥هـ.
٧. صحيفة مكة العدد ٢٦٠ الاثنين ٥ ذي الحجة ١٤٣٥هـ.
٨. صحيفة عكاظ العدد ١٧٥٦٧ الأربعاء ٧ ذي الحجة، ١٤٣٥هـ.
٩. صحيفة مكة العدد ٢٦٢ الأربعاء ٧ ذو الحجة.
١٠. صحيفة مكة العدد ٢٢٦٣ الخميس ٨ ذو الحجة ١٤٣٥هـ.
١١. صحيفة المدينة العدد ١٨٧٩٠ الجمعة ٩ ذو الحجة ١٤٣٥هـ.

١٢. صحيفة مكة العدد ٢٦٤ الجمعة ٩ ذو الحجة، ١٤٣٥ هـ.
١٣. صحيفة عكاظ العدد ١٧٧٥٠ السبت ١٠ ذو الحجة ١٤٣٥ هـ.
١٤. أمانة منطقة مكة المكرمة، ١٤٣٥ هـ.

دور المرأة السعودية في الدلالة في المدينة المنورة

د/ هدير أبو النجا

أستاذ اللغة الإنجليزية المساعد - جامعة الأمير سلطان

ملخص البحث:

تتعد الصعوبات التي تواجه المؤسسات المعنية بتنظيم عملية الحج مابين الصعوبات الأمنية والثقافية والصحية وغيرها. وبالإضافة إلى الجهود الجبارة التي تبذلها الحكومة السعودية في تذليل صعوبات الحج وتنظيم هذه العملية المتشابكة هناك جهد موازي في القطاع الخاص ومؤسسات العمل الخيري لا يقل أهمية عن نظيره الحكومي. وتعتبر المرأة السعودية وبخاصة في منطقتي مكة والمدينة من المساهمات في تسهيل عملية الحج. وقد ساهمت المرأة جنباً إلى جنب مع افراد اسرتها المشتغلين في مؤسسات ضيافة وخدمة الحاج فيما يعرف بخدمات الطواف والدلالة. فالطواف هي الخدمة المجتمعية لضيافة الحاج في مكة المكرمة بينما الدلالة هي خدمة الضيافة في منطقة المدينة. وبالرغم من أن الدور الذي لعبته وتلعبه المرأة السعودية في هذا المجال لا يمكن إغفاله أو التقليل منه تاريخياً إلا أن القليل من الأبحاث والمراجع العلمية تناولت هذا الدور بالبحث والتوثيق. ونظراً لخصوصية طبيعة المرأة ونطاق عملها في محيط البيوت والأسرة فإن دورها كأحد العوامل الفاعلة في تيسير عملية الحج والزيارة للمدينة لم يحظى إلا بالقليل من الإهتمام. وبالرجوع إلى المراجع التاريخية والتدوينات في هذا المجال يهدف هذا البحث إلى : ١- إستكشاف الدور الخدمي والثقافي الذي لعبته المرأة في تسهيل عملية الحج والزيارة بمنطقة المدينة المنورة. ٢- توثيق دور المرأة السعودية في هذا المجال ٣- إقتراح مشروع موسع لتوثيق الدور الفاعل للمرأة في أعمال الحج والعمرة بمنطقتي مكة والمدينة المنورة.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

The Role of Saudi Women in "Delalah" at Al Medinah

تفعيل مقاصد الحج في الموسم (الواقع والمأمول)

د. إبراهيم علي عامر - د. محمد عبد رب النبي سيد - د. ياسر جلال شعبان
كلية التربية والعلوم بالخرمة - جامعة الطائف

مقدمة

إن الحمد لله - تعالى - أحمده، وأستعينه ، وأستغفره، والصلاة والسلام على معلم الناس الخير ﷺ، صلى الله وسلم وبارك عليه وعلى آله وأصحابه الطيبين الطاهرين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين .
أما بعد
فإن لموسم الحج خصوصيته وأهميته، فهو محل تطبيق الفريضة العظيمة، ويتضمن شعائر الله العظيمة، ولكل مسلم الفخر والشرف أن يشارك في هذا الموسم بأي عمل أو جهد يبتغي به شرف الدنيا والآخرة.
ومقاصد الحج عظيمة وجليلة، منها ما يتعلق بالأفكار ومنها ما يتعلق بالسلوك ومنها ما يتعلق بالعقيدة ومنها ما يتعلق بالعبادة؛ والجميع دائر في فلك وعموم مفهوم المنافع في قوله تعالى: ﴿ وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾ لِيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَعْلُومَاتٍ عَلَى مَا رَزَقَهُمْ مِنْ بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطْعِمُوا الْبَائِسَ الْفَقِيرَ ﴾ [سورة الحج : ٢٧ - ٢٨].
وهذه الورقة المتواضعة محاولة للوقوف على مدى تطبيق وتفعيل مقاصد الحج في الموسم، مع اقتراح للتفعيل.

تهدف الورقة إلى:

- الوقوف على أهم مقاصد الحج.
- معرفة طرق إدراك مقاصد الحج ووسائل تعليمها.
- تحديد الفئات والجهات المعنية بإدراك المقاصد وتطبيقها.
- بيان المنهج الأمثل لتطبيق المقاصد وتفعيلها في الموسم.
- بيان الفوائد العائدة من تطبيق المقاصد في الموسم.

أما عن منهج الدراسة وطريقتيها فهو كالتالي:

- التأصيل: ويتمثل في بيان المقاصد إجمالاً وبيان أهميتها وضرورتها.
- التطبيق: ويتمثل في اقتراح منهج لتفعيل المقاصد في الموسم.

وتتكون الورقة من مقدمة وتمهيد وأربعة مباحث وخاتمة.

المقدمة، وتتناول أهمية الموضوع وأهدافه، ومنهج الدراسة، والمخطط التفصيلي.

التمهيد: في التعريف بمصطلحات البحث.

المبحث الأول: مقاصد الحج إجمالاً.

المبحث الثاني: إدراك مقاصد الحج وتعلمها.

المبحث الثالث: الجهات المعنية بإدراك المقاصد وتطبيقها.

المبحث الرابع: مقترح لتفعيل المقاصد وتطبيقها في الموسم.

الخاتمة، وتتضمن أهم النتائج والتوصيات.

وختاماً أسأل الله العليّ القدير أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن ينفع به المسلمين، والحمد لله

رب العالمين، وصلى الله وسلم وبارك على نبيينا محمد وعلى آله وصحابه أجمعين.

التمهيد : التعريف بمصطلحات البحث

يتضمن عنوان البحث عدداً من المصطلحات ضرورية البيان، وهي: المقاصد، والموسم؛ مما يساعد في نهاية

الأمر إلى إدراك مفهوم عنوان البحث كتركيب.

-أولاً: المقاصد:

المقاصد لغة: جمع مقصد وهو مصدر ميمي مأخوذ من الفعل قصد، والقصد يأتي لمعان منها:

-الأول: الاعتماد والأتم وإتيان الشيء والتوجه.

-الثاني: استقامة الطريق، ويبنى عليه قولهم: سفر قاصد: أي قريب.

-الثالث: العدل والتوسط وعدم الإفراط.

- الرابع: الكسر والانكسار، يقال: قصدت الشيء: كسرتة.

- الخامس: اكتناز في الشيء، يقال: ناقة قصيد: مكتنزة مليئة باللحم. (١)

وأما المقاصد اصطلاحاً: فهي الغايات والحكم التي وضعها الشارع الحكيم عند كل حكم من أحكام الشريعة

لتحقيق مصلحة العباد في المعاش والمعاد. (٢)

وختاماً لتعريف المقاصد لابد من التأكيد على أنه لا يشترط فيها أن تكون ملاحظة ظاهرة في سائر أنواع

الأحكام.

-ثانياً: الموسم :

١-ينظر: معجم مقاييس اللغة، لأبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا (٩٥/٥)، ط: دار الجيل - بيروت - لبنان - ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م،

الثانية، ت: عبد السلام محمد هارون، لسان العرب، لمحمد بن مكرم بن منظور الأفرقي المصري (٣٥٣/٣)، ط: دار صادر - بيروت،

الأولى، أساس البلاغة، لأبي القاسم محمود بن عمر بن محمد بن عمر الزمخشري (٥٠٩/١)، ط: دار الفكر - ١٣٩٩هـ - ١٩٧٩م.

٢-ينظر: مقاصد الشريعة ومكارمها، علال الفاسي (ص: ٣)، ط: دار الغرب الإسلامي، الخامسة، ١٩٩٣م، المقاصد العامة للشريعة

الإسلامية، د/ يوسف حامد العالم (ص: ٧٩)، ط: المعهد العالمي للفكر الإسلامي، الثانية، ١٤١٥هـ - ١٩٩٤م.

يعود الأصل اللغوي لكلمة : " موسم " إلى مادة (وسم)، وتنص المعاجم اللغوية أن " الواو والسين والميم : أصل واحد يدل على أثر ومعلم ". (١)

جاء في مختار الصحاح : " موسم الحاج مجتمعهم سمي بذلك لأنه معلم يجتمع إليه ". (٢)
أما الموسم في الاصطلاح اللغوي العام فهو كما جاء في المعجم الوسيط: المجمع الكثير من الناس، وموسم الشيء وقت ظهوره فيه أو اجتماع الناس له كموسم العنب أو القطن أو الحج ". (٣)
-ثالثاً: مفهوم عنوان البحث كتركيب:

يقصد بعنوان البحث: الوقوف على مدى تطبيق مقاصد الحج في الموسم الذي تنظمه وزارة الحج السعودية، والوقوف على المميزات والسلبيات؛ وصولاً إلى التفعيل النموذجي لمقاصد الشريعة في الحج.

المبحث الأول: مقاصد الحج إجمالاً

للحج كأحد أركان الإسلام، وأحد العبادات الجامعة بين المال والبدن مقاصد وغايات سامية، نص عليها القرآن الكريم، وبينها وفسرها للأمة سيد الخلق ﷺ في سنته الشريفة القولية والفعلية، ويمكن إجمال مقاصد الحج في النقاط التالية:

-المقصد الأول: تحقيق التوحيد وإخلاص العبادة لله رب العالمين:

وهذا المقصد أساس الدين ومحور العبادات، وهو مقصد من مقاصد الحج أشار إليه القرآن الكريم في معرض التأصيل والتطبيق.

أمامعرض التأصيل وغرس المبادئ ففي قوله تعالى: ﴿ وَإِذْ بَوَّأْنَا لِإِبْرَاهِيمَ مَكَانَ الْبَيْتِ أَنْ لَا تُشْرِكْ بِي شَيْئًا وَطَهِّرْ بَيْتِيَ لِلطَّائِفِينَ وَالْقَائِمِينَ وَالرُّكَّعِ السُّجُودِ ﴾ [الحج: ٢٦].

فالمراد من الآية الكريمة إجمالاً أن يقيم إبراهيم عليه السلام دعائم التوحيد ويظهر البيت من الأوثان؛ فلا يذر حوله وثنا يعبد من دون الله، أي اجعل عبادتك لي خالصة، وأن لا تشرك في عبادته صنما، ولا كوكبا، ولا شمسا ولا قمرا، ولا يرائي بأي نوع من الرياء في أي عبادة من العبادات، وذلك قرين بنائه للبيت أو عقبيه. (٤)
وفي أسلوب الآية أيضاً تفرغ وتوبيخ لمن عبد غير الله وأشرك به من قريش في البقعة التي أسست من أول يوم على توحيد الله وعبادته وحده لا شريك له. (٥)

١- ينظر: معجم مقاييس اللغة (١١٠/٦).

٢ - مختار الصحاح، لمحمد بن أبي بكر بن عبدالقادر الرازي (١ / ٣٠٠)، ط: مكتبة لبنان -بيروت ١٤١٥ هـ/ ١٩٩٥ م، وينظر: لسان العرب (٦٣٦/١٢).

٣- ينظر: المعجم الوسيط (١٠٣٢/٢)، ط: مجمع اللغة العربية بالقاهرة.

٤- ينظر: تفسير يحيى بن سلام ٣٦٣/١، ط: دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، الأولى، ١٤٢٥ هـ - ٢٠٠٤ م، تقديم وتحقيق: الدكتور هند شلبي، تفسير الطبري جامع البيان في تأويل القرآن لمحمد بن جرير الطبري، ط: مؤسسة الرسالة، الطبعة: الأولى، ١٤٢٠ هـ - ٢٠٠٠ م، ت: أحمد محمد شاكر، زهرة التفاسير للشيخ محمد أبي زهرة (٩ / ٤٩٧٠)، ط: دار الفكر العربي، د.ت.

٥- ينظر: تفسير ابن كثير ط العلمية (٥ / ٣٦٣).

وفي معرض التطبيق والسلوك يؤكد القرآن الكريم أصلية التوحيد باعتباره حالاً لكل قاصد للبيت ومقيم فيه وكذلك لكل مسلم في قوله تعالى: ﴿ذَلِكَ وَمَنْ يُعْظَمْ حُرْمَتِ اللَّهِ فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ، عِنْدَ رَبِّهِ، وَأُجِلَّتْ لَكُمْ الْأَنْعَامُ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ فَاجْتَنِبُوا الرِّجْسَ مِنَ الْأَوْثَانِ وَاجْتَنِبُوا قَوْلَ الزُّورِ ﴿٣٠﴾ حُفَاءَ لِلَّهِ غَيْرَ مُشْرِكِينَ بِهِ، وَمَنْ يُشْرِكْ بِاللَّهِ فَكَأَنَّمَا خَرَّ مِنَ السَّمَاءِ فَتَخَطَفُهُ الطَّيْرُ أَوْ تَهْوَى بِهِ الرِّيحُ فِي مَكَانٍ سَحِيقٍ﴾ [الحج: ٣٠ - ٣١].

ففي هذه الآية دعوة للناس إلى اجتناب عبادة الأوثان، وقول الشرك، مستقيمين لله على إخلاص التوحيد له، وإفراد الطاعة والعبادة له خالصاً دون الأوثان والأصنام، غير مشركين به شيئاً من دونه، والآية في سياق الحديث عن أداء الحاج للمناسك، والمعنى: كونوا حجاجاً لله وأنتم مسلمون موحدون. (١) كما تتضمن أدعية مناسك الحج تصريحاً وبياناً لأصلية التوحيد في هذه العبادة بكافة شعائرها ومناسكها. -المقصد الثاني: تطهير النفس من الأخلاق المذمومة والردائل وتزكيته للوصول إلى حقيقة التقوى:

وقد أشار إلى هذا المقصد، وخصه بالذكر في إطار تطبيق مناسك الحج، وذلك في قوله تعالى: ﴿الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَعْلُومَاتٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَكْرَهُدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ النَّقْوَى وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ﴾ [البقرة: ١٩٧].

فالآية تحرم على كل من تلبس بالحج الرفث والفسوق والجidal (٢)، وتحثه على التزود من الخير عامة، وتوصيه بالتزود من التقوى. ولا يخفى أن أسلوب الآية الكريم نفي حقيقة النهي، أي: لا يرفث ولا يفسق، وهو أبلغ من النهي الصريح؛ لأنه يفيد أن هذا الأمر مما لا ينبغي أن يقع أصلاً، فإن ما كان منكراً مستقبلاً في نفسه ففي أشهر الحج يكون أقبح وأشنع، ففي الإتيان بصيغة النفي وإرادة النهي مبالغة واضحة في التوجيه (٣).

١- ينظر: تفسير الطبري (١٨/ ٦٢٠)، الوسيط في تفسير القرآن المجيد، لأبي الحسن علي بن أحمد بن محمد بن علي الواحدي (٢٧٠/٣)، ط: دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، الأولى، ١٤١٥ هـ - ١٩٩٤ م، ت: عادل أحمد عبد الموجود وآخرون، قدمه وقرظه: الأستاذ الدكتور عبد الحي الفرماوي.

٢ - يمكن تلخيص أقوال العلماء في المراد بالمفردات الثلاث فيما يأتي : -الرفث : يطلق على الجماع أو الجماع وما دونه من التعريض به، واللغو من الكلام. -الفسوق : هو ارتكاب المعاصي عموماً، ويدخل تحته دخولاً أولاً ارتكاب ما نهى عنه في الإحرام من الصيد ونحوه، أو هو السباب أو التنازب بالألقاب. -الجدال : وهو المراء الذي يسبب الغضب، وقد يراد به عموم الجدال، أو الجدال في أمور الحج. ينظر: تفسير ابن كثير (١/ ٢٣٧، ٢٣٨)، وشرح صحيح البخاري لابن بطال (٤/ ٤٧٦)، ط: مكتبة الرشد - الرياض، الثانية، ١٤٢٣ هـ - ٢٠٠٣ م.

٣ - ينظر: صفوة التفاسير، محمد علي الصابوني (١/ ١١٧)، ط: دار الصابوني للطباعة والنشر والتوزيع - القاهرة، الطبعة: الأولى،

١٤١٧ هـ - ١٩٩٧ م.

ويؤكد ما تضمنته الآية من توجيهات ما جاء من الأجر العظيم لمن اجتنب المنهي عنه في الآية، وذلك في حديث أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: " من حجَّ هذا النَّبْتِ فلم يرفُثْ ولم يفسُقْ رَجَعَ كيوم ولدته أمه " . (١) .

-المقصد الثالث: ذكر الله، وشكره ﷻ:

من أصول الدين ومفردات حياة المؤمنين ذكر الله وشكره والدوام عليهما، ولهذا أمر الله عباده بدوام ذكره وشكره، لما يحصل لهم بذلك من الثواب والرضا^(٢)؛ ﴿ فَأَذْكُرُوا لِلَّهِ أَكْثَرَ مِمَّا قَدَرُوا وَلِئَلَّامَهُمْ يُشْكُرُوا لَهُ ﴾ [البقرة: ١٥٢] .

وتتأكد هذه الحقيقة وتتجلى في موسم الحج تطبيقاً وقصداً، حيث يكون ذكر الله جزءاً من كل مناسك الحج بالدعاء والتوجه إليه تعالى، وبالذكر الخاص بكل منسك من المناسك.

وليس أبلغ في تأكيد أهمية الذكر من تخصيصه بأيام معدودات في أيام الحج كما في قوله تعالى: ﴿ وَأذْكُرُوا اللَّهَ فِي أَيَّامٍ مَعْدُودَاتٍ فَمَنْ تَعَجَّلَ فِي يَوْمَيْنِ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ وَمَنْ تَأَخَّرَ فَلَا إِثْمَ عَلَيْهِ لِمَنِ اتَّقَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَعَلِمُوا أَنَّكُمْ إِلَيْهِ تُحْشَرُونَ ﴾ [البقرة: ٢٠٣] .

والذكر المراد في الآية هو بالتكبير أديار الصلوات، وعند الرمي مع كل حصاة من حصى الجمار يرمي بها جمرةً من الجمار، والقصد من التكبير التوحيد والتعظيم. (٣)

كما ورد طلب الذكر بعمومه في مواطن مخصوصة من موسم الحج كما في حال النحر، وذلك قوله تعالى:

﴿ وَالْبَدَنَتِ جَعَلْنَاهَا لَكُمْ مِنْ شَعْتِيرِ اللَّهِ لَكُمْ فِيهَا خَيْرٌ فَأَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ عَلَيْهَا صَوَافٍ فَإِذَا وَجِئْتُمْ جُنُوبَهَا فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطِيعُوا أَمْرَهُ وَالْمَعْرُوفَ كَذَلِكَ سَخَّرْنَاهَا لَكُمْ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴾ [الحج: ٣٦] ، والمقصود من ذكر الله في هذا الموطن إخلاص العمل لوجهه الكريم. (٤)

فقد اعتبرت الآية الذكر مقصداً من مقاصد تذليل النعم للناس، والمعنى: خلقناها مسخرة لكم استجلاباً لأن تشكروا الله بإفراده بالعبادة. (٥)

-المقصد الرابع: تعظيم حرمان الله وشعائره:

١ -أخرجه البخاري في صحيحه (٦٤٥/٢)، كتاب: الحج، أبواب الإحصار وجزاء الصيد، باب قوله تعالى: (فلا رفث)، ح ١٧٢٣، ومسلم في صحيحه (٩٨٤/٢)، كتاب الحج، باب في فضل الحج والعمرة ويوم عرفة، ح ١٣٥٠ .

٢ -ينظر: المحرر الوجيز في تفسير الكتاب العزيز، لأبي محمد عبد الحق بن غالب بن عبد الرحمن بن تمام بن عطية الأندلسي (٢٢٦/١)، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، الأولى، ١٤٢٢هـ، ت: عبد السلام عبد الشافي محمد.

٣-ينظر: تفسير الطبري (٢٠٨/٤)، زاد المسير في علم التفسير، لجمال الدين أبو الفرج عبد الرحمن بن علي بن محمد الجوزي (١٦٨/١)، ط: دار الكتاب العربي-بيروت، الأولى-١٤٢٢هـ، المحقق: عبد الرزاق المهدي.

٤-ينظر: تفسير ابن كثير (٣٧٦/٥).

٥-ينظر: تفسير التحرير والتنوير لمحمد الطاهر بن محمد بن محمد الطاهر بن عاشور (٢٦٦/١٧)، ط: الدار التونسية للنشر - تونس، ١٩٨٤هـ.

من مقاصد الحج أن يدرك المؤمن عظمة حرم الله وقيمة شعائره، وهو مقصد إسلامي عام، لكنه يتجسد واقعاً وتطبيقاً في موسم الحج.

وقد نص القرآن الكريم على تعظيم حرمت الله في قوله تعالى: ﴿ ذَلِكُمْ وَمَنْ يُعْظِمِ حُرْمَةَ اللَّهِ فَهُوَ خَيْرٌ لَهُ، عِنْدَ رَبِّهِ وَأُحِلَّتْ لَكُمْ الْأَنْعَامُ إِلَّا مَا يُتْلَى عَلَيْكُمْ فَاجْتَنِبُوا الرِّجْسَ مِنَ الْأَوْثَانِ وَاجْتَنِبُوا قَوْلَ الزُّورِ ﴾ [الحج: ٣٠].

ونص أيضاً على تعظيم شعائر الله في قوله تعالى: ﴿ ذَلِكُمْ وَمَنْ يُعْظِمِ شَعَائِرَ اللَّهِ فَإِنَّهَا مِنْ تَقْوَى الْقُلُوبِ ﴾ [الحج: ٣٢].

-المقصد الخامس: تحقيق معاني الوحدة والأخوة الإسلامية:

فالحج هو مؤتمر المسلمين الجامع، الذي يتلاقون فيه مجردين من كل أصرة سوى أصرة الإسلام، متجردين من كل سمة إلا سمة الإسلام، عرايا من كل شيء إلا من ثوب غير مخيط يستر العورة، ولا يميز فرداً عن فرد، ولا قبيلة عن قبيلة، ولا جنساً عن جنس.. إن عقدة الإسلام هي وحدها العقدة، ونسب الإسلام هو وحده النسب، وصبغة الإسلام هي وحدها الصبغة. (١)

وينتظم هذا المقصد عدداً من المقاصد الفرعية التي تعتبر مقاصد مفردة ومعنية، وهي:

أ-تحقيق معنى الأخوة الإسلامية: حيث يجتمع المسلمون جميعاً بكل أجناسهم وبكل فئتهم ليتباحثوا في قضايا الأمة ومستقبلها.

ب-تحقيق مفهوم المساواة: حيث لا فرق في الحج بين غني وفقير وأمير ومأمور وحاكم ومحكوم، فكلهم في لباس واحد وكلهم يؤدون بنفس الطريقة، قال الرسول في أيام الشريق وفي خطبة الوداع: إن أباكم واحد، وكلكم من آدم، وآدم من تراب، لا فضل لعربي على عجمي ولا لعجمي على عربي ولا لأسود على أبيض ولا لأبيض على أسود إلا بالتقوى.

ج-تحقيق مفهوم الجماعة والأمة الواحدة: حيث يلتقي علماء المسلمين وقادتهم للتشاور في قضايا الأمة وشؤونها، ولعل هذا كان قصد رابطة العالم الإسلامي في عقد مؤتمرها زمن الموسم.

ويرتبط هذا المقصد وتفعيله بما سبقه من مقاصد حيث يأتي بعد التخلية من الشرك والردائل وبعد التحلية بالتوحيد والتقوى والفضائل.

-المقصد السادس: نشر الأمن بين المسلمين:

وهذا مقصد عظيم من مقاصد الدين عموماً؛ بيد أن ظهوره في موسم الحج أكثر، وتطبيقه أظهر.

١-ينظر: في ظلال القرآن لسيد قطب (١/٢٠٠)، ط: دار الشروق - بيروت- القاهرة، السابعة عشر - ١٤١٢ هـ.

وقد وصف القرآن الكريم البيت بالأمن في قوله تعالى: ﴿ وَإِذْ جَعَلْنَا الْبَيْتَ مَثَابَةً لِّلنَّاسِ وَأَمْنًا ﴾ [البقرة من الآية: ١٢٥].

وإن كان وصف البيت بالأمن معناه أن من دخله كان آمناً، أو آمناً لمن التجأ إليه (١)، لكن هذا لا يمنع أن الحج يؤثر في المؤمن الحاج آمناً يعايشه وينشره في مجتمعه وبين المسلمين.

وعلق أداء مناسك الحج والعمرة على الأمن في قوله تعالى: ﴿ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمِن تَمَنَعٍ بِالْعِمْرَةِ إِلَى الْحُجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ﴾ [البقرة من الآية: ١٩٦]، والمراد بالأمن في الآية: التمكن من أداء المناسك. (٢)

-المقصد السابع: تحقيق الانضباط:

وهو أهم المقاصد في الحج التي تفتقد في كثير من المسلمين، فالحج كله عبارة عن انضباط والضبط، فيوم عرفة في يوم محدد، وفي زمن محدد، ومهما أنفقت إذا لم تقف في عرفة فلا حج لك، وكذلك رحلة منظمة إلى مزدلفة في وقت مخصوص، ورمي الجمرات لها أوقات مخصوصة وإن كانت موسعة، فهذا الضبط والربط واتخاذ الصفوف يعلمنا النظام، فإذا لم يعمل بالنظام من جهل من المسلمين أدى ذلك إلى فوضى وذنوب كثيرة، وأحياناً يؤدي إلى موت إخوانه من الحجاج.

-المقصد الثامن: تحقيق التربية المتوازنة بين الدنيا والآخرة:

وهذا مقصد عظيم، بل من خصائص الدين عموماً، فمن خصائص الإسلام التوازن، ومن صور التوازن في الإسلام ذلك التوازن بين الدنيا والآخرة باعتبارهما حقيقتان في حياة الإنسان، ومن الضروري تحقيق التوازن بينهما.

﴿ وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُقْسِدِينَ ﴾ [القصص: ٧٧].

وفي شأن الحج جاء التأكيد على خاصية التوازن واعتبارها أحد المقاصد التطبيقية للحج، وذلك قوله تعالى:

﴿ لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ﴾ [البقرة من الآية: ١٩٨]، ومعنى "ابتغاء الفضل من الله" كما ذكر المفسرون: التماس رزق الله بالتجارة ونحوها من الحلال، وذكر أن هذه الآية نزلت في قوم كانوا لا يرون أن يتجروا إذا أحرموا يلتمسون البر بذلك، فأعلمهم جل ثناؤه أن لا بر في ذلك، وأن لهم التماس فضله بالبيع والشراء. (٣)

-المقصد الثامن: تحصيل المنافع:

١-ينظر: الكشاف عن حقائق غوامض التنزيل لأبي القاسم محمود بن عمر الزمخشري (١٨٥/١)، ط: دار الكتاب العربي - بيروت، الثالثة - ١٤٠٧ هـ.

٢-ينظر: تفسير ابن كثير (٥٣٧/١).

٣-ينظر: تفسير الطبري (١٦٣/٤).

وهذا مقصد عام من مقاصد الحج يبين حضارة هذه العبادة وراقي قيمها؛ حيث جعل الله تحصيل المنافع بعمومها لفظاً ومعنى أحد مقاصدها وغاياتها.

وقد نص القرآن الكريم على تضمن عبادة الحج للمنافع واعتبرها أحد مقاصدها في قوله تعالى:

﴿لِيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَاتٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ مِّنْ بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ﴾ [الحج من الآية: ٢٨]، والمنافع في الآية أولى أن تحمل على منافع الدنيا كالتجارة ونحوها، ومنافع الآخرة من الأجر والثواب والمغفرة. (١)

والغرض من هذا المقصد غير دنيوي بحث حتى فيما يتعلق بالتجارة، بل هو دائر في إطار فضل الله على الناس، ويبقى الغرض الأساس المتمثل في تحقيق العبودية والشكر لله من خلال هذه المنافع؛ ولهذا جعل

القرآن الكريم هذه المنافع فضلاً من الله تعالى: ﴿لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَن تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن

رَبِّكُمْ﴾ [البقرة من الآية: ١٩٨]، ليشعر من يزاولها أنه يتبغي من فضل الله حين يتجر وحين يعمل بأجر وحين يطلب أسباب الرزق، إنه لا يرزق نفسه بعمله، إنما هو يطلب من فضل الله، فيعطيه الله، فأحرى ألا ينسى هذه الحقيقة وهي أنه يتبغي من فضل الله، وأنه ينال من هذا الفضل حين يكسب وحين يقبض وحين يحصل على رزقه من وراء الأسباب التي يتخذها للارتزاق. ومتى استقر هذا الإحساس في قلبه، وهو يتبغي الرزق، فهو إذن في حالة عبادة لله، لا تتنافى مع عبادة الحج، في الاتجاه إلى الله.. ومتى ضمن الإسلام هذه المشاعر في قلب المؤمن أطلقه يعمل وينشط كما يشاء.. وكل حركة منه عبادة في هذا المقام. (٢)

المبحث الثاني: إدراك مقاصد الحج .

يقصد بإدراك مقاصد الحج الوقوف عليها من خلال الوسائل الشرعية المتفق عليها عند علماء الأصول ومقاصد الشريعة.

وللحديث في هذا المبحث محاور هي:

-أولاً: أهمية إدراك المقاصد وضرورته:

لإدراك المقاصد الحج أهمية عظيمة وضرورة لا تقل عن إدراك مقاصد الشريعة بصورتها العامة، ففي إدراكها مصلحة، وفي إهمالها مفسدة في الغالب.

يقول ابن القيم مبيناً أهمية إدراك المقاصد عموماً وأهمية الوقوف عليها: " هذا فصل عظيم النفع جدا وقع بسبب الجهل به غلط عظيم على الشريعة أوجب من الحرج والمشقة وتكليف ما لا سبيل إليه ما يعلم أن الشريعة الباهرة التي في أعلى رتب المصالح لا تأتي به؛ فإن الشريعة مبناه وأساسها على الحكم ومصالح العباد في المعاش والمعاد، وهي عدل كلها، ورحمة كلها، ومصالح كلها، وحكمة كلها؛ فكل مسألة خرجت عن

١- ينظر: التفسير الكبير لأبي عبد الله محمد بن عمر الرازي، (٢٣/٢٢٠)، ط: دار إحياء التراث العربي - بيروت، الطبعة: الثالثة - ١٤٢٠ هـ.

٢- ينظر: في ظلال القرآن (١/١٩٨).

العدل إلى الجور، وعن الرحمة إلى ضدها، وعن المصلحة إلى المفسدة، وعن الحكمة إلى البعث؛ فليست من الشريعة وإن أدخلت فيها بالتأويل؛ فالشريعة عدل الله بين عباده، ورحمته بين خلقه، وظله في أرضه، وحكمته الدالة عليه وعلى صدق رسوله ﷺ أتم دلالة وأصدقها....." (١)

-ثانياً: طرق إدراك مقاصد الحج:

لإدراك المقاصد عموماً ومقاصد الحج خصوصاً طرق ومسالك اتفق عليها العلماء والأصوليون، أهمها:

أ-مسلك البيان النصي: وذلك من خلال النص القرآني أو النبوي، ولعل من هذا المسلك أمثلة كثيرة في الحج

منها: بيان تحصيل المنافع في قوله تعالى: ﴿لِيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَاتٍ

عَلَىٰ مَا رَزَقَهُم مِّن بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ﴾ [الحج من الآية: ٢٨].

ب-مسلك الاستقراء: ويكون بتتبع الأحكام واستنباط المقاصد منها، كنحو استنباط مقصد التذكير بالدار

الآخرة من خلال لباس الإحرام للرجال، وتعليم الانضباط من خلال المواقيت والشعائر الموحدة وغيرها.

ج-مسلك العمل النبوي: ويكون من خلال الوقوف على أعمال النبي في الحج وما يتخللها من حكم وغايات

تتصل بالتيسير والتعليم.

ولعل في خطبة الوداع أمثلة عظيمة لهذا المسلك يضيق المقام عن بسطها. (٢)

المبحث الثالث: الجهات المعنية بإدراك المقاصد وتطبيقها

يمكن أن نحدد هنا عددا من الجهات المنوط بها إدراك مقاصد الحج وتطبيقها من خلال الموسم، مراعين في

ذلك ما سبق من التأكيد على ضرورة وأهمية إدراك المقاصد، وهي:

أ-الأفراد القاصدون الحج (بصفة شخصية).

ب-وزارات الحج.

ج-الدعاة والخطباء (بصفة المسئولية الشرعية).

د-وزارات الشؤون الإسلامية.

ه-الدوائر الحكومية والأمنية ذات العلاقة بالحج: وزارة السياحة- الغرف التجارية- الدفاع المدني- القوات

الخاصة- قوات أمن الحرم.

و-الجامعات ومراكز البحوث الشرعية.

ولا يخفى ما لمعهد خادم الحرمين الشريفين من دور ينبغي أن يكون رائداً في هذا المجال، فهو بيت الخبرة

والعلم وشريك التنفيذ والإشراف؛ لذا يأمل منه دور عظيم في هذا المجال.

ز-وسائل الإعلام: بكافة أنواعها من مسموع ومرئي ومقروء، ولا ننسى هنا أن نشيد ببرنامج: مقاصد الحج،

الذي نفذته وقدمته إذاعة القرآن الكريم بالمملكة العربية السعودية في فترة سابقة.

١- إعلام الموقعين عن رب العالمين (٣/ ١١)، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، الأولى، ١٤١١هـ-١٩٩١م.

٢- ينظر: مقاصد الشريعة بأبعاد جديدة، د/ عبد المجيد النجار (ص: ٢٩-٣٦)، ط: دار الغرب الإسلامي - بيروت، الثانية، ٢٠٠٨م.

المبحث الرابع: مقترح لتفعيل المقاصد وتطبيقها في الموسم.

يتضمن مقترح تفعيل المقاصد وتطبيقها في الموسم عدداً من المحاور هي:

-أولاً: المحور البحثي والتوجيهي: ويتمثل في إنشاء دائرة مختصة بدراسات مقاصد الحج، وإفراد كل مقصد بمجموعة بحثية، ويراعى في البحث أن يكون ميدانياً، وأولى من يضطلع بهذا الأمر معهد خادم الحرمين الشريفين، خاصة أن هذه الدراسات تتعلق بكافة شعائر الحج من حيث الشريعة والديانة.

ويكون لهذه الدائرة السابقة مهمة الإشراف والتوجيه داخل الموسم والمشاعر المقدسة، ويتبعها كافة الهيئات المعنية بالحج من الدعاة والإعلاميين وغيرهم.

وليس ما يمنع من أن تقوم الجامعات الإسلامية بتخصيص كرسي علمي لدراسات مقاصد الحج؛ بهدف إمداد الوزارات والهيئات المعنية بأهم الأفكار الرائدة والتوجيهات النافعة.

ثانياً: المحور الدعوي: ويتمثل في تخصيص وزارة الشؤون الإسلامية عدداً من الدعاة للتأهيل فيما يتصل بمقاصد الحج، ثم تكليفهم بإعداد تصور لحقيبة علمية للحجاج والمعتمرين، وتكليفهم بتدريس المقاصد بصورة عملية للحجاج وإعدادهم قبل موسم الحج، مع مراعاة التنسيق مع أصحاب المحور الأول.

ثالثاً: المحور الإعلامي: ويتمثل في تنفيذ برامج مسموعة ومرئية يشرف عليها ويقدمها المختصون من العلماء تقوم بشرح مقاصد الحج على مدار العام، مع تكثيفها في موسم الحج.

يضاف إلى هذا إصدار مطوية يومية توزع على المرشدين والدعاة والحجاج تذكر بمقاصد الحج بصورة مختصرة غير مخلة.

رابعاً: المحور التنفيذي: ويتمثل في دور الهيئات والوزارات بالدول في توعية الحجاج بالمقاصد من خلال الدورات وورش العمل.

الخاتمة

-أولاً: النتائج:

- ١- للحج مقاصده الخاصة، مما يعني ضرورة تفعيلها في الموسم.
- ٢- ضرورة تعليم المقاصد الشرعية كأحد أساسيات الحج.
- ٣- إدراك المقاصد وتطبيقها عام يشمل الأفراد والمؤسسات والدعاة ووسائل الإعلام.
- ٤- سهولة تطبيق المقاصد العامة والخاصة للحج وتفعيلها.
- ٥- لزوم العلاقة بين المقاصد والشعائر في الحج.

-ثانياً: التوصيات:

- ١- إنشاء وحدة للدراسات المقاصدية في الحج.

- ٢- توجيه وزارات الحج والدعاة في الدول الإسلامية نحو الاهتمام بمقاصد الحج وإدراكها.
- ٣- توجيه وسائل الإعلام نحو الاضطلاع بدورها في المسألة.
- ٤- تكليف دعاة متخصصين لتوجيه الحجاج نحو السلوكيات المحققة للمقاصد وبيانها لهم.
- ٥- عقد دورات تدريبية للحجاج لتبسيط المقاصد وبيان قيمتها.

المراجع

١. أساس البلاغة، لأبي القاسم محمود بن عمر بن محمد بن عمر الزمخشري، ط: دار الفكر - ١٣٩٩ هـ - ١٩٧٩ م.
٢. إعلام الموقعين عن رب العالمين لابن القيم، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، الأولى، ١٤١١ هـ - ١٩٩١ م.
٣. التفسير الكبير لأبي عبد الله محمد بن عمر بن الحسن بن الحسين التيمي الرازي، ط: دار إحياء التراث العربي - بيروت، الطبعة: الثالثة - ١٤٢٠ هـ.
٤. تفسير ابن كثير ط العلمية.
٥. تفسير التحرير والتنوير لمحمد الطاهر بن محمد بن محمد الطاهر بن عاشور، ط: الدار التونسية للنشر - تونس، ١٩٨٤ هـ.
٦. تفسير الطبري جامع البيان في تأويل القرآن لمحمد بن جرير بن يزيد بن كثير بن غالب الطبري، ط: مؤسسة الرسالة، الطبعة: الأولى، ١٤٢٠ هـ - ٢٠٠٠ م، ت: أحمد محمد شاكر.
٧. تفسير يحيى بن سلام، ط: دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، الأولى، ١٤٢٥ هـ - ٢٠٠٤ م، تقديم وتحقيق: الدكتورة هند شلبي.
٨. زاد المسير في علم التفسير، لجمال الدين أبو الفرج عبد الرحمن بن علي بن محمد الجوزي، ط: دار الكتاب العربي - بيروت، الأولى - ١٤٢٢ هـ، المحقق: عبد الرزاق المهدي.
٩. زهرة التفاسير للشيخ محمد أبي زهرة، ط: دار الفكر العربي، د.ت.
١٠. شرح صحيح البخاري لابن بطلال، ط: مكتبة الرشد - الرياض، الثانية، ١٤٢٣ هـ - ٢٠٠٣ م.
١١. صفوة التفاسير، محمد علي الصابوني، ط: دار الصابوني للطباعة والنشر والتوزيع - القاهرة، الطبعة: الأولى، ١٤١٧ هـ - ١٩٩٧ م.
١٢. في ظلال القرآن لسيد قطب، ط: دار الشروق - بيروت - القاهرة، السابعة عشر - ١٤١٢ هـ.
١٣. الكشاف عن حقائق غوامض التنزيل لأبي القاسم محمود بن عمرو بن أحمد، الزمخشري جار الله، ط: دار الكتاب العربي - بيروت، الثالثة - ١٤٠٧ هـ.
١٤. لسان العرب، لمحمد بن مكرم بن منظور الأفريقي المصري، ط: دار صادر - بيروت، الأولى.
١٥. المحرر الوجيز في تفسير الكتاب العزيز، لأبي محمد عبد الحق بن غالب بن عبد الرحمن بن تمام بن عطية الأندلسي، ط: دار الكتب العلمية - بيروت، الأولى، ١٤٢٢ هـ، ت: عبد السلام عبد الشافي محمد.
١٦. المعجم الوسيط، ط: مجمع اللغة العربية بالقاهرة.

١٧. المقاصد العامة للشريعة الإسلامية، د/ يوسف حامد العالم، ط: المعهد العالمي للفكر الإسلامي، الثانية، ١٤١٥هـ-١٩٩٤م.
١٨. مختار الصحاح، لمحمد بن أبي بكر بن عبدالقادر الرازي، ط: مكتبة لبنان - بيروت ١٤١٥ هـ/١٩٩٥ م.
١٩. معجم مقاييس اللغة، لأبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا، ط: دار الجيل - بيروت - لبنان - ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م، الثانية، ت: عبد السلام محمد هارون.
٢٠. مقاصد الشريعة بأبعاد جديدة، د/ عبد المجيد النجار، ط: دار الغرب الإسلامي - بيروت، الثانية، ٢٠٠٨م.
٢١. مقاصد الشريعة ومكارمها، علال الفاسي، ط: دار الغرب الإسلامي، الخامسة، ١٩٩٣م.
٢٢. الوسيط في تفسير القرآن المجيد، لأبي الحسن علي بن أحمد بن محمد بن علي الواحدي، ط: دار الكتب العلمية، بيروت - لبنان، الأولى، ١٤١٥ هـ - ١٩٩٤ م، ت: عادل أحمد عبد الموجود وآخرون، قدمه وقرظه: الأستاذ الدكتور عبد الحي الفرماوي.

مقاصد الحج الشرعية

أهميتها.. وآثار غيابها

د. حسن بن عبد الحميد بخاري

أستاذ أصول الفقه المساعد - جامعة أم القرى

ملخص البحث :

الحمد لله، والصلاة والسلام على رسول الله، وبعد:
فإن المسائل الشرعية للحج والعمرة كانت ولم تزل موضع عناية فقهاء الأمة جيلاً بعد جيل، إرشاداً لقاصدي بيت الله الحرام، وإعانة عظمى لهم على تحقيق قصدهم وإتمام نسكهم.
ومع أن أحكام المناسك الفقهية قد أشبعت تناولاً على مستوى البحث العلمي وعلى مستوى البيان والشرح والإيضاح لعامة الحجاج والمعتمرين، إلا أن الجانب المقاصدي لأحكام الحج والعمرة لم يزل دون ذلك بكثير.
وظل غياب هذا الجانب -أو ضعفه- سبباً لجملة من الإشكالات الشرعية والنظامية والسلوكية، مما يستدعي ضرورة النظر في هذا الباب وإعادة التوازن الشرعي لمسائل الحج بين جانبيها: الفقهي والمقاصدي.
وقد رغبت في المشاركة في الملتقى العلمي الخامس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، ضمن المحور الشرعي، بورقة علمية عنوانها: (مقاصد الحج الشرعية.. أهميتها وآثار غيابها).
وتشتمل على المحاور التالية:
مصطلح "المقاصد الشرعية".
أهمية المقاصد في العبادات.
مسالك إثبات مقاصد الحج وأمثلتها.
أحكام الحج بين جانبيها الفقهي والمقاصدي.
غياب المقاصد في الحج: آثار ونماذج.
سائلاً الله الهداية والسداد، والعون والرشاد، وصلى الله على نبينا محمد وآله وصحبه أجمعين.

الحمد لله وحده، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده، وبعد:

فإن العناية بأحكام العبادة الشرعية -فقهاً ومقاصد- من أعظم ما يعين على تمام أدائها واستشعار عظمتها وجلال أثرها في حياة العباد.

والحج عبادة عظيمة وركن من أركان ديننا، تحقّه المهابة والجلال في مظهره وأحكام مناسكه وسائر متعلقاته، وأحكامه الفقهية سفيرٌ عظيم في دواوين الفقهاء!

وإن من الخلل العلمي الاقتصار على أحكام الحج الفقهية دون مقاصدها؛ إذ إن لكل عبادة في الإسلام جانبان شرعيان مترادفان، أحدهما: الأحكام الفقهية التي تضبط هيئة العبادة الظاهرة، والأخرى: مقاصدها وحكمها التي تكتنفها وتحوي أسرارها وغاياتها.

وكلا الجانبين تناولته النصوص الشرعية في إيضاح وافٍ وبيان شافٍ، فالإقتصار على أحدهما دون الآخر خلل منهجي أفضى إلى خلل في الأداء، وخلل في علاج كثير من مظاهر الخطأ والسلبية الواقعة في أداء الحجج. والواقع أن جُلّ العناية اليوم متجهة إلى فقه الأحكام لعبادة الحج، سواء في أوساط الحجيج أو في أوساط التوجيه والإرشاد والفتوى، مع قصور بين في جانب مقاصد الحج.

فكانت هذه الورقة لبيان معنى المقاصد وأهميتها، مع التمثيل لها في مناسك الحج في مقابل أحكام مناسكه الفقهية لإيضاح العلاقة بينهما، وبيان أثر غيابها، وبالله التوفيق.

مصطلح المقاصد الشرعية:

علم المقاصد الشرعية ركيزة أساس ورافد مهم في استنباط الأحكام الشرعية من أدلتها، ومصطلح "المقاصد الشرعية" يراد به: الحكَم والأسرار والغايات من تشريع الأحكام.

ورغم قِدَم تقرير المقاصد وتأصيلها في مصنّفات الأصوليين منذ إمام الحرمين الجويني فتلميذه الغزالي -رحمهما الله-، ثم من تلاهما حتى مجيء إمام علم المقاصد الشاطبي -رحمه الله- في كتابه الفدّ: "الموافقات"؛ إلا أنهم لم يحرروا تعريفاً دقيقاً لمصطلح "المقاصد الشرعية"، وكانت عنايتهم بوصفها وتقسيمها وترتيبها والتمثيل لها أعظم من الاشتغال بصناعة حدّها وتعريفها، حتى صاغ لها بعض المعاصرين نحواً من التعريف المذكور آنفاً.^١

فقال الطاهر ابن عاشور: "مقاصد التشريع العامة هي المعاني والحكم الملحوظة للشارع في جميع أحوال التشريع أو معظمها".^٢

وقال غلال الفاسي: "المراد بمقاصد الشريعة: الغاية منها والأسرار التي وضعها الشارع عند كل حكم من أحكامها".^٣

١ انظر: نظرية المقاصد عند الإمام الشاطبي: (٥، ٦).

٢ مقاصد الشريعة الإسلامية: (٥٠).

٣ مقاصد الشريعة الإسلامية ومكارمها: (٣).

وهذه المقاصد الشرعية على مرتبتين: مقاصد عامة في التشريع كافة، لا يختلف فيه باب من الشريعة عن باب، وتلك هي المقاصد الخمس الكبرى: حفظ الدين، والنفس، والعقل، والنسل، والمال، فإنها أسس المصالح الشرعية التي جاءت الشريعة بتحصيلها للعباد ودرء المفاسد عنهم.

والمرتبة الأخرى: هي المقاصد الخاصة، أو الجزئية، تلك التي تختص بباب بعينه من أبواب الشريعة أكثر من غيره، مما لا يخرج في صورته الكلية عن تلك المقاصد الكبرى، لكنه قصدٌ موسعٌ منها ومندرجٌ فيها، كمثال: مقصد تحقيق التقوى من الصيام، كما قال الله تعالى: (يا أيها الذين آمنوا كتب عليكم الصيام كما كتب على الذين من قبلكم لعلكم تتقون).^١

وفي أحاد تلك المقاصد ما يتضح بالمثال لكلا المرتبتين:

فتحقيق العبودية لله تعالى مثال للمقاصد العامة التي تشترك فيها كل أبواب التشريع بلا استثناء: العبادات والمعاملات والأطعمة والحدود والقصاص.

وتطهير النفس من الشح وتنمية المال وحلول البركة فيه مثال لمقصد خاص بعبادة الزكاة التي يتحقق فيها هذا المعنى.

وهذه الإلماحة كافية في تصور معنى المقاصد، ولعل العناصر القادمة تزيدها إيضاحاً.

أهمية المقاصد في العبادات:

لكل عبادة شرعها الله تعالى لعباده جانبان: ظاهر وباطن، فالظاهر: هيئة العبادة بأقوالها وأفعالها، أركاناً وواجبات وشروطاً وسنناً، والباطن: حكمتها وأسرارها ومقاصدها والغايات منها، ولا تتم العبادة على الوجه الكامل كما أراد الله إلا بتحقيق الجانبين معاً، فأحدهما عبادة القلب والآخر عبادة الجوارح، والاختصار على أحدهما جنوحٌ عن مسلك العبودية الصحيح.

ولمزيد من الإيضاح نقول: إن إهمال الهيئة الظاهرة للعبادة أو استبدالها بغير ما شرع الله بدعوى الاقتصار على تحقيق مقصدها ضلال مبين لا امتراء فيه، كمن يترك الصلاة أو الصيام أو يستبدلها بطقوس أخرى يزعم أنها تحقق مقاصد الصلاة والصيام سواءً بسواء؛ لأنه عبثٌ صريح بصفة التشريع في العبادات، وعدول عن شرعة الله لعباده.

وكذلك تماماً اختزال العبادة في هيئتها الظاهرة دون مقاصدها الشرعية المنصوصة أو المعلومة باستقراء أو إشارة ونحوها؛ فإنها أيضاً لون من العبث بشريعة الله، وسيكون أداء تلك العبادة المجردة عن مقاصدها الأساس كعدمها، كما أشار إليه قول النبي ﷺ في الصيام الذي اختزله صاحبه في الصورة المجردة دون رعاية مقصده: "من لم يدع قول الزور والعمل به فليس لله حاجة في أن يدع طعامه وشرابه"^٢!!

١ سورة البقرة (١٨٣).

٢ أخرجه البخاري (١٩٠٣).

وكلما عظم شأن العبادة في الإسلام وتكاثرت النصوص الشرعية في بيان أهميتها وأحكامها الفقهية وتعددت مسائلها اطرّد معها عظمة مقاصدها وجلالته، ولذلك كان للعبادات الكبرى - كأركان الإسلام - من المقاصد جلالاً وعظمة ما ليس لغيرها من عبادات الإسلام.

والحج ركن عظيم، وعبادة كبرى ذات أحكام ومناسك عظيمة متعددة الأنحاء زماناً ومكاناً، فكان لها من عظمة المقاصد ما يوازي ذلك عظمة وجلالاً.

وإذا كان ذلك خللاً عملياً بيناً في أداء العبادات فيقابله خللٌ علميٌّ في بيان وتعليم وإرشاد العباد في أحكام تلك العبادات، حينما يوغل أهل العلم والدعاة في تفقيه الناس وتعليمهم وإفنائهم في أحكام العبادات وهيئاتها الظاهرة، مع نقص حاد في العناية بجانب المقاصد وإبراز أهميتها وبيان أحكامها ودلالة العباد إلى سلوك مسالكها، وليس هذا الملحظ حديث النشأة، فقد ذكر ابن الحاج في المدخل عن ابن أبي جَمرة قوله: "وددتُ أنه لو كان من الفقهاء من ليس له شغل إلا أن يعلم الناس مقاصدهم في أعمالهم!"

مسالك إثبات المقاصد في الحج وأمثلتها:

تقررت مقاصد الحج في النصوص الشرعية التي قررت أحكام مناسكه الفقهية بجلاء، وقد جاء هذا التقرير في صورتين: التصريح والاستنباط، وهذه أمثلتها:

أ/ التصريح بالمقاصد: كما في مقصد تحقيق إقامة ذكر الله تعالى من خلال مناسك الحج، بمعنى أن يرتبط الحاج في حجه بهذا الأصل العظيم في العبودية؛ ليرجع من حجه وقد أُلِف الإكثار من ذكر الله وتعليق القلب به وتحصيل طمأنينة العيش من خلاله، ويتحقق له بذلك جماع شعائر الإسلام، كما في حديث عبدالله بن بسر رضي الله عنه أن رجلاً قال: يا رسول الله إن شرائع الإسلام قد كثرت عليّ، فأخبرني بشيء أتشبث به؟ فقال النبي صلى الله عليه وسلم: "لا يزال لسانك رطباً من ذكر الله عزّ وجلّ".^١

فهذا المقصد قد جاء تقريره صريحاً في أكثر من نص، مثل قوله تعالى: (وأذّن في الناس بالحج يأتوك رجالاً وعلى كل ضامر يأتين من كل فج عميق * ليشهدوا منافع لهم ويذكروا اسم الله في أيام معلومات)^٢، فإن اللام في قوله تعالى: "ليشهدوا .. ويذكروا" للتعليل، وهو صريح بأن فرض الحج ونداء الخلق إليه لتحقيق هذا المقصد العظيم.

وتأكّد هذا المقصد الصريح بصريح قوله صلى الله عليه وسلم: "إنما جعل الطواف بالبيت وبين الصفا والمروة ورمي الجمار لإقامة ذكر الله".^٣

فإذا ربطنا هذا التصريح بمقصد تحقيق ذكر الله تعالى في الحج بكثرة ما ورد من الأمر بالذكر في نصوص الحج وربط المناسك به تأكد ذلك جداً، فإن ذكر الله تعالى قوام الحج وصلبه، في الطواف والسعي والمبيت بمنى ورمي الجمرات والإكثار من التلبية حال الإحرام ومن التكبير والتهليل بعد التحلّل، وفي أعظم أركان

١ أخرجه الترمذي (٢٣٧٥).

٢ سورة الحج (٢٨).

٣ أخرجه أبو داود (١٨٨٨).

الحج وهو الوقوف بعرفة لا أفضل للحاج من قول: لا إله إلا الله وحده لا شريك له، له الملك وله الحمد وهو على كل شيء قدير.

ب/ استنباط المقاصد: وذلك باستقراء نصوص الحج والتأمل فيها؛ للوقوف على تنبيهات وإشارات إلى بعض مقاصد الحج، لم يأتِ التصريح بها كما في الصورة الأولى، بل بالتأمل والتتبع، ومثال ذلك: مقصد تحقيق تقوى الله في الحج، فإن التقوى ذروة سنام الصلاح ومنتهى آمال الصالحين، وباب ولاية رب العالمين، ويراد للحاج أن يحقق التقوى من حجه، وأن يعود بعد الحج عبداً تقياً، قد تشرّب قلبه وكيانه معنى التقوى وحقيقتها من خلال مناسك الحج وعباداته الظاهرة.

وهذا المقصد لا نجده منصوصاً صريحاً في آيات الحج كما وجدناه في مقصد إقامة ذكر الله تعالى، بل بالتأمل في النصوص وجدنا الأمر بتقوى الله ارتبط بآيات الحج بشكل عجيب:

ففي سورة البقرة خُتِمَت أولى آيات الحج بالأمر بتقوى الله: (واتقوا الله واعلموا أن الله شديد العقاب)١، كما خُتِمَت آخر آيات الحج في السياق ذاته في سورة البقرة بالأمر بتقوى الله كذلك: (واتقوا الله واعلموا أنكم إليه تُحشرون)٢، وخلال السياق تكرر الأمر بتقوى الله بأكثر من أسلوب يستدعي التأمل والتدبر: ففي الأمر بالتزود للسفر في الحج وأخذ الأسباب: (وتزودوا فإن خير الزاد التقوى واتقون يا أولي الألباب)٣، وفي المبيت بمنى ليالي أيام التشريق بين التعجل والتأخر ترتبط المسألة بتحقيق التقوى لله تعالى: (فمن تعجل في يومين فلا إثم عليه ومن تأخر فلا إثم عليه لمن اتقى)٤، وفي سورة الحج يرتبط مقصد عظيم آخر وهو تعظيم شعائر الله بمقصد التقوى: (ذلك ومن يُعظّم شعائر الله فإنها من تقوى القلوب)٥، وكذلك الشأن في كفارة الصيد في الحج التي خُتِمَت آياتها بعد بيان الكفارة وأنواعها بقوله تعالى: (واتقوا الله الذي إليه تُحشرون)٦.

فيتأكد لدينا أن تحقيق تقوى الله أحد المقاصد التي يُراد للحجيج كل عام تحقيقها من حجهم لبيت الله الحرام، وألا يقتصرُوا في حجهم على الشعائر الظاهرة مالم تخالط شغاف قلوبهم فتثمر التقوى في دواخلهم، وأن يكون هذا القصد حاضراً في نفوسهم وهدفاً منصوباً يسعون إلى تحقيقه مع كل خطوة في أداء مناسكهم.

١ سورة البقرة (١٩٦)

٢ سورة البقرة (٢٠٣)

٣ سورة البقرة (١٩٧)

٤ سورة البقرة (٢٠٣)

٥ سورة الحج (٣٢)

٦ سورة المائدة (٩٦)

أحكام الحج بين جانبيها الفقهي والمقاصدي:

يهتمّ علم الفقه بأحكام الحج الفقهية من شروط وأركان وواجبات وسنن، وما يتصل بها من المحظورات والكفارات وما إلى ذلك.

ولن يجد الناظر في أحكام الحج الفقهية تقوى الله أو ذكره تعالى -مثلاً- ضمن أركان الحج أو واجباته، مع عظيم تأكيد النصوص الشرعية عليهما تصريحاً أو استنباطاً -كما تقدّم-، وذلك لأنهما في عداد مقاصد الحج، لا في أحكامه الفقهية.

وكذلك الحال في مقاصد الحج الأخر، مثل: تحقيق التوحيد لله، والطاعة والاتباع لرسول الله ﷺ، وتعظيم شعائر الله، ونحوها، فإنها لا ذكر لها في الأحكام الفقهية باعتبارها في جانب أحكام الحج المقاصدية، وهذا مقبول على مستوى الترتيب العلمي والتقسيم الاصطلاحي، لكنه مرفوض تماماً إذا بلغ درجة الإهمال والغفلة -كما هو الواقع غالباً-، حين غلب الاهتمام بالأحكام الفقهية إلى حدّ الإقتصار عليها تعليماً واستفتاءً وأداءً.

فربما لا يولي الحاج أهمية بالغة لشأن ذكر الله في حجّه؛ لأنه ليس ركناً ولا واجباً، ولا تجب فيه كفارة، مع أنه أعظم من ذلك رتبة حين أصبح مقصداً من مقاصد الحج، وربما تعب الحاجّ جداً في أداء نسكه لكنه لم يلق بالألقضية التوحيد أو الاتباع التام للنبي ﷺ وهما من أعظم مقاصد الحج التي يراد للحجاج أن يبلغوها من خلال مناسك الحج، فيعود من حجه ولم تزل يقايا من لوثات الشرك والخرافة والبدعة عالقاً بها قلبه؛ لأنه لم يرعَ تحقيق مقاصد الحج، وانهمك في أداء الهيئة الظاهرة للمناسك، بمعزل عن غاياتها.

والمتمأل في الهدي النبوي في الحج يجده قائماً على الجانبين، سواء في الثابت من فعله ﷺ أو من تعليمه وإفتائه لمن حجّ معه، وبسط ذلك يطول، وحسب الناظر أن يقف على حجه ﷺ الممتلئ تعظيماً لربه سبحانه، وتوحيده، وكثرة ذكره، والافتقار إليه، والتقلّب في لذيذ التعبّد بين يديه في الحج، مما رصده الصحابة ﷺ ونقلوه كما نقلوا صفة الهيئة الظاهرة لأحكام الحج تماماً، ولم يفرقوا في الوصف والرواية بين الأحكام الفقهية والمقاصدية، كما لم يفرقوا في الأحكام الفقهية ذاتها بين الأركان والواجبات، وتمييز ذلك وتقسيمه في صنيع أهل العلم إنما كان لغرض التوضيح والبيان، وما كان ينبغي أن يتجاوز ذلك إلى الإقتصار على بعضها وإهمال بعض!!

غياب المقاصد في الحج.. آثار ونماذج:

غياب المقاصد في الحج كان خللاً في اتجاهين: أحدهما متعلق بأداء الحجاج لمناسكهم، والآخر متعلق بدور التوجيه والتعليم والإفتاء من قِبَل أهل العلم والدعاة والمرشدين للحجاج، فالأول خللٌ عمليّ، والثاني خللٌ عمليّ، ولكل منهما آثار بيّنة على عدة مستويات، أعرض طرفاً منها بعد بيان نماذجها، فمن ذلك: على المستوى العلمي: ما نراه من غالب الحجاج الذين لا يباليون بتحقيق مقاصد الحج من انهماك في الهيئة الظاهرة، فالذكر -مثلاً- وهو من أعظم مقاصد الحج، رغم كثرة وروده والتأكيد عليه والإكثار منه ربما كان أقل شيء يفعلُه الحاج في حجه!! وما ينتج عن ذلك من فوات تحقيق آثاره!

ومثل ذلك مقصد تعظيم شعائر الحج حين يغيب فلا تؤدي العبادة إلا برغبة الانتهاء منها والفراغ كيفما اتفق، ولو صحب ذلك عجلة ومزاحمة وأذية للآخرين!!

وعلى المستوى العملي: الفقر الشديد في المادة العلمية المقدمة للحجاج ذات العناية بجانب مقاصد الحج، في كل أشكالها: المحاضرات والمطبوعات والخطب والفتاوى وتوجيهات المرشدين المرافقين للحجاج، وتبعه تعليمات الجهات التنظيمية المختصة ذات العلاقة، وانحصر التركيز تماماً على جانب الأحكام الفقهية للمناسك: واجباتها وأركانها وشروطها ومحظوراتها وكفاراتها... الخ.

حتى الفتاوى والنصح لا يكاد يطرق جانب مقاصد الحج إلا يسيراً، فربما ترسخ في مفاهيم الحجيج عدم أهمية ذلك؛ بالنظر إلى عدم ترتب كفارة أو حكم فقهي آخر يستوجب الأداء على غياب المقاصد، ولم يدركوا بعد أن غياب المقاصد طريق لتفويت أعظم هدفين من ورائها، وهما: التلذذ بالعبادة حال أدائها، وتحقيق أثرها المنشود في حياة العباد بعد أدائها.

ويمكن إيجاز تلك الآثار في الجوانب التالية:

فقدان ذينك الأثرين العظيمين لتحقيق مقاصد الحج: التلذذ بالعبادة وتحقيق أثرها في الحياة، فيعود الحاج من حبه -الذي شرع له السفر وبذل المال ومفارقة الأوطان والتعرض للأخطار... الخ- كما أتى إليه!

غلبة التعجل في الحج والرغبة في الخلاص من أداء المناسك والعبث في صورة التماس الترخص على حساب الاجتهاد والحرص على التمام وتحصيل الأفضل والأكمل!

ضياع فرصة عظيمة في الحياة من شأنها أن تعيد صياغة قلب المسلم وفكره إيمانياً وأخلاقياً، وتهذيب سلوكه واستكمال جوانب البناء في شخصيته.

تعطيل شطر عظيم من العبادة بالاختصار على هيئتها الظاهرة دون تحصيل معانيها الباطنة، حكماً وأسراً. غياب الرسالة الحضارية التي يحملها الحج للبشرية بمظهره العظيم في حشده البشري ونظامه الشرعي وإجرائه التنظيمي، بسبب بعض الأنماط السلبية من فوضى وعشوائية وذاتية، يقودها الأداء الظاهر الأجوف للعبادة!

شيوخ بعض الصور القائمة في الحج: الفوضوية والتدافع والزحام والأذية وسوء النظافة ورفض التنظيم والاحتياط على النظام والاستغلال البشع... الخ، من خلال اندفاع غاب عنه رؤية مقاصد الحج واستيعابها.

تحجيم دور الحج ورسالته في حياة الحجيج إلى تلك الخطوات المحدودة الظاهرة دون الاعتناء الكافي بالجوانب الباطنة، وما في ذلك من ظلم للتشريع وعدم إيفائه حقه!

تفويت مناسبة عظمى للإصلاح المجتمعي، بل الأممي، يمكن توظيفها على أكمل نحو في ظرف كالحج، اجتمعت فيه عوامل الزمان والمكان وهيؤ الإنسان!!

بقاء جملة من العوائق والإشكالات في موسم الحج مستعصية أو بطيئة التجاوب مع كثير من الحلول رغم جودتها وتطورها وحدثتها.. لأنها لم تعتن بعد بهذا الجانب!

تنامي الإشكالات والسلبيات مع تزايد الأعداد وتراكم الآثار التي لم تجد طريقها للحل!

وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد وآله وصحبه أجمعين،،،،

تقييم خدمات النقل لزوار المدينة المنورة

دراسة ميدانية

أ.د. عبدالله محمد عبدالرحمن

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

مقدمة الدراسة

ترتبط المدينة المنورة منذ القدم بخطوط النقل وحركة القوافل التجارية على أحد الطرق الرئيسية والتي تسمى بطريق وادي القرى الذى يربط بين بلاد الشام واليمن، وتزدهر كل من المدينة والطرق والحركة التجارية بعد الهجرة النبوية ولتصبح مكاناً لجذب المسلمين ولمن يطيب له حب الإقامة أو العمل، أو طلب العلم أو زيارة مسجد رسولنا الكريم (ﷺ) ثم السلام عليه، الذى أوصانا بأهمية شد الرحال إليه. ومنذ ذلك، الوقت تفاقمت الحركة التجارية وتعددت الوظائف المتعددة للمدينة المنورة: السياسية، والاقتصادية، والدينية، وإن كانت قد تغيرت نسبياً العديد من هذه الوظائف، ولكن ظلت الوظيفة الدينية أهمها جميعاً وليصل إليها الحجاج والمعتمرون أو الزائرون على مر العصور التاريخية، وهذا ما أدى إلى الاهتمام بحركة النقل والطرق والمواصلات في العصر الحديث، ولتشهد المدينة المنورة أعداد من الزائرين إليها حيث بلغ إجمالي العدد (٥) ملايين زائر، وحسب التوقعات المستقبلية، أن يرتفع هذا العدد ليزورها (١٢.٥٠) مليون زائر عام ١٤٦٠هـ/٢٠٤٠م.

وانطلاقاً من أهداف الدراسة الحالية - كدراسة استطلاعية تقييمية لخدمات النقل البري لزوار المدينة المنورة، ولاسيما بعد أن شهدت هذه الخدمات تطورات حديثة وعصرية لم تشهدها من قبل على مر العصور والأزمان التاريخية، وتعدد شبكات الطرق الإقليمية والمحلية والداخلية، وتتنوع أيضاً وسائل النقل البري المختلفة. وعلى أية حال، تهدف الدراسة الحالية لاستطلاع آراء الزوار حول منظومة خدمات النقل البري بالمدينة المنورة، وذلك باعتبارهم المستفيدين من هذه الخدمات، والتعرف بوضوح على مستوى رضاهم وانطباعاتهم من أجل تقييم الوضع الراهن والعمل على تطوير مستويات الجودة وخدمات النقل ووسائله المختلفة، ولاسيما خلال المراحل القادمة، بعد تزايد الطلب المتنامى لزيارة المدينة المنورة كما هو ملاحظ خلال السنوات الأخيرة، والتطلع الشديد لملايين المسلمين الذين يرغبون لزيارة مدينة المصطفى ورسولنا الكريم (ﷺ).

أهمية الدراسة وطبيعتها.

وخلال عام ١٤٣٤هـ، يتفق المسلمون في جميع أنحاء المعمورة على اختيار المدينة المنورة العاصمة الثقافية الإسلامية لهذا العام، نظراً للدور والمكانة العالية في نفوس المسلمين، وما تقوم به المدينة المنورة كمدينة مقدسة بوظيفتها الروحانية، وما يحمله مفهوم الثقافة Culture بكل معانيه ومدلولاته الشاملة كما يحلل ذلك علماء الاجتماع عامة وعلماء الاجتماع الثقافي Cultural sociology بصورة خاصة. ومن هذا المنطلق، فإن دراسة عملية النقل ووسائل المواصلات البرية بالمدينة المنورة، يعد أمراً ضرورياً وحيوياً في الوقت الراهن، ولاسيما، أن المدينة لا تزال من أهم مناطق الجذب السكاني للإقامة فيها وتوافد الهجرات الريفية عليها أو من جانب الوافدين الذين ينعمون بطيب الإقامة والسكنى بجوار مسجد رسولنا الكريم (ﷺ)، كما تتوافد عليها ملايين الزائرين سواء خلال مواسم الحج أو خلال شهر رمضان أو ما يسمى عموماً بمواسم الذروة، أو طول العام.

ومن هذا المنطلق، تجيء أهمية هذه الدراسة وطبيعتها كما يلي:

أولاً: التعرف على مدى رضا الزائرين للمدينة المنورة عن طبيعة خدمات النقل بها، ولاسيما أن الزائرين المعتمدين المستفيد الأول من خدمات النقل.

ثانياً: دراسة طبيعة آراء المقيمين أيضاً بالمدينة المنورة والذين ينعمون بطيب الإقامة في مدينة الرسول (ﷺ).

ثالثاً: التعرف بصورة واضحة على أهم مقومات البنية الأساسية التي تخدم النقل سواء أكانت هذه البنية متمثلة في شبكة الطرق والأنفاق والجسور.

رابعاً: تحليل أهم وسائل النقل الخارجي والداخلي للمدينة المنورة والذي يتمثل فيما يعرف بالنقل العام أو الجماعي أو النقل الخاص.

خامساً: دراسة المشكلات والصعوبات التي تواجه كل من القائمين على خدمات النقل بالمدينة المنورة، وأيضاً المستفيدين منها سواء من الزائرين أو المقيمين.

سادساً: دراسة العلاقة بين خدمات النقل والتطور الحضاري والعمراني والاجتماعي بالمدينة المنورة، باعتبارها مدينة ميتربوليتانية Metropolitan.

أهداف الدراسة وتساؤلاتها:

الأهداف العامة للدراسة:

وفي ضوء الأفكار والتصورات السابقة حول طبيعة الدراسة ونوعيتها، تتبلور مجموعة من الأهداف التي تعكس نوعية القضايا والموضوعات النظرية والميدانية التي تقوم عليها الدراسة الحالية ويمكن طرح مجموعة من الأهداف العامة، وهي كما يلي:

- تحليل الشواهد الواقعية لخدمات النقل البري التي تقدم للزائرين للمدينة المنورة.
- دراسة أهم مكونات البنية الأساسية التي تخدم وسائل النقل البري والتي تتمثل في شبكة الطرق الداخلية والخارجية، ما يرتبط بها من مجموعة الخدمات المساندة (اللوجستية).

- التعرف على طبيعة المشكلات التي تواجه القائمين على خدمات النقل البري وعرض وجهات نظرهم في أداء مهامهم الوظيفية والمهنية لنقل الزائرين.
- تحليل أهم الصعوبات التي تواجه الزائرين للمدينة المنورة من خلال دراسة وتحليل مستوى رضاهم حول طبيعة الخدمات العامة للنقل البري.
- طرح مجموعة من النتائج والتوصيات العامة التي تقدم سواء لصناع القرار وواضعي السياسات والاستراتيجيات العامة في مجال النقل البري بالمملكة.
تساؤلات الدراسة:

- ١- ما هو واقع النقل والطرق القديمة التي كانت موجودة بالمدينة المنورة وكيفية تطورها عبر العصور التاريخية؟.
- ٢- ما طبيعة التراث التاريخي لخدمات النقل وتأمين الطرق المؤدية إلى المدينة المنورة عبر العصور بدءاً من العصور؟.
- ٣- ما أهم ملامح السياسات والاستراتيجيات العامة التي تتبناها المملكة العربية السعودية لتأمين خدمات النقل البري بصورة عامة؟.
- ٤- ما هو واقع خدمات شبكات الطرق الداخلية والخارجية التي توجد بالمدينة المنورة، وترابطها بغيرها من المدن السعودية ولاسيما طريق المدينة المنورة - مكة المكرمة - جدة أو ما يعرف بطريق الهجرة الذي يخدم الزائرين والمقيمين بصورة عامة؟.
- ٥- إلى أي حد تتوافر خدمات النقل الجماعي (العام) أو خدمات النقل من جانب القطاع (الأهلي)؟.
- ٦- ما هي أهم المشكلات والصعوبات التي تواجه الزائرين باعتبارهم المستفيدين من خدمات النقل؟.
- ٧- ما هو واقع المشكلات والتحديات التي تواجه مؤسسات النقل البري التي تقوم بأداء خدماتها؟.
- ٨- إلى أي حد يمكن الاستفادة بالبحوث والدراسات العلمية في مجال تطوير خدمات النقل؟.
- ٩- كيف يمكن التنسيق بين جهود وخبرات مؤسسات النقل وخدماته سواء أكانت رسمية حكومية أو مؤسسات القطاع الخاص؟.

الموجهات النظرية للدراسة:

انطلاقاً من أهداف الدراسة الحالية حول طبيعة خدمات النقل للزائرين للمدينة المنورة، واعتبارها من الدراسات (الاستطلاعية التقييمية) في نفس الوقت، حرصت الدراسة على تبني مجموعة من التصورات الفكرية حول ظاهرة النقل بصورة عامة والتي تعتبر من الظواهر التي يهتم بها علماء العلوم الطبيعية والاجتماعية مثل الهندسة، والاقتصاد، والإدارة، والجغرافيا، وعلم الاجتماع وغيرهم. ومن ثم، نجد أن ظاهرة

النقل تعد من الظواهر أو المشكلات التي يتم معالجتها مما يعرف بالمدخل البيئي بين العلوم Inter disciplinary Approach^(١).

وربما تعتبر تحليلات علماء الهندسة من أهم العلوم الطبيعية التي تقوم بدراسة عمليات النقل وحركة المرور، كما يهتم بها أيضاً علماء تخطيط المدن والعمارة، وغيرها من التخصصات الهندسية الأخرى مثل الهندسة المدنية Civic Engineering التي تعطي اهتماماً ملحوظاً لدراسة ميكانزمات وسائل النقل والاتصالات كما هو ملاحظ خلال السنوات الأخيرة.

كما تجرى تحليلات علماء الاقتصاد، لتشارك التخصصات والعلوم الأخرى التي تهتم بدراسة النقل البري وتحليل العلاقة بين اقتصاديات النقل، وما يعرف بالجدوى الاستثمارية الاقتصادية، وأيضاً الجدوى والأبعاد الاجتماعية للمشروعات النقل أي كان نوعها (النقل البري، والجوي، والبحري) كما يدخل حديثاً ما يعرف باقتصاديات نقل المعلومات أو التكنولوجيا المعرفية والاتصالية المختلفة. علاوة على ذلك، يهتم علماء الاقتصاد بدراسة ميكانزمات النقل وتشتمل الأسعار، والتشغيل، والصيانة، والتسويق، والتأجير، وعلاقاته عموماً بالعائد الاقتصادي أو الجدوى الاقتصادية عامة. كما يهتم علماء الاقتصاد بدراسة النقل في ضوء اعتباره من أهم مقومات البنية الأساسية والتحتية أو ما يعرف عموماً بمقومات الإنتاج.

بالإضافة إلى ذلك، يهتم علماء الإدارة بدراسة ظاهرة النقل، باعتبارها من القضايا الهامة التي يهتم بها المتخصصون في علم إدارة النقل Transport Management، كما ارتبط بتفسيرها كل من التحليلات التقليدية الإدارية والحديثة أو المعاصرة وتلحظ قضايا هامة في مجال علم الإدارة الحديث وتهتم بدراسة علاقة النقل بمفاهيم مثل إدارة الجودة الشاملة The Quality Management ومع تحديد مفاهيمها ومبادئها الأساسية وعلاقة تطور الإدارة والأداء والكفاءة، ولمنظومة إدارة جودة النقل وكيفية تنميته وتحديثه بالإضافة إلى ذلك، يهتم علماء الإدارة حديثاً بدراسة خدمات النقل أو ما يعرف بالخدمات اللوجستية Logistic Services والعديد من الخدمات السائدة لوسائل النقل بدء من مرحلة إعداد وسائل النقل حتى عمليات التشغيل والحركة إلى مرحلة الصيانة والفحص، والمتابعة التي تهدف جميعها لزيادة معدلات الإنتاجية عامة. وأخيراً، تعتبر سوسيولوجيا النقل Sociology of Transport من أهم العلوم الاجتماعية التي تتبنى المدخل التعددي مثلها مثل العلوم الأخرى سواء أكانت طبيعية أم اجتماعية لدراسة ظاهرة النقل. وهناك العديد من التخصصات في علم الاجتماع التي تهتم بدراسة ظاهرة النقل مثل علم الاجتماع الاقتصادي، وعلم اجتماع التنمية، والاجتماع الثقافي، والديني، وما يعرف حديثاً بـ "سوسيولوجيا حركة المرور" الذي يدرس على سبيل المثال العلاقة بين المرور والنظام أو الضبط الاجتماعي Social Control أو كيفية احترام المشاة للتنظيم المروري كنوع من التنظيمات الاجتماعية المتعارف عليها، كما تفسر أيضاً نوعية السلوك الاجتماعي، والتفاعل والمشكلات الاجتماعية، ونمط الشخصية الفردية والوعي الجمعي والشعور بالولاء والانتماء. علاوة على ذلك تهتم سوسيولوجيا النقل بدراسة جميع عناصر النقل سواء أكانت وسائل تكنولوجية مثل الوسائل العادية،

(١) للمزيد من التفاصيل حول المعالجات النظرية للدراسة الحالية، انظر إلى الفصل التالي حول النظريات العلمية المفسرة لظاهرة النقل.

حتى أيضاً دراسة شبكات التواصل والنقل المعرفي والاجتماعي كنوع من التفاعل بين الفرد والجماعة والمجتمع ككل، وهذا ما سنشير إليه لاحقاً بصورة أكثر تحليلاً في الفصل القادم من هذه الدراسة.

عينة الدراسة ومجالاتها:

لقد جاءت عملية سحب العينة والتي طبقت عليها استمارة البحث والتي بلغت ألف حالة، وبعد مراجعة الاستمارة ميدانياً ومكتبياً تم استبعاد البعض منها لعدم اكتمالها وعددها مائة حالة، ليصبح حجم العينة المكتملة (٩٠٠) حالة مثلت (٤٨) جنسيه إسلامية.

مجالات الدراسة:

أولاً: المجال المكاني:

حددت طبيعة المجال المكاني من خلال نقطتين أساسيتين وهي:

١- المنطقة المركزية للمدينة المنورة، والتي يوجد بها المسجد النبوي الشريف وغالبية المناطق السكنية والفندقية لمعظم الزائرين.

٢- المنطقة الخارجية للمدينة المنورة، ويقصد بها المواقع العامة الرسمية التي تنطلق منها الحافلات البرية مثل النقل السياحي (الجماعي).

ثانياً: المجال الزمني:

تم تحديد المدة الزمنية لهذه الدراسة (لمدة عام تقريباً) يبدأ من شهر رمضان عام ١٤٣٣هـ/٢٠١٢م وحتى إعداد التقرير النهائي لها قبل بداية شهر رمضان في العام التالي ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م.

منهج الدراسة وطرق وأساليب جمع البيانات:

أ- منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على ما يعرف بالمنهج الوصفي، باعتباره من أهم المناهج البحثية ملائمة لدراسة موضوع هذه الدراسة، كما يتلاءم مع طبيعة الفروض والقضايا العامة ونوعية الأهداف التي تسعى الدراسة للإجابة عليها.

ب- طرق وأساليب جمع البيانات:

١- استمارة البحث (الاستبيان) Questionnaire

٢- الملاحظة المباشرة Direct observation

٣- الإحصاءات والبيانات الجاهزة وشبه الجاهزة: Astatistical & Semi-Astatistical Data

٤- تقارير الندوات والمؤتمرات المرتبطة بخدمات النقل

٥- المقابلات الحرة والمفتوحة: Open Interviews

(٦) صعوبات الدراسة وكيفية التغلب عليها:

١- طبيعة الظروف النفسية والعمرية للزائرين.

٢- وقت إجراء أو زمن الدراسة.

٣- ندرة الباحثين الميدانيين وتعدد لغات المبحوثين.

٤- مشكلة إجراء المقابلات وتطبيق استمارة الاستبيان مع العنصر النسائي عادة

الدراسات السابقة:

اهتمت الدراسة الحالية بعرض تراثي لأهم الدراسات والمسوح الميدانية لقطاع النقل البري الذي أجرى على مستوى المملكة العربية السعودية، والتي شملت (٢٩) دراسة ميدانية سواء على طبيعة النقل العام (الجماعي) أو الخاص على المستوى الداخلي بين مدن المملكة عامة وعددها (١٠) دراسات. كما اهتمت الدراسة بعرض (١٩) دراسة ميدانية ركزت بصورة خاصة على تنقل الحجاج والمعتمرين والزائرين في مكة المكرمة والمدينة المنورة.

النتائج العامة:

انطلاقاً من اهتمام هذه الدراسة، يمكن عرض مجموعة من النتائج العامة والتوصيات التي توصلت إليها، ولكن يجب أولاً أن نوضح عدة حقائق أساسية قبل عرض هذه النتائج وهي بصورة موجزة كما يلي:
أولاً: كان لتحليل التراث التاريخي والتطوري لمنظومة خدمات النقل بالمدينة المنورة عبر العصور التاريخية حتى الوقت الراهن، واستخدام المنهج التاريخي المقارن Comparative Historical Method التي عززت من تحقيق الأهداف العامة للدراسة.

ثانياً: حرصت الدراسة على ضرورة تحليل العديد من التصورات النظرية والفكرية للكثير من المتخصصين في العلوم الطبيعية والاجتماعية مثل الاقتصاد، والجغرافيا، والاجتماع، والإدارة والهندسة.
ثالثاً: بالإضافة إلى ما سبق، اهتمت الدراسة بتنوع الأدوات البحثية والمنهجية، وذلك بالاعتماد على مبدأ المرونة المنهجية Methodological Flexibility .

(أ) نتائج عامة حول الدراسة ككل:

يوضح تحليل التراث التاريخي والعلمي لظاهرة النقل في المدينة المنورة، أنها تعد من أهم المصادر الرئيسية التي تسهم في فهم المكانة التاريخية والجغرافية والدينية للمدينة المنورة، ولاسيما أنها تساعد عموماً في دراسة الواقع التاريخي والحضاري المتغير عبر العصور التاريخية ليثرب القديمة.
تعكس التحليلات التاريخية والاعتماد على المنهج التحليلي المقارن في مثل هذا النوع من الدراسات الاستطلاعية التقييمية، مدى تنوع حركة النقل وشبكة الطرق القديمة وتطورها خلال العصور الوسطى وما بعد الفتح الإسلامي، وخلال العصور التاريخية لما قبل العهد السعودي.

أشارت تحليلات الدراسة إلى أن علاقة المدينة المنورة مثل مكة المكرمة، ارتبطت بطريقة الحياة السياسية والاقتصادية والتجارية العامة التي كانت سائدة في عصور الخلافة الإسلامية.

وضحت الدراسة من الناحية السياسية والتاريخية، إن حركة التنقل للحجاج والزائرين إلى المدن المقدسة، عكست طبيعة العلاقة بين قلب الأمة الإسلامية ممثلة في (مكة المكرمة والمدينة المنورة)، وبقية الدول الإسلامية الأخرى.

يوضح تحليل التراث التاريخي الحديث لتأسيس المملكة العربية السعودية منذ ظهورها حتى الوقت الحالي، أن أوضاع الأراضى المقدسة وحركة الحجاج والزائرين كانت مطلباً ضرورياً لأهمية توحيد المملكة وتقديم الرعاية الشاملة لضيوف الرحمن والزائرين لمدينة الرسول الكريم (ﷺ).

تظهر التحليلات العامة للدراسة، أن كلا من شبكة الطرق الإقليمية والمحلية للمدينة المنورة ارتبطت أيضاً بالتطورات الحديثة التي ظهرت في مجال وسائل النقل، وهذا ما ظهر على المستوى الوطنى أولاً، وثانياً: الاهتمام بشبكة الطرق الإقليمية.

جاء تطور وازدهار خدمات النقل البري الحديث بالمدينة المنورة في ضوء الاهتمام بكل من شبكة الطرق الإقليمية والمحلية والداخلية وأيضاً بالتطورات الحديثة لوسائل النقل عامة، وعلاوة على ظهور النقابة العامة للسيارات وإشرافها حالياً على أكثر من (١٨) شركة في مجال النقل البري.

يوضح تحليل التراث لخدمات النقل البري الحديث بالمملكة العربية السعودية، مدى تدعيم الدولة وسياساتها التشجيعية للقطاع الخاص للاستثمار في هذا المجال.

تظهر تحليلات الدراسة الميدانية، أن طبيعة سوق خدمات النقل البري في المملكة العربية السعودية يعد من أكثر الأسواق الاستثمارية الواعدة في هذا المجال.

تكشف الدراسة الحالية عن طبيعة خدمات النقل بالمدينة المنورة، وعن طبيعة سوق النقل البري عامة بالمملكة العربية السعودية على حد تعبيرات بعض الاقتصاديين بأنه سوق تنافسى اقتصادى.

وضحت الشواهد الإحصائية للدراسة، أن شركات النقل الجماعي (العام) تستأثر بسوق النقل البري من وإلى المدينة المنورة، فلقد بلغت جملة ما تنقل من الزائرين ٢٧٪، أما شركات النقل المميز فلقد بلغ نصيبها في نقل الزائرين (٣٣.٩٪)، كما اشتملت سيارات الأجرة والتاكسي (النظامي) على (٢٠٪)، والسيارات الأجرة غير النظامية (الأهالي) (١٣٪) وهذا ما يشير إلى القدرة التنافسية بين وسائل النقل المختلفة.

ركزت تحليلات الدراسة الميدانية على استقصاء آراء الزائرين الذين يعتبرون المستفيد الأول من خدمات النقل بالمدينة المنورة، ومعرفة مستوى رضاهم وانطباعاتهم حول هذه الخدمات، وتقييم جودتها بصورة عامة، وذلك عن طريق تبني العديد من المبادئ العامة للجودة الشاملة.

(ب) تقييم جودة خدمات النقل الخارجي:

عبرت آراء عينة الدراسة من الزائرين للمدينة المنورة عن مستوى رضاهم العام عن العمليات التنظيمية والخدمات الأساسية التي ترتبط بمنظومة النقل الخارجي بصورة عامة، وذلك بنسبة (٨٨٪).

حسب آراء الزائرين للمدينة المنورة والتي أجريت عليها الدراسة، فلقد جاءت آرائهم معبرة بنوع من الرضا حول مستوى أجور الأسعار الأجرة (٦٣.٥٪) من إجمالي المبحوثين، وإن كانت مجموعة أخرى من الزائرين عبرت عن طبيعة المغلاة في الأسعار ولاسيما في أوقات الذروة في شهر رمضان.

لقد عبرت الغالبية (٨١٪) من أفراد العينة بأن هذه المواقف تعتبر قريبة نسبياً من الوصول إلى الموقف المركزي.

كشفت الشواهد الميدانية لآراء المبحوثين الزائرين للدراسة مستوى رضاهم عن طبيعة الطرق الرئيسية والفرعية الحديثة التي توجد في الطريق العام للوصول من وإلى المدينة المنورة، وهذا ما عبر عنه نسبة (٨٤.٦٪).

تعكس نتائج الدراسة تقييم جودة خدمات شبكة الطرق والمواصلات (السريعة) للمدينة المنورة في إطار تحليلها لمنظومة خدمات النقل البري عامة، حيث جاءت انطباعات العينة من الزائرين بصورة إيجابية بنسبة (٨٦.٢٪).

(ج) تقييم جودة خدمات النقل الداخلي:

توضح الشواهد الميدانية للدراسة في إطار تقييمها لجودة خدمات النقل الداخلي بالمدينة المنورة عن تباين وجهات نظر المبحوثين وانطباعاتهم حول الوسائل التفضيلية لديهم في النقل الداخلي بالمدينة، وهذا ما جاء من استجابات المبحوثين، حيث يعتبر التاكسي الأجرة (النظامية) أكثر الوسائل الانتقالية تفضيلاً وذلك بنسبة (٤٠.١٪)، ثم جاءت كلا من التاكسيات غير النظامية بنسبة (٢٠.٩٪)، بالإضافة إلى نفس النسبة الأخيرة (٢٠.٩٪) لحافلات شركات النقل الداخلية، وأخيراً (١٨.١٪) لحافلات النقل السياحي (الشركات السياحية).

أشارت إجابات المبحوثين من الزائرين حول العملية التنظيمية لسوق النقل الداخلي بالمدينة المنورة عن تباين ملحوظ في نسب هذه الاستجابات حيث اتسمت مستوى الرضا العام حول هذا التنظيم. فقد أشارت (٤٨.٢٪) من آراء المبحوثين عن مستوى الرضا الإيجابي، في مقابل (٥١.٨٪) عبرت عن عدم رضاها، نظراً لأن خدمات النقل الداخلي تحتاج إلى إعادة التنظيم.

توضح النتائج العامة للدراسة وتقييم الزائرين ومستوى رضاهم عن توفر خدمات النقل الداخلي ومنها الحافلات الصغيرة أو المتوسطة، فلقد كشفت المؤشرات الإحصائية أن ما يقرب من (٧٥٪). تعكس انطباعات وآراء المبحوثين من الزائرين إلى مدى الرضا التام حول طبيعة الخدمات العامة التي عززت فاعلية وكفاءة منظومة النقل الخارجي والداخلي بالمدينة المنورة، وهذا ما تمثل في إنشاء مواقف السيارات السفلية المتعددة الطوابق تحت الساحات الشمالية للمسجد النبوي الشريف بنسبة (٩٢٪).

أما بالنسبة لتقييم طبيعة أسعار النقل الداخلي في إطار التقييم الشامل لجودة خدمات النقل بالمدينة المنورة، فلقد جاءت انطباعات عينة الدراسة من الزوار معبرة عن الرضا وخاصة لما يقرب من ثلثي أفراد العينة (٦٤.٦٪)، وإن كانت لا تزال هناك نسبة لا تزال تطمع في حدوث نوع من التوازن في أسعار خدمات النقل الداخلي عامة.

عبرت انطباعات وآراء المبحوثين من الزائرين عن مستوى رضاهم التام عن طبيعة النقلة النوعية في النظام المروري والإرشادات المرورية الداخلية والخارجية التي توجد في المدينة المنورة، بنسبة (٨٠٪). ثانياً التوصيات.

يمكن الإشارة إلى أهمها كما يلي:

أهمية إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتعلق بخدمات النقل البري بالمدينة المنورة سواء عن طبيعة شبكة الطرق والمواصلات أو الخدمات المساندة لها، بالإضافة إلى وسائل النقل المختلفة. ضرورة إنشاء بنك للمعلومات والبيانات الإحصائية يرتبط أساساً بتوفر البيانات حول أعداد المعتمرين والزائرين للمدينة المنورة.

العمل على تبنى مقاييس تقييميه لجودة خدمات النقل في ضوء المفاهيم والمبادئ الحديثة لإدارة الجودة الشاملة.

أهمية تنوع وسائل النقل البري الخارجي للمدينة وزيادتها وتحديث خدماتها مع التفكير في أساليب نقل جديدة ومتطورة وسريعة.

ضرورة تحديث وسائل النقل البري داخل المدينة المنورة وزيادة نوعية وسائل النقل وتطويرها من حيث مستوى جودة الخدمات، وتنوع خطوطها.

العمل على زيادة المجالات التنسيقية للمؤسسات والهيئات التنظيمية والإدارية الرسمية مع المؤسسات المهنية المرتبطة بتقديم خدمات النقل مثل النقابة العامة للسيارات وشركات النقل.

أهمية تحفيز القطاع الخاص غير النظامي (الأهالي) للمشاركة بصورة أكثر نظامية من أجل زيادة كفاءة سوق خدمات النقل البري.

ضرورة وضع آليات تنسيقية وتنظيمية وإدارية لوضع معايير لمستوى الأسعار تتناسب مع مستويات خدمة النقل البري ووسائله المختلفة.

العمل على وضع خطط جديدة لاستحداث مواقف للنقل البري ووسائله المختلفة سواء للنقل الخارجي، والنقل داخل المدينة المنورة في مناطق جغرافية ومكانية متقاربة.

إمكانية تطوير الخدمات الخاصة لنقل ذوى الاحتياجات وكبار السن، ولاسيما بعد تزايد أعداد الزائرين.

أهمية وضع خطط وبرامج لزيادة الوعي والثقافة المرورية بالمدينة المنورة سواء للزائرين أو المقيمين.

طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة في مكة المكرمة والمدينة

المنورة (موسم حج ١٤٣٣ هـ)

د. السيد محمد أحمد السريتي^١ - أ. د. نبيل صلاح العربي^٢ - د. إبراهيم عبد المجيد القليطي^٣
١ أستاذ الاقتصاد المشارك بكلية العلوم الاقتصادية والمالية الإسلامية - جامعة أم القرى
٢ أستاذ الاقتصاد، كلية إدارة الأعمال - جامعة طيبة المدينة المنورة
٣ أستاذ التكاليف المساعد بكلية الشريعة والدراسات الإسلامية - جامعة أم القرى

ملخص البحث

تعد وجبات الطعام أهم بنود الإنفاق اليومية للحجاج خلال فترة إقامتهم في مكة المكرمة والمدينة المنورة. وتهدف هذه الدراسة إلى استطلاع خصائص قطاع المطاعم في محيط الحرمين الشريفين وتقييم الحجاج لخدمات تلك المطاعم ومواصفات الوجبات المقدمة لهم وتقدير دالة الطلب على الوجبات الجاهزة. من أبرز ما خلصت إليه الدراسة أن إنفاق الأعاجم على الوجبات أكبر من إنفاق العرب في المتوسط، وأن أهم ما يزعج الحجاج الزحام الشديد في المطاعم، وغياب التنظيم في تقديم الخدمة، والنقص الشديد في الأماكن الملائمة لتناول الوجبات الجاهزة وخاصة للعوائل، كما تبين أن عددا كبيرا من الحجاج يشترون وجبات جاهزة رغم أن حملاتهم ملتزمة بتقديم وجبات كاملة لهم، وأظهرت الدراسة تفضيل الحجاج لأصناف بعينها من الوجبات على رأسها المشويات والبيتزا والبروست، وأن من أولويات الحجاج مراعاة ضوابط النظافة العامة في المطاعم ومرافقها. وختمت الدراسة ببعض التوصيات للاستفادة من نتائجها.

مقدمة :

تشهد المملكة العربية السعودية خلال فترة الحج من كل عام تزايد الطلب بدرجة كبيرة علي الوجبات الجاهزة التي تقدمها مطاعم الوجبات السريعة بصفة عامة، وعلي الأخص في مكة المكرمة والمدينة المنورة. ويرجع ذلك بالدرجة الأولى لضيق الوقت المتاح للحاج لإعداد الوجبات بنفسه، وذلك لإنشغال الحجاج في معظم الأوقات بتأدية مناسك الحج، ومن ثم يفضلون الحصول علي الوجبات الجاهزة. ولعل تحديد وتحليل العوامل المحددة للطلب على الوجبات الجاهزة يكون حافزا لتطوير منتجات وخدمات المطاعم عموما على نحو يتفق مع أذواق واحتياجات وإمكانيات الحجاج، وبالتالي تتحسن كفاءة التشغيل لدى المطاعم القائمة، مما يسهم في راحة الحجاج، وتسهيل مهمتهم، كما تزداد ربحية مشروعات المطاعم الجديدة، وهذا يشجع على الانتعاش الاقتصادي في منطقة الحرمين وما حولها. ومن هنا برزت أهمية دراسة الطلب على الوجبات الجاهزة في مكة المكرمة والمدينة المنورة. ويركز هذا البحث على دراسة مقارنة لطلب الحجاج على الوجبات الجاهزة في مكة المكرمة والمدينة المنورة خلال موسم حج ١٤٣٣ هـ.

أهداف الورقة:

يتمثل الهدف الرئيسي للورقة في تحليل العوامل المؤثرة في طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة في مكة المكرمة والمدينة المنورة. ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية تتمثل في تحديد أنواع وخصائص قطاع المطاعم في مكة المكرمة والمدينة المنورة، مرثيات الحجاج بشأن جودة الوجبات الجاهزة التي تقدمها المطاعم في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وبيان هيكل الطلب على الوجبات الجاهزة، وتحديد العوامل المحددة لطلب الحجاج على الوجبات الجاهزة في الحرمين. فضلاً عن التعرف على أهم المشاكل التي تواجه الحجاج عند طلبهم للوجبات الجاهزة، وتقديم بعض المقترحات لتحسين مواصفات الوجبات الجاهزة، والعمل على رفع كفاءة نشاط المطاعم، وتشجيع على الاستثمار فيها، وإتاحة المزيد من فرص العمل.

منهج الورقة:

تعتمد الورقة في إطارها النظري على نظرية طلب المستهلك حيث يتوقف الطلب على عوامل عديدة طرحتها الأدبيات النظرية فضلاً عن الدراسات التطبيقية السابقة. أما في الجانب التطبيقي فتعتمد الورقة على مقاييس إحصائية وتحليلية إلى جانب نموذج قياسي econometric model لتقدير دالة الطلب على الوجبات الجاهزة باستخدام بيانات عينة من مجتمع الدراسة في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة اعتماداً على أسلوب تحليل الانحدار المتعدد مع تنفيذ الاختبارات الإحصائية والقياسية اللازمة.

خطة الورقة:

تحتوي هذه الورقة على ستة أقسام؛ تناقش الجوانب المختلفة لطلب الحجاج على الوجبات الجاهزة في مكة المكرمة والمدينة المنورة. يتناول أولها: مواصفات الوجبات الجاهزة، ويدرس ثانيها: هيكل الطلب على الوجبات الجاهزة. ويعرض ثالثها: العوامل المحددة لطلب الحجاج على الوجبات الجاهزة. ويختص رابعها: بتقدير دالة طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة. ويوضح خامسها: الصعوبات التي تواجه الحجاج بشأن الوجبات الجاهزة. ويتناول القسم الأخير النتائج والتوصيات.

مواصفات الوجبات الجاهزة

يتوافد خلال موسم الحج من كل عام ملايين من الحجاج إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة لتأدية مناسك الحج والزيارة، ويعتمدون بدرجة ملحوظة على شراء الوجبات الجاهزة لتلبية احتياجاتهم الغذائية. وانطلاقاً من ذلك سوف نركز في هذا القسم على توضيح مفهوم الوجبات الجاهزة، وتاريخ ظهورها، والمواصفات المرغوبة من قبل مستهلكي الوجبات الجاهزة بصفة عامة. ثم عرض أهم المواصفات المرغوبة في الوجبات الجاهزة من وجهة نظر الحجاج، ومن وجهة نظر أصحاب المطاعم. وذلك علي النحو التالي:

مفهوم الوجبات الجاهزة

يطلق عليها أيضا الوجبات السريعة fast-food وقد شاع هذا المفهوم منذ ١٩٥١م ليدل على وجبات غذائية سريعة التحضير، أي يتم إعدادها خلال فترة قصيرة، وقد يتم التغاضي قليلا عن الجودة^(١). وتباع عادة في المطاعم مختلفة الأنواع، وقد يطلبها العميل شخصيا ليتناولها داخل المطعم أو خارج المطعم، أو قد يطلبها عبر الهاتف لتصل إليه في مقر إقامته.

تاريخ الوجبات الجاهزة

تاريخيا، ارتبط مفهوم الوجبات الجاهزة ارتباطا وثيقا بالتنمية الحضرية، فقد عرفت المدن الأوروبية الوجبات الجاهزة منذ زمن بعيد، حيث اعتاد بعض الباعة الوقوف في الشوارع لبيع الخبز والخبز. كذلك اعتادت المتاجر والمحلات في بعض مدن شرقى آسيا أن تباع بعض الوجبات الجاهزة كالمكرونه. كما ظهرت في الدول العربية بعض منافذ لبيع الخبز المفرد والفلافل.

وتعتبر ظاهرة انتشار الوجبات الجاهزة حديثة النشأة في المملكة العربية السعودية، مقارنة بظهورها في دول أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية، حيث ظهر أول مطعم في الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٠٢م، في حين تم افتتاح أول مطعم للطازج في مكة المكرمة عام ١٩٨٩م^(٢). وقد انتشرت مطاعم الوجبات الجاهزة في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة لكي تتمشي مع احتياجات ملايين الحجاج والمعتمرين الذين يتوافدون باستمرار إلى المملكة العربية السعودية لتأدية مناسك الحج والعمرة والزيارة على مدار العام، وهناك العديد من الاستثمارات التي تم توجيهها نحو مجال المطاعم والوجبات الجاهزة، الأمر الذي يعكس الأهمية المتزايدة لدور قطاع المطاعم في دعم مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية بالمملكة العربية السعودية.

الخصائص المرغوبة في الوجبات الجاهزة

لعل من أهم الخصائص أو المواصفات المرغوبة في الوجبات الجاهزة من قبل مستهلكيها بصفة عامة، ما يلي:

جودة الطعم والنكهة: من المتوقع أن يتأثر الطلب على الوجبات الجاهزة بجودة الطعم والرائحة، فمع ثبات العوامل الأخرى على حالها، يزيد الطلب على الوجبات الجاهزة مع ارتفاع مستوى جودة الطعم والرائحة، حيث يفضل المستهلك الوجبات الجاهزة التي تتميز بطعم لذيذ وذات نكهة جذابة.

سرعة تجهيز الوجبة: يعتبر عامل الوقت من العوامل المهمة في الحصول على الوجبة الجاهزة، لذا يعد سرعة تجهيز الوجبة والحصول عليها بصفة عاجلة من الخصائص المرغوبة في الوجبة الجاهزة من وجهة نظر المستهلك.

1 <http://www.merriam-webster.com/dictionary/fast%20food>,

http://www.marefa.org/index.php/%D9%88%D8%AC%D8%A8%D8%A7%D8%AA_%D8%B3%D8%B1%D9%8A%D8%B9%D8%A9

(٢) جريدة الرياض، ٥١٤٣٠هـ، العدد ١٤٨٥٦.

وقت إتاحة الوجبة: يفضل المستهلك الوجبات الجاهزة التي تقدمها المطاعم في أي وقت على مدار اليوم، وليس في أوقات محددة.

كمية الطعام في الوجبة: كلما كانت كمية الطعام التي تتكون منها الوجبة الجاهزة كثيرة، وتشبع حاجة المستهلك، فإنه يفضلها بالمقارنة بالوجبات قليلة المكونات.

طريقة تغليف الوجبة وشكل التقديم: يفضل المستهلك الوجبات الجاهزة المغلفة، حيث تكون أكثر أماناً وغير معرضة للفساد وذلك بالمقارنة بالوجبات غير المغلفة المعرضة للتلوث، كما يفضل المستهلك الوجبات الجاهزة التي تقدمها المطاعم بطريقة منظمة.

سعر الوجبة الجاهزة: يري بعض المستهلكين أن انخفاض سعر الوجبة الجاهزة يعد من العوامل المهمة التي تجذب إليها المستهلكين، وهذا ما يتميز به الوجبات الجاهزة التي يقدمها مطعم البيك، على سبيل المثال. الغذاء الصحي: يطلب بعض المستهلكين للوجبات الجاهزة ذات سعرات حرارية منخفضة وخاصة لمرضى السكر.

هيكل الطلب على الوجبات الجاهزة

يقصد بهيكل الطلب على الوجبات الجاهزة تصنيف هذه الوجبات إلى فئات مختلفة وفقاً لدرجة إقبال الحاج عليها. ويمكن قياس درجة إقبال الحاج على الوجبات الجاهزة بنسبة الحاج الذين عبروا عن رغبتهم في شرائها أو قاموا بشرائها فعلاً. ويختلف هيكل الطلب على الوجبات الجاهزة وفقاً لمعيارين، أولهما نوع المطعم المفضل لدى الحاج والذي يحدد نوعية الوجبات الجاهزة التي يقبل عليها الحاج وفقاً للتصويت العددي. وثانيهما قيمة الإنفاق اليومي للحاج على الوجبات الجاهزة مقاساً بالريال السعودي ويعكس ذلك الأهمية النسبية للوجبات الجاهزة التي يفضلها الحاج وفقاً للتصويت النقدي.

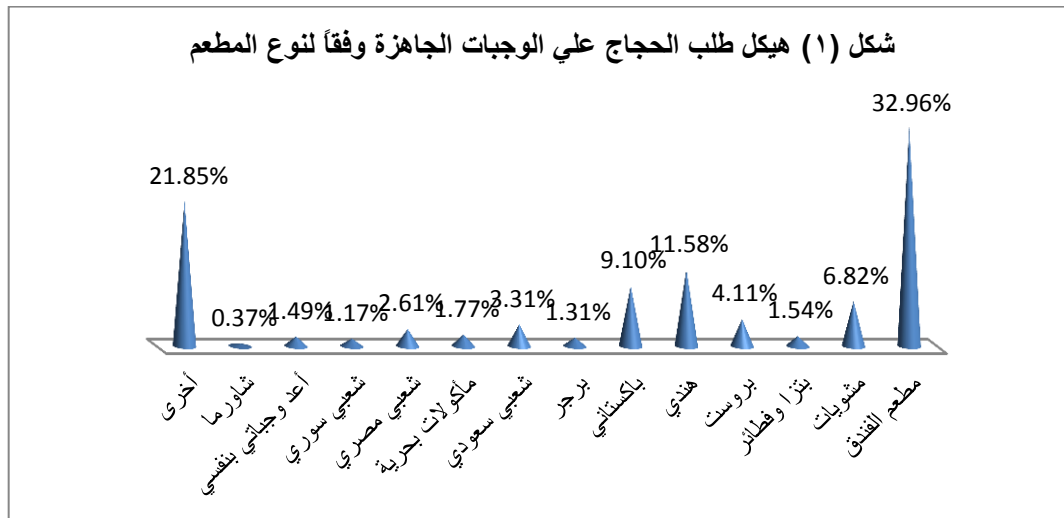
دور الامكانيات والتفضيلات في تشكيل هيكل الطلب على الوجبات الجاهزة:

توضح نظريات سلوك المستهلك أن قرار الاختيار بين المجموعات السلعية المختلفة يتأثر بعاملين أساسيين هما امكانيات المستهلك وتفضيلاته. وتشير امكانيات المستهلك إلى مقدرته الشرائية التي تتحدد بعاملين هما الدخل وأسعار السلع التي يشتريها. أما تفضيلات المستهلك فهي تعبر عن ترتيب المجموعات السلعية في مستويات مختلفة. (أفضل، أقل تفضيلاً، سواء) وفقاً لذوقه بغض النظر عن تكلفة كل مجموعة سلعية^(١). ووفقاً لنظرية التفضيل المستبان إذا قام المستهلك بشراء المجموعة السلعية (أ) دون المجموعة السلعية (ب)، فإن هذا يرجع إلى سببين أولهما: أن تكون المجموعة السلعية (أ) أرخص من المجموعة السلعية (ب) وهو أمر متعلق بجانب الامكانيات. ثانيهما: أن تكون المجموعة السلعية (أ) أفضل من المجموعة السلعية (ب) وهو أمر متعلق بتفضيلات المستهلك^(٢).

٢-Borowing, E & Zupan, M., Microeconomic Theory and Applications, New York. Harper Collins College Publishers, 1996, 5th edition, pp.69-99.

(٤) د. عبد القادر محمد عطية : التحليل الاقتصادي الجزئي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٨م، صفحة ٥٥،

هيكل الطلب على الوجبات الجاهزة وفقاً للتصويت العددي:
وقد تم تحديد هذا الهيكل للطلب على الوجبات الجاهزة وفقاً لعدد الحجاج الذين قاموا بشراء الوجبات الجاهزة من نوع معين من المطاعم. ويوضح الشكل رقم (١) هيكل طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة وفقاً للتصويت العددي.

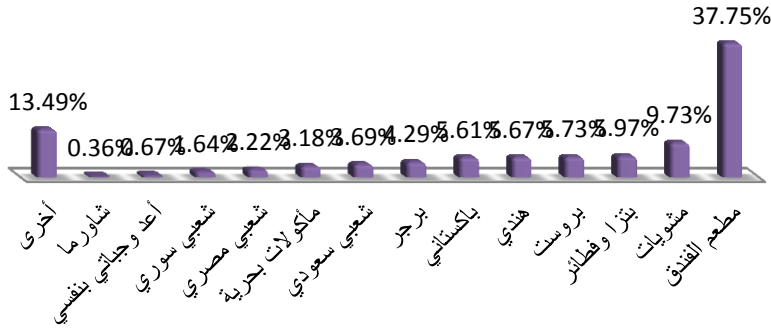


ومن الشكل رقم (١) الذي يبين هيكل الطلب على الوجبات الجاهزة وفقاً للتصويت العددي، جاء في المرتبة الأولى مطعم الفندق، حيث أن حوالي (٣٣٪) من عينة الحجاج يفضلون مطعم الفندق، ويأتي في المرتبة الثانية في تفضيل الحجاج المطعم الهندي حيث أن حوالي (١٢٪) من عينة الحجاج يفضلون المطعم الهندي، ثم يأتي في المرتبة الثالثة في تفضيل الحجاج المطعم الباكستاني حيث أن حوالي (٩٪) من عينة الحجاج يفضلون المطعم الباكستاني، ويأتي في المرتبة الرابعة في تفضيل الحجاج مطعم المشويات حيث أن حوالي (٧٪) من عينة الحجاج يفضلون مطعم المشويات، ويأتي في المرتبة الخامسة في تفضيل الحجاج مطعم البروست حيث أن حوالي (٤٪) من عينة الحجاج يفضلون مطعم البروست، ويأتي في المرتبة السادسة في تفضيل الحجاج المطعم الشعبي السعودي حيث أن حوالي (٣٪) من عينة الحجاج يفضلون المطعم الشعبي السعودي.

هيكل الطلب على الوجبات الجاهزة وفقاً للتصويت النقدي:

وقد تم تحديد هذا الهيكل للطلب على الوجبات الجاهزة من خلال قيمة الإنفاق اليومي على الوجبات الجاهزة مقاساً بالريال السعودي. ويوضح الشكل رقم (٢) هيكل طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة وفقاً للتصويت النقدي.

شكل (٢) هيكل طلب الحجاج علي الوجبات الجاهزة وفقاً لقيمة الإنفاق اليومي



ومن الشكل رقم (٢) الذي يبين هيكل طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة وفقاً لقيمة الإنفاق اليومي على الوجبات الجاهزة، جاء في المرتبة الأولى مطعم الفندق، حيث أن حوالي (٣٨٪) من عينة الحجاج يفضلون مطعم الفندق، ويأتي في المرتبة الثانية في تفضيل الحجاج مطعم المشويات حيث أن حوالي (١٠٪) من عينة الحجاج يفضلون مطعم المشويات، ثم يأتي في المرتبة الثالثة في تفضيل الحجاج مطعم بنزا وفطائر حيث أن حوالي (٦٪) من عينة الحجاج يفضلون مطعم بنزا وفطائر، ويأتي في المرتبة الرابعة في تفضيل الحجاج مطعم بروس حيث أن حوالي (٦٪) من عينة الحجاج يفضلون مطعم بروس، ويأتي في المرتبة الخامسة في تفضيل الحجاج المطعم الهندي حيث أن حوالي (٦٪) من عينة الحجاج يفضلون المطعم الهندي، ويأتي في المرتبة السادسة في تفضيل الحجاج المطعم الباكستاني حيث أن حوالي (٦٪) من عينة الحجاج يفضلون المطعم الباكستاني.

العوامل المحددة لطلب الحجاج على الوجبات الجاهزة

بناءً على نظرية طلب المستهلك، ودراسات الطلب على الغذاء وفقاً للظروف المعيشية للحجاج خلال فترة الحج من كل موسم داخل الأراضي المقدسة في مكة المكرمة والمدينة المنورة، فإن أهم العوامل المتوقع أن تؤثر في الطلب على الوجبات الجاهزة من قبل حجاج بيت الله الحرام هي ما يلي^(١):

سعر الوجبة الجاهزة: يعد من أهم العوامل المحددة للكمية المطلوبة من نوع معين من الوجبات الجاهزة خلال اليوم الواحد، ومن المتوقع وجود علاقة اتجاهية عكسية بين الكمية المطلوبة من الوجبات الجاهزة من

(١) لمزيد من التفصيل يمكن الرجوع إلي الدراسات التالية:

- د. السيد محمد أحمد السريتي: **النظرية الاقتصادية المتقدمة**، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، ٢٠١١م.
 - د. السيد محمد أحمد السريتي: **الأمن الغذائي والتنمية الاقتصادية: رؤية إسلامية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، ٢٠٠٠م.

- Blanchard O., **Macroeconomics**, International Edition, Third Edition, Prentice Hall, 2002.

- Nicholson W., **Microeconomic Theory**, The Dryden Press, New York, US, Seventh Edition, 1998.

قبل الحجاج وسعر الوجبة الجاهزة خلال موسم الحج، فمع ثبات العوامل الأخرى على حالها، نتوقع أن تزيد الكمية المطلوبة من الوجبات الجاهزة عندما ينخفض سعرها، والعكس صحيح.

مستوي الدخل النقدي للحاج: يعتبر مستوي الدخل النقدي للحاج من العوامل المهمة المحددة للطلب على الوجبات الجاهزة خلال موسم الحج من كل عام. ومن المتوقع وجود علاقة اتجاهية طردية بين التغير في مستوي الدخل النقدي للحاج والطلب على الوجبات الجاهزة، وذلك باعتبارها من السلع العادية. فمع ثبات العوامل الأخرى على حالها، نتوقع أن تزيد الكمية المطلوبة من الوجبات الجاهزة عندما يزيد مستوي الدخل النقدي للحاج، والعكس صحيح.

أسعار الوجبات الغذائية البديلة: والتي تعتبر بديلاً للوجبات الجاهزة. ومن المتوقع زيادة الطلب على الوجبات الجاهزة إذا ارتفع سعر الوجبات الغذائية البديلة لها مع ثبات العوامل الأخرى على حالها، والعكس صحيح.

عدد الحجاج: من العوامل المهمة المحددة للطلب على الوجبات الجاهزة خلال فترة موسم الحج من كل عام. ومن المتوقع أنه كلما زاد عدد الحجاج مع ثبات العوامل الأخرى على حالها، كلما زاد طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة، والعكس صحيح.

أذواق وتفضيلات الحجاج: تعتبر من العوامل المهمة المحددة للطلب على الوجبات الغذائية خلال موسم الحج من كل عام، وتتحدد أذواق وتفضيلات الحجاج من خلال عاملين **أولهما: جنسية الحاج**، وتعكس جنسية الحاج مدى اختلاف النواحي الثقافية والاجتماعية للحاج، وينعكس هذا الاختلاف في اختلاف ذوق الحاج وتفضيلاته للوجبات الجاهزة، مما ينعكس في اختلاف إنفاق الحاج على الوجبات الجاهزة. **ثانيهما العادات والتقاليد الغذائية للحاج**، وتعد من العوامل المهمة التي يعتمد عليها طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة خلال فترة موسم الحج من كل عام، حيث أن العادات والتقاليد الغذائية للحجاج تحدد نوع الوجبات الجاهزة المفضلة لدى الحجاج.

نوعية الوجبة الجاهزة المقدمة للحاج: تعد من العوامل المهمة التي يعتمد عليها الطلب على الوجبات الجاهزة خلال موسم الحج من كل عام. ومن المتوقع وجود علاقة طردية بين الطلب على الوجبات الجاهزة ونوعية الوجبة الجاهزة المقدمة للحاج.

سرعة تجهيز الوجبة الجاهزة: تمثل سرعة تجهيز الوجبة الجاهزة عامل حاسماً في تحديد طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة، نظراً لأهمية عامل الوقت بالنسبة للحاج بصفة خاصة. ومن المتوقع وجود علاقة طردية بين الطلب على الوجبات الجاهزة سرعة تجهيز الوجبة الجاهزة. فكلما زادت سرعة تجهيز الوجبة الجاهزة مع ثبات العوامل الأخرى على حالها، كلما زاد رضا الحاج عن مقدم الخدمة وبالتالي يزداد طلبه على الوجبات المقدمة.

عدد أيام رحلة الحج: يعد عدد أيام رحلة الحج من العوامل المهمة المحددة للطلب على الوجبات الجاهزة خلال فترة موسم الحج من كل عام. ونتوقع أن طلب الحاج على الوجبات الجاهزة يتناسب عكسياً مع عدد أيام رحلة الحج.

التكلفة الكلية لرحلة الحج: تعد التكلفة لرحلة الحج من العوامل المهمة المحددة للطلب على الوجبات الجاهزة خلال فترة موسم الحج من كل عام. ومن المتوقع أن طلب الحاج على الوجبات يتناسب طردياً مع التكاليف

الكلية لرحلة الحج، نظراً لأن زيادة التكاليف الكلية لرحلة الحج تدل على ارتفاع متوسط دخل الحاج في موطنه الأصلي، الأمر الذي ينعكس في زيادة إنفاقه اليومي على الوجبات الجاهزة.

١٠- **عمر الحاج:** يعد عمر الحاج من أهم العوامل المحددة للطلب على الوجبات الجاهزة، ومن المتوقع أن طلب الحاج على الوجبات يتناسب عكسياً مع عمر الحاج، فكلما زاد عمر الحاج قل معدل استهلاكه للغذاء، ومن ثم قل متوسط إنفاقه اليومي على الوجبات الجاهزة.

١١- **الجهة القادم منها الحاج:** تعتبر جهة قدوم الحاج من العوامل المؤثرة في الطلب على الوجبات الجاهزة. وتعني جهة قدوم الحاج هل هو من حجاج الخارج أم حجاج الداخل. ومن المتوقع أن يوجد اختلاف في الطلب على الوجبات الجاهزة بين حجاج الخارج وحجاج الداخل.

١٢- **وسيلة نقل الحاج:** تعتبر وسيلة نقل الحاج مؤشراً نسبياً على متوسط دخل الحاج في موطنه الأصلي، الأمر الذي قد ينعكس على حجم إنفاقه على الوجبات الجاهزة خلال رحلة الحاج. ومن المتوقع أن يوجد اختلاف في الطلب على الوجبات الجاهزة من حجاج الجو عن طلب حجاج البر أو البحر.

١٣- **مكان إقامة الحاج :** يختلف مكان إقامة الحاج ما بين فندق خمسة نجوم أو بدون سكن حيث يفترش الطرق. ويرتبط مكان إقامة الحاج بمتوسط دخله في موطنه الأصلي، فكلما زاد متوسط دخله فإنه يقيم في فندق خمسة أو أربعة نجوم، وإذا قل متوسط دخل الحاج فإنه يقيم في مسكن خاص أو بدون سكن. وسوف ينعكس ذلك على إنفاق الحاج على الوجبات الجاهزة. ومن المتوقع أن يوجد اختلاف في الطلب على الوجبات الجاهزة وفقاً لمكان إقامة الحاج.

كما توجد مجموعة أخرى من العوامل التي يمكن أن تؤثر في طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة، من أهمها مدي تقديم الحملة لوجبات جاهزة للحجاج خلال رحلة الحاج، المنطقة التي يقيم فيها الحاج، جنس أو نوع الحاج. وفي المبحث التالي سوف يتم تقدير دالة الطلب على الوجبات الجاهزة اعتماداً على أهم العوامل المؤثرة في طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة التي تم تجميعها والحصول عليها من عينة الدراسة.

تقدير دالة طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة

يركز هذا القسم على تقدير دالة طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة في مكة المكرمة والمدينة المنورة خلال موسم حج ١٤٣٣ هـ. وسوف نبدأ أولاً: بتحديد متغيرات دالة طلب الحاج على الوجبات الجاهزة وكيفية قياسها، ثم يتم ثانياً : عرض نتائج التقدير، وأخيراً يتم تفسير نتائج التقدير.

تحديد متغيرات دالة طلب الحاج على الوجبات الجاهزة وكيفية قياسها:

تتضمن دالة طلب الحاج على الوجبات الجاهزة متغيراً تابعاً، وثلاثة عشر متغيراً مستقلاً، وفيما يلي توضيحها وكيفية قياسها.

- المتغير التابع (Y) : ويتمثل في قيمة الإنفاق اليومي للحاج علي الوجبات الجاهزة (ريال لكل حاج). وسوف يتم قياسه في صيغة اللوغاريتم الطبيعي (LN_Y) كمقياس معبر عن طلب الحاج على الوجبات الجاهزة.

- المتغيرات التفسيرية: تتضمن دالة طلب الحاج على الوجبات الجاهزة مجموعتين من المتغيرات المستقلة، وأولاهما: المتغيرات الكمية وهي المتغيرات التي يمكن قياسها كميًا، وتشمل كلا من عدد أيام رحلة الحج، والتكلفة الكلية لرحلة الحاج، وعمر الحاج. ثانيتهما: المتغيرات الصورية (dummy variables) وهي المتغيرات التي تعبر عن حالة وجود أو عدم وجود صفة معينة في الحاج، وتشمل كل من جنسية الحاج، والجهة القادم منها الحاج، ومكان إقامة الحاج، ومدى تقديم الحملة وجبات جاهزة للحاج، والمنطقة المقيم فيها الحاج، وجنس أو نوع الحاج.

المجموعة الأولى : المتغيرات التفسيرية الكمية :

- ١- عدد أيام رحلة الحج (X): ويعبر هذا المتغير الكمي عن الفترة التي يقيمها الحاج خلال موسم الحج لتأدية المناسك والزيارة؛ وسوف يتم قياس هذا المتغير بعدد الأيام الي يقيمها الحاج في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة. ومن المتوقع أن طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة يتناسب عكسياً مع عدد أيام رحلة الحج.
- ٢- التكلفة الكلية لرحلة الحج (C): ويعبر هذا المتغير الكمي عن التكاليف الكلية لرحلة الحج، وتشمل رسوم الرحلة وإنفاق الحاج على الهدايا، وإنفاق الحاج علي الوجبات الجاهزة، وأية نفقات أخرى ينفقها الحاج خلال رحلة الحج. وسوف يتم قياس هذا المتغير بالقيمة المكافئة للتكلفة الكلية لرحلة الحج بالريال السعودي. ومن المتوقع أن طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة يتناسب طردياً مع التكاليف الكلية لرحلة الحج.
- ٣- عمر الحاج (G): ويعكس هذا المتغير الكمي عمر الحاج خلال أثناء رحلة الحج، وسوف يتم قياس هذا المتغير بسن الحاج عند قدمه للمملكة العربية السعودية. ومن المتوقع أن طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة يتناسب عكسياً مع عمر الحاج، فكلما زاد عمر الحاج قل معدل استهلاكه للغذاء، ومن ثم قل متوسط إنفاقه اليومي على الوجبات الجاهزة.
- ٤- جنسية الحاج: ويعبر هذا المتغير النوعي أو الصوري عن جنسية الحاج. وسوف نأخذ في الاعتبار عند تقدير دالة طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة ثلاثة متغيرات صورية تعبر عن الجنسية وهي:
أ - (NA) وتعبر عن جنسية الحاج من الدول العربية، وسوف يتم قياسها في نموذج الانحدار من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) عندما تكون جنسية الحاج من الدول العربية، ويأخذ القيمة (٠) عندما تكون جنسية الحاج من الجنسيات الأخرى. ومن المتوقع أن يوجد اختلاف بين طلب الحاج من الجنسيات العربية عن الجنسيات الأخرى، مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.
- ب - (NI) وتعبر عن جنسية الحاج من دول جنوب وشرق آسيا، وسوف يتم قياسها في نموذج الانحدار من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) عندما تكون جنسية الحاج من دول جنوب وشرق آسيا، ويأخذ القيمة (٠) عندما تكون جنسية الحاج من الجنسيات الأخرى. ومن المتوقع أن يوجد اختلاف بين طلب الحاج من جنسيات جنوب وشرق آسيا عن الجنسيات الأخرى، مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

^١ اعتماد الصيغة اللوغاريتمية استدعي استبعاد الحالات التي قيمة المتغير Y تساوي صفراً

ج - (NT) وتعتبر عن جنسية الحاج من دولتي تركيا وإيران، وسوف يتم قياسها في نموذج الانحدار من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) عندما تكون جنسية الحاج من دولتي تركيا وإيران، ويأخذ القيمة (٠) عندما تكون جنسية الحاج من الجنسيات الأخرى. ومن المتوقع أن يوجد اختلاف بين طلب الحاج من الجنسية التركية والإيرانية عن الجنسيات الأخرى، مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

٥- **الجهة القادم منها الحاج (P):** ويعكس هذا المتغير النوعي جهة قدوم الحاج هل هو من حجاج الخارج أم حجاج الداخل. وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) عندما تكون جهة القدوم من خارج المملكة العربية السعودية، ويأخذ القيمة (٠) عندما تكون جهة القدوم من داخل المملكة العربية السعودية. ومن المتوقع أن يوجد اختلاف في طلب حجاج الخارج علي الوجبات الجاهزة عن طلب حجاج من الداخل.

٦- **وسيلة نقل الحاج (T):** ويعكس هذا المتغير النوعي وسيلة نقل الحاج هل عن طريق الجو، أو البر أو البحر. وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) عندما تكون وسيلة نقل الحاج هي الجو، ويأخذ القيمة (٠) عندما تكون وسيلة نقل الحاج هي البر أو البحر. ومن المتوقع أن يزيد طلب حجاج الجو علي الوجبات الجاهزة عن طلب حجاج البر أو البحر.

٧- **مكان إقامة الحاج :** ويعبر هذا المتغير الصوري عن المكان الذي يقيم فيه الحاج خلال موسم الحج. وسوف نأخذ هذا المتغير في الاعتبار عند تقدير دالة طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة من خلال متغيرين صوريين هما:

أ - (RH) وتعتبر عن إقامة الحاج في فندق، وسوف يتم قياسها في نموذج الانحدار من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) عندما يقيم الحاج في فندق، ويأخذ القيمة (٠) عندما يقيم الحاج في مسكن خاص أو بدون سكن. ومن المتوقع أن يزيد طلب الحجاج الذين يقيمون في الفنادق على الوجبات الجاهزة عن باقي الحجاج، مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

ب- (RW) تعني الحاج بدون سكن، وسوف يتم قياسها في نموذج الانحدار من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) عندما يكون الحاج بدون سكن، ويأخذ القيمة (٠) عندما يقيم الحاج في مسكن أو فندق. ومن المتوقع أن يقل طلب حجاج الذين ليس لديهم سكن على الوجبات الجاهزة عن باقي الحجاج، مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

٨- **مدي تقديم الحملة لوجبات جاهزة للحاج (M) :** ويعبر هذا المتغير النوعي. وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) عندما تقدم الحملة وجبات جاهزة للحاج، ويأخذ القيمة (٠) عندما لا تقدم الحملة وجبات جاهزة للحاج. ومن المتوقع أن يزيد انفاق الحاج علي الوجبات الجاهزة عندما لا تقدم الحملة وجبات جاهزة للحاج.

٩- **المنطقة المقيم فيها الحاج وقت الاستبانة (A) :** ويوضح هذا المتغير النوعي مكان إقامة الحاج عن استطلاع رأيه هل كان في مكة المكرمة أم المدينة المنورة. وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) إذا كان الحاج مقيم في مكة المكرمة وقت استطلاع رأيه، ويأخذ القيمة (٠) إذا كان

الحاج مقيم في المدينة المنورة وقت استطلاع رأيه. ومن المتوقع أن يقل إنفاق الحاج المقيم في مكة المكرمة علي الوجبات الجاهزة عن إنفاق الحاج المقيم في المدينة المنورة.

١٠ - جنس الحاج (S) : ويعبر هذا المتغير النوعي عن جنس أو نوع الحاج هل ذكر أم أنثي. وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال متغير صوري يأخذ القيمة (١) إذا كان الحاج ذكر، ويأخذ القيمة (٠) إذا كان الحاج أنثي. ومن المتوقع أن يزيد إنفاق الأناث من الحجاج علي الوجبات الجاهزة عن إنفاق الذكور خلال رحلة الحاج.

نتائج تقدير دالة طلب الحاج على الوجبات الجاهزة: الدالة المقدره تأخذ الشكل التالي

$$\ln Y = 5.232 - 0.055X - 0.004G - 0.631NA - 0.831NI + 0.019NT + 0.475P \\ + 0.189T + 0.404RH - 0.356RW - 0.394M - 0.255A - 0.131S + U$$

(0.110) (0.002) (0.001) (0.052) (0.044) (0.065) (0.088)
(0.064) (0.038) (0.110) (0.034) (0.033) (0.040)

تفسير المعلمات المقدره للنموذج

بالرجوع إلى جدول المعلمات المقدره ضمن نتائج تحليل الانحدار نجد أن معلمتين فقط غير معنويتين إحصائياً هما:

تكلفة رحلة الحج (C) وترجع هذه النتيجة إلي أن الغذاء يعتبر مطلباً ضرورياً لكل الحجاج سواء كانت التكلفة الكلية لرحلة الحج مرتفعة أو منخفضة، فالجميع يطلب الوجبات الجاهزة بغض النظر عن التكلفة الكلية لرحلة الحج.

الجنسية التركية والإيرانية (NT=1) لا يختلف أصحابها عن بقية أفراد العينة من حيث نمط الإنفاق على المطاعم.

وتظهر النتائج أن بقية المعلمات المقدره معنوية إحصائياً ويمكن توضيح دلالاتها على النحو التالي: يؤثر عدد أيام بعثة الحج (X) تأثيراً جوهرياً عكسياً في الطلب علي الوجبات الجاهزة، أي أنها ذات تأثير عكسي على نفقة الوجبات فمع كل يوم إضافي يقل الإنفاق على الوجبات الجاهزة بنسبة حوالي ٠.٦٪. يؤثر عمر الحاج (G) تأثيراً جوهرياً عكسياً في طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة، ولكنه تأثير ضعيف أقل من ٠.٥٪، فمع زيادة عمر الحاج سنة إضافية يقل إنفاقه على الوجبات الجاهزة بنسبة حوالي (٠.٥٪). تؤثر جنسية الحاج تأثيراً جوهرياً في طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة، فالحاج من الجنسيات العربية (NA=1) ينفق على الوجبات الجاهزة أقل بنسبة حوالي ٦٣٪ من الجنسيات الأخرى، مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

الحاج من جنسيات جنوب وشرق آسيا (NI=1) ينفق على الوجبات الجاهزة أقل بنسبة حوالي ٨٣٪ من الجنسيات الأخرى، مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

تؤثر جهة قدوم الحاج تأثيراً جوهرياً في طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة، نظراً لأن حجاج الخارج (P=1) ينفقون على الوجبات الجاهزة أكثر بنسبة حوالي ٤٨٪ من حجاج الداخل مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

تؤثر وسيلة نقل الحاج تأثيراً جوهرياً في طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة، فالحجاج القادمون جوا (T=1) ينفقون على الوجبات الجاهزة أكثر بنسبة حوالي ١٩٪ من القادمين برا أو بحرا مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

يؤثر مكان إقامة الحاج تأثيراً جوهرياً في طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة، فالحجاج الذي يسكن الفنادق (RH=1) ينفق على الوجبات الجاهزة أكثر بنسبة حوالي ٤٠٪ ممن يقيمون في أماكن أخرى مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

الحجاج بدون سكن (RW=1) ينفق على الوجبات الجاهزة أقل بنسبة حوالي ٣٦٪ ممن يقيمون في فنادق أو مساكن مع بقاء العوامل الأخرى على حالها. ويرجع ذلك إلي أن الحجاج بدون سكن قد يعتمدون على الوجبات الجاهزة التي توزع مجاناً.

يؤثر توزيع الحملات لوجبات جاهزة تأثيراً جوهرياً في طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة، فأكد نموذج الدراسة على أن الحاج الذي يحصل على وجبات ضمن الحملة (M=1) ينفق على الوجبات الجاهزة أقل بنسبة حوالي ٣٩٪ ممن لا يحصلون على هذه الوجبات مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

تؤثر المنطقة التي يقيم فيها الحاج تأثيراً جوهرياً في طلب الحاج علي الوجبات الجاهزة، فأكد نموذج الدراسة على أن الحجاج الذين تم استطلاعهم في مكة المكرمة (A=1) تبين أنهم ينفقون أقل بنسبة حوالي ٢٦٪ ممن تم استطلاع آرائهم في المدينة المنورة مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

أخيراً يؤثر جنس الحاج تأثيراً جوهرياً في طلبه علي الوجبات الجاهزة، فقد أوضح نموذج الدراسة أن الحجاج الرجال (S=1) ينفقون على الوجبات أقل بنسبة ١٣٪ من النساء مع بقاء العوامل الأخرى على حالها.

٦- الصعوبات التي تواجه الحجاج بشأن الوجبات الجاهزة

تم توجيه سؤال مفتوح إلي عينة الحجاج تمثل في "ما هي أهم الصعوبات أو المشاكل التي تقابلكم في الحصول علي الوجبات الجاهزة" وقد أجاب عن هذا السؤال ٥٨ حاجاً (حوالي ٣٪ من عينة الحجاج) ولا يعني هذا بالضرورة رضا اغلب الحجاج عن الخدمات المقدمة في المطاعم، حيث لوحظ عزوف كثيرين عن إجابة هذا السؤال ربما لتصورهم أن هذا قد يسبب ضرراً للعاملين في المطاعم. من تحليل إجابات الحجاج يمكن تلخيص أهم هذه المشاكل في الجدول رقم (١).

جدول رقم (١) أهم المشاكل التي تواجه الحجاج عند طلبهم للوجبات الجاهزة

م	المشكلة التي تواجه الحاج عند شراء الوجبات الجاهزة	عدد الحجاج
١	الازدحام الشديد عند شراء الوجبات الجاهزة	٣٥
٢	ارتفاع أسعار الوجبات الجاهزة	١٠
٣	بعد المطاعم عن أماكن إقامة الحجاج	٥
٤	عدم نظافة المطاعم	٥
٥	طهي الوجبات بطريقة غير مناسبة	٤
٦	عدم فهم البائعين لغة الحجاج	٤
٧	عدم وضوح مكان المطعم وصعوبة الوصول إليه	٣

٨	قلة فروع المطاعم	١
٩	عدم وجود قسم للعوائل	١
١٠	عدم وجود أماكن للانتظار	١
١١	عدم وجود طلبات جاهزة	١
١٢	عدم وجود نظام داخل المطاعم	١
١٣	قلة عدد الموظفين بالمطعم	١

يتضح من الجدول رقم (١) أن أهم الصعوبات أو المشاكل التي تواجه الحجاج عند شرائهم للوجبات الجاهزة ما يلي:

الازدحام الشديد عند شراء الوجبات الجاهزة: لعل من أهم المشاكل التي تواجه حجاج بيت الله الحرام هي مشكلة الازدحام، وبالطبع فإن المطاعم هي الأخرى تتعرض لزدحام شديد. وقد أكد حوالي (٦٠٪) من عينة الحجاج معاناتهم من ازدحام شديد عند شرائهم للوجبات الجاهزة من المطاعم، وبصفة خاصة في المنطقة المركزية.

ارتفاع أسعار الوجبات الجاهزة: فقد أكد حوالي (١٧٪) من عينة الحجاج على ارتفاع اسعار الوجبات الجاهزة خلال موسم الحج بالمقارنة بأسعارها في باقي أيام العام.

بعد المطاعم عن أماكن إقامة الحجاج: لقد أكد حوالي (٩٪) من عينة الحجاج على بعد المطاعم عن أماكن إقامتهم، قد يرجع ذلك إلي سكن هذه الفئة من الحجاج في أماكن بعيدة عن المنطقة المركزية التي يتوافر حولها معظم المطاعم.

عدم نظافة المطاعم: فقد أكد حوالي (٩٪) من عينة الحجاج على عدم نظافة المطاعم.

انخفاض جودة الوجبات الجاهزة : وقد أوضح بعض الحجاج انخفاض جودة الوجبات الجاهزة بسبب الطهي بطريقة غير مناسبة وسريعة، فذكر بعض الحجاج على سبيل المثال (وجود أرز نيئ). وقد أكد حوالي (٧٪) من عينة الحجاج على انخفاض جودة الوجبات الجاهزة بسبب الطهي بطريقة غير مناسبة وسريعة.

عدم فهم البائعين للغات الحجاج : فقد أكد حوالي (٧٪) من عينة الحجاج على عدم فهم البائعين للغات الحجاج.

عدم وضوح مكان المطعم وصعوبة الوصول إليه: فقد أكد حوالي (٥٪) من عينة الحجاج على عدم وضوح مكان المطعم وصعوبة الوصول إليه.

أما المشاكل من رقم (٨) إلي رقم (١٣) فهي ليست مشاكل رئيسية، بل هي عناصر فرعية مرتبطة بالمشكلة الرئيسية وهي مشكلة الازدحام الشديد، وتزيد من حدتها، مما يسبب إزعاجا مستمرا للحجاج أثناء شراء الوجبات في موسم الحج.

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة : لعل من أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة مايلي:

١- **مواصفات الوجبات الجاهزة:** فقد أكدت عينة المطاعم علي أهم مواصفات الوجبات الجاهزة التي تقدمها المطاعم في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة، فجاء في المرتبة الأولى طريقة تغليف الوجبة وشكل التقديم، ثم سرعة تجهيز الوجبة الجاهزة، ثم جودة طعم ورائحة الوجبة الجاهزة، ثم كفاية كمية الطعام، ثم توافر الوجبة في وقت معين، ثم انخفاض سعر الوجبة الجاهزة، وأخيراً الغذاء الأكثر فائدة للجسم (قليل السعرات).

٢- **هيكل طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة:** يختلف هيكل طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة وفقاً لمعيارين، أولهما نوع المطعم المفضل لدى الحاج والذي يحدد نوعية الوجبات الجاهزة التي يقبل عليها الحاج وفقاً للتصويت العددي. وثانيهما قيمة الإنفاق اليومي للحاج علي الوجبات الجاهزة مقاساً بالريال السعودي ويعكس ذلك الأهمية النسبية للوجبات الجاهزة التي يفضلها الحاج وفقاً للتصويت النقدي. وأكدت الدراسة علي أن (٦٨٪) من هيكل طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة وفقاً لنوع المطعم المفضل لدى الحاج يتمثل في طلب الحجاج على مطعم الفنادق، والمطعم الهندي، والمطعم الباكستاني، ومطعم المشويات، ومطعم البروست، والمطعم الشعبي السعودي، وأن (٣٢٪) الباقية تتوزع على الأنواع الأخرى من المطاعم. كما أكدت الدراسة علي أن (٧٢٪) من هيكل طلب الحجاج على الوجبات الجاهزة وفقاً لقيمة الإنفاق اليومي على الوجبات الجاهزة يتمثل في مطاعم الفنادق، والمشويات، وبيتزا وفطائر، وبروست، وهندي، وباكستاني. وأن (٢٨٪) تعود إلى باقي المطاعم.

٣- **العوامل المؤثرة في طلب الحاج على الوجبات الجاهزة:** من أهم العوامل التي تؤثر جوهرياً في طلب الحاج على الوجبات الجاهزة: عدد أيام رحلة الحج، وعمر الحاج، وجنسية الحاج، والجهة القادم منها الحاج، ووسيلة نقل الحاج، ومكان إقامة الحاج، ومدى حصول الحاج على وجبات جاهزة، والمنطقة التي يقيم فيها الحاج، وجنس الحاج. وقد اتضح أن التكلفة الكلية لرحلة الحج لا تؤثر جوهرياً في طلب الحاج على الوجبات الجاهزة.

٤- **بعض المشاكل التي تواجه الحجاج عند طلبهم الوجبات الجاهزة:** من أهم هذه المشاكل التي تواجه الحجاج عند طلبهم للوجبات الجاهزة هي مشكلة الازدحام الشديد عند شراء الوجبات الجاهزة، وارتفاع أسعار الوجبات الجاهزة، وأن المطاعم بعيدة عن أماكن إقامتهم، وعدم نظافة المطاعم، وصعوبة فهم البائعين للغاتهم، وانخفاض جودة الوجبات الجاهزة، وعدم وضوح مكان المطعم وصعوبة الوصول إليه، وقلة فروع المطاعم في مكة المكرمة والمدينة المنورة، وعدم وجود قسم للعوائل، وعدم وجود أماكن للانتظار، وعدم وجود نظام داخل المطعم، وقلة عدد الموظفين والعمال بالمطعم.

التوصيات : هذه التوصيات موجهة إلى أصحاب المطاعم والجهات الحكومية المشرفة على أنشطة المطاعم بل والباحثين في مجال خدمات الحج والعمرة واقتصادياتها. فيما يلي بيان هذه التوصيات:

يتطلب الأمر دراسة خاصة بالفنادق ومديري الحملات الكبيرة لتفسير قيام عدد كبير من الحجاج بشراء وجبات إضافية من المطاعم رغم تقديم وجبات في الفنادق من خلال الحملات التي يتبعونها، وهل يعود ذلك إلى نقص كمية الوجبة أو رداءة المستوى في الإعداد أو التقديم.

مراعاة جودة التهوية وضوابط النظافة العامة وتطهير دورات المياه الملحقة بالمطاعم لأن هذا ضمن الأولويات المتقدمة للحجاج في مواصفات المطاعم.

مراعاة اهتمام الحجاج بالخصائص المباشرة للوجبة مثل جودة الطعم والنكهة وإتاحة الوجبات على مدار الساعة فضلا عن اهتمام خاص بالغذاء الصحي قليل السعرات وهو ما تفتقر إليه معظم المطاعم.

نظرا لأن الجنسيات غير العربية تنفق على الوجبات الجاهزة أكثر من الجنسيات العربية بدرجة ملحوظة يراعى وضع اللافتات وقوائم الطعام باللغات الأعجمية للإعلان عن مواصفات الوجبات وأسعارها وليكون الحجاج على بينة من ذلك.

تدريب العاملين لتنوع الوجبات ومراعاة مواصفات الوجبة الصحية، خاصة مع هيمنة جنسيات محدودة على العمل في أغلب المطاعم.

تشجيع القطاع الخاص على إنشاء المزيد من المطاعم في مناطق تواجد الحجاج والزائرين للحد من مضايقات الزحام. ويمكن ابتكار مطاعم مؤقتة أو منافذ بيع وجبات صحية لتباع في موسم الحج فقط. كذلك لوحظ زيادة الإنفاق اليومي على الوجبات في المدينة المنورة بالمقارنة مع مكة المكرمة، لذلك ستكون فرصة استثمارية جديرة بالدراسة لإنشاء مزيد من المطاعم في المدينة المنورة.

يراعى في المطاعم الجديدة التوسع في الأماكن المتاحة للعوائل، كذلك يجب تخطيط وإدارة المطاعم في موسم الحج على نحو مختلف يراعى أن حجاج الخارج ينفقون على الوجبات أكثر من حجاج الداخل بدرجة ملموسة وهم يختلفون في اختياراتهم عن المواطنين والمقيمين في الداخل والذين هم عملاء المطاعم طول العام.

على مشروعات المطاعم الجديدة مراعاة تفضيلات الحجاج لوجبات المشويات والبيتزا والبروست مع مراعاة تجويد المواصفات لمنافسة المطاعم القائمة والتركيز على توفير بدائل بسعر منخفض لأن هذا عنصر أولوية لدى شريحة مهمة من الحجاج.

الحاجة لإدخال وسائل التقنية الحديثة في أعمال الطهي والتجهيز وتسليم الوجبات، ويمكن إيجاد آلية لاستفادة المطاعم الشعبية من الأنظمة المطبقة في سلاسل المطاعم الغربية.

المراجع:

أولا : المراجع العربية :

- ١- د. السيد محمد أحمد السريتي: النظرية الاقتصادية المتقدمة، الدار الجامعية، الاسكندرية، ٢٠١١م.
- ٢- د. السيد محمد أحمد السريتي: الأمن الغذائي والتنمية الاقتصادية: رؤية إسلامية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، ٢٠٠٠م.
- ٣- د. السيد محمد أحمد السريتي، د. علي عبد الوهاب نجا: مبادئ الاقتصاد الكلي، الدار الجامعية، الاسكندرية، ٢٠١٣م.

- ٤- د. السيد محمد أحمد السريتي، د. نبيل صلاح العربي، دابراهيم القليطي: دراسة مقارنة لطلب الحجاج على الوجبات الجاهزة في مكة المكرمة والمدينة المنورة، بحث مقدم معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، موسم حج ١٤٣٣ هـ.
- ٥- د. خليل حماد، د. عبد الرازق بن هاني : تقدير دوال الطلب والإنتاج والفجوة الغذائية وعلاقتها بالأمن الغذائي الأردني، مجلة أبحاث اليرموك سلسلة أبحاث العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد، ٩، العدد ٤، ١٩٩٣م.
- ٦- د. عبد القادر محمد عطية : التحليل الاقتصادي الجزئي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الاسكندرية، ١٩٩٨م.

ثانيا : المراجع الأجنبية:

1. Adams, Catherine". Reframing the Obesity Debate: McDonald's Role May Surprise You ".Journal of Law, Medicine, and Ethics 35 (2007): 154-157. Academic Search Premier. EBSCOhost. University of Nevada, Reno Libraries. 5 February 2008.
2. Arndt, Michael". McDonald's 24/7 ".Business Week 4020 (2007): 64-72. Academic Search Premier. EBSCOhost. University of Nevada, Reno Libraries. 22 February 2008.
3. Borowing, E & Zupan, M., Microeconomic Theoy and Apploctions, New York. Harper Collins College Publishers,1996, 5th edition.
4. Blanchard O., Macroeconomics, International Edition, Third Edition, Prentice Hall, 2002.
5. Castillo-Merino, David, Vilaseca-Requena, Jordi, Serradell-López, Enric, & Valls-Ruiz, Natàlia. (2008). E-learning and Labour Market: Wage-premium Analysis RUSC, 5(1), 22-34.
6. Hogan, David .Selling 'em by the Sack: White Castle and the Creation of American Food .New York: New York University Press, 1997.
7. Kroc, Ray with Robert Anderson .Grinding It Out: The Making of McDonald's .St. Martin's Press, 1992.
8. Levinstein, Harvey. Paradox of Plenty: a Social History of Eating in Modern America. Berkeley: University of California P, 2003. 228-229.
9. Luxenberg, Stan .Roadside Empires :How the Chains Franchised America .New York: Viking, 1985
10. Nicholson W., Microeconomic Theory, The Dryden Press, New York, US, Seventh Edition, 1998.
11. McGinley, Lou Ellen with Stephanie Spurr .Honk for Service: A Man, A Tray and the Glory Days of the Drive-In .St. Louis: Tray Days Publishing, 2004. For photos of the Parkmoor Restaurants see Drive-In Restaurant Photos
12. Obesity In America. The Endocrine Society; The Hormone Foundation. 27 April 2008 The Obesity Crisis: What's it all about?
13. Samuelson, P., Economics, An introductory analysis, Mcgrame-Will, New York, 1985.

14. Schlosser, Eric ,Fast Food Nation: The Dark Side of the All-American Meal ,Houghton Mifflin Company, 2001
15. Schultz, Howard with Dori Jones Yang ,Pour Your Heart Into It: How Starbucks Built a Company One Cup at a Time ,Hyperion, 1999.
16. Warner, Melanie" Salads or No, Cheap Burgers Revive McDonald's. "The New York Times 19 April, 2006. Academic Search Premier. EBSCOhost. University of Nevada, Reno Libraries. 5 February 2008.

تقييم الخدمات الصحية في المدينة المنورة

خلال موسم حج ١٤٣٣ هـ

أ.د. رمزي بن أحمد الزهراني - د. إبراهيم حسين أحمد عبدالرحيم - أ.د. عبدالمنصف حسن رشوان
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

ملخص

شغل تقييم الخدمات الصحية حيزاً واسعاً في أدبيات تقييم الخدمات، واتخذ مناهج ومسالك عدة؛ منها تقييم الخدمات من قبل المستفيدين منها ومستخدميها، ويمثل البحث الحالي أحدهم. سعى هذا البحث لتقييم مدى رضا زوار المدينة المنورة عن مستوى الخدمات الصحية بالمدينة المنورة خلال مراجعتهم لها خلال موسم حج ١٤٣٣ هـ (٢٠١٤م)، ومدى علاقة مستويات الرضا بعدد من الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للمراجعين. اعتمدت الدراسة بشكل رئيس في بياناتها الأساس على أستبيان، وزع على عينات قصدية متجمعة من مراجعي عدد من الخدمات الصحية بمنطقة الدراسة خلال فترتها. أظهر التوبوب والتمثيل البياني الأولي للبيانات إرتفاع مستوى الرضا بشكل عام عن جوانب مختلفة في منظومة تقديم الخدمات الصحية بالمدينة المنورة بعناصرها المختلفة. كما أبدت هامشية الخصائص المختلفة للمراجعين ونحوه في تحديد مستويات الرضا، بخلاف ما افترضنا في خطة البحث. يؤمل أن يساهم هذا البحث في استدراج مزيد من البحوث المتخصصة، بالتركيز على عناصر محددة في تقييم الخدمات الصحية، من قبل شريحة محددة من زوار المدينة وسكانها والمقارنة بينهما في سبيل مزيد من الرقي بهذه الخدمات، من خلال تعزيز الجوانب الإيجابية فيها، والحد من ما قد يكون هناك من سلبيات.

كلمات مفتاحية:

تقييم، الخدمات الصحية، المدينة المنورة

مدعم من معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى، ١٤٣٣ هـ.

المقدمة

تعد الخدمات الصحية من المتطلبات الأساسية للحياة المعاصرة في مختلف المجتمعات. يضطلع بتقديم هذه الخدمات مؤسسات وجهات حكومية وخاصة ذات مستويات عدة. وتسعى مختلف المؤسسات المقدمة للخدمات الصحية على توفير خدمة مثلى تحقق متطلبات وتطلعات المستفيدين منها من مواطنين ومقيمين وزوار. ويتطلب تقديم خدمة ناجعة الحرص على تقييمها بطرق شتى، لمعرفة جوانب القوة والضعف بها، منها تعرف مرثيات المستفيدين من هذه الخدمات، ومدى رضاهم عنها من جوانبها المختلفة. ولعل هذه المهمة ليست باليسيرة، خاصة عند الحرص على تعرف هذا بموضوعية، تمثل كل فئات المجتمع المستهدف

بالتقويم من كل ذوي العلاقة. من هنا يهدف هذا البحث إلى تقييم الخدمات الصحية الحكومية المقدمة لزوار المدينة المنورة خلال موسم حج ١٤٣٣ هـ من وجهة نظر مراجعي هذه الخدمات.

موضوع الدراسة

أولاً: التساؤلات:

تتحصر مشكلة هذه الدراسة ببساطة في البحث عن إجابة لسؤال رئيس، يتفرع منه تساؤلان فرعيان على النحو الآتي:

التساؤل الرئيس: ما مدى رضا مراجعي الخدمات الصحية عن مستواها؟

التساؤلات الفرعية: أ) هل تختلف مستويات الرضا باختلاف المراجعين؟

ب) ما العناصر المرتبطة بمستويات رضا مراجعي الخدمات الصحية؟

ثانياً: الفرضيات:

تتمحور فرضيات هذه الدراسة، المقترنة بلا شك بتساؤلاتها السابقة، حول إجابات مبدئة على التساؤلات السابقة، وينتظر من نتائج الدراسة البت في مدى صحتها من عدمه، وذلك كما الآتي:

تتباين مستويات رضا مراجعي الخدمات الصحية عنها.

تختلف مستويات الرضا بحسب العوامل التالية:

الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للمراجعين.

وظيفة وطبيعة الخدمات المقدمة.

سبب مراجعة الخدمات الصحية.

عدد مرات الحج والعمرة والزيارة.

الاطار النظري والدراسات السابقة

تندرج دراسات تقييم الخدمات الصحية ومدى الرضا عنها ضمن اهتمامات ومجالات تخصصات عدة، منها الإدارة الصحية، الجغرافيا الطبية، علم الاجتماع الطبي وغيرها من تخصصات أخرى مختلفة. وعلى الرغم من اتفاقها حول محور الدراسة وهو تقييم الخدمات الصحية، إلا أنها تتباين في منهجية البحث والمقاربة research methodology and approach، فتركز الإدارة على الجوانب والأبعاد الإدارية في التقييم، بينما تركز الجغرافيا على مظاهر وسمات التباين المكاني spatial variation في التقييم. وينحو علم الاجتماع الطبي نحو تتبع هذه الظاهرة وفق الإطار العام لعلم الاجتماع، الذي يركز على دراسة الظواهر المختلفة، وفق إطارها المجتمعي الصغير والكبير micro and macro الذي تنتمي إليه.

ومن هنا تتنوع الدراسات السابقة في ميدان تقييم الخدمات الصحية بشكل واضح وملاموس، سنركز في الجزء الآتي بشكـل+ ل رئيس وموجز على عدد بسيط منها، بما يتواءم مع الحيز المخصص المحدد للأوراق العلمية المقدمة للملتقى العلمي الخامس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة بالمدينة المنورة. بعض هذه الدراسات محلية وأخرى إقليمية، بينما هناك أيضاً دراسات عالمية.

فعلى المستوى المحلي يجرى في المنطقة الشرقية بالمملكة قياس مدى رضا المستفيدين عن عدد من الخدمات بالمنطقة، ومنها الخدمات الصحية، حرصاً على تحسين مستوى أدائها.

(<http://www.okaz.com.sa/new/Issues/20120205/Con20120205475334.htm>)

وهناك مشروع مماثل لقياس مدى رضا المستفيدين من الخدمات الصحية في دولة الكويت.

(<http://www.alanba.com.kw/ar/kuwait-news/health/320095/27-08-2012>)

(<http://pubcouncil.kuniv.edu.kw/JGAPS/homear.aspx?id=8&Root=yes&authid=403#>)

وفي سوريا كان هناك مشروع لتقييم جودة خدمات الرعاية الصحية في المستشفيات من وجهة نظر المرضى، ومن ثم تطوير نموذج لقياس رضا المرضى، يبرز تأثير الخصائص الشخصية للمرضى، بالإضافة إلى عوامل أخرى على مدى تقييمهم للخدمات

(<http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/53-93.pdf>)

كما تعقد الندوات العلمية لمناقشة واقع ومستقبل الخدمات الصحية، في ضوء تطلعات ومستويات رضا المستفيدين منها، حيث ينظر لها كمعايير في مقاييس نجاح الخدمات الصحية (<http://www.al-jazirah.com/2011/20110509/fe39.htm>)

يضاف إلى هذا رسائل علمية تعد للحصول على شهادات عليا، تتمحور حول موضوع البحث الحالي، ومنها رسالة في الجغرافيا الطبية عن الخدمات الصحية في السودان، كان أحد فصولها عن العوامل المؤثرة في رضا المستفيدين من الخدمات الصحية، ومعرفة آرائهم ومقترحاتهم، للاستفادة منها في تطوير وتحسين

الخدمات. (http://etd2.uofk.edu/documents/330/uofk_etd-ID330.ar.pdf)

ليس هذا فحسب، بل أن بعض المؤلفات عن تسويق الخدمات الصحية ركزت على إبراز أهمية رضا المستفيدين عن الخدمات في هذا الشأن (<http://www.alriyadh.com/2005/09/21/article95321.html>) وتناقش بعض الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا مدى ارتباط رضا المستفيدين من الخدمات الصحية، وتقييمهم لها بتجربتهم المباشرة في التعامل معها. كما تضع خطوطاً رئيسة تحدد العوامل المؤثرة على مستويات الرضا.

<http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401/en/index.html>

ووجدت دراسة بنشغهاي بالصين رضا عال للمستفيدين من الخدمات الصحية بها عن الخدمات الإكلينيكية (<http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/S1/S9>) وخدمات الصحة العامة، ورضا أقل عن خدمات التأمين الصحي.

وتولي منظمة الصحة العالمية هذه المنهجية في البحث عناية فائقة، مما حدا بها إلى تطبيقها في العديد من الدول الأعضاء بها، مما يحتم الاستفادة من من جهودها الملموسة في هذا الشأن.

<http://www.who.int/healthinfo/survey/whslongindividuala.pdf>

بينما يرى البعض أن هذه الطريقة ربما لا تخلو من التحيز واللاموضوعية، وربما تفتقر إلى المصداقية المطلوبة في بعض الأحكام الجادة بشأن بعض المؤسسات الوثيقة بصحة ورفاهية الإنسان، كما ترى هذه الدراسة الاسترالية.

<http://www.ispub.com/journal/the-internet-journal-of-health/volume-3-number-1/customer-satisfaction-and-health-care-delivery-systems-commentary-with-australian-bias.html#sthash.mNyYuA5V.dpuf>

وتطول القائمة في هذا العرض لتشمل دولاً عدة، وتتعدد المراجع والمصادر التي تتناول هذا الجانب من البحث، قد لا يكون من الملائم الاستطراد في عرضها بتفصيل في هذه العجالة، و عوضاً عن ذلك فقد عرضت في قائمة مصادر مختارة إضافية أخرى في قائمة المراجع والمصادر، لمن رغب في مزيد من الاستزادة.

ولإعطاء فكرة بسيطة موجزة عن المحور الرئيس لنتائج بعض هذه الدراسات، نورد أن نتائج مسح قياس رضا المرضى عن الرعاية الصحية المقدمة لهم في ٢١ دولة أوروبية، ومنها النمسا وإسبانيا، تظهر أن فقط ١٠.٨٪ من الإسبان كانوا راضين للغاية عن الرعاية الصحية، مقارنة مع ٧٠.٤٪ من النمساويين، على الرغم من أن الرعاية الصحية في هاتين الدولتين متاحة للجميع، يمولها القطاع العام.

كما ذكر تقرير صادر من بروكسل في ٢٧ أكتوبر ٢٠١١ أن أكثر من نصف المستفيدين من الرعاية الصحية في بلجيكا راضون عن الرعاية الصحية البلجيكية، لكن تكلفتها هي مصدر قلق بالنسبة لهم. (Deloitte, 2011).

وتظهر أيضاً بعض الدراسات الإقليمية مستويات رضا عالية لدى سكان دول مجلس التعاون الخليجي عن نظم الرعاية الصحية في هذه الدول وأدائها.

<http://www.gallup.com/poll/153155/gcc-residents-highly-satisfied-healthcare-access.aspx>

وهذه مجرد عينة محدودة جداً لما يمكن أن يرد.

ومن هنا يمكننا التساؤل عن موقع الدراسة الحالية من الدراسات الأخرى السابقة، فماذا تضيف؟ وكيف تختلف عن الدراسات السابقة؟ حيث يتجلى هذا بإيجاز في مجتمع الدراسة المستهدف، المتمثل في زوار المدينة المنورة، ربما لأيام معدودة عابرة فقط، هدف زيارتهم تعبدي بحث في مجمله، يتطلب السكنية والوقار، نظرتهم للأخرة الدائمة أكثر منها للدنيا الزائلة، يعدون أنفسهم ضيوف الرحمن أولاً، ثم ضيوف الدولة التي تشرف بخدمة الحرمين الشريفين وزوارهما من مختلف أصقاع المعمورة، فالبون شاسع، وعقد المقارنات ربما لا يكون منصفاً بينهم وبين غيرهم في هذا السياق.

منطقة الدراسة

المدينة المنورة:

تعتبر المدينة المنورة المدينة الرابعة في المملكة العربية السعودية من حيث عدد السكان، حيث يبلغ إجمالي عدد سكانها حوالي مليون وثلاثمائة ألف نسمة (١٣٠٠٠٠٠).

وقد اكتسبت المدينة المنورة شهرتها من وظيفتها الدينية، حيث كانت عاصمة الدولة الإسلامية الأولى، وبها قبر الرسول عليه الصلاة والسلام وعدد من أمهات المؤمنين والصحابة رضي الله عنهم أجمعين. كما تمثل زيارة المدينة المنورة إحدى الطقوس الدينية التي يحرص الملايين من المسلمين على أدائها سنوياً، حيث يتشرفون بالسلام على الرسول عليه أفضل الصلاة والسلام.

الخدمات الصحية الحكومية:

تحرص حكومة المملكة العربية السعودية على توفير كافة سبل الراحة لزوار المدينة المنورة ومنها الخدمة الصحية المجانية لمن يحتاجها، فأنشأت المستشفيات والمستوصفات والمراكز الصحية الحكومية وغيرها لتوفير الخدمات للسكان المقيمين بالمدينة والملايين من زوارها من داخل المملكة وخارجها طوال العام، وخلال شهر رمضان وموسم الحج على وجه الخصوص.

المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية:

بلغ عدد المستشفيات بالمدينة المنورة العاملة خلال موسم حج ١٤٣٣ هـ خمسة مستشفيات؛ الملك فهد، الأنصار، الميقات العام، أحد ومستشفى مدينة الحجاج. تتباين في أحجامها من حيث عدد العاملين بها من الأطباء والمرضى والفنيين وعدد الأسرة.

كما بلغ عدد المراكز الصحية والمستوصفات الحكومية ١٤ مركزاً، مصنفة إلى دائمة وموسمية، نصفها موسمية، قريبة جداً من مواقع تركيز زوار المسجد النبوي ووجودهم، كمراكز أبواب السلام والمجدي وجبريل بالمسجد النبوي، وأخرى في مدينتي حجاج البر والجو والميقات ومحطة الهجرة. وتتوزع المراكز الأخرى على أحياء المدينة المنورة. كما تتباين نسبياً أحجام هذه المراكز الصحية والمستوصفات، من حيث عدد القوى البشرية العاملة بها، وطبيعة الخدمات التي تقدمها، خاصة عند مقارنة المراكز الموسمية بالدائمة.

البيانات

تشتمل بيانات الدراسة على متغيرات عدة؛ تتمحور جلها حول مدى الرضا عن الخدمات الصحية بالمدينة المنورة بعناصرها المختلفة من قبل مراجعيها، ويمكن تقسيمها على النحو الآتي:
الخصائص السكانية والاجتماعية والاقتصادية للمراجعين.
الخدمات الصحية المختلفة بالمدينة المنورة.

سبب مراجعة الخدمة الصحية.

مستويات رضا المراجعين عن عناصر الخدمات الصحية على النحو الآتي:

الخصائص المكانية للخدمة وسماتها.

الزمن المستغرق للحصول على الخدمة.

القوى البشرية المساهمة في تقديم الخدمة الصحية.

الامكانيات والتجهيزات المتاحة لتقديم الخدمة.

جمع البيانات وتبويبها:

اعتمدت هذه الدراسة بشكل رئيسي على بيانات مصدرها استبيانات وزعت على ٧٩٩ من مراجعي الخدمات الصحية خلال موسم حج ١٤٣٣ هـ بواسطة فريق عمل مكون من ٨ طلاب من جنسيات مختلفة.

وبعد مراجعة وتدقيق الاستبيانات المختلفة المستلمة، استبعد منها جميع الاستبيانات التي قدمت من أحد جامعي البيانات، التي يول عددها إلى ١٢٨ استبياناً، لافتقارها للدقة والمصداقية، وغلبة النمطية الثابتة في الإجابات الواردة، مما يعني أن عينة الدراسة المعتمدة أصبحت ٦٧١ فقط.

تحليل البيانات:

بنيت خطة مشروع هذه الدراسة في الأساس على تحليل البيانات، بالاعتماد على استخدام بعض الطرق الإحصائية اللامعلمية nonparametric statistics، لتعرف مدى الارتباط بين مستويات التقييم وخصائص المقيمين المراجعين للخدمات الصحية، إلا أن هذا لم يتم، حيث أظهر تحليل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)، عدم موثوقية البيانات وثباتها (data reliability and consistency) وملاءمتها لتحليلات إحصائية متقدمة، مما حدا بنا إلى الاكتفاء بالحد الأدنى من عرض نتائج الدراسة، المتمثل في تقديم وصف أولي يعتمد على النسب المئوية البسيطة الأولية في هذه المرحلة، كما يعرضه الجزء التالي من البحث.

مستويات الرضا عن الخدمات الصحية بشكل عام

أظهرت نتائج الدراسة أن هنالك رضا عام عن مواقع الخدمات الصحية بشكل عام، وهذا ليس بمستغرب لتركز عدد كبير من الخدمات التي شملتها الدراسة بالقرب من المسجد النبوي، القريب من سكن زوار المدينة المنورة. لكن من الملاحظ عدم رضا أكثر من ربع المراجعين عن كل من أماكن الانتظار، قبل الحصول على الخدمة الطبية، واللوحات الإرشادية الخاصة بالخدمات، وربما تعزى الظاهرة الأخيرة لكون العينة من جنسيات لغتها تختلف عن لغة اللوحات (العربية والانجليزية)، وصعوبة التواصل بهذا الشأن (جدول ١).

جدول (١) مستويات الرضا عن مكان الخدمات الصحية

ملاءمة	نعم %	لا %	لا أعلم %
موقع الخدمة والوصول إليها	87.1 585	12.5 84	2 3
وجود لوحات ارشادية ووضوحها	68.3 459	27.2 183	4.2 28
مكان الانتظار في العيادة	69.3 466	27.4 184	3.1 21

كما مثل الرضا عن سرعة صرف الدواء من الصيدلية سمة بارزة، مقارنة بغيره، فمن الملاحظ تراجع نسبة الرضا عن مواعيد المتابعة والكشف. ومن ناحية أخرى، اتضح عدم علم المراجعين بملاءمة زمن الانتظار في المختبر أو قسم الأشعة، ربما لعدم استخدامهم لها، إما لعدم الحاجة لها، أو لمراجعتهم لخدمات لا تتوفر بها كبعض المراكز الصحية، خاصة الموسمية منها (جدول ٢).

جدول (٢) مستويات الرضا عن الزمن المستغرق للحصول على الخدمة الصحية

ملاءمة زمن الانتظار	نعم %	لا %	لا أعلم %
لرؤية الطبيب	77.4 520	18.2 122	4.3 29
في المختبر	41.5 279	6.4 53	52.1 340
في الأشعة	13.5 91	13.7 92	72.8 489
لصرف الدواء من الصيدلية	84.2 566	10.4 70	5.4 36
لمواعيد المتابعة والكشف	57.4 386	24.4 164	18.0 121

ومن الجدير بالذكر أن سمة الرضا واضحة عن كثير من القوى البشرية العاملة في الخدمات الصحية، وفي مقدمتهم فئة الأطباء. وتقترب منها بنسب أقل متفاوتة نسبياً مستويات الرضا عن القوى البشرية في التمريض والاستقبال والصيدلة. وقد أبدت نسبة كبيرة من المراجعين عدم معرفتهم بمستوى تعامل فنيي المختبرات والأشعة (جدول ٣). وربما يعود هذا كما سبق لعدم تعاملهم معهم.

جدول (٣) مستويات الرضا عن القوى البشرية المقدمة للخدمة الصحية

ملاءمة تعامل القوى البشرية	نعم %	لا %	لا أعلم %
الاستقبال	88.1 592	10.7 72	.9 6
التمريض	88.4 594	9.7 65	1.8 12
الأطباء	90.2 606	8.2 55	1.5 10
فنيو المختبر	41.5 279	6.4 43	52.1 350
فنيو الأشعة	19.0 128	12.1 81	68.8 462
الصيدلة	83.5 561	13.2 89	3.1 21

التجهيزات المادية:

وبالمثل كان هناك رضا واضحاً عن مدى توفر الأدوية في الخدمات الصحية، وكذلك الحال عن المواد الأخرى لكن بنسبة أقل، ربما يعود لعدم وضوح المصطلح المقصود، أو عدم الحاجة لغير الأدوية (جدول ٤).

جدول (٤) مستويات الرضا عن التجهيزات المادية للخدمات الصحية

مدى توفر التجهيزات	نعم %	لا %	لا أعلم %
الأدوية	81.4 547	13.4 90	5.2 35
المواد الطبية الأخرى	68.8 462	12.9 87	18.3 123

مستويات الرضا بشكل عام حسب خصائص عينة الدراسة:

حرصاً على الحيز المتاح للعرض والتقديم في الملتقى، فقد أقتصر على عرض مستويات الرضا عن الخدمات الصحية بشكل عام، كما ورد آنفاً، واستبعدت جميع عناصر قياس مستويات الرضا وتقييم الخدمات الصحية بحسب الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية وغيرها لعينة الدراسة، إلا أنه من الجدير بالذكر أن دور خصائص العينة كان هامشياً جداً في إبراز أي تباين في مستويات الرضا أو التقييم، فكانت السمة العامة الرضا التام وبمستويات عالية جداً، وتباين هامشي لا يستحق الذكر والمناقشة.

المناقشة والخاتمة

كان رضا زوار المدينة المنورة خلال موسم حج ١٤٣٣هـ عن الخدمات الصحية المقدمة لهم من خلال مراجعتهم لها هو السمة البارزة في نتائج هذه الدراسة. ولنا أن نتساءل هنا عن مدى عمق وواقعية هذا، في ضوء هدف الدراسة الأساس، المتمثل في محاولة تعرف مرثيات مراجعي الخدمات الصحية الحكومية من زوار المدينة المنورة، حول الخدمات المقدمة لهم، ومن ثم السعي نحو تحديد جوانب القوة والضعف في مستوى الخدمات، حسب مرثيات مراجعيها من الزوار. وبناءً عليه تقديم رؤى حول تعزيز الإيجابيات والمحافظة عليها، والحد من الجوانب السلبية، وتلافيها تبعاً. لكن هل تحقق كل هذا من خلال هذه الدراسة؟! كما يبدو! فلم توفر البيانات ولا نتائج الدراسة ما كان مأمولاً، وبما يتماشى مع فرضيات الدراسة. ربما يعود هذا لمثالية الخدمات الصحية وجودتها من وجهة نظر عينة الدراسة، إذا كنا متفاءلين، لا سيما أنهم من بيئات مختلفة قد لا تتوفر في بعضها هذا المستوى من الخدمات. كما أن مجانية الخدمات قد يكون عاملاً محفزاً في إيجابية التقييم.

وربما تعزى سيطرة النمطية الواحدة على التقييم إلى عوامل أخرى؛ كمدى جودة اختيار عينة الدراسة، وتطبيق خطة البحث حسب المأمول منها سلفاً، مما يتطلب مستقبلاً حرصاً أكثر في عمل فريق العمل الميداني، جنباً إلى جنب مع الباحثين، وفقاً لخطة البحث الأساس، بعيداً عن كل الاجتهادات الفردية. كما قد يكون من المناسب محاولة سبر غور مدى إمكانية تقييم الخدمات الصحية، بالاعتماد على طرق البحث النوعية الكيفية المختلفة، التي ربما تبرز مالا تبرزه طرق البحث الكمية، وفقاً لخطة واضحة يعتمد عليها البحث. مما قد يسهم في عقد مقارنات جادة بين نتائج التحليلين الكمي والكيفي، حسب هذين المنهجين. ولعل من المناسب تطبيق هذه الدراسة في مكة المكرمة خلال إحدى مواسم الحج على مراجعي الخدمات الصحية المختلفة من الحجاج، بطريقة مقننة واضحة، ومن ثم تلمس الخطوط المشتركة والفوارق الواضحة في التقييم بين المدينتين المقدستين.

1. Deloitte (2011). "Belgian results of Deloitte Survey of Healthcare Consumers point out that: Satisfaction with Belgian health care system is high, but cost of healthcare is a concern". Deloitte Survey, Brussels, 27 October 2011.
2. http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Belgium/Local/20Assets/Documents/EN/be_press_consumer-health-survey-2011_271011.pdf
3. WHO (2009), "Patient satisfaction, not just determined by their health care experience". WHO Bulletin, April 2009.
4. <http://www.who.int/bulletin/releases/NFM0409.pdf>
5. <http://www.okaz.com.sa/new/Issues/20120205/Con20120205475334.htm>
6. <http://www.alanba.com.kw/ar/kuwait-news/health/320095/27-08-2012>
7. <http://www.al-jazirah.com/2011/20110509/fe39.htm>
8. <http://pubcouncil.kuniv.edu.kw/JGAPS/homear.aspx?id=8&Root=yes&authid=403#>
9. http://etd2.uofk.edu/documents/330/uofk_etd-ID330.ar.pdf
10. <http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/law/images/stories/53-93.pdf>
11. <http://www.alriyadh.com/2005/09/21/article95321.html>
12. <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401/en/index.html>
13. <http://www.who.int/healthinfo/survey/whslongindividuala.pdf>
14. <http://www.ispub.com/journal/the-internet-journal-of-health/volume-3-number-1/customer-satisfaction-and-health-care-delivery-systems-commentary-with-australian-bias.html#sthash.mNyYuA5V.dpuf>
15. مصادر مختارة إضافية أخرى:
16. http://www.deloitte.com/assets/Dcom-UnitedStates/Local/20Assets/Documents/US_CHS_2011ConsumerSurveyGlobal_062111.pdf
17. http://www.commonwealthfund.org/~media/Files/Publications/Fund/20Report/2011/Nov/1562_Squires_Intl_Profiles_2011_11_10.pdf
18. [http://soar.wichita.edu/xmlui/bitstream/handle/10057/941/p...\];jsessionid=B9AB6DD3A24BE7F5B97A9F7699831D8D?sequence=3](http://soar.wichita.edu/xmlui/bitstream/handle/10057/941/p...];jsessionid=B9AB6DD3A24BE7F5B97A9F7699831D8D?sequence=3)
19. <http://www.jstor.org/discover/10.2307/41261341?uid=3738952&uid=2&uid=4&sid=21101526588723>
20. <http://content.healthaffairs.org/content/20/3/21.long>

بناء مجتمعات تعلم مهنية في مؤسسات الحج والعمرة (بناء النموذج في مهمة النقل لدى مؤسسات الطوافة)

أ. عبد العزيز بن محسن المضواحي - أ. هشام بن محمد محمود حافظ
الإدارة العامة للتربية والتعليم بمنطقة مكة المكرمة

ملخص البحث :

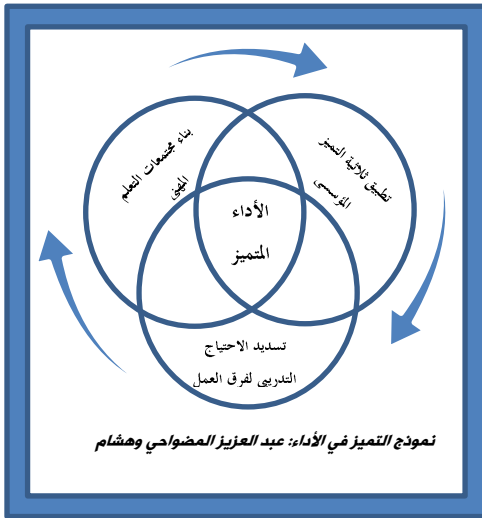
في ظل التحديات والتطورات المتسارعة لم تعد الممارسات والأدوار القديمة نافعة لقيادة خدمات (الحج والعمرة) في عصرنا الحالي. وبالتالي لن يحدث التكيف مع المعطيات الجديدة باستخدام مهارات وكفايات العصر الماضي. يتطلب التغيير في بيئة العمل (خدمة الحاج) قدراً كبيراً من الحكمة والمعرفة في آن واحد كونها تخدم شعيرة دينية وبأسلوب حضاري غايته (الحج المبرور). لذا يحتاج التغيير الإيجابي إلى قيادة فاعلة تستشرف المستقبل ولديها القدرة على التأكد من جاهزيتها الفكرية لإحداث التغيير، بحيث تكون دائماً مستعدة لمواجهة أي تحديات تمنعها من تحقيق رضا المستفيد (الحاج).

إن مبدأ التحسين المستمر في الأداء هو الرافعة الأساسية التي يُعول عليها في عالم اليوم، وهو ضرورة ملحة للحصول على نتائج إيجابية وخاصة في مجال إدارة المنظمات لرأسمالها البشري. غير أن الواقع المُلح ينطوي على مفارقة أساسية وهي أن التحسين المستمر للأداء يستنزف موارد مالية وبشرية، إلا أنه في نهاية المطاف يظل الأداء الجيد أقل تكلفة من الاستمرار في الأداء السيئ. وهنا نطرح تساؤلاً مهماً:

كيف يمكن الوصول إلى التميز المؤسسي في الأداء، مع تقليل الهدر في الموارد؟

في هذا الإطار لابد من بذل جهود حقيقية لتوجيه مفهوم التحسين المستمر وتطويره لهدف نبيل (خدمة الحاج)، وبلوغ غاية سامية (الحج المبرور).

وبالتالي جاءت هذه الورقة لتقدم أنموذجاً يضع الجهود التي تبذلها مؤسسات الحج والعمرة والجهات المساندة لها كمدخلات، ويعالج العمليات الرئيسية والمتشابهة بين تلك المؤسسات وفق المعايير العلمية والعالمية لتحسين الأداء، وبناء مجتمعات تعلم مهنية داخلية في كل مؤسسة وخارجية مع بقية المؤسسات؛ لتتضاعف من خلالها المخرجات في ظل التوازن بين المعرفة الإدارية والمهارات المكتسبة التي بدورها تنعكس على نمو التوجه الإيجابي لدى المستفيدين من هذا النموذج.



أولاً: الإطار العام للدراسة.

مدخل للدراسة:

تتجه أنظار العالم الإسلامي في كل عام إلى نجاح موسم الحج وعودة الحجاج سالمين إلى أوطانهم وقد تحقق لهم أداء النسك على أكمل وجه، غير أن نفس الحاج لا تطيب ولا تهدأ جوانحه ويشعر بالرضا إلا إذ انقلب إلى أهله وقد أدى الحج المبرور بكامل شروطه وأركانه وواجباته وسننه، لاسيما وقد أنفق مهجة قلبه ومُدَّخَر حياته، وركب الأهوال وقطع الفيافي وأتى من الفج العميق استجابة لنداء الخليل عليه السلام، ولنيل الجائزة التي تتعلق بها الأفئدة.. وكفى بها من جائزة (الحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة)١.

إن عبارة (الحج المبرور) مصطلح شرعي يُمثل الغاية التي يمكن أن نعاير عليها كافة الخدمات المقدمة للحاج أو المعتمر، وعليه: كيف يمكن أن تسهم مؤسسات الحج والعمرة كجهات خدمية في تحقيق هذه الغاية؟ وبلغة العصر: كيف يمكن لها أن تحقق رضا المستفيد (الحاج) في بلوغ غايته من رحلة الحج أو العمرة؟

لقد اجتهد علماء الأمة الإسلامية في بيان المعايير الشرعية للحج المبرور، ويمكن إجمالها في تسعة معايير: الإخلاص، واتباع السنة النبوية في أداء النسك، والتوبة النصوح، والنفقة الحلال، وإقامة ذكر الله تعالى، والتزود بالأعمال الصالحة، وتجنب النواهي (الرفث والفسوق والجدال)، والعج والتج (رفع الصوت بالتلبية، والذبح)، وتعظيم شعائر الله تعالى.

وبالنظر إلى هذه المعايير نلاحظ أنها تتعلق بالحاج شخصياً، إلا أنه من الأجدر أن تساهم مؤسسات الحج والعمرة في تحقيقها من خلال مجموعة من الخدمات تبدأ منذ أن يهمل الحاج أو المعتمر بالنسك، إلى أن يكمل نسكه متبعاً الهدى النبوي بما جاء فيه من الأوامر والنواهي؛ وذلك إما بالإرشاد والتوعية وإما بالمهام الخدمية الأخرى التي تسهل على الحاج تطبيق النسك بأكمل وجه.

نتفق جميعاً على أن خدمة الحاج شرف عظيم، وهي تحتاج إلى نُظُم وإمكانات مادية وطاقات بشرية تعمل باحترافية بما يؤسس لصناعة خدمية من نوع خاص (السياحة الدينية). وهنا نورد التساؤل التالي: كيف يمكن الوصول إلى التميز المؤسسي في الأداء، مع تقليل الهدر في الموارد؟

الهدف العام للدراسة:

تحقيق مبدأ التحسين المستمر في أداء مؤسسات الحج والعمرة.

أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية هذه الدراسة في عدة نقاط:

- تقديم نموذج ميسر لبناء مجتمعات تعلم مهنية داخل مؤسسات الحج والعمرة، وخارجها.
- اقتراح آلية لتحديد الاحتياجات التدريبية المرتبطة بمهام مزودي خدمة الحاج والمعتمر.
- تقديم تصور لسد الفجوة بين حاجة المستفيد (الحاج) والخدمة المقدمة من المؤسسات.

١ حديث مرفوع عن أبي هريرة رضي الله عنه.

توحيد الإجراءات وتنميط الأداء في ظل تشابه عمليات الخدمة بين المؤسسات.
الوصول للتميز المؤسسي لدى مزودي الخدمة (مؤسسات الحج والعمرة).
التأكيد على مبدأ التحسين المستمر للأداء لمواكبة التطور الهائل في صناعة السياحة (الدينية).

ثانياً: الإطار الإجرائي للدراسة.

تمهيد:

يعتبر مبدأ التحسين المستمر في الأداء الرافعة الأساسية التي يُعول عليها في عالم اليوم عند إدارة المنظمات لرأسمالها البشري. ومتى ما توفرت الرغبة في تطبيقه على مهام مؤسسات الحج والعمرة فإنه يجب أولاً حصر تلك المهام ثم تحديد العمليات الأساس تحت كل مهمة لتبدأ منها رحلة التحسين المستمر، مما يستلزم تأطير هذه العمليات بمعايير الأداء العالي أو ما يعرف بالتميز المؤسسي مع رصد المؤشرات السلوكية للأداء المتوقع، مما ينتج عنه ظهور احتياجات تدريبية في كل عملية من تلك العمليات. وبتسديد هذه الاحتياجات بالبرامج النوعية المناسبة والموجهة لكافة فئات العاملين (مزودي الخدمة) في مؤسسات الحج والعمرة فإن عملية التحسين في الأداء تكون قد بدأت للتو. ولضمان استمرارية هذه العملية وعدم اضمحلالها مع مرور الزمن فإننا نحتاج إلى إجراءات علمية وعملية أهمها تحفيز العاملين على النمو المهني، وبناء مجتمعات تعلم مهنية داخلية في كل مؤسسة، إضافة إلى شبكات تعلم خارجية مع بقية المؤسسات المشابهة لها وبيوت الخبرة المتخصصة في هذا الشأن. كل ذلك يكون مؤطراً في ظل التوازن بين المعرفة الإدارية والمهارات المكتسبة اللتان تنعكسان على التوجه الإيجابي لدى مزودي الخدمة. وإدراك أبعاد رحلة التحسين المستمر فإننا سنلقي الضوء أولاً على الخلفية النظرية التي توضح المفاهيم وتحدد أسس بناء الإجراءات العملية المقترحة في هذه الورقة وفق أنموذج عملي يراعي الحدود الموضوعية للورقة ويقدم حلاً منطقياً لمشكلة البحث.

المهام الرئيسية في خدمات الحج والعمرة:

النقل: سواءً كان بين المدن (جدة، مكة، المدينة، جدة) أم بين مكة المكرمة والمشاعر المقدسة.
الإسكان: سواءً في مكة المكرمة أم في المدينة المنورة، أم في المشاعر.
التغذية: المقدمة للحاج أو المعتمر طيلة فترة أداء النسك.
الصحة: وهي الخدمات الصحية التي تقدم للحاج أو المعتمر منذ دخوله من المنفذ إلى حين مغادرته من المملكة العربية السعودية.
الإرشاد: وهي الخدمات التوعوية المقدمة للحاج والمعتمر في كل المجالات: الدينية، أو الصحية، أو الجغرافية، أو التاريخية، ... إلخ.
ونظراً للحدود الموضوعية للورقة التي يتعذر من خلالها تناول كافة المهام الخمس فإنه يجدر بنا تقديم أنموذجاً عملياً يوضح الآلية الإجرائية لبناء مجتمع تعلم مهني خاص بهذه المهمة.

لذا فقد تم اختيار أولى هذه المهام الخمس، وهي (النقل) والتي تتضمن مجموعة من العمليات الأساسية والفرعية. بحيث يتم تحويلها إلى إجراءات ضمن عمل مؤسسات الحج (مؤسسات الطوافة الست: الدول العربية، الدول الإفريقية غير العربية، دول شرق آسيا، دول جنوب شرق آسيا، دول تركيا ومسلمي أوروبا، إيران) وفق خطوات التحول إلى أنموذج التميز في النقل كما يلي:

تحديد العمليات الرئيسية التي تتضمنها مهمة النقل.

تطبيق مفهوم (ثلاثية التميز المؤسسي) على هذه العمليات.

تحديد الفئات التي تباشر العمل في هذه العمليات.

تسديد الاحتياج التدريبي لكل فئة.

بناء مجتمعات تعلم مهنية داخل المؤسسة وخارجها.

رسم مخطط لنموذج التميز في مهمة النقل.

وعليه يمكن استنساخ الخطوات الإجرائية السابقة لأنموذج التميز في النقل لتطبيقها في بقية المهام الرئيسية لمؤسسات الطوافة، مما يعني تحقيق مبدأ التحسين المستمر في كافة المهام الخدمية لهذه المؤسسات. وهذا يتطلب قدراً كبيراً من الحكمة والمعرفة في آن واحد؛ كونها تخدم شعيرة دينية وبأسلوب حضاري غاياته (الحج المبرور). لذا تحتاج هذه الخدمة إلى قيادة فاعلة وفرق عمل متعلمة تسعى مجتمعة لتحقيق معايير الأداء العالي المؤدي إلى رضا المستفيد (الحاج).

خطوات التحول إلى أنموذج التميز في النقل:

العمليات التي تتضمنها مهمة النقل:

تندرج تحت مهمة النقل مجموعة من العمليات الأساس التي تقوم بها كافة المؤسسات منذ وصول الحاج إلى منفذ الوصول وانتهاءً بمغادرته من المنفذ. وفي الواقع أن هناك تشابهاً كبيراً يصل إلى درجة التطابق في تنفيذ هذه العمليات والعمليات المتفرعة عنها بين مؤسسات الطوافة الست، ويمكن حصرها في الجدول التالي:

م	العمليات الأساسية	إيضاح العملية
١	الاستقبال	استقبال الحاج في المنافذ.
٢	النقل بين المدن	نقل الحاج بين مكة والمدينة وجدة.
٣	التصعيد (التردي، والعام)	نقل الحاج بين مكة والمشاعر.
٤	التفويج	نقل الحاج للمغادرة إلى المدينة أو المطار.

تطبيق مفهوم (ثلاثية التميز المؤسسي) على عملية التصعيد (النقل العام).

التميز المؤسسي هو عبارة عن نظم ومنهجيات عالمية تطبق في الأعمال الخدمية والصناعية تسعى إلى تحسين الأداء بشكل عام بما يحقق رضا المستفيد من خلال إجراءات عملية متكاملة. ويمكن حصر هذه

النظم فيما يُعرف بثلاثية التميز المؤسسي (نظام الأيزو، واستراتيجية الكايزن، ومعايير التميز المؤسسي الأوروبي)

وحيث أن عملية التصعيد تنقسم إلى عمليتين فرعيتين: (النقل الترددي، والنقل العام)، إذ تختص العملية الأولى بنقل الحجاج الذين تقع مساكنهم على مسار حافلات النقل الترددي في المشاعر، في حين تختص العملية الثانية بنقل الحجاج إلى المساكن التي تقع خارج هذا المسار. ونظراً لضيق المساحة المتاحة لهذه الورقة، فسنطبق مفهوم ثلاثية التميز المؤسسي على عملية (النقل العام) فقط ضمن العملية الأساس (التصعيد)، على النحو التالي:

أولاً: نظام الأيزو (ISO 9000 - 2008)

وهو سلسلة من المواصفات والمقاييس الصادرة عن مؤسسة المواصفات والمقاييس الدولية المعتمدة عالمياً وتستخدم في تأكيد جودة العمليات والنشاطات المختلفة في المنشآت والمؤسسات، من خلال البنود التالية:

تحديد المجال	مراجع قياسية	مصطلحات وتعريفات	نظام إدارة الجودة.
مسؤوليات الإدارة	إدارة الموارد.	تصميم تحقيق المنتجات	القياس والتحليل والتحسين.

وتضمن هذه السلسلة جوانب مهمة في الأداء وهي: العمل المؤسسي، وإدارة المعرفة، وتحديد المسؤول عن كل عملية، وتحديد المنفذ لكل إجراء، والأتمة أو الحوسبة، والتنميط للأداء والتميز، وتوحيد الإجراءات والنماذج، ومؤشرات قياس الأداء^١.

وهذا يتطلب بناء دليل يشمل العمليات والإجراءات والنماذج وتعليمات العمل الخاصة بعملية النقل العام، كما يتطلب تطبيق هذا النظام إجراءات التدقيق الداخلي والمراجعة. (مرفق نموذج النقل العام).

ثانياً: استراتيجية الكايزن (KAIZEN)

وهي فلسفة إدارية لقيادة المؤسسات أو الشركات، معتمدة على تحليل العمليات والاجراءات، بالتركيز على تخفيض التكاليف وتخفيض التكلفة المتعلقة بالهدر في العمليات. ومن الأجدى أن تطبق هذه الاستراتيجية في أماكن العمل الخاصة بعملية التصعيد (مقر مجموعة الخدمة الميدانية في مكة)، وفي أماكن تقديم الخدمة للمستفيدين (أثناء التنقل بين مكة والمشاعر).

وتعتمد استراتيجية الكايزن على القواعد الخمس التالية^٢:

التنظيم: ترتيب الأشياء وتصنيفها حسب قواعد معروفة ومحددة ومعلومة، مثاله: ملفات مرشدي الحافلات، كعوب تذاكر الحافلات، ... إلخ^٣.

١ المواصفة القياسية الدولية أيزو ٩٠٠١، الإصدار الرابع ١٥-١١-٢٠٠٨، الموقع الإلكتروني: www.iso.org، تم النشر في سويسرا.

٢ إيماي: ماساكي، ٢٠١٠م، الكايزن، مفتاح التفوق في النجاح الياباني، ط ٢.

الترتيب: تقديم تصميم مرتب للحصول على ما نحتاج إليه وقت الحاجة. مثل: جدولة تصعيد الحجاج من سكن مكة وفق التوقيتات الزمنية للحافلات ،

النظافة: التخلص من المخلفات والزوائد والاشياء الغريبة لجعل اماكن العمل وتقديم الخدمة جذابة، مما يتطلب الالتزام بنظافة مكاتب وأماكن عمل موظفي التصعيد، ونظافة الحافلات، وأماكن سكن الحجاج.

الالتزام: القيام بالعمل الصحيح بأسلوب صحيح من المرة الاولى كمنهجية عمل لدى مقدمي الخدمة، مثل جدولة وصول الحافلات في الأوقات المحددة لضمان عدم تكديس الحجاج في الشوارع، والانطلاق في الأوقات المحددة والمعلن عنها للحاج وخاصة أثناء النفرة من عرفات إلى مزدلفة ثم إلى منى.

المعايرة: الوقت والتنظيم والترتيب والنظافة والالتزام معايير أساسية في بيئة العمل، وبالتالي يمكن تقويم الأداء باستخدام هذه المعايير لبيان كفاءة العاملين واعتماد مبدأ المحاسبية وتقديم التغذية الراجعة.

ثالثاً: معايير التميز الأوروبي (Excellence Model).

مع مطلع القرن الواحد والعشرين قامت منظمة الاتحاد الأوروبي للجودة الإدارية بابتكار نموذجاً خاصاً بمعايير التميز لتحكيمة في جوائز الجودة المحلية لدول الاتحاد ولجائزة الاتحاد الأوروبي بالكامل، ول يتم أيضاً اتخاذ هذه المعايير كنموذج لإنشاء أو تطوير النظم الإدارية في القطاعي الخاص والعام. واستمر انتشار نموذج معايير التميز الأوروبي حتى أصبح من أهم معايير التحكيم لجوائز الجودة الإدارية في أغلب دول العالم التي انضمت لها مؤخراً عدة دول عربية منها الإمارات ومصر والأردن وقطر والسعودية. وتقوم الآن المنظمة بمنح أكبر شهادات الجودة والتميز المؤسسي في العالم للمنشآت التي تتمكن من تحقيق تسعة معايير تحدد أهم العناصر التي تؤثر في أداء النظام وهي:

القيادة	العاملون	الاستراتيجية	الموارد والشراكات	العمليات والإنتاج والخدمات
نتائج العاملين	نتائج العملاء	النتائج المجتمعية	النتائج الرئيسية	

وتضمن هذه المعايير المميزات التالية للنظام ١:

تقييم وتطوير النظام الإداري بشكل يتوافق مع الأنظمة الدولية.

تحديد نقاط القوة وتعظيمها وإبرازها مع ضمان التطوير والتحسين المستمر لها.

تحديد فرص التحسين والعمل على وضع سياسات المعالجة والتحسين للوصول إلى مستويات التميز.

التأكيد على صحة الدورة المستندية، ووضع إجراءات محددة وموثقة لتنفيذ العمليات والخطط.

التأكد من التوصيف الوظيفي ودرجة تنفيذه ومدى صحته، وتطوير مخططات الأداء الوظيفي.

الاهتمام بالاستبانات والاقتراحات والشكاوى وتحليلها علمياً والتعامل معها بشكل إيجابي.

التأكيد على أنظمة التقييم الوظيفي للموظفين ومدى كفاءة كل موظف في أداء مهام عمله.

١ الموقع الإلكتروني لنموذج التميز المؤسسي الأوروبي: www.efqm.org

ويمكن تطبيق المعايير التسعة للتميز الأوربي على عملية التصعيد (النقل العام) كالتالي:
القيادة: وذلك من خلال توفر رؤية مؤسسية مشتركة، ورسالة تحفز العاملين، وخطة عمل تحتوي على أهداف قابلة للتنفيذ.

العاملون: وجود فرق عمل، تخضع لمبدأ العدالة، وتلتزم بالتدريب المستمر، ولها مسار وظيفي محدد.
الاستراتيجية: التحقق من وجود نظرة مستقبلية شاملة لضمان تطوير كافة العمليات الفرعية، وانتشار الروح التنافسية لتحقيق التميز في مجال الخدمة.
الموارد والشراكات: من خلال تقييم أداء الموردين والتحقق من أفضل العطاءات، وعقد الشراكات مع الجهات المختلفة لضمان التطوير المستمر في الخدمة.
العمليات والإنتاج والخدمات: من خلال تحديد العمليات وفق نظام الأيزو، والتصميم النوعي للخدمة المقدمة، ومدى مناسبتها للمستفيد (الحاج).

نتائج العاملين: التأكد من كفاءة العاملين وقياس أداءهم بأدوات علمية مقننة.
نتائج العملاء: قياس رضا (الحاج) باستخدام أدوات علمية مقننة.
النتائج المجتمعية: قياس العائد على المجتمع المحلي مادياً ومعنوياً.
النتائج الرئيسية: قياس العائد على المؤسسة، والتأكد من مستوى الدخل العام.
الفئات التي تباشر العمل في عمليات النقل.
تصنف فئات العاملين في مجال النقل إلى خمس مجموعات على النحو التالي:
رؤساء المجموعات ونوابهم.

القيادات التنفيذية (الميدانية).

الموظفون الإداريون.

الموظفون الفنيون (المرشدون).

المشاركون من خارج المؤسسات (المرور، نقابة السيارات،

وتشير الإحصاءات المستقاة من مؤسسات الطوافة إلى أن متوسط عدد العاملين الذين يباشرون مهمة النقل في المؤسسة الواحدة يصل إلى (٤٠٨ شخص) في حين يصل متوسط عدد العاملين في كافة مؤسسات الطوافة مع المشاركين من خارج المؤسسات إلى (٢٤٥٦ شخص). وهذا يدل على ضخامة الأعداد التي تباشر هذه المهمة وضخامة عمليات تسديد الاحتياج التدريبي الناتج عنها. فكيف الحال مع بقية مهام المؤسسات؟

م	الفئة	معدل العاملين في المؤسسة الواحدة	العدد على مستوى مؤسسات الطوافة	إيضاحات
١	رؤساء المجموعات ونوابهم	١٦٢	٩٧٢	مضافاً إليهم عضو مجلس الإدارة
٢	القيادات التنفيذية (الميدانية)	٨١	٤٨٦	أعضاء النقل في المؤسسات
٣	الموظفون الإداريون	٥	٣٠	العاملون في قسم النقل
٤	الموظفون الفنيون (المرشدون)	١٦٠	٩٦٠	المرافقون للباصات
٥	المشاركون من خارج المؤسسة	-	٨	من: المرور، ونقابة السيارات...
	الإجمالي	٤٠٨	٢٤٥٦	

تسديد الاحتياج التدريبي لكل فئة.

الاحتياج التدريبي هو: نقص في مستوى القدرات المعرفية، أو المهارية، أو السلوكية ينعكس في شكل فجوة أداء سالبة بين مستوى الأداء الفعلي والمستوى المستهدف^١ (التميز المؤسسي). ويتولد هذا النقص عادة إما بسبب انخفاض مؤهلات وخبرات مزود الخدمة، أو بسبب ارتفاع سقف الأداء العالي عن الأداء المألوف لدى مزودي الخدمة (الموظفين). وهنا يجب تحديد البرامج النوعية المقدمة لسد هذا النقص الناتج عن الحالتين السابقتين، وتحفيز الموظفين للالتحاق بها وتقويم أثر التدريب وتقديم التغذية الراجعة. مستويات الاحتياج التدريبي ٢:

احتياجات المنظمة: المرتبطة بأهدافها الاستراتيجية والمرحلة التي تمر بها المنظمة في دورة حياتها. احتياجات الوظيفة: أي احتياجات أداء الدور الوظيفي للوظيفة المتعلقة بالتخصصات الفنية أو التخصصات الإدارية والإشرافية. احتياجات الموظف: وهي ترتبط بمستوى أدائه العملي ونمطه الفكري ومؤهلاته الكفائية (الجدارات) للقيام بأدواره الوظيفية.

بعد تحليل الوظائف المندرجة تحت مهمة النقل فإنه يمكن تسديد الاحتياج التدريبي وفق الجدول التالي:

^١ توفيق: عبد الرحمن، ٢٠٠٧، المدربون الناجحون ماذا يفعلون؟، ص: ٢٩، الناشر: مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.

٢ المرجع السابق، ص: ٣٠.

الفئة	الاحتياج التدريبي	البرامج التدريبية
رؤساء المجموعات ونوابهم	برامج إشرافية	قيادة التخطيط، القيادة بالقيم، قيادة التغيير، إدارة الأداء العالي، عمليات الجودة الشاملة، قيادة الموارد البشرية والمالية.
القيادات التنفيذية (الميدانية)	برامج تنفيذية	إدارة الأداء المؤسسي، بوصلة التفكير، أساليب حل المشكلات بطرق إبداعية، إدارة منع المخاطر، بناء فرق العمل، مهارات الاتصال الإنساني، رضا المستفيد (الحاج).
الموظفون الإداريون	برامج إدارية	مهارات الاتصال الكتابي، مهارات سكرتارية، فن إدارة الوقت، التنظيم المكتبي.
الموظفون الفنيون (المرشدون)	برامج مهارية	مهارات التواصل والإقناع، خطة حركة السير المروري، مهارات لغوية.
المشاركون من خارج المؤسسة	برامج إشرافية- تنفيذية	قيادة التخطيط، قيادة التغيير، أساليب حل المشكلات بطرق إبداعية، إدارة منع المخاطر.

بناء مجتمعات تعلم مهنية داخل مؤسسات الطوافة وخارجها:

مجتمعات التعلم المهني هي: فرق العمل التي تتشارك بصورة منظمة في التعلم وتبادل الخبرات، أملاً في تحقيق التحسين المستمر للأداء، من خلال الرؤية المشتركة للمنظمة.

ويرتكز هذا المفهوم على ثلاث أفكار أو افتراضات كبرى تشكل لب عملية المجتمع التعليمي المهني ١:

ثقافة تآزرية وجهد جماعي تعاوني يركزان على التعلم.

التركيز على التعلم عن طريق العمل.

التركيز على النتائج والالتزام بالتحسين المستمر.

وعندما تقود عملية مجتمع التعلم المهني النظام بأكمله فإنه يصبح لدى المشاركين شعور بالهوية الذاتية يتجاوز الجزء الخاص بهم في النظام، مطلقين طاقة الولاء المتبادل والتنافس في سبيل الصالح العام" ٢.

وبتطبيق هذا المفهوم داخل مؤسسات الحج والعمرة، فإنه يمكننا بناء مجتمعات تعلم مهنية على مهمة النقل تحديداً من خلال ما يلي:

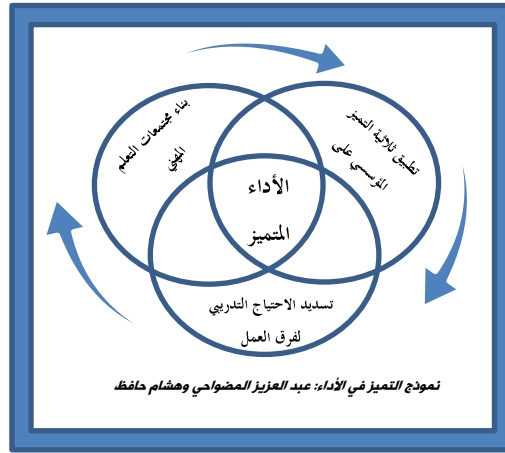
دراسة تقارير الموسم المنصرم بعد انتهائه مباشرة، أي في شهر محرم، وتحديد نقاط الضعف الواردة في مهمة النقل داخل كل مؤسسة طوافة.

١ دوفور: ريتشارد & مايكل فلان، ٢٠١٤، الثقافات تبنى لتبقى (المجتمعات التعليمية المهنية، الشمولية أثناء العمل)، ترجمة: مدارس الظهران الأهلية، ص: ١٨، الناشر: دار الكتاب التربوي للنشر والتوزيع، الدمام.

٢ المرجع السابق، ص: ٤.

عقد ورش عمل لفريق النقل، لتذليل الصعوبات الواردة في التقرير وتقديم حلول مبتكرة تتناسب مع ظروف المؤسسة، من خلال تحديد الاحتياجات المادية والبشرية والتدريبية لتجاوزها. إتاحة الفرصة للعاملين في مجال النقل داخل المؤسسة للتشاور والتجريب وإثارة الحراك الفكري عند اختبار هذه الحلول على أرض الواقع والتدريب عليها في الفترة بين شهري ربيع الأول و ربيع الثاني. مناقشة نتائج التجريب وتطوير آليات العمل، مما يسهم بشكل كبير في استمرارية أثر التدريب ونقل الخبرات بين كافة العاملين في هذا المجال، خلال شهر جمادى الأول. ربط فرق العمل (النقل) في مؤسسات الحج والعمرة بشبكات التواصل التقنية أو بلقاء نصف سنوي للتواصل مع بعضها البعض وتقييم أفضل الحلول والأفكار في مجال النقل، ومكافأتها. عند ظهور مشكلات تستلزم وجود خبراء مختصين، يستحسن فتح المجال لقيادات فرق العمل التواصل مع بيوت الخبرة المحلية (الجامعات، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، وزارة الحج، إلخ) أو بيوت الخبرة الدولية من خلال الزيارات أو إقامة الملتقيات والمؤتمرات.

رسم مخطط لنموذج التميز في مهمة النقل.



إن رسم مخطط النموذج يؤدي إلى تثبيت الصورة الذهنية للمقترح بحيث يسهل على قادة مؤسسات الحج والعمرة تطبيقه في مهمة النقل وتعميمه على بقية المهام، مع مراعاة مراحل الانتقال المنطقي داخل النموذج والتي يمكن وصفها كالتالي:

مرحلة فرز الاحتياجات.

مرحلة تثبيت المهارة في ثقافة الفريق.

مرحلة التغذية الراجعة.

نتائج الدراسة:

وجود اختلاف وتباين في أداء المهام المتشابهة أو المتطابقة لمؤسسات الحج والعمرة، والحاجة تدعو إلى توحيد الإجراءات والنماذج وتنميط الأداء، لتحسين مخرجات الخدمة، والتقليل من الهدر في الموارد المادية والبشرية.

وجود فجوة غير منتظمة بين حاجة المستفيد (الحاج) والخدمات المقدمة له في مهام مؤسسات الحج والعمرة المختلفة، تظهر من خلال تحليل استبانات قياس رضا الحاج، ونسبة الشكاوى.

وجود حاجات تدريبية ضخمة لدى فرق العمل المنفذة لمهام مؤسسات الحج والعمرة، مما يتطلب جدولتها على أشهر العام الهجري قبل بداية الموسم القادم.

البرامج التدريبية المنفذة لمنسوبي مؤسسات الحج والعمرة لم تُبن على منهجية علمية لتحديد الاحتياج كماً وكيفاً.

إفساح المجال لتطبيق نموذج التميز يتطلب في بداية الأمر وقتاً وجهداً من فرق العمل وإرادة قوية من أصحاب القرار؛ لتثبيت مبدأ التحسين المستمر في ثقافة عمل المؤسسات.

نموذج التميز في الأداء مشروع محلي يمهد لصناعة السياحة الدينية المؤدية لرضا المستفيد (الحاج).

التوصيات:

١. وضع مؤشرات لقياس الأداء على مستوى الفرد ضمن فريق العمل، وعلى مستوى الوحدة أو القسم، وعلى مستوى المؤسسة.
٢. توحيد الإجراءات والنماذج ضمن العمليات المتطابقة، لتنميط الأداء في مهام مؤسسات الطوافة للاستفادة من طاقات ومواهب فرق العمل في تحسين الأداء.
٣. تطبيق الأساليب العلمية لتحديد الاحتياج التدريبي وتحسين أداء مؤسسات الطوافة؛ كونها تخدم شعيرية دينية وبأسلوب حضاري غايته (الحج المبرور).
٤. وضع حوافز مادية ومعنوية للموظفين خاصة أصحاب المبادرات الابتكارية، وربط السلم الوظيفي بالمسار التدريبي، بحيث يرتبط بكل وظيفة عدد ساعات تدريبية محددة.
٥. الاستفادة من الفترات الزمنية التي لا توجد بها كثافة عملية في عقد ورش العمل والبرامج التدريبية لمنسوبي المؤسسات، وإتاحة الفرصة الكافية للتشاور والتجريب وإثارة الحوار الفكري ضمن مجتمعات التعلم المهني.
٦. تسكين مشروع النموذج لدى الهيئة التنسيقية لمؤسسات أرباب الطوائف، بإشراف ودعم من مقام وزارة الحج والعمرة.
٧. فتح قنوات الاتصال والشراكات مع معهد خادم الحرمين للحج والعمرة، وبيوت الخبرة المتنوعة لتقديم الاستشارات وتبني الأفكار والخبرات العملية لتحسين الأداء في كل مهمة من مهام المؤسسات.

المحور الثاني:

الدراسات البيئية والصحية

الاتجاهات السلوكيات والمعرفية حول استخدام جهاز مزيل الرجفان الخارجي الأوتوماتيكي من قبل مقدمي الخدمة الإسعافية في هيئة الهلل الأحمر السعودي بموسم الحج ١٤٣٥ هـ

(في نطاقات العاصمة المقدسة و المشاعر و الإسناد والفرق الميدانية)

الأخصائي/ محمد منصور الشريف - الأخصائي/ يوسف جمال سمكري - الأخصائي/ هيثم محمد مليباري
الدكتور/ أحمد بن محمد الخريصي - الأخصائي/ إبراهيم بن علي اليماني
الدكتور/ رشيد بن صالح العيد - الدكتور/ خالد بن سالم الحبشي
هيئة الهلال الأحمر السعودي - مكة المكرمة

ملخص الدراسة:

يهدف الفريق الباحث إلى التعرف على الاتجاهات السلوكية والمعرفية حول استخدام جهاز مزيل الرجفان الأوتوماتيكي الخارجي (AED) من قبل مقدمي الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الأحمر السعودي بموسم الحج ١٤٣٥ هـ.

مجتمع الدراسة:

الفرق الإسعافية الميدانية المشاركة في موسم الحج ١٤٣٥ هـ.

منهجية البحث:

الدراسة نوعيه مع استخدام بعض الأساليب الكمية وتصميمها دراسة وصفية إستقصائية وكانت الأداة البحثية الرئيسية هي استبيان مبتكر من الفريق الباحث.

أهم النتائج:

بما يختص بالجانب المعرفي لدى الفرق الإسعافية المشاركة ظهر للفريق الباحث أن هناك نسبة كبيرة من الفرق الإسعافية موافقين على أن جهاز AED يعتبر أحد أهم أجهزة الخدمة الإسعافية الأساسية وكانت النسبة (٩٤.٢٣٪) من أصل ١٥٦ فرقة وكانت نسبة عدد الغير موافقين (٣.٢٪) وكانت النسبة المحايدة (٢.٥٪).

بينما أظهرت النتائج إلى الفريق الباحث جانب معرفي آخر حيث أن هناك ردود متفاوتة حول احتمالية خطر استخدام جهاز AED على المسعف في الميدان أو عربة الإسعاف، وكانت النسبة الاعلى للموافقين بنسبة (٤٧.٤٪) وبينما نسبة الراضين (٣٥.٢٥٪) وكان هناك نسبة محايدة (١٧.٣٥٪).

كما أشارت النتائج أيضا الى إتجاه سلوكي حيث أن اغلب المشاركين يرون ان أولوية نقل الحالة الإسعافية الى منشأة صحية قريبة مقدمة علي استخدام جهاز AED لحالات توقف القلب والتنفس بنسبة (٦٥.٣٨٪) وبينما الراضين (٢٣.٠٧٪) وكانت نسبة المحايدين (١١.٥٥٪).

الإنطباع العام:

تشكل للفريق الباحث انطباع عام حول بعض الاتجاهات السلوكية و المعرفية لدى الفرق الإسعافية، الأول أن هناك نسبة كبيرة من الفرق تشير إلى أهمية وجود جهاز AED من ضمن المعدات الأساسية مع الفرق الإسعافية ومن هذا المنطلق يرى الفريق الباحث ضرورة توفر الجهاز في جميع الفرق الإسعافية بنسبة ١٠٠٪. الاتجاه الثاني حول احتمالية خطر استخدام الجهاز في الميدان في عربة الإسعاف. و تبين كذلك من خلال الدراسة أن هناك نسبة من بعض الفرق المستهدفة لديها اتجاه سلوكي حول أولوية النقل لأقرب مستشفى الحالة حيث انه مقدم علي استخدام جهاز AED.

التوصيات:

ومن منطلق هذين الاتجاهين يرى الفريق الباحث ضرورة تكثيف الدورات التدريبية للفرق الإسعافية المشاركة لتحسين الاتجاهات السلوكية والمعرفية لدى الفرق.

المقدمة:

تقدم الهيئة في موسم الحج الخدمات الإسعافية لكثير من الحالات بمختلف أنواعها والتي قد ينتج عنها حالات توقف قلب وتنفس. ومن أساسيات الخدمة الإسعافية لحالات توقف القلب والتنفس تقديم دعم الحياه الأساسي (BLS)، والذي يستخدم به احد اهم الاجهزة الطبية ((جهاز مزيل الرجفان الأوتوماتيكي الخارجي)) AED. بحسب موقع جمعية القلب السعودية الإلكترونية، أثبتت الدراسات في العشر السنوات الأخيرة أن نسبة نجاح استخدام جهاز AED في الدقيقة الأولى تصل الى ٩٠٪ و تنخفض بنسبة ١٠٪ عن كل دقيقة تأخير في الاستخدام حتى تصل الى نسبة النجاة ١٠٪ في الدقيقة العاشرة. لذا تهدف هذه الدراسة للكشف عن أهمية وجوده من ضمن التجهيزات ومعرفة ماهي الاتجاهات السلوكيات والمعرفية اتجاه استخدام جهاز AED من قبل مقدمي الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الاحمر السعودي بموسم الحج ١٤٣٥ هـ. الإطار النظري للدراسة:

إلتمس الفريق الباحث من خلال الخبرة الميدانية أن هناك بعض الاتجاهات السلوكية والمعرفية اتجاه استخدام الجهاز من قبل مقدمي الخدمة الإسعافية. والاتجاهات السلوكي هو نشاط (جسمي ، عقلي ، إجتماعي أو انفعالي) يصدر عن المسعف نتيجة تفاعل بينه وبين البيئة المحيطة به مثال علي ذلك تقديم الأولوية للنقل السريع لأقرب مستشفى علي إستخدام جهاز مزيل الرجفان. بينما الاتجاه المعرفي هو تقييم إداركي للكيان يؤسس معتقدات الفرد نحو هذا الكيان ، ويعتبر هذا الاتجاه إما نتيجة خبرة مباشرة او تعلم من الملاحظة البيئية ومثال علي ذلك هو اعتقاد بعض الفرق الإسعافية بأن إستخدام الجهاز داخل عربة الإسعاف او الميدان يمكن ان يشكل خطر علي سلامة المسعف. لذا هدف الفريق الباحث قياس هذه الاتجاهات وذلك من خلال استخدام اساليب البحث العلمية.

خلفية الدراسة:

الأبحاث السابقة:

من خلال البحث عبر شبكة الانترنت في محركات البحث العلمية مثل (Google Scholar , PubMed, Ovid) لم يتوصل فريق البحث إلي الحصول علي دراسات سابقة ذات علاقة مباشرة بالموضوع البحثي ، وإنما وجدت بعض الدراسات السابقة ذات علاقة متعلقة ببعض نقاط البحث الأصلي. فقد تمت الإستعانة بدراسة في كوريا تختص بتجربة استخدام جهاز AED أثناء السير بعربة الإسعاف بسرعات مختلفة والتحقق من أداء الجهاز ومدى سلامة استخدامه داخل عربة الاسعاف والتي كانت داعمة لتصحيح أحد الاتجاهات السلوكية للفرق الإسعافية التي تتعلق بالسلامة أثناء استخدام الجهاز. وكذلك تمت الاستعانة بدراسة أخرى بلندن كانت داعمة لتصحيحالاتجاه المعرفي حول أهمية استخدام الجهاز ومدى فعالية استخدامه لحالات توقف القلب والتنفس وذلك من خلال مقارنة بين الحالات التي تم استخدام الجهاز بها والحالات التي فقط تم عمل لها انعاش قلبي رئوي.

نهج الدراسة:

الدراسة اتخذت النهج الوصفي الاستقصائي كتصميم للعينات الممثلة من الفرق الإسعافية، وكانت نوعية الدراسة: دراسة نوعية مع استخدام بعض الأساليب الكمية.

-**الادوات المستخدمة في تجميع البيانات:** - تم حصر الفرق الإسعافية المستهدفة من برنامج الحج بطريقة عشوائية ممثلة من خلال برنامج Randomizer Sample و كانت نسبة العينة ٢٥٪ ممثلة من كل قطاع العاصمة المقدسة ، المشاعر المقدسة ، الاسناد و الفرق الميدانية الأخرى و تمثلت في إجمالي ١٥٦ فرقة إسعافية من أصل ٦٠٦ فرقة إسعافية مشاركة في موسم بنسبة.

- تم إعداد و توزيع الاستبيانات علي العينات الممثلة كل استبيان مكون من ١١ سؤال تتضمن ثلاث محاور: محور الاهمية و محور الكفاية والكفاءة والمحرك الثالث المهارة والاستخدام.تم استهداف مقدم الخدمة الإسعافية والذي يتولى مهامه في كابينة الإسعاف.

إطار الدراسة:

الحدود البحثية: الاتجاهات السلوكيات والمعرفية اتجاه استخدام جهاز AED من قبل مقدمي الخدمة الإسعافية في هيئة الهلال الاحمر السعودي.

الحدود المكانية: نطاقات العاصمة المقدسة و المشاعر والاسناد و الحرم و الدراجات النارية.

الحدو الزمانية: موسم الحج لعام ١٤٣٥ هـ.

نوعية و طريقة الدراسة:

الدراسة اعتمدت على النهج الاستقصائي حيث أن هذا الأسلوب مناسب لتحليل الخلفية العلمية و السلوك لاستخدام جهاز مزيل الرجفان الأوتوماتيكي الخارجي من قبل مقدم الخدمة الإسعافية في الظروف الغير

عادية للاستخدام على سبيل المثال: قرب المسافة الزمنية لنقل الحالة الإسعافية و أثناء السير بعربة الإسعاف و كذلك ردة الفعل في حال عدم توفر أو جاهزية الجهاز في عربة الإسعاف. في البداية، قام فريق البحث بعملية المسح الميداني لمراكز العاصمة بتاريخ ٢٥/ذي الحجة لتوزيع الاستبيانات وجمعها بعد إكمالها من الفرق الإسعافية. كان لهذه الطريقة اثر إيجابي في اكتساب فريق البحث معلومات مفيدة عن طبيعة سير العمل الإسعافي في أرض الميدان لموسم الحج و مطابقتها مع مصادر المعلومات للقوى العاملة و الآلية كبرنامج الحج و بيان إدارة الحج و العمرة. على الجانب الآخر، تم تغيير طريقة من المسح الميداني إلى توزيع الاستبيانات على مشرفي نطاقات المشاعر و الإسناد و الفرق الميدانية الأخرى (الحرم و الدرجات النارية) وذلك لان الطريقة الأولى تحتاج إلى وقت أطول في إنهاء المهمة بدليل استغراقها من الفترة ١٢/٢٥ إلى ١٢/٢٩ على الرغم أنها أسرع من ناحية جمع الاستبيانات مقارنة مع طريقة توزيعها على مشرفي النطاقات و انتظار عودتها من المراكز الإسعافية.

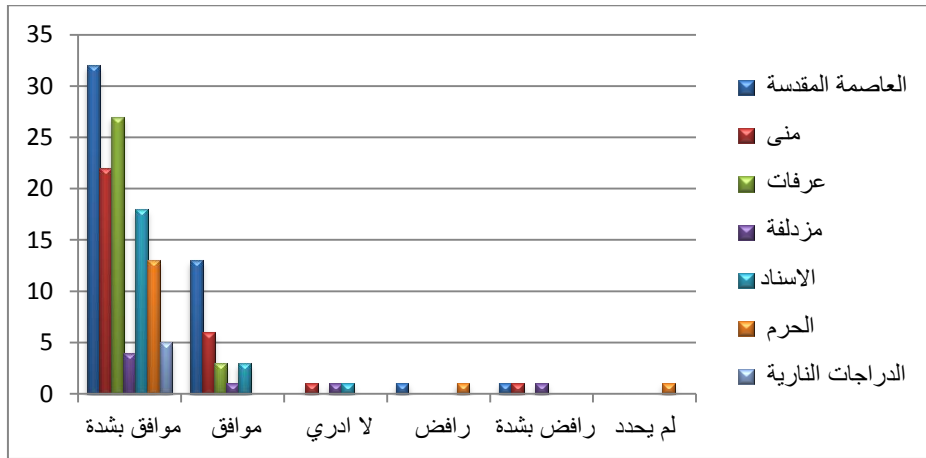
الأدوات البحثية:

الاستبانة:

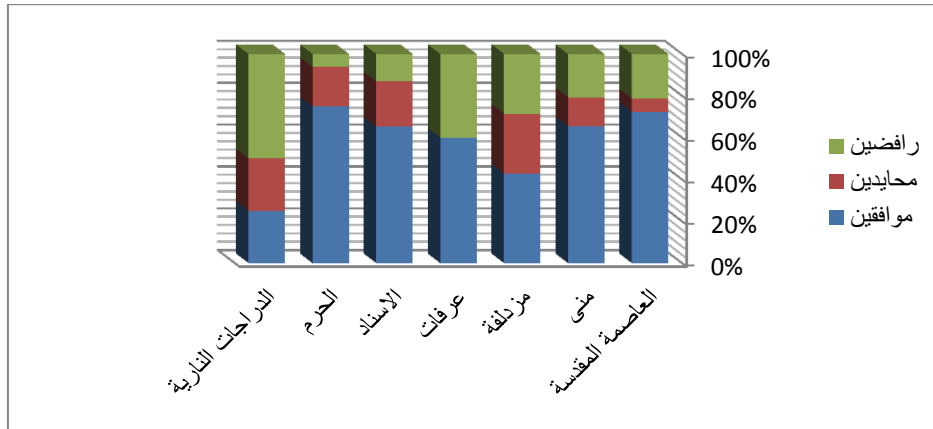
كانت محاور الاستبيان للفرق الإسعافية و الميدانية الأخرى تتكون من عدة أسئلة بنظام ليكرت الخماسي لكي يتم الوصول إلى مقياس الرفض أو القبول بدرجاته المتوسطة أو القوية. بعد ذلك يتم وضع مقياس محدد من ١ إلى ٣ (١ موافق، ٢ محايد، ٣ رافض) بناءً على ما تم رصده من مقياس ليكرت الخماسي. كانت هذه الطريقة متوائمه مع نوعية الدراسة وهدف البحث الأساسي لان ليس بالضرورة معرفة موقف العينة إنما درجة قبولها (البكر ، ٢٠١١). لكن بالمقابل، كان من الأفضل توزيع الاستبيانات على نطاق العاصمة بوجود المتغيرين سنوات الخبرة و المؤهل العلمي اللذين لم ينتبه لهما الفريق الباحث إلا بعد الانتهاء من جمع الاستبيانات للنطاق و تم تداركهما في الإدراج لباقي النطاقات و الفرق الميدانية الأخرى.

عرض النتائج:

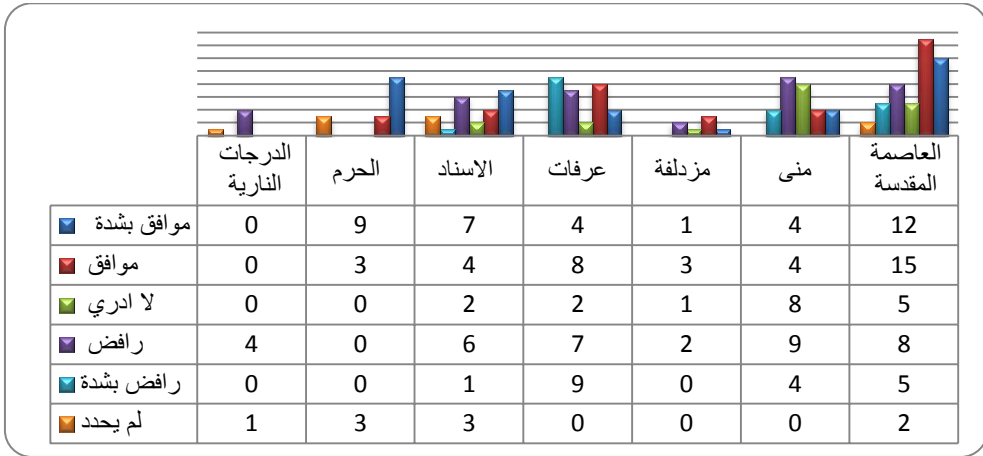
من خلال الدراسة تبين للفريق الباحث الاتجاه المعرفي لبعض الفرق الإسعافية حول أن جهاز AED من أهم الأجهزة الطبية الأساسية في عربة الإسعاف. وكما هو موضح في الرسم البياني ١ والذي يوضح أهمية اعتبار جهاز AED كجهاز طبي أساسي مع الفرقة الإسعافية وكان عدد الموافقين بشدة علي كون الجهاز من اهم الاجهزة الطبية الأساسية المتواجدة في عربة الاسعاف ١٠٣ وعدد الموافقين ٢٦ فيصبح الناتج للمسعفين المؤيدين علي ضرورة وجود جهاز AED كتجهيز أساسي ضمن عربة الاسعاف ١٢٩ مسعف وبذلك تكون نسبة المؤيدين علي اهمية وجودة ٩٥٪ من الفرق الإسعافية المشاركة في موسم الحج بينما تنوعت النسب الباقية على ٤.٤٪ للرافضين بشده و الرافضين و ٠.٦٪ كانت نسبة محايدة.



رسم بياني 1 يوضح الاتجاه المعرفي حول أهمية جهاز AED كجهاز طبي أساسي مع الفرقة الإسعافية بالإضافة أحد أهم النتائج التي ظهرت للفريق الباحث أحد الاتجاهات السلوكية حول اولوية النقل السريع للمستشفى لحالات توقف القلب و التنفس مقدم علي استخدام جهاز AED ويشير الرسم البياني ٢ الى أن اغلب المشاركين يرون ان أولوية نقل الحالة الإسعافية الى منشأة صحية قريبة مقدمة علي استخدام جهاز AED لحالات توقف القلب والتنفس بنسبة (٦٥.٢٨٪) وبينما نسبة الراضين (٢٣.٠٧٪) وكانت نسبة المحايدين (١١.٥٥٪).



رسم بياني 2 يوضح أولوية استخدام جهاز AED أو النقل إلى منشأة صحية قريبة أيضا احد النتائج الهامة التي ظهرت لدى الفريق الباحث ان هناك اتجاة معرفي حول خطر وسلامة استخدام الجهاز وكانت النتائج تشير في الرسم البياني ٣ الى ان نسبة ٤٧.٤٦٪ من المشاركين يرون أن استخدام جهاز AED في الميدان أو عربة الإسعاف يشكل خطراً على السلامة الشخصية بينما نسبة ٣٥.٢٥٪ يرفضون ذلك و ١٧.٣٠٪ كانت نسبة المحايدين.



رسم بياني 3 يوضح رأي المشاركين حول خطورة استخدام جهاز AED على السلامة الشخصية

تحليل ونقاش النتائج:

يعتبر جهاز AED أحد أهم الأجهزة الطبية الأساسية في عربة الإسعاف. فمن خلال أحد الدراسات السابقة التي أجريت على مقدمي الخدمة الإسعافية في اسعاف لندن حول مخرجات الإنعاش القلبي الرئوي لعدد ٢١٢ حالة اسعافية بدون استخدام جهاز AED، كانت نسبة النجاة منها ٥ حالات بنسبة (٢٪) بينما عند استخدام AED لعدد ١٨٦ حاله اسعافية كان عدد حالات النجاح ٧ حالات بنسبة (٤٪)، على الرغم من صغر الرقم الإحصائي لحالات النجاة كمقارنه بين الدراستين إلا أنه يوضح أهمية استخدام الجهاز والإعتماد على خطوات سلسلة النجاة كما سوف يوضح لاحقاً في هذه الورقه العلمية خصوصاً في الدقائق العشر الأولى من الإستجابة^(١)، أيضاً، في ميزان الشريعة الإسلامية هذا الرقم له أهمية وقيمة عظيمة لإحياء نفس واحد، قال الله تعالى (ومن أحيائها فكأنما أحيى الناس جميعاً)^(٢)، لذلك يرى فريق البحث أهمية وجود و استخدام الجهاز في الحالات التي تستدعي ذلك سواء في موقع المريض أو أثناء الانتقال إلى المنشأة الصحية مما ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمة الإسعافية بالمستوى الأساسي و تطبيق فعلي لمهارة استخدام جهاز AED. مما يتفق على ما سبق، يرى المشاركون في الدراسة بنسبة ٩٤.٢٣٪ موافقه على أن جهاز AED يعتبر جهاز طبي أساسي في عربة الإسعاف، في ذات السياق، هل من الممكن الاكتفاء بنقل الحالة الإسعافية بصفه سريعة للمنشأة الصحية القريبة دون استخدام جهاز AED عند استحقاقها لذلك؟

1- Department of Emergency Medical Technician. (2010). Performance of an automated external defibrillator in a moving ambulance vehicle. Pubmed.gov. Retrieved from:

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20122777>

2- Cho J., Chung SP., Chung HS., Kim SH., Lee HS. (2008). Accuracy of Automated External Defibrillators During Ambulance Transport: Simulation Study. Koreamed. Retrieved from:

<http://www.koreamed.org/SearchBasic.php?RID=0082JKSEM/2008.19.5.449&DT=1#VOID> Walters,

من خلال الموقع الإلكتروني لجمعية القلب السعودية، تشير دراسات سابقه أنه في كل دقيقة تأخير في استخدام جهاز AED من الدقيقة الأولى تتناقص فرصة النجاة للمريض بنسبة ١٠٪ إلى أن تصل في الدقيقة العاشرة نسبة النجاة ١٠٪ فقط^(١). بأكثر تعمق، في الموقع الرسمي الإلكتروني لجمعية القلب الأمريكية هناك ما يسمى (Chain of survival) والتي هي سلسله تبين خطوات العناية المقدمة لحالات توقف القلب و التنفس موضحةً خطوة استخدام جهاز AED قبل النقل بعربة الإسعاف مما يدل على الأولوية الهامة في هذا الجانب^(٢).



صورة 1 Chain of Survival

عند العودة إلى المشاركين في الاستبيان، هناك نسبة ٦٥.٣٨٪ يرون أن أولوية نقل الحالة الاسعافية إلى المنشأة الصحية مقدمة على استخدام جهاز AED بينما نسبة ٢٢.٠٧٪ يرفضون ذلك و ١١.٥٥٪ كانت نسبة المحايدة. بإسهاب أكثر، ارتفاع نسبة الموافقين تشير الى أن هناك قصور نوع ما في مستوى الوعي حول تطبيق (chain of survival) والذي يقدم استخدام جهاز مزيل الرجفان علي النقل كما هو موضح في صورة (١). إن استخدام جهاز AED في عملية الإنعاش القلبي الرئوي -الذي يعتبر كما ذكر آنفاً جهاز طبي اساسي في الخدمة الاسعافية- له أولوية مقدمة على النقل الإسعافي إذا استدعت الظروف الصحية للحالة الاسعافية. على الجانب الآخر، هناك من يعتقد أن استخدام جهاز AED له مخاطر على السلامة الشخصية للمسعف في الميدان أو عربة الإسعاف.

تشير نتائج الاستبيان أن ٤٧.٤٦٪ من المشاركين يرون أن استخدام جهاز AED في الميدان أو عربة الإسعاف يشكل خطراً على السلامة الشخصية بينما نسبة ٣٥.٢٥٪ يرفضون ذلك و ١٧.٣٠٪ كانت نسبة المحايدة. في واقع الأمر، جهاز AED لا يشكل خطراً على مقدم الرعاية الطبية الطارئة إذ ان هناك دراسة توضح هذه الجزئية في مجلة علمية منشورة في موقع جمعية القلب الأمريكية تتلخص في خطورة نادرة جداً قد تحدث لمقدم الرعاية الطبية الطارئة إما بسبب سوء استخدام أو خلل في وظائف جهاز AED أو أثناء التدريب و

1- G., Auria, D., Glucksman, D. (1990). Controlled Trial of Automated External Defibrillators in the London Ambulance Service. Journal of the Royal Society of Medicine. Retrieved from:

<http://jrs.sagepub.com/content/83/9/563.short>

2- Chain of Survival. (2014). Retrieved from:

http://www.heart.org/HEARTORG/CPRandECC/WhatisCPR/AboutEmergencyCardiovascularCareECC/Chain-of-Survival_UCM_307516_Article.jsp

الصيانة للجهاز^(١) في المقابل، يُنصح مقدم الرعاية الطبية الطارئة أن يأخذ بالاعتبار عند استخدام جهاز AED في عربة الإسعاف أثناء نقل الحالة الاسعافية الاهتزازات التي قد تؤثر على القراءة التحليلية للجهاز بحسب الدراسة التي نشرت في موقع pumped^(٢).

على النقيض تماماً، تشير الدراسة التي في موقع KAMJE المجلة العلمية للجمعية الكورية الطبية والتي تلخص تجربة ٥ اجهزة AED بتحليل انواع مختلفة من النظم الكهربائية للقلب (coarse and fine VF, Asystole, and Normal Sinus rhythm) في مختلف الظروف المحيطة (أثناء سير عربة الإسعاف بسرعة ١٠٠ كم/ساعة في طريق ممد، وأثناء السير بسرعة ٢٠ كم/ساعة في طريق غير ممد، و أثناء توقف عربة الإسعاف) وتم تكرار التجربة خمس مرات لكل جهاز لقياس حساسية و دقة القراءة للحالات السابقة، كانت نتائج التحليل أن نصائح إعطاء الصدمة الكهربائية للحالات التي تستدعي ذلك في الطرق الغير معبده أو أثناء توقف الإسعاف متشابه تماماً مع نتائج السير بسرعة ١٠٠ كم/ساعة في طريق ممد^(٣).

إجمالاً، لا يشكل استخدام جهاز AED خطراً جسيماً على السلامة الشخصية لمقدم الخدمة الاسعافية سواءً في الميدان أو عربة الإسعاف لكن من الممكن الأخذ بالاعتبار -دون المبالغة في هذا- للأخطاء المحتملة في القراءة التحليلية للجهاز أثناء نقل الحالة الاسعافية في عربة الاسعاف. أخيراً، من واقع الخبرة الميدانية لفريق البحث هناك عوامل جانبية قد تحول من استخدام جهاز AED من قبل الفرق الاسعافية ومن أهم هذه العوامل تأمين و جاهزية أجهزة AED.

الانطباع العام:

تشكل انطباع جيد للفريق الباحث بخصوص الاتجاه المعرفي لدى الفرق الاسعافية تفضي إلى أن جهاز AED خدمه طبيه أساسيه. إلا أنه في المقابل سلبياً، في محور خطر استخدام الجهاز في الميدان أو عربة الإسعاف كانت نسبة المشاركين الأغلب بالموافقة. أيضاً تبين كذلك من خلال الدراسة أن هناك نسبة من بعض الفرق المستهدفة لديها اتجاه سلوكي حول أولوية النقل لأقرب مستشفى الحالة حيث انه مقدم علي استخدام جهاز AED و هو إنطباع سلبي بناءً على ما تم عرضه من الجوانب العلميه المتعلقة.

التوصيات:

يوصي فريق البحث بالتالي بإلزام استخدام جهاز AED لكل الحالات الإسعافية لتوقف القلب و التنفس المنقولة، زيادة مستوى الوعي للفرق الإسعافية حول كيفية استخدام جميع انواع أجهزة AED، ربط الترشيح لمواسم الحج والعمرة بحضور هذه الدورات.

1- Siraj, M. (2009). The possibility to use AED in Kindom of Saudi Arabia. Saudi Heart Association. Retrieved from:

http://www.sha.org.sa/arabic/patients_info_a/cpr/cpr_automatic_defibrillation_KSA.htm

2- Mary E., Mancini, j., Soar., F., Bhanji, j., Billi, J., Dennett, J., Finn M., Huei-Ming M., Gavin, D., Perkins, D.,

Rodgers, Mary, F., Hazinski, Ian, J., Peter, M. (2010). Circulation. American heart association. Retrieved from:

http://circ.ahajournals.org/content/122/16_suppl_2/S539.full.pdf+html

النفائات الصلبة بإسكان الحجاج بمكة المكرمة

خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ : دراسة أولية

د. عصام عبدالحليم مرسي - د. بسام حسين مشاط - د. وليد السيد أبو السعود

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة- جامعة أم القرى

ملخص البحث

يعد التعامل مع المخلفات الصلبة قضية وطنية تهم العديد من الهيئات الحكومية وغير الحكومية لما تمثله من عبء بيئي وصحي. ويتوافد على مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة أعداد كبيرة من الحجاج والمعتمرين والزوار مما يؤدي إلى زيادة في كميات النفائات الصلبة المتولدة مما يتطلب وجود نظم بيئية متكاملة لإدارة النفائات الصلبة من جمع ونقل وتخلص وإعادة تدوير.

يتمركز الحجاج والمعتمرين والزوار بالمشاعر المقدسة (الحرم المكي الشريف وعرفات ومنى ومزدلفة) خلال أداء المناسك، ويقوم الحجاج بعد أو قبل أداء المناسك بزيارة المسجد النبوي الشريف بالمدينة المنورة، وتبين أن أعلى معدل تواجد للحجاج بإسكان الحجاج (١-٧ ذوالحجة) وفي المخيمات (٨-١٣ ذوالحجة) مما يتولد كميات هائلة من النفائات الصلبة في هذه الفترات الزمنية القصيرة. وتكمن المعضلة الكبرى في جمع وتخزين ونقل النفائات خارج المشاعر المقدسة في هذه الفترات. ويهدف البحث إلى:-

تقدير معدل تولد النفائات بالمخيمات

تقدير معدل تولد النفائات بإسكان الحجاج

الأدارة البيئية السليمة للنفائات الصلبة (جمع ونقل وتخزين)

تم تجميع البيانات الميدانية لنفائات إسكان الحجاج في الفترة من ٢٠ ذو القعدة الى ١٥ ذوالحجة ١٤٣٥ هـ حيث تم اجراء القياسات وتجميع البيانات الميدانية من معدل تولد للنفائات ومكوناتها طبقاً لجنسية الحاج ومن ثم طبقاً لمؤسسات الطوافة. وأوضحت النتائج أن أقل معدل لتولد النفائات لمؤسسة ايران سواء بالمخيمات بمشعر منى (٠.٥٤ كجم/حاج/يوم) أو بإسكان الحجاج (٠.٥٠ كجم/حاج/يوم)، وأعلى معدل لتولد النفائات لمؤسسة دول الخليج وحجاج الداخل سواء بالمخيمات بمشعر منى (٢.٧٣ كجم/حاج/يوم) أو بإسكان الحجاج (٠.٩١ كجم/حاج/يوم). ومن حيث تكوين النفائات اختلفت بدرجة ملحوظة من المخيمات بالمقارنة بإسكان الحجاج، حيث بلغت نسبة النفائات العضوية ٦٠٪ والبلاستيك ٢٢٪ والورق والكرتون ١١٪ والباقي ٧٪ مكونات اخرى. بينما كانت ٢٣٪ و ٤٠٪ و ١٦٪ و ١١٪ لمكونات النفائات السابقة بالمخيمات على الترتيب. وتمثل هذه النتائج أهمية كبرى لمسئولي المخيمات واسكان الحجاج من حيث إمكانية تقدير معدل تولد النفائات ومكوناتها خلال فترة إقامتهم سواء بإسكان الحجاج أو بالمخيمات ومن ثم توفير الحاويات اللازمة

لجمع وتخزين النفايات والتعامل البيئي السليم معها في هذه الفترة بالمشاعر المقدسة واسكان الحجاج لمنع حدوث تكدس للنفايات خلال فترة الذروة بموسم الحج. الكلمات المفتاحية: النفايات الصلبة، المخيمات، إسكان الحجاج، الحاويات، معدل التولد، مكة المكرمة.

مقدمة

تُعرف النفايات الصلبة على أنها المواد الصلبة أو شبه الصلبة التي تتخلف عن الأنشطة الإنسانية اليومية العادية وغيرها من الأنشطة سواء كانت أنشطة صناعية أو منزلية أو تجارية أو زراعية ذات تأثير كبير على الإنسان والبيئة ويتم التخلص منها عند مصدر تولدها كمخلفات ليست ذات قيمة تستحق الاحتفاظ بها وإن كان من الممكن أن يكون لها قيمة في موقع آخر أو ظروف أخرى بما يوفر الأوضاع المواتية لعمليات إعادة الاستخدام أو التدوير (الحجار، ٢٠٠٤).

وبصفة عامة يمكن تعريف النفايات الصلبة بالمخلفات والحمأة المتولدة من محطات معالجة الصرف الصحي والمواد المرفوض استخدامها والتي تشتمل على مواد صلبة وسائلة ونصف صلبة المتولدة من الأنشطة الصناعية والتجارية والمناجم والزراعية والأنشطة الحياتية (Abdul Aziz, H., et. al., 2006). وتشتمل عملية ادارة النفايات الصلبة على جميع المراحل ابتداءً من التخزين والنقل والمعالجة والتخلص والأنشطة ذات الصلة. وتم التطرق في البحث الحالي إلى الخصائص الفيزيائية للنفايات الصلبة بإسكان الحجاج والمخيمات حيث أوضح البحث التفصيلي أن النسب المئوية لمكونات المخلفات الصلبة في كل من المملكة العربية السعودية والولايات المتحدة الأمريكية اختلافاً واضحاً (جدول ١) حتى يتسنى لنا المقارنة بنسب مكونات النفايات المتولدة من إسكان الحجاج ومخيمات مشعر منى.

جدول (١): النسب المئوية لمكونات المخلفات الصلبة في كل من المملكة العربية السعودية والولايات المتحدة الأمريكية.

النسب المئوية لمكونات المخلفات الصلبة		العنصر
الولايات المتحدة الأمريكية	المملكة العربية السعودية	
٨.١	٣٤	المواد العضوية
٢.٧	٤	الجلود
٣٢.٣	٣٢	الورق والكرتون
٩.٨	٧	المواد البلاستيكية
٦.٥	٣	الزجاج
٧.٧	٧	المعادن
٣.٣	٣	الأنسجة
٢٩.٦	١١	المواد الأخرى
١٠٠	١٠٠	الإجمالي

المصدر: (النويهي، ٢٠٠٤).

تمثل ادارة النفايات الصلبة في الظروف عالية الأزدحام بصفة خاصة في مواسم الحج ورمضان (العمرة) تحدياً للجهات التنفيذية المسؤولة بمكة المكرمة، لتلك الظروف يتعذر امكانية تطبيق بعض نظريات ادارة النفايات الصلبة في هذه الظروف التي تتمثل في توافد ملايين المسلمين من جميع أنحاء العالم الراغبين في تأدية مناسكهم.

في هذا البحث سيتم التركيز على النفايات الصلبة المتولدة من الحجاج خلال شهر ذو الحجة أثناء اقامتهم بالفنادق وإسكان الحجاج المخصص طبقاً للمعايير الصادرة من أمانة العاصمة المقدسة والتي تستلزم تعاقد الفنادق وإسكان الحجاج (أكثر من ٣٠٠ حاج) مع شركات ومؤسسات نظافة مؤهلة. وتم حساب معدل تولد النفايات لجميع مؤسسات الطوافة بإسكان الحجاج، وبالتالي يمكن التوصل الى تقدير اجمالي للنفايات المتولدة بكل فندق أو مبنى سكني مخصص لأقامة الحجاج طبقاً لكل مؤسسة طوافة، مما قد يفيد شركات النظافة المؤهلة والمعتمدة من أمانة العاصمة المقدسة في تحديد اطار عام للبدء بالأدارة البيئية السليمة للنفايات خلال موسم الحج.

وتم مناقشة أيضاً النفايات الصلبة بمشعر منى ومعدل تولدها أثناء اقامتهم بالمخيمات لجميع مؤسسات الطوافة لتحديد مدى الأحتياج للقدرة التخزينية للنفايات خلال أيام التشريق، حيث يتعذر نقل النفايات خارج المشعر نظراً للأزدحام الشديد بالمشعر مما يستحيل نقلها الذي قد يؤدي الى تواجد بعض الروائح الغير مفضلة من تكدس وتراكم النفايات بوادي منى الذي يتميز بارتفاع درجة الحرارة خلال هذه الفترة وضعف حركة الرياح مما يزيد من الأمر بعض الصعوبات. وتتراوح كميات النفايات المتولدة بمشعر منى ما بين ٢٠ ألف طن إلى ٣٠ ألف طن خلال موسم الحج منها ١٧ ألف طن تتولد خلال أيام الذروة بدءاً من يوم التروية ويوم العيد وأيام التشريق.

منهجية البحث

وتمحور أهداف البحث في:-

تحديد معدل تولد النفايات بمشعر منى لكل حاج وفقاً لجنسيته.

تحديد معدل تولد النفايات بإسكان الحجاج لكل حاج وفقاً لجنسيته.

تحديد معدل تولد النفايات لجميع مؤسسات الحجاج بإسكان الحجاج.

تحديد الخصائص الفيزيائية للنفايات بإسكان الحجاج ومخيمات مشعر منى.

تحديد معدل تولد النفايات لجميع مؤسسات الحجاج بمشعر منى.

مقارنة معدل تولد النفايات الصلبة بإسكان الحجاج والمخيمات.

جمع المؤثرات على نظم الإدارة البيئية المتكاملة للنفايات الصلبة.

التطرق الى نظم الإدارة البيئية السليمة.

وبنهاية البحث أمكن التوصل الى اجراء مقارنة بين معدل تولد النفايات للحاج طبقاً لمؤسسات الطوافة لإسكان الحجاج والمخيمات حتى يمكن اجراء التدابير اللازمة من تحديد القدرة التخزينية للنفايات الصلبة.

الطرق البحثية

قام الفريق البحثي بإجراء الدراسة تحت رعاية معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية. واستهلت الدراسة بتحديد الممارسات الحالية وجمع المعلومات الأساسية عن إدارة النفايات الصلبة في إسكان الحجاج والمشاعر المقدسة (مشعر منى). ويهدف معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة الى المشاركة الفعالة في التعرف على منظومة ادارة النفايات الصلبة والخطرة بمدينة مكة المكرمة وبصفة خاصة المشاعر المقدسة ووضع النماذج والتوصيات اللازمة للوصول الى أفضل طرق للاستفادة من النفايات بالإضافة الى التخلص الآمن منها وتحديد اولويات موارد النفايات القابلة للتدوير.

ولتحقيق الأهداف المذكورة مسبقاً، تم اجراء الدراسة الميدانية وجمع البيانات من مختلف الجهات والإدارات ذات الصلة وخاصة في فنادق وإسكان الحجاج والمناطق المحيطة بها ومشعر منى (قبل وبعد أداء مناسك الحج). وشملت الدراسة أساليب نقل النفايات وطرق جمعها وتخزينها وتحديد عدد ونوع وحجم ومواقع الصناديق المخصصة للنفايات، بالإضافة الى الأستعانة ببعض التقارير الإحصائية من أمانة العاصمة المقدسة والأدارة العامة للنظافة والبلديات الفرعية بمكة المكرمة.

وللتوصيف المتكامل للنفايات الصلبة بإسكان الحجاج تم تجميع عينات من النفايات الصلبة من الفنادق وإسكان الحجاج عدد ١٦ عينة بالإضافة الى عدد ٢١ عينة من مخيمات مشعر منى لتحديد النواعيات المكونة للنفايات الصلبة لتقييم مدى الأستفادة منها وسبل اعادة تدويرها والجدوى الأقتصادية المتوقعة منها وفقاً للأساليب التي تم وصفها (Tchobanoglous, et. al., 1993).

البيانات الأساسية

تم تجميع البيانات الأساسية المتعلقة بالبحث قيد الدراسة بإسكان الحجاج والمخيمات بمشعر منى خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ كما يلي:-

إسكان الحجاج

يتولد عن اسكان الحجاج أنواع متعددة من النفايات الصلبة خلال موسم الحج تتمركز درجتها القصى في الفترة من ١-٧ ذوالحجة من كل عام، لذلك فإن بلديات مكة المكرمة تتخذ خطوات تنفيذية خاصة لإدارة النفايات بإسكان الحجاج والفنادق. وتشير الأحصائيات بأن لجنة إسكان الحجاج أصدرت أكثر من ٦ آلاف تصريح إسكان للمباني المعدة لإسكان الحجاج تستوعب جميعها أكثر من مليون و ٦٠٠ ألف حاج بالإضافة إلى الفنادق والشقق المفروشة المصراحة لإسكان أكثر من ٦٥٠ ألف حاج خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ.

تم الأتفاق مع مجموعة من الفنادق واسكان الحجاج بمختلف بلديات مكة المكرمة للتعرف على منظومة إدارة النفايات خلال موسم الحج. ومن خلال المسح الميداني تبين أن أمانة العاصمة المقدسة تشترط على المبنى السكني المخصص للحجاج أكثر من ٣٠٠ حاج والفنادق على التعاقد مع احدى شركات النظافة المعتمدة والمؤهلة من قبل أمانة العاصمة المقدسة.

وتم توزيع طلاب الدراسة على تلك الفنادق ومباني إسكان الحجاج وامدادهم بموازين للقيام بوزن النفايات المتولدة لكامل المبنى على مدار اليوم (شكل ٢) بالكامل للجنسيات المختلفة ومع تجميع البيانات المتعلقة باعداد الحجاج لكل فندق أو مبنى للوصول في النهاية لمعدل تولد النفايات للحاج لمعظم الجنسيات الممثلة لجميع مؤسسات الطوافة بالإضافة الى تجميع عينات من النفايات للتعرف على نوعيات وتصنيف النفايات.



شكل (١): صور توضيحية لفريق العمل خلال وزن النفايات بإسكان الحجاج.

يتولد عن الفنادق واسكان الحجاج بمكة المكرمة ما يقارب ٣٢٧٠ طن خلال شهر ذوالحجة خلال عامي ١٤٣٤ هـ و١٤٣٥ هـ. ويوضح جدول (٢) البيانات المتعلقة بالنفايات المتولدة من الفنادق وإسكان الحجاج بمكة المكرمة.

جدول (٢): النفايات المتولدة من الفنادق واسكان الحجاج خلال شهر ذوالحجة..

الحي	اجمالي النفايات المتولدة من الفنادق واسكان الحجاج بمكة المكرمة خلال موسم الحج (طن)
الشوقية	٦.٦
الشرايع	١٢.٩
العتيبة	٤٠.٦
المعابدة	١٦٢.٧
الغزة	٥٢٨.٧
المسفلة	٧٨٦.٧
أجياد	٨٣٥.٦
العريزية	٨٩٦.٢

تم الاتفاق مع مجموعة من الفنادق واسكان الحجاج بمختلف بلديات مكة المكرمة للتعرف على منظومة ادارة النفايات لمختلف الجنسيات التي تغطي جميع مؤسسات الطوافة ويوضح الجدول (٣) اسكان الحجاج بمكة المكرمة التي تم جمع وفرز عينات النفايات لهم.

جدول (٣): قائمة بالدول التي تم تجميع عينات النفايات باسكان الحجاج بمكة المكرمة- حج ١٤٣٥ هـ.

م	الدولة	مؤسسة الطوافة التابع لها	وزن العينة (كجم)
١	نيجيريا	أفريقيا غير العربية	١٥.٢٠
٢	غانا	أفريقيا غير العربية	٢٢.٨٠
٣	تشاد	أفريقيا غير العربية	١٥.٤٥
٤	اندونيسيا	جنوب شرق آسيا	١٨.٤٠
٥	الصين	جنوب شرق آسيا	١٧.٠٠
٦	باكستان	جنوب آسيا	١٢.٥٠
٧	الهند	جنوب آسيا	١٨.٠٠
٨	أفغانستان	جنوب آسيا	٢٠.٦٠
٩	تركيا	أوروبا	١٦.٨٠
١٠	استراليا	أوروبا	٢٠.٠٠
١١	العراق	الدول العربية	١٤.٢٠
١٢	باكستان	جنوب آسيا	١١.٣٠
١٣	ايران	ايران	١٦.٧٠
١٤	مصر	الدول العربية	١٥.٢٠
١٥	لبنان	الدول العربية	١٣.٤٥
١٦	قطر	مجلس التعاون الخليجي	١٨.٧٠

المخيمات

يتولد عن مشعر منى خلال موسم الحج نوعيات متعددة من النفايات الصلبة والتي تتراوح كمياتها ما بين ٢٠ ألف طن إلى ٣٠ ألف طن خلال موسم الحج منها ١٧ ألف طن تتولد خلال أيام الذروة بدءاً من يوم التروية ويوم العيد وأيام التشريق، لذلك فإن عملية إدارة النفايات بالمشاعر المقدسة لها خصوصيتها وذلك للاعتبارات التالية:

الارتباط المباشر بمناسك الحج الشرعية (يوم التروية بمنى، الوقوف بعرفة، المبيت بمنى) وبالتالي تظهر ضرورة أخذ حركة الحجاج في الاعتبار عند وضع الخطط وتنفيذ أعمال النظافة. إدارة النفايات بالمشاعر هي أعمال موسمية غير دائمة على خلاف الأعمال الروتينية ذات التنظيمات المستقرة بأي مدينة حضرية.

اختلاف العادات ومستوى التوعية والثقافة بين الحجاج.

الطبيعة المؤقتة للسكن والمطابخ والأنشطة التجارية.

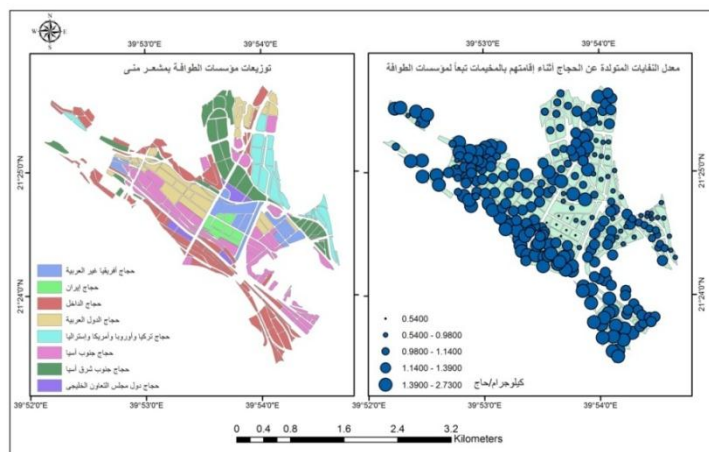
الاقتراش في الشوارع.

زيادة معدل النفايات المتولدة للشخص الواحد.

ونظراً لجميع الظروف السابقة فإن إدارة النفايات بمشعر منى تحتاج لأعداد كبيرة من الأيدي العاملة وتقنيات غير تقليدية، كما تحتم هذه الظروف أيضاً بتطبيق فكرة التخزين المؤقت للنفايات المضغوطة بمشعر منى باستخدام المخازن الأرضية والصناديق الضاغطة أيام الذروة وذلك نظراً لصعوبة نقل النفايات المتولدة خارج مشعر منى أثناء فترة الذروة لذلك فإن التخزين المؤقت للنفايات في المخازن الأرضية والصناديق الضاغطة تعتبر إحدى الاستراتيجيات الهامة التي وضعتها أمانة العاصمة المقدسة في خطة أعمال نظافة مشعر منى، حيث تقدر الطاقة التخزينية للمخازن الأرضية بحوالي ٦٤٤٠ طن تقريباً بينما الطاقة التخزينية للصناديق الضاغطة بحوالي ٦٠٥٤ طن تقريباً. وبالرغم من أن الطاقة التخزينية للنفايات بمشعر منى تقدر بحوالي ١٢٤٩٤ طن خلال أوقات الذروة إلا أن سوء تشغيل المخازن الأرضية والصناديق الضاغطة أدى إلى عدم الاستفادة منها بالصورة المثلى حيث إشارة إحدى تقارير الإدارة العامة للنظافة في موسم حج ١٤٣٢هـ أن نسبة الاستفادة من المخازن الأرضية قدرت بحوالي ٥٢.٦٪ بينما قدرت نسبة الاستفادة من الصناديق الضاغطة بحوالي ٤٨.٢٪.

الجدير بالذكر يوجد بمشعر منى عدد ١٠٢٥ صندوق ضاغط داخل مخيمات الحجاج وشوارع منى سعة ٣م^٢ لكل صندوق تقريباً تعمل جميعها بالكهرباء لاعتمادها لي النظام الهيدروليكي لكبس النفايات وتستخدم للتجميع والتخزين المؤقت للنفايات حيث يتم نقلها إلى المرمم بعد موسم الحج لتفريغ محتوياتها. وكما يوجد أيضاً عدد ١٣١ مخزن ضاغط للنفايات تحت سطح الأرض تقع في مواقع مختلفة بمشعر منى وتستخدم للتجميع والتخزين المؤقت للنفايات حيث يتم نقلها كذلك إلى المرمم بعد موسم الحج لتفريغ محتوياتها. وتنقسم المخازن الأرضية إلى نوعين:

عدد ١٩ مخزن بسعة ٣م^٢ وطاقتها الاستيعابية ٧٠ طن تقريباً من النفايات المضغوطة للمخزن الواحد.
عدد ١١٢ مخزن بسعة ٧٠م^٢ وطاقتها الاستيعابية ٣٥ طن تقريباً من النفايات المضغوطة للمخزن الواحد.
ويوضح شكل (٢) خريطة توزيع مؤسسات الطوافة على النطاقات الإدارية بمشعر منى ومعدل النفايات المتولدة عن الحجاج أثناء إقامتهم بالمخيمات طبقاً لمؤسسات الطوافة.



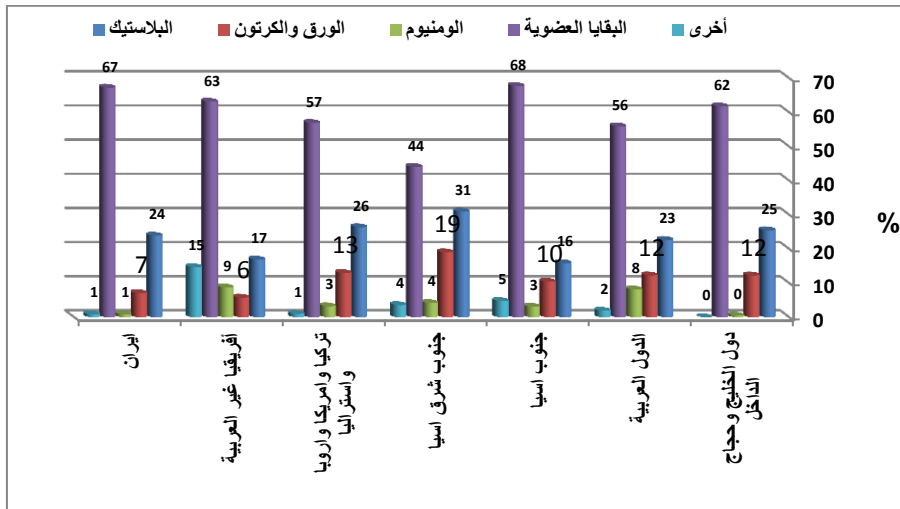
شكل (٢): خريطة توزيع مؤسسات الطوافة على النطاقات الإدارية بمشعر منى ومعدل النفايات المتولدة عن الحجاج أثناء إقامتهم بالمخيمات طبقاً لمؤسسات الطوافة بمشعر منى.

النتائج

معدل تولد النفايات بإسكان الحجاج بمكة المكرمة

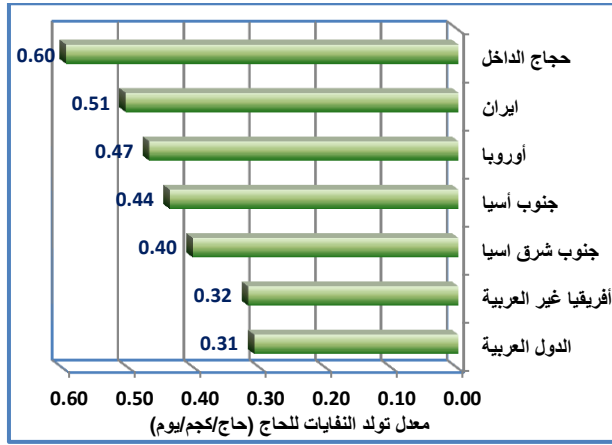
بعد اجراء عمليات الوزن للنفايات المتولدة من الفنادق واسكان الحجاج بمختلف بلديات مكة المكرمة بالإضافة الى عدد الحجاج الفعلي المتواجد بكل فندق أو إسكان حجاج بالإضافة الى جنسية الحجاج وذلك بغرض التوصل الى معدل تولد النفايات لكل حاج وفقاً لجنسيته.

تم حساب معدل تولد النفايات البلاستيكية بإسكان الحجاج طبقاً لمؤسسات الطوافة وبعد اجراء عملية الفرز للتعرف على النسب المئوية المكونة للنفايات، تبين أن مؤسسة جنوب آسيا أكثر المؤسسات التي يتولد عنها نفايات بلاستيكية يليها مؤسسة أوروبا ويُفسر ذلك باستعانة دول تلك المؤسسات الى الوجبات المغلفة. بينما مؤسستي أفريقيا غير العربية والدول العربية أعلى تولداً لنفايات الألومنيوم ويمكن تفسير ذلك بالتناول المفرط لتلك المؤسسات بعبوات المياه الغازية والعصائر. أما بالنسبة للنفايات الورقية فيتواجد أعلى معدل تولد بمؤسستي جنوب شرق آسيا وأوروبا ويتشابه ذلك تماماً بالنفايات البلاستيكية وأخيراً بالنسبة للنفايات العضوية فيتواجد أعلى معدل تولد بمؤسستي جنوب آسيا وايران ويمكن تفسير ذلك بتقديم وجبات زائدة عن معدل إستهلاك الحاج أو أن الوجبات المقدمة لا تُلبي رغبات حجاج تلك المؤسسات (شكل ٣).



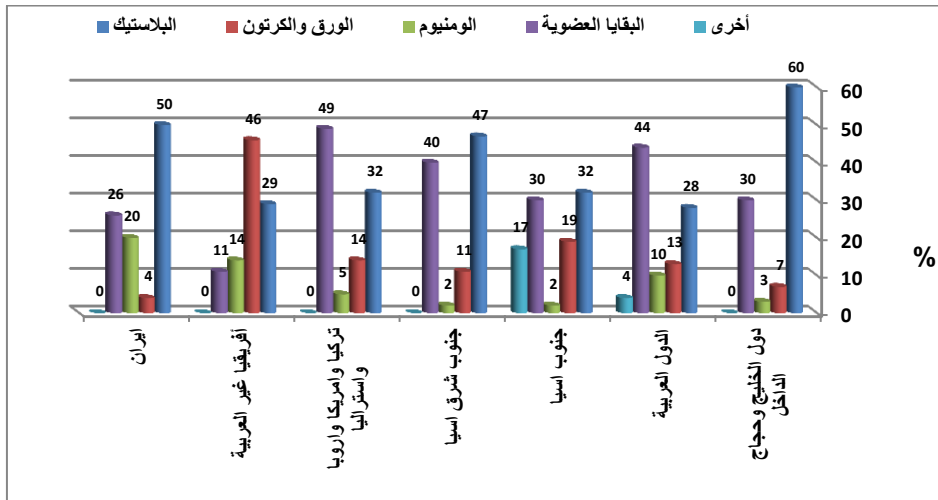
شكل (٣): تصنيف النفايات بإسكان الحجاج بمكة المكرمة طبقاً لمؤسسات الطوافة.

ومن خلال حساب معدل تولد النفايات الصلبة وتصنيفها بإسكان الحجاج (شكل ٤) أمكن التوصل الى أن أعلى معدل لتولد النفايات الصلبة يتواجد بمؤسسة حجاج الداخل ودول مجلس التعاون الخليجي حيث يصل الى ٠.٦٠ كجم/حاج/يوم بينما أقل معدل لتولد النفايات الصلبة يتواجد بمؤسسة الدول العربية وأفريقيا غير العربية حيث يصل الى ٠.٣١ و ٠.٣٢ كجم/حاج/يوم على الترتيب.



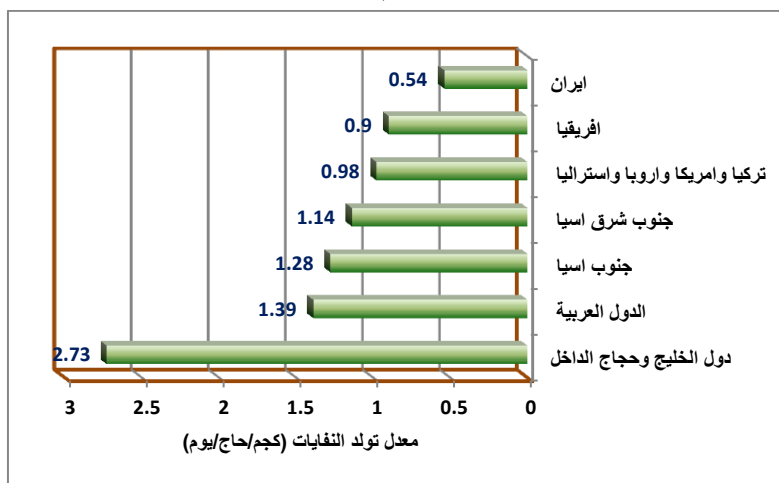
شكل (٤): معدل تولد النفايات للحجاج بإسكان الحجاج بمكة المكرمة لمؤسسات الطوافة.
معدل تولد النفايات بمخيمات مشعر منى

تم حساب معدل تولد النفايات البلاستيكية بمخيمات مشعر منى طبقاً لمؤسسات الطوافة وبعد إجراء عملية الفرز للتعرف على النسب المئوية المكونة للنفايات، تبين أن مؤسسة حجاج الداخل ودول الخليج أكثر المؤسسات التي يتولد عنها نفايات بلاستيكية (٦٠٪) يليها مؤسسة أوروبا (٥٠٪) ويُفسر ذلك باستعانة دول تلك المؤسسات الى الوجبات المغلفة بمشعر منى. بينما مؤسستي ايران وأفريقيا غير العربية أعلى تولداً لنفايات الألومنيوم ويمكن تفسير ذلك بالتناول المفرط لتلك المؤسسات بعبوات المياه الغازية والعصائر. أما بالنسبة للنفايات الورقية فيتواجد أعلى معدل تولد بمؤسستي أفريقيا غير العربية وجنوب آسيا وأخيراً بالنسبة للنفايات العضوية فيتواجد أعلى معدل تولد بمؤسستي أوروبا ودول الخليج ويمكن تفسير ذلك بتقديم وجبات زائدة عن معدل إستهلاك الحاج أو أن الوجبات المقدمة لا تُلبي رغبات حجاج تلك المؤسسات (شكل ٤).

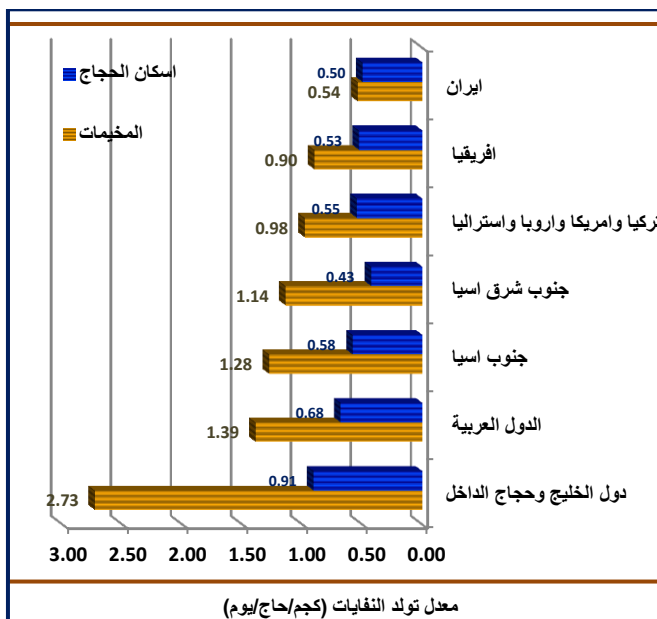


شكل (٥): تصنيف النفايات بالمخيمات طبقاً لمؤسسات الطوافة.

وتم الاستدلال من خلال النتائج (شكل ٥) أن حجاج مؤسسة دول الخليج وحجاج الداخل من أكثر معدلات التولد للنفايات (٢.٧٣ كجم/حاج/يوم) ويليهما مؤسسة حجاج الدول العربية (١.٣٩ كجم/حاج/يوم) بينما أقلهم في معدل تولد النفايات مؤسسة إيران (٠.٥٤ كجم/حاج/يوم).



شكل (٥): معدل تولد النفايات بمخيمات الحجاج (مشعر منى) طبقاً لمؤسسات الطوافة. ويتضح من المقارنة بين معدل تولد النفايات بإسكان الحجاج ومخيمات مشعر منى (شكل ٦) بالتقارب الشديد لمؤسسة إيران ٠.٥٠ و ٠.٥٤ كجم/حاج/يوم على الترتيب، بينما يصل التباعد الى أقصى مداه بمؤسسة دول الخليج وحجاج الداخل حيث يصل الى ٠.٩١ و ٢.٧٣ كجم/حاج/يوم على الترتيب.



شكل (٦): معدل تولد النفايات بإسكان ومخيمات الحجاج (مشعر منى) طبقاً لمؤسسات الطوافة.

التوصيات

تشكل كمية النفايات الصلبة المتولدة في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة خلال موسم الحج عبئاً على القائمين على النظافة وبالتالي فقد أصبح من الضروري البدء الفوري في التفاعل والتعامل مع هذه المشكلة على المدى القريب والبعيد ووضعها ضمن منظومة التطوير المستمر والبحث عن طرق جديدة تضمن جمع ونقل وتخزين ومعالجة النفايات بالطرق البيئية والصحية السليمة.

ومن خلال البحث أمكن التوصل الى حساب معدل تولد النفايات الصلبة بإسكان الحجاج والمخيمات (مشعر منى) وكذلك النسب المئوية لنوعيات النفايات التي من الممكن أن يساهم في الإدارة البيئية السليمة والفعالة للنفايات الصلبة كما يلي:-

١. تقدير كميات النفايات الصلبة المتولدة من كل مبنى سكني أو فندق للحجاج طبقاً لكل مؤسسة طوافة.
٢. وضع الحاويات الكافية واللازمة لتخزين النفايات بإسكان الحجاج دون حدوث تكديس للنفايات.
٣. تحديد عدد مرات تفريغ شاحنات نقل النفايات وفقاً لكميات النفايات المتوقعة.
٤. تقدير المردود الاقتصادي المتوقع للنفايات المتولدة طبقاً لنوعياتها وتصنيفها.
٥. توجيه شركات النظافة المعتمدة من أمانة العاصمة المقدسة الى إتباع أحدث التقنيات في إدارة النفايات الصلبة.
٦. تحديد القدرة الاستيعابية والتخزينية للصناديق الضاغطة والمخازن الأرضية المخصصة للنفايات بمشعر منى ومتطلباتها لتفادي حدوث أضرار ومشكلات بيئية.
٧. ويوصى بإجراء مثل هذه الدراسات لإسكان الحجاج بالمدينة المنورة والتواصل مع الجهات التنفيذية للوصول لأفضل الممارسات البيئية السليمة والبدء الفوري في إعادة التدوير للنفايات الصلبة بإسكان الحجاج والمخيمات حيث لا يتم نبشها أو فرزها من قبل عمال شركات النظافة أو أي جهة أخرى.

المراجع

1. Abdul Aziz H., Isa M. H., Abdul Kadir O., Nordin N. M., Daud W. R. W., Alsebaei A. F., and Abu-Rizaiza, A. S., 2004: Study on the Baseline Data of Solid Waste Management in the Holy City of Makkah During Hajj 1427. International Conference.
2. Tchobanoglous, G. , Theisen, H. & Eliassen, R. (1993). Solid Wastes: Engineering Principles and Management Issues. McGraw-Hill, Book Company.
3. Tchobanoglous, G., Thiesen, H., and S. Vigil. 1993. Integrated Solid Waste Management: Engineering Principles and Management Issues. McGraw-Hill, Inc., New York, USA.
٤. الحجار، صلاح محمود، ٢٠١١ م: أسس وآليات التنمية المستدامة: إدارة المخلفات الصلبة البدائل - الابتكارات - الحلول، دار الفكر العربي، القاهرة.
٥. الحجار، صلاح محمود، ٢٠٠٤ م: إدارة المخلفات الصلبة، دار الفكر العربي، القاهرة.

٦. النويهي، عبد الباري بن علي هزاع ٢٠٠٤ م: الجدوى الاقتصادية لإعادة تدوير النفايات البلدية الصلبة ،حالة دراسية على مدينة جدة ،المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبدالعزيز المملكة العربية السعودية.

جودة الغذاء في مشروع حفظ النعمة وتأثيره على صحة البيئة

والحاج، " جمعية البر الخيرية بمكة المكرمة نموذجاً "

أ.د. مارية طالب الزهراني^١ - د. سميرة عبدالله بناني^٢ - الطالب. عبدالله بكر بناني^٣
^١ أستاذ التغذية وعلوم الأطعمة - جامعة أم القرى
^٢ رئيسة اللجنة النسائية لمطوفي حجاج الدول العربية
^٣ طالب بكلية الطب - جامعة أم القرى

الملخص

نسقت جمعية البر بمكة المكرمة مع عدة جهات لتقوم بإرسال طاقم العاملين لجمع زوائد الأطعمة التي لم تمسها الأيدي، وإعادة تعبئتها وتوزيعها على المحتاجين من حجاج بيت الله الحرام بمكة المكرمة، مما ساهم في توفير وجبات يومية للحجاج، ونظرا لأهمية تطبيق جودة الغذاء في الحد من التسمم الغذائي بين الحجاج، ظهرت أهمية البحث في مدى توفر جودة الغذاء في وجبات الفائض من الطعام بمشروع حفظ النعمة، وتأثيرها على صحة الحاج، وقد اتضح من نتائج استطلاع رأي المستهلكين لتلك الوجبات أن صفات الجودة قد تحققت في وجبات المشروع. كما نالت تلك الوجبات رضا المستهلكين من الحجاج ومن جنسيات مختلفة، وإن تطلع البعض لتقديم خدمات أفضل وخاصة في طريقة تغليف وتقديم الوجبة، ودرجة حرارتها؛ للحفاظ على صحته وسلامته وحفظا لكرامته، وخلصت الدراسة إلى ضرورة تضافر الجهود لتطبيق جميع الاشتراطات الصحية مع أهمية تكثيف جولات المراقب الصحي التابع لأمانه العاصمة لتقييم مستوى الخدمة المقدمة.

المقدمة

يتصف المجتمع السعودي بكرم الضيافة، ويتجلى ذلك في إقامة اللائم الصغيرة والكبيرة كمظهر من مظاهر الاحتراف بالضيف وإكرامه، وقد أشارت إحدى الدراسات^(١) إلى ارتفاع معدل استهلاك الأسر السعودية من الغذاء، وأن أكثر من ثلث الأسر تقوم بإلقاء الفائض من الطعام في مكب النفايات، كما أكد الدليل الإجمالي والإرشادي لمشاريع حفظ النعمة أن المملكة العربية السعودية مازالت في مقدمة الدول التي تشكل النفايات الغذائية ما نسبته ٣٥٪، وأن غالبية الوجبات المهجرة تأتي من قصور الأفراح والعزائم والفنادق^(٢)

(١) لطيفة العبود وهدى العامر (١٤٢٧هـ) دراسة العادات الغذائية ونمط الاستهلاك الغذائي للأسر السعودية في مدينة الرياض، الملتقى الأول للاقتصاد المنزلي والتربية الفنية ٢٨-٢٩-ربيع الأول، بعنوان " ترشيد الاستهلاك الأسري في المجتمع السعودي "

(٢) الدليل الإجمالي والإرشادي لمشاريع حفظ النعمة، شركة التصنيع الوطنية

ولأهمية ترسيخ ثقافة ترشيد الاستهلاك، والتأكيد على أهمية احترام النعمة وسهولة تصريفها، كانت الحاجة ماسة إلى مشروع تعاوني كبير أطلق عليه : مشروع حفظ النعمة، وقد تمت موافقة وزارة الشؤون الاجتماعية عام ١٤٣٣ هـ على تأسيس جمعية حفظ النعمة الخيرية بمنطقة مكة المكرمة^(١) وإيماناً بأهمية التعاون بين الجمعيات الخيرية، والاستفادة من الخبرات المشتركة بينها، وقعت جمعية البر بمكة المكرمة وجمعية حفظ النعمة الخيرية بمنطقة مكة المكرمة اتفاقية تعاون مشترك لتنفيذ مشروع حفظ النعمة بمدينة مكة المكرمة، فكان لهذا المشروع دور كبير في إيصال ما يقرب من مائة ألف وجبة لفقراء الحجاج في مكان إقامتهم في عام ١٤٣٥ هـ من خلال تعاون المعسكرات الأمنية وبعض من بعثات الحج الخليجية، وبعض الفنادق^(٢)

يعد رضا المستهلك وما يحظى به المنتج الغذائي من جودة عالية وسلامة غذائية من أهم العوامل تأثيراً في مشروع حفظ النعمة ، فالوجبة الجيدة تحظى بقبول شريحة كبيرة من الحجاج والمستهلكين، ومن الطبيعي فإن درجة جودتها تتوقف على جودة المادة الغذائية المستعملة في إعدادها، وإن من الشروط الأساسية الواجب توافرها في المنتج الغذائي الجيد خلوه من الفساد بكافة أشكاله، وحوزته على صفات الجودة المتمثلة في اللون والقوام والنكهة، وتعبئته وتغليفه جيداً، وأن يكون سهل الهضم، ومنتج في ظروف صحية مناسبة^(٣)

يعتبر المستوى الاقتصادي وانخفاض الدخل للمستهلكين من الحجاج من أكثر العوامل التي تجذبهم لتناول وجبات الفائض من الطعام، فكثير منهم لا تتوفر لديهم سيولة مادية كافية تعينهم على حصول كفايتهم من المواد الغذائية، وقد أظهرت دراسة أجريت عام ١٤٢٩ هـ أن نسبة حجاج الخارج المستفيدين من الطعام الخيري بلغت ٨٦,٢٪ في مقابل ١٣,٨٪ من حجاج الداخل^(٤) لذا يساهم الفائض من الطعام في توفير الاحتياجات الغذائية الضرورية^(٥) للفقراء والمحتاجين وعابري السبيل من حجاج بيت الله الحرام. يشكل الغذاء الآمن^(٦) وذو جودة عالية أهمية قصوى في الحفاظ على صحة وسلامة المتناولين للوجبات المقدمة في مشروع حفظ النعمة، ونظراً لأهمية تطبيق معايير جودة الغذاء في وجبات مشروع حفظ النعمة في الحد من التسمم الغذائي بين حجاج بيت الله الحرام وتحقيق الكفاية الغذائية لهم، ظهرت أهمية البحث في استطلاع مدى تطبيق معايير جودة الغذاء^(٧) في مشروع حفظ النعمة، وتأثيره على صحة الحاج .

(١) جمعية حفظ النعمة الخيرية بمنطقة مكة المكرمة <https://ar-ar.facebook.com>

(٢) "بر مكة" تبرم إتفاقية مع جمعية حفظ النعمة الخيرية ، ١٤٢٤ هـ - العدد ١٦٤٠٧ <http://www.alriyadh.com>

(٣) حسين موصللي (٢٠٢٠م) دليل الفنادق والمطاعم السياحية، منشورات دار علاء الدين، ص:٨

(٤) باسم قاضي (١٤٢٩ هـ) الإطعام الخيري في المشاعر المقدسة لموسم حج ١٤٢٩ هـ، الملتقى العلمي التاسع لأبحاث الحج

(٥) الاحتياجات الغذائية : هي أقل كمية من العناصر الغذائية المأخوذة التي يمكن بواسطتها المحافظة على الوظائف الطبيعية للجسم ولسلامته، منى عبد القادر، التغذية العلاجية، مجموعة النيل العربية، ص:١٥

(٦) الغذاء الآمن : هو الخالي من الملوثات والمخاطر البيولوجية والكيميائية والفيزيائية، والمحتفظ بجميع خواصه الحسية والظاهرية وكامل القيمة الغذائية

(٧) جودة الغذاء : ويقصد بها محصلة من الخواص والصفات التي يمكن بها تحديد تقبل الوجبة بواسطة المستهلك لتحقيق أقصى رغبات له . و تتحقق داخل الوحدة الإنتاجية.

أهداف الدراسة

التعرف على مشروع حفظ النعمة وأثره في المحافظة على صحة البيئة.
أهمية تطبيق معايير جودة الغذاء في الحفاظ على صحة الحاج والمعتمر.
استطلاع رأي الحاج المستفيدين من المشروع في جودة الوجبات المقدمة لهم .

إجراءات الدراسة

حدود الدراسة
حدود جغرافية :مشروع حفظ النعمة لجمعية البر الخيرية بمكة المكرمة.
حدود بشرية : اقتصرت الدراسة على (١٢٨) عينة صدفية من المستفيدين من وجبات المشروع
حدود زمنية : أجريت الدراسة من ١-٧ من شهر ذو الحجة لعام ١٤٣٥ هـ

منهجية الدراسة

اتبع المنهج الوصفي التحليلي، ولقد استخدم لذلك :-
استبيان من تصميم الباحثة للتعرف على رضا المستفيدين من ذلك المشروع، كما يقيس جودة الوجبة المقدمة من خلال التقييم الحسي لها (جدول ١)
بعض الصور الموثقة عن نوع وكمية الوجبات المقدمة ومدى تطبيق معايير الجودة عليها .
الإطار النظري وأدبيات الدراسة
لتحقيق أهداف الدراسة قسمت أدبيات الدراسة إلى ثلاث محاور وهي:-.

المحور الأول : التعرف على مشروع حفظ النعمة وأثره في المحافظة على صحة البيئة " جمعية البر الخيرية نموذج" (١)

انتشرت في الفترة الأخيرة جهود مشكورة لجمعيات تطوعية تقوم باستقبال فائض الطعام الذي عادة ما يرمى في مكب النفايات ، ومن ثم تقوم تلك الجمعيات بتوزيعه على الأسر المحتاجة، وهي فكرة رائدة ومجهود رائع يستحق كل من شارك فيه جزيل الشكر والثناء^(٢) ولا يقتصر هدف حفظ النعمة على مفهوم الإغاثة فقط، بل يهدف إلى توفير الحد الأدنى من الأمان المعيشي، وأقصى درجات الاستثمار لفوائض الطعام، وتحجيم مستوى المهدر منه^(٣)

وعادة ما يمر سير العمل في مشروع حفظ النعمة بثلاث خطوات أساسيه(شكل ١) أما جمع الطعام وتوزيعه فيمر بأربع مراحل (شكل ٢) حيث يصنف فائض الطعام بواسطة فريق متخصص ومدرب تقوم الجمعية بإرساله إلى أماكن ومصادر الطعام الفائض، فيعمل على جمعه وفق الأسس الصحية في التعامل مع الطعام، وفرزه حسب نوعه، ثم وضعه في حافظات خاصة أعدت لذلك، ومن ثم يُنقل في سيارات مخصصة

(١) جمعية البر الخيرية جمعية البر بمكة المكرمة تعتبر أول جمعية بر بالمملكة العربية السعودية وقد تأسست عام ١٣٧١ هـ ، ولها

اهداف محددة وبرامج عديدة، ولزيادة المعرفة [/http://www.alber-makkah.com](http://www.alber-makkah.com)

(٢) مبارك عبدالله الخفرة، الدليل الإجرائي والإرشادي لمشروع حفظ النعمة ، شركة التصنيع الوطنية

(٣) الدليل الإجرائي والإرشادي لمشاريع حفظ النعمة، شركة التصنيع الوطنية .

تنطبق عليها القواعد الصحية لصحة البيئة، في حين يتركز العمل بالمرحلة الثانية(شكل ٣) في المنطقة المركزية للمشروع حيث يعاد فرز الطعام واختياره وحفظه في برادات أو مجمدات خاصة ذات ساعات مختلفة، بينما تعد المرحلة الثالثة ذات أهمية بالغة في الحفاظ على صحة وجودة وسلامة الوجبة الغذائية، ففيها يتم تأهيل وتجهيز وتغليف الوجبة في المنطقة المركزية للمشروع(شكل ٤) ويراعى في ذلك تطبيق الاشتراطات الصحية^(١) الواجب توافرها في المطاعم والمطابخ الصادرة من الإدارة العامة لصحة البيئة بوكالة الوزارة للشئون الفنية عام ١٤١٢هـ، في حين يتم في المرحلة الرابعة والأخيرة توزيع الوجبات المغلفة والتأكد من وضع البطاقة الغذائية على العبوة، ليتم توزيعها وتوصيلها(صورة) إلى المستهدفين حسب قاعدة البيانات المتوفرة لجمعية حفظ النعمة.

يؤثر الإنسان تأثيراً واضحاً في صحة البيئة من خلال تفاعله ونشاطه اليومي واستخدامه لعناصر البيئة^(٢) كما تعد المشاركة الإيجابية المنظمة من مختلف قطاعات الدولة والجمعيات الخيرية وسائل فعالة للوصول إلى بيئة صحية سليمة خالية من الأمراض. خاصة الأمراض المعدية أو المنقولة عن طريق الغذاء، فقد أوضح عوض العبد^(٣) أنه لا بد من التعرف على مكونات البيئة ومنها : الغذاء الصحي السليم، وسلامة الغذاء، والتخلص الآمن للفضلات، ومكافحة الحشرات والهومام .

ويعد مشروع حفظ النعمة أحد أسس الإستراتيجية الوطنية للصحة والبيئة^(٤) فهو يعمل على الاستمرار في توفير الأغذية ذات النوعية الجيدة المطابقة إلى حد ما للمواصفات المرغوبة لتلبية احتياجات بعض السكان والحجاج الفقراء ذوي المستويات الاقتصادية والاجتماعية المنخفضة، كما أنه يعمل على إدارة الموارد الغذائية وحمايتها من التدهور والتلوث وترشيد استغلالها، ويساهم في صحة وسلامة البيئة.

للأسف لم يحرص القائمين على هذا المشروع في جمعية البر الخيرية بمكة المكرمة على إدارة النفايات بأسلوب علمي لتفادي تأثير تلك المخلفات على صحة الفرد والحاج ؛ خاصة مع تزايد أعداد الحجيج وانخفاض مستوى الوعي الصحي والغذائي عند غابيتهم، وارتفاع مستوى النفايات العضوية خلال تلك المرحلة ؛ حيث اعتمد المشروع في فترة الحج وغيره على استلام الفائض من الطعام الصالح للاستهلاك الأدمي فقط، أما غير الصالح فلا يتم استلامه ويلقى في مكب النفايات مما يساهم في انخفاض مستوى صحة البيئة وزيادة بؤر القوارض والحشرات، ويرجع ذلك لان فكرة إعادة تدوير الفائض قيد الدراسة وتحتاج إلى ميزانية ومعدات خاصة.

(١) الاشتراطات الصحية: هي مجموعة من الضوابط والاشتراطات الواجب توافرها في المنشأة، والتي لها علاقة بتقديم الغذاء، وتنقسم إلى قسمين هما : الاشتراطات العامة وتشمل الموقع/ المساحة/المبنى/المرافق/الخدمات / التجهيزات/الامن والسلامة، اما الخاصة فهي التي تتعلق بكل نشاط من أنشطة المنشأة.

(٢) رسمي الغرابوي، مسعود ابراهيم (٢٠٠٢) مبادئ الثقافة الصحية، مطابع الحميضي، ص: ٢٨٩

(٣) عوض محمد العبد (١٤٣٠هـ) الثقافة الصحية للجميع، مكتبة الرشد، ص: ٢٠١

(٤) الاستراتيجية الوطنية للصحة والبيئة، البوابة الالكترونية لوزارة الصحة <http://www.moh.gov.sa>

المحور الثاني: أهمية تطبيق معايير جودة الغذاء بمشروع حفظ النعمة حفاظا على صحة وسلامة الحاج والمعتمر

تعني جودة الغذاء أن كل المتطلبات الموضوعية والمعنية بخصائص وصفات الغذاء قد تم تحقيقها وتتعلق بالطعم، الرائحة، المظهر، القيمة الغذائية، والحمل الميكروبي، وهناك نوعان من طرق قياس جودة الأغذية: طرق شخصية : وهي طرق تعتمد على التقييم الحسي Sensory للمنتجات الغذائية باستخدام الإنسان لحواسه (رؤية - شم - تذوق - لمس - سمع). وهي وسيلة هامة في حل المشاكل المتعلقة بمدى تقبل الغذاء، كما أنها مفيدة في تحسين وتطوير جودة السلعة وقابليتها للحفظ، ولكن يعيبها أن حواس الإنسان لها حدود معينة. كما يدخل العامل الشخصي في الحكم. أما الطرق غير الشخصية فتعتمد على استعمال الأجهزة في قياس الخواص سواء كانت خواص طبيعية أو كيميائية أو ميكروبيولوجية، والنتائج المتحصل عليها من مثل هذه الاختبارات تبين نسب ونوع مكونات الغذاء الداخلة في تركيبه، والقيمة الغذائية، ومدى سلامة الغذاء صحيا.^(١)

تأسس مشروع حفظ النعمة على الاهتمام بجودة الطعام، وسلامة مستهلكيه، فهناك صفات محددة للطعام الفائض المعد للاستخدام البشري ؛ حيث يراعى ألا يكون قد مضى عليه أكثر من ٣ ساعات من وضعه في صالة الطعام، وأن يصنف بناء على خط الإنتاج (شكل ٥) وألا يتعرض لأي بلل أو ملوثات، وأن يتم تغطيته بورق الألومنيوم، وتعبئته في حافظات خاصة بالمؤسسة ومطابقة للاشتراطات الصحية، ونقله إلى المنطقة المركزية، وعدم تقديم الأطعمة الساخنة في أكياس النايلون أو البلاستيك أو في عبوات سبق استخدامها، مع مراعاة أن يتم تعبئتها بالمنطقة المركزية بعد التسخين مباشرة، كما يشترط استخدام رقائق الألومنيوم في تعبئة الوجبات على أن تكون العبوات محكمة الغلق وقوية لتحمل النقل والتداول.^(٢)

يساهم العاملون في مجال إعداد وتحضير الأغذية في تلوث الطعام، وحدوث التسمم الغذائي ؛ لأن معظمهم لا يدرك السلامة الغذائية، لذلك فإن تدريب العاملين بالمنشأة على تطبيق الاشتراطات الصحية لتداول الأغذية أحد أهم العوامل لمنع تلوث الغذاء. كما لا يُغفل دور المستهلك نفسه، فالممارسات الخاطئة المتبعة أثناء تداول الوجبات الغذائية قد تؤدي إلى حدوث تلوث للغذاء المتناول^(٣)، وقد خلصت دراسة تناصر كردي^(٤) أن الفحوص الطبية والمخبرية لعمال الأغذية ليست لها قيمة في منع حوادث التسمم الغذائي^(٥)، وأن تطبيق

(١) مصطلحات ادارة جودة وأمان الغذاء (١٨ سبتمبر، ٢٠١١)

(٢) الدليل الإجرائي والإرشادي لمشاريع حفظ النعمة، شركة التصنيع الوطنية .

(٣) عائشة بوش ليبي، فريال الشامي ،و ابو بكر جوب (٢٠٠٩) ممارسات السلامة الغذائية في المقاصف المدرسية في الامارات العربية المتحدة " المجلة العربية للغذاء والتغذية، ص:٣٧

(٤) تناصر كردي، محمد الزهراني، زكريا القرين (٢٠٠١) حوادث التسمم الغذائي بالمملكة العربية السعودية، المؤتمر الاول للتغذية، المجلة العربية للغذاء والتغذية، المجلد الثاني، ملحق (٢)

(٥) التسمم الغذائي هو عبارة عن مجموعة أعراض تنتج عن تناول أغذية ملوثة بالبكتيريا، أو السموم التي تنتجها هذه الكائنات. كما ينتج التسمم الغذائي عن تناول الأغذية الملوثة بأنواع مختلفة من الفيروسات والطفيليات ومواد كيميائية سامة، ولا تستطيع الدول القضاء على هذه المشكلة كلياً، ولكن من الممكن الحد من هذه المشكلة عن طريق سن القوانين، ومراقبة أماكن تحضير الأطعمة، والفحص الدوري للأشخاص المعنيين بتحضير الطعام. د. محمد عايش الشمالي / <http://www.bmhh.med.sa>

نظام تحليل مصادر الخطر ونقط التحكم الحرجة من أفضل الوسائل لضمان وسلامة الأغذية. كما تؤكد^(١) على أهمية تثقيف العاملين والمستهلكين لتقليل العواقب الاجتماعية والاقتصادية للأمراض المنقولة بالغذاء.

حرص المعينون بجمعية البر الخيرية بمكة المكرمة على إصدار شهادات صحية تثبت خلو العاملين في تداول الأطعمة من الأمراض المعدية أو ناقلين لها، ويعمق دور أمانة العاصمة المقدسة المنع أو الحد من حوادث التسمم الغذائي الناتجة من فائض الطعام، من خلال أعمال الرقابة والتفتيش^(٢) في المنطقة المركزية للمشروع للتأكد من مدى صلاحية ما يقدم بها من غذاء، حيث يقوم المراقب الصحي بعمل جولات على مقدمي الخدمة للتأكد من جودة الوجبة ونظافتها وصلاحيتها للاستخدام البشري، وتطبيق الشروط الصحية للمنشأة.

المحور الثالث : مدى كفاية الوجبة للحاج والمعتمر ورضا المستهلكين لهذه الخدمة

يعد مرشد الغذاء الهرمي أحد الوسائل الاسترشادية لتوفير الكفاية الغذائية للفرد، ويحتوي على خمس مجموعات غذائية، بالإضافة إلى كميات قليلة من الدهون والزيوت، ويتميز بأنه يسمح بمدى من الحصص التي يتحدد عددها تبعاً لإجمالي السعرات التي يحتاجها الشخص يومياً (شكل ٦) وعادة ما يحصل الفرد على نصف احتياجه من الدهون من الأغذية المختارة من المجموعات الخمس وتضاف الكمية الباقية من الدهن أثناء الطهي، ويوصى عادةً ألا تزيد كمية الدهون المشبعة التي توجد بكثرة في اللحوم ومنتجات الحليب عن ١٠٪ من إجمالي السعرات الكلية المقررة يومياً (١٦٠٠-٢٨٠٠ سعر) كما يجب تجنب الإكثار من تناول الأغذية الغنية بالدهون المشبعة والكوليسترول.

تؤثر وجبات مشروع حفظ النعمة في الكفاية الغذائية^(٣) للحاج فهي تعمل على إشباع المحتاج وملئ معدته بالطعام، وتمد الجسم بعناصر الطاقة الأساسية التي تساعد على أداء مناسكه؛ ولها العديد من الآثار الاجتماعية والنفسية. كما أن طريقة توزيع الوجبة وأسلوب تقديمها، وشكلها، إضافة إلى الحالة النفسية للحاج قد تساهم في استخدامه لكمية كبيرة من الوجبة أو تقلل من تلك الكمية.

وقد ظهر من خلال مرافقة العاملين بالمشروع تطبيق غالبية الاشتراطات الصحية للوجبة سواء في مرحلة جمع الفائض من الطعام (صوره ٢) أو مرحلة النقل (صورة ٣) وإيصال الوجبة إلى المستحقين (صورة ٥) إلا أن مرحلة التعبئة والتغليف يشوبها بعض الملاحظات ومنها: زيادة مفرطة في كمية الوجبة المقدمة، إضافة إلى أن طريقة تغليفها ومواد التغليف غير مطابقة للشروط الصحية (صورة ٤) مما قد يؤدي إلى العديد من المشكلات الصحية خاصة مع الوجبات الساخنة، وقد يرجع ذلك للعديد من العوامل ومنها ارتفاع عدد الوجبات

(١) تامضر كردي (٢٠٠١) العواقب الاجتماعية والاقتصادية للأمراض المنقولة بالغذاء، المجلة العربية للغذاء والتغذية، المجلد الثاني، ملحق (٢) ص: ٤٤

(٢) محمد قايد المسئول عن مشروع حفظ النعمة بجمعية البر الخيرية بمكة المكرمة

(٣) الكفاية الغذائية هي: حصول الحاج على جميع احتياجاته اليومية من العناصر الغذائية، مع مراعاة العديد من العوامل ومنها: عمر الحاج وحالته الصحية وجنسه، نمطه الغذائي، والنشاط البدني الذي يقوم به أثناء أداء المناسك. بينما الإسراف في تناول الغذاء قد يعرضه للعديد من المشكلات الصحية والغذائية التي قد تعيقه عن إكمال مناسكه

المقدمة (بيان ١) وميزانية المشروع. كما لوحظ ارتفاع كمية الشحوم الحيوانية واللحوم والدجاج بالوجبة عن الحاجة الفعلية، وهذا له تأثير على الحالة الصحية للحجاج خاصة المصابين بالأمراض المزمنة (صورة ٦). أما رضا المستهلكين عن الوجبة، فقد أظهرت نتائج جدول (١) أن أكثر من نصف العينة كان راضيا عن صفات جودة الوجبة الغذائية (اللون، الطعم، الرائحة) حيث حصلت كل صفة من تلك الصفات على تقدير عام ممتاز بمتوسط قدره (٤,٤١، ٤,٥٩، ٤,٥٦) درجة على التوالي، إلا أن هناك نسبة منخفضة تطلعت إلى تقديم خدمة أفضل في طريقة تغليف وتقديم الوجبة وهذا ما ظهر لفريق العمل ومن خلال توثيق بعض المشاهد (صورة ٤، ٥)

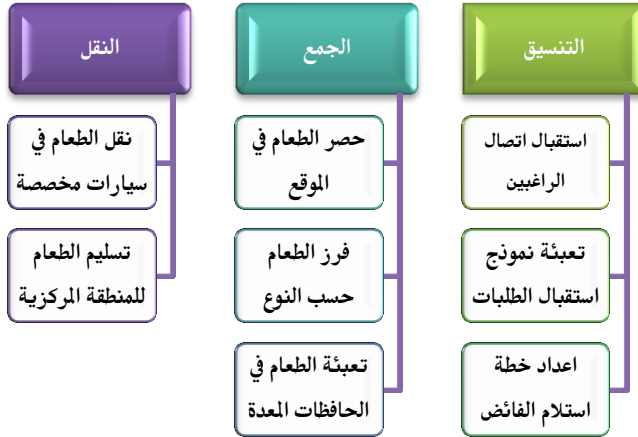
عموما اتضح من نتائج تحليل استطلاع رأي المستهلكين لتلك الوجبات أن صفات الجودة قد تحققت في وجبات مشروع حفظ النعمة لفائض الطعام كما نالت تلك الوجبات رضا المستهلكين، وإن تطلع البعض لتقديم خدمات أفضل وخاصة في طريقة تغليف وتقديم الوجبة، ودرجة حرارتها ؛ للحفاظ على صحته وسلامته وحفظا لكرامته.

المراجع

١. لطيفة العبود وهدي العامر (١٤٢٧هـ) دراسة العادات الغذائية ونمط الاستهلاك الغذائي للأسر السعودية في مدينة الرياض، الملتقى الأول للاقتصاد المنزلي والتربية الفنية، ٢٨-٢٩-ربيع الأول، بعنوان " ترشيد الاستهلاك الأسري في المجتمع السعودي "
٢. الدليل الإجرائي والإرشادي لمشاريع حفظ النعمة ١٤٣٥ هـ
٣. جمعية حفظ النعمة الخيرية بمنطقة مكة المكرمة <https://ar-ar.facebook.com>
٤. صحيفة الرياض العدد ١٦٤٠٧ <http://www.alriyadh.com>
٥. حسين موصلي (٢٠٠٢م) دليل الفنادق والمطاعم السياحية، منشورات دار علاء الدين، ص: ٨
٦. احمد أبو الفتوح، عبدالرحمن ماريه، عصام الجفري (١٤٣٠هـ) تقدير واختيار إنفاق الحاج القادم من الخارج خلال عام ١٤٢٩هـ، ملتقى أبحاث الحج التاسع، ص: ١١-١٢
٧. باسم قاضي (١٤٢٩هـ) الإطعام الخيري في المشاعر المقدسة لموسم حج ١٤٢٩هـ، الملتقى العلمي التاسع لأبحاث الحج
٨. منى عبد القادر، التغذية العلاجية، مجموعة النيل العربية، ص: ١٥
٩. جمعية البر الخيرية جمعية البر بمكة المكرمة <http://www.alber-makkah.com>
١٠. مبارك عبدالله الخفرة، الدليل الإجرائي والإرشادي لمشروع حفظ النعمة ، شركة التصنيع الوطنية
١١. رسمي الغرباوي، مسعود ابراهيم (٢٠٠٢) مبادئ الثقافة الصحية، مطابع الحميضي، ص: ٢٨٩
١٢. عوض محمد العبد (١٤٣٠هـ) الثقافة الصحية للجميع، مكتبة الرشد، ص: ٢٠١
١٣. الاستراتيجية الوطنية للصحة والبيئة، البوابة الالكترونية لوزارة الصحة <http://www.moh.gov.sa>
١٤. عائشة بوش لبيبي، فريال الشامي، و أبو بكر جوب (٢٠٠٩) ممارسات السلامة الغذائية في المقاصف المدرسية في الإمارات العربية المتحدة " المجلة العربية للغذاء والتغذية، ص: ٣٧

١٥. تماضر كردي، محمد الزهراني، زكريا القرين (٢٠٠١) حوادث التسمم الغذائي بالمملكة العربية السعودية، المؤتمر الاول للتغذية، المجلة العربية للغذاء والتغذية، المجلد الثاني، ملحق (٢)
١٦. محمد عايش الشمالي <http://www.bmhh.med.sa>
١٧. تماضر كردي (٢٠٠١) العواقب الاجتماعية والاقتصادية للأمراض المنقولة بالغذاء، المجلة العربية للغذاء والتغذية، المجلد الثاني، ملحق (٢) ص: ٤٤

الملاحق (الأشكال والصور والجداول)



شكل (١) خطة سير العمل في استقبال الفائض من الطعام في مشروع حفظ النعمة



شكل (٢) مراحل جمع الطعام وتوزيعه



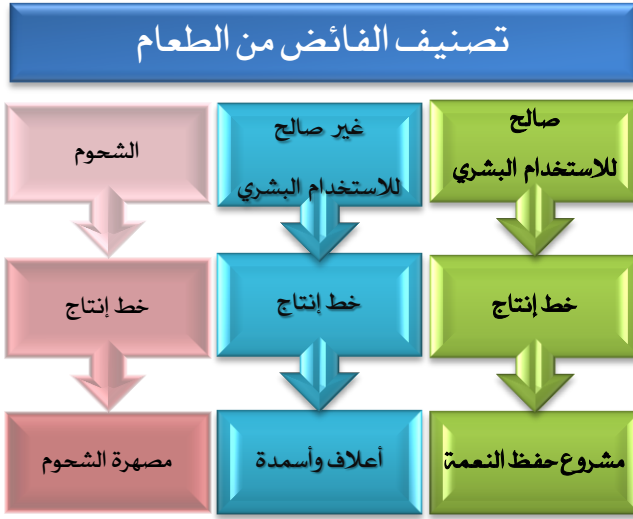
شكل (٣) المرحلة الثانية بالمنطقة المركزية



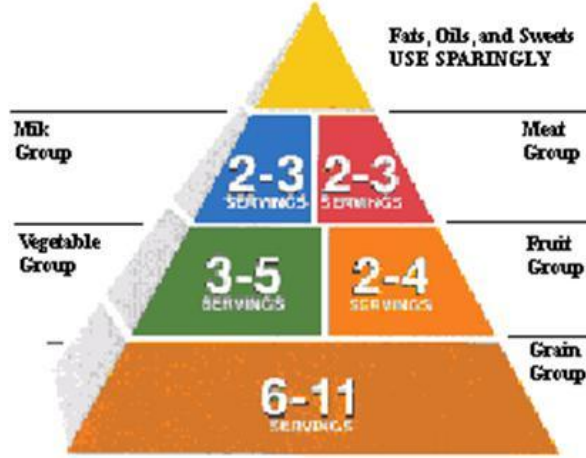
شكل (٤) المرحلة الثالثة من مراحل جمع الفائض وتوزيعه



صورة (١) المرحلة الرابعة مرحلة النقل والتوزيع للفئة المستهدفة



شكل (٥) تصنيف الفائض من الطعام في مكان استلامه



شكل (٦) الحصص اليومية من الهرم الغذائي



صورة (٢) مرحلة فرز وجمع الفائض من الطعام



صورة (٣) مرحلة التجهيز والنقل



صورة (٤) مرحلة التعبئة والتغليف



صورة (٥) مرحلة التوزيع



صورة (٦) ارتفاع محتوى الوجبة محتوى الوجبة كما وكيفيا

م/	الوصف	الكمية	الفرد	اجمالي الفرد
/١	ايدامات مشكله	٤٠٩	١٠	٤٠٩٠
/٢	قدور رز ولحم ودجاج	١٣٨	١٢٠	١٦٥٦٠
/٣	حلويات بيت السلطان	٢٠٨ و ٨ كيك عليه	٨	١٧٢٨
/٤	عظم لحم تي	٢٥	٢٥ راس	٢٥٠
/٥	وجبات ساخنه	٢٨٦٥	٢٨٦٥	٢٨٦٥
/٦	كمامات	٢ كرتون	٢٤ بكت	٤٨ بكت
/٧	ملاعق شاي	٣ كرتون	١٠٠٠	٣٠٠٠
/٨	كاسات ورق شاي	٢ كرتون	١٠٠٠	٢٠٠٠
/٩	وجبات جافه	٣٥ وجبة	١٢	٤٢٠
/١٠	جبنه	١٢ كرتون جبنه مثلثات	٢٤ عليه	٢٣٠٤
/١١	الماء	٧٠ كرتون	٨	٨٠٠
/١٢	اكياس خبز	٧٠ كيس	١	٧٠
/١٣	برتقال	٨٨ كرتون	١٠٥	٩٢٤
/١٤	مربي	٥٧ كرتون	١٠٠	٥٧٠٠
/١٥	لبن	٤٠ كرتون	٢٤	٩٦٠
/١٦	طبق بيوض مسلوقي	١١ طبق	٣٠	٣٣٠
/١٧	حليب وعصيرات	٧٥ كرتون	٢٤	٦٠٠
/١٨	بسكويت	٥ كرتون	٢٤	١٢٠
/١٩	صايبون	٥ كرتون	١٠٠	٥٠٠
/٢٠	شامبو	٦ كرتون	١٠٠	٦٠٠
/٢١	بيسبي	٧٥ كرتون	٢٤	٦٠٠
/٢٢	سكرات اكياس	٢ كرتون	١٠٠٠	٢٠٠٠
/٢٣	بوغات	١٨ كرتون	٥٠	٩٠٠

بيان (١) بعدد الوجبات الموزعة من مشروع حفظ النعمة في موسم حج ١٤٣٥ هـ^(١)

جدول (١) رضا الحجاج المستهلكين عن جودة الوجبات المقدمة من مشروع حفظ النعمة (الفائض من الطعام)

الصفة	الدرجة	ممتاز*	جيد جدا	جيد	مقبول	غير مقبول	المتوسط العام
اللون	COLORING	٥٠.٨	٤١.٤	٦.٢	١.٦	-	٤.٤١ م**
الطعم	TASTING	٦٨.٨	٢٤.٢	٥.٥	٠.٨	٠.٨	٤.٥٩ م
الرائحة	SMELLING	٦٢.٥	٣٢.٠	٤.٧	٠.٨	-	٤.٥٦ م
النكهة	FLAVORING	٥٩.٤	٣١.٢	٧.٨	١.٦	-	٤.٤٨ م
درجة الحرارة	TEMPERATURE	٤١.٤	٤٩.٢	٧.٠	٢.٣	-	٤.٢٩ م
التغليف	PACKAGING	٣٩.١	٤٣.٨	١٥.٨	١.٦	-	٤.٢٠ م
طريقة التقديم	PROVIDE	٤٧.٤	٣٥.٩	١٤.٤	٢.٣	-	٤.٢٨ م

(١) جمعية البر الخيرية بمكة المكرمة

						FOOD
م ٤.٣٩	-	٠.٨	١١.٧	٣٤.٤	٥٣.١	Sufficiency Of The كفاية الوجبة Meal
م ٤.٣٥	-	١.٦	١١.٧	٣٥.٩	٥٠.٨	SERVING مقدم الوجبة MEAL

**م = ممتاز

* عرضت النتائج على هيئة نسب مئوية

فاعلية استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة جلود الهدى والأضاحي لتحسين الاداء البيئي

د. منى فؤاد إبراهيم

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الملخص

مما لا شك فيه أن صناعة دباغة الجلود بالمملكة تعتبر من الصناعات التي تتوفر لها المادة الخام محلياً وتعتبر صناعة أساسية لتصنيع الجلود ومشتقاتها وتمثل قيمة مضافة للصناعة المحلية حيث أن حجم سوق الدباغة، تقدر استثماراتها بما يتجاوز ملياري ريال ويعد قطاع الدباغة من القطاعات الواعدة في الاقتصاد القومي بما لديه من قدرة على المنافسة وتحمل العديد من اعباء التنمية، بالإضافة الى قدرته على تحقيق الاكتفاء الذاتي من كافة المنتجات الجلدية التي يحتاجها السوق المحلية إلا أن عمليات الدباغة تدخل فيها عوامل التلوث البيئي الناتجة عن مخلفات الدباغة الكيميائية، مما يستدعي العمل على توفير جوانب السلامة البيئية وتشجيع تطبيق تقنيات حديثة واستخدام مواد صديقة للبيئة عوضاً عن ما هو مستخدم حالياً مما يؤدي الى الالتزام بمتطلبات وشروط هيئة الأرصاد وحماية البيئة حيث ان استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة الجلود تمثل مشروعاً نموذجاً للتنمية المستدامة ذات الآثار الاقتصادية والبيئية المتميزة التي تهدف الى القضاء نهائياً على مصادر التلوث بمنطقة الدباغة القديمة وخلق مجتمع صناعي جديد متوافق بيئياً وملتزم بأنظمة الجودة والمواصفات القياسية الدولية مما يحقق زيادة في الإنتاجية ودعم القدرة التنافسية للمنتجات الجلدية السعودية وخلق فرص عمل جديدة وذلك ما تسعى الية الورقة الحالية

ان اهم التحديات التي تواجه دباغة الجلود هي استخدام الكروم في عملية الدباغة وعدم وجود محطات معالجة للمياه المنصرفة من دباغة الجلود، ولقد تم اقتراح مشروع لاستخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة في دباغة الجلود للحد من الملوثات البيئية الناتجة عن عملية دباغة الجلود، ولقد هدف المشروع الى التزام مدابغ الجلود بالمعايير والاشتراطات البيئية من خلال استخدام مادة التيتانيوم في الدباغة بدلا من الكروم و مساعدة المدابغ في الحصول على شهادات التوافق البيئي و إنشاء معمل بيئي للقيام بالاختبارات البيئية للمنتجات و إنشاء وحدة نموذجية لمعالجة المياه الناتجة عن عمليات الدباغ

ان أهم ما توصلت الية الورقة هو مشروع مقترح يهدف الى خلق بنية أساسية بيئية قادرة على تطوير وتنمية استخدام تكنولوجيات صديقة للبيئة في عمليات الدباغة

الإطار النظري:

المقدمة

يعتبر الاشتغال بجلود الحيوانات من أقدم ما عرفه الإنسان من فنون وحرف وقد استطاع الإنسان على مر الزمان اكتشاف العديد من التقنيات للحفاظ على مادة الجلود ويعود الفضل في اكتشاف الدباغة بالوسائل الحديثة للفرنسي M. Michel سنة ١٨٦٠ وبفضل التكنولوجيات الحديثة وتطور العلوم ارتقت هذه الحرف لتصبح صناعة قائمة لها خصائصها ومقوماتها التي تشكل قطاعا اقتصاديا ضمن القطاعات المكونة للاقتصاد الوطني

يعد قطاع الجلود والصناعات الجلدية من القطاعات الواعدة في الاقتصاد القومي حيث يمثل نسبة عالية في مجتمع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وبما لديه من قدرة على المنافسة وتحمل العديد من أعباء التنمية في البلاد باعتباره من الصناعات ذات القيمة المضافة العالية والتي تصل إلى أكثر من ٧٠٪ ، كما أنه يتميز بالقدرة الاستيعابية لأعداد كثيفة من العمالة تقدر بنحو ٢٥٠ ألف عامل، إضافة الى قدرته على تحقيق الاكتفاء الذاتي من كافة نوعيات المنتجات الجلدية التي يحتاجها السوق المحلية، ولذلك تبرز أهمية هذا القطاع وضرورة الارتقاء به من خلال السعي الجاد لتذليل العقبات والمشاكل التي تعترض انطلاقه مشكلة الورقة :

مما لا شك فيه أن صناعة دباغة الجلود بالمملكة تعتبر من الصناعات التي تتوفر لها المادة الخام محليا وتعتبر صناعة أساسية لتصنيع الجلود ومشتقاتها وتمثل قيمة مضافة للصناعة المحلية حيث أن حجم سوق الدباغة، تقدر استثماراتها بما يتجاوز ملياري ريال

حيث أن السعودية من أكبر الدول عالميا المصدرة للجلود، بسبب توافر المادة الخام باستمرار، لوجود موسمي العمرة والحج، إلا ان الصناعات الجلدية والدباغة في المملكة مهددة بالاندثار وبعودتها إلى بدايتها الأولى مع (الملح)، واعتمادها على تصدير الجلود فقط، وذلك لامتناع صندوق التنمية الصناعي وهيئة المدن الصناعية عن الدعم اللوجستي لها، (لخطورتها)، لدخول مادة "الكروم" في عملية الدباغة، وانه من أكبر المشاكل التي تواجه قطاع صناعة الدباغة والجلود في المملكة اصطدامها بما يعرف ب"الإصحاح البيئي" الذي يتطلب اشتراطات عديدة من بينها المياه المستخدمة في الدباغة، والحاجة الماسة إلى معالجتها (١)

وذلك لأن عمليات الدباغة تدخل فيها عوامل التلوث البيئي الناتجة عن مخلفات الدباغة الكيميائية، لغياب محطات لمعالجة المياه الناتجة عنها والمحملة بالمواد الكيماوية الخطرة، جعلها لا تلتزم بأهم بنود الترخيص وهو الالتزام بشروط السلامة العامة، فهي تنشر سمومها بشكل يومي في مجرى المياه العادمة الذي يذهب باتجاه الاراضي الزراعية، حيث اصبحت تشكل مشكلة بيئية كعشرات المنشآت الصناعية التي تتخلص من نفاياتها بشكل غير مسؤول مثل المستشفيات ومغاسل السيارات والمحاجر (٢)

وحتى يمكن التعامل مع التلوث لدباغة الجلود وتقليل آثار الملوثات على صحة الإنسان والبيئة لا بد أولاً من التعرف على نوع وكميات هذه الملوثات بدقة لكي يمكن تحديد الطرق العملية المناسبة للتعامل معها لقد أدى هذا التغيير الكبير في مفهوم الدباغة لقضايا البيئة إلى تحول تدريجي للنموذج التقليدي للنشاط (الذي يحصل فيه المنتجون على المواد الخام وينتجون منتجات لكي تباع بالإضافة إلى توليد ملوثات ينبغي

التخلص منها) إلى نموذج أكثر تكاملاً وتوافقاً مع البيئة فيما أطلق عليه تعبير "النظام الصناعي الايكولوجي" وفي هذا النظام يتم الاستخدام الأمثل للمواد والتقليل إلى أقصى حد من توليد الملوثات حيث ان استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة الجلود تمثل مشروعاً نموذجاً للتنمية المستدامة ذات الآثار الاقتصادية والبيئية المتميزة حيث تهدف الى القضاء نهائياً على مصادر التلوث بمنطقة الدباغة القديمة وخلق مجتمع صناعي جديد متوافق بيئياً وملتزم بأنظمة الجودة والمواصفات القياسية الدولية مما يحقق زيادة فى الإنتاجية ودعم القدرة التنافسية للمنتجات الجلدية السعودية وخلق فرص عمل جديدة وذلك مانسعى اليه الورقة الحالية

ومن خلال اطلاع الباحثه علي العديد من الدراسات والأبحاث التي أجريت في مجال دباغة الجلود أكدت علي ضرورة استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة الجلود

وفيما يلي عرض لبعض الدراسات والأبحاث التي ترتبط بمشكلة الورقة الحالية :

١-دراسة سها نصار (٢٠٠٠) :تخفيف الأثر البيئي لصناعة الدباغة وقد تم اقتراح معالجة التلوث وتخفيف أثره البيئي وفق محورين اثنين: الأول :ويعتمد على تطبيق تقانات حديثة واستخدام مواد صديقة للبيئة عوضاً عما هو مستخدم حالياً، الثاني :معالجة أهم الملوثات وأخطرها وهو الكروم الثلاثي، حيث تم اقتراح طريقة استرجاع الكروم وإعادة استخدامه، وأجريت العديد من التجارب المخبرية والميدانية التي أعطت نتائج إيجابية (٣)

٢-دراسة نعيمه رمضان سليمان حسن (٢٠٠٢م) : وموضوعها " الآثار البيئية والاقتصادية لدباغه الجلود في مصر - دراسة تطبيقيه علي القاهرة، أشارت الدراسة إلا أن عملية الدباغة باستخدام سلفات الكروم تعتبر من أكثر المراحل التي ينتج عنها أثار بيئية خطيرة على صحة الإنسان، كما أن لها آثارها السلبية على شبكة الصرف الصحي، الأمر الذي يتطلب معه ضرورة إجراء مزيد من والبحوث بهدف تحسين البيئة (الصحية - الاجتماعية - الاقتصادية) والحفاظ على البيئة وزيادة الكفاءة الإنتاجية (٤)

٣-دراسة على عبد العال عبد الجليل (٢٠٠٣) :وموضوعها تنمية الصادرات المصرية من الجلود والصناعات الجلدية . ولذلك أكدت الدراسة إلي أهمية هذا القطاع وضرورة الارتقاء به من خلال السعي الجاد لتذليل العقبات والمشاكل التي تعترض انطلاقه فى مجال الإنتاج المتطور من خلال الوصول الي حلول جادة للتغلب علي الأضرار الصحية الناجمة عن صناع ودباغة الجلود (٥)

٤-دراسة محمد سعيد المصري (٢٠١٠م) :وموضوعها " تنشيط البيلون المستخدم في إزالة الكروم من مياه الصرف الناتجة عن صناعة دباغة الجلود وفعالية استرداد الكروم منه. وهدفت الدراسة إلي إيجاد طريقة لتنشيط البيلون الحلبى لزيادة فعاليته في إزالة الكروم من مياه الصرف الصناعي الناتجة عن دباغة الجلود وتحديد الطريقة المثلي لاسترداد الكروم منه - ويعد الكروم في مياه الصرف الصحي من أكثر العناصر تلويثاً للبيئة (٦)

٥- دراسة سواعديّة أحمد (٢٠١٠م) : دراسة تحليلية للمياه المستعملة بمذبغة الهضاب العليا بالجلفة أشارت الدراسة أن بلدية الجلفة منطقة صناعية وتحتوي على صناعات عدة من بينها مؤسسة دباغة الجلود، والتي لها آثار إيجابية على عدة مجالات وخاصة المجال الاقتصادي، إلا أنها لا تخلوا من السلبيات سواء على الجانب

البيئي أو على الجانب الصحي بسبب ، المياه المستعملة وتوصلت الدراسة إلي اقتراح بعض الحلول التي من شأنها أن تحافظ على الإنتاج وتقلص من أي ضرر يمكن أن يحدث من جراء هذه المياه المستعملة الغير معالجة الأضرار وتمثل في تخفيض مصدر التلوث من مصدره بتطبيق طرق مكافحة التلوث ضمن مبادئ الإدارة البيئية، والتدوير والاسترجاع وإعادة الاستعمال والمراجعة البيئية(٧)

٦- دراسة محمود فوزي شعوبي(٢٠١١م) : دراسة إحصائية لمساهمة قطاع الجلود والأحذية في الاقتصاد الجزائري ،سعت الدراسة تتبع تطور أهمية قطاع الجلود في الاقتصاد الوطني الجزائري من خلال مساهمته في تشكيل حساب الإنتاج وحساب الاستغلال .وعليه فإن إشكالية هذه الدراسة تمثلت في السؤال التالي: ما هي العوامل المفسرة لأهمية قطاع الجلود في الاقتصاد الوطني وماهي اساليب معالجة الملوثات الناتجة عن دباغة جلود لزيادة الإنتاج(٨)

٧- دراسة عصام عيسى عمران (٢٠١٢م) : أثر مياه صرف معامل الجلود على خواص نهر دجلة ، بينت النتائج بان مؤشرات التلوث الممثلة بالمياة كان لها أثرا واضحا على خواص مياه نهر دجلة وبنسبة زيادة ٦٩٪ و ٨٠ ٪ شهرياً، لنماذج من مياه النهر قبل وبعد مصب المياه المعالجة، وقبل دخول المياه الصناعية لمحطة المعالجة وبعد خروجها. بينت النتائج بان مؤشرات التلوث الممثلة بال كان لها أثرا واضحا على خواص مياه نهر دجلة وبنسبة زيادة ٦٩ ٪ و ٨٠ ٪ شهرياً على الترتيب، تصل أقصاها عند موسمي الصيف والخريف، بينما كان لبقية المؤشرات تأثيراً طفيفاً لم يتجاوز الحدود المسموحة قياسياً. لقد تم اقتراح تنظيم استخدام المركبات الكيماوية في غسل ودباغة الجلود مع استخدام وحدة للتبادل الأيوني للسيطرة على TDS ، ويمكن اعتبار عمل محطة معالجة المياه الصناعية لمعمل دباغة الجلود جيد نسبياً إذا ما تم السيطرة على كمية BOD , TDS(٩)

٨-دراسة رهام محمد ابو ذكية (٢٠١٣) : المعالجة الحيوية للمياه صرف الصناعة من دباغة الجلود ،اشارت الدراسة الى ان عملية دباغة الجلود ينتج عنها مياة على درجة عالية من الملوثات، نتيجة لنقع الجلود قبل دبعها بالكروم في حمض كبريتيك ثم تغسل في اسطوانات دباغة بها كبريتات كروم، وان المياه المنصرفة عن هذه العملية تسبب اضطرارية خطيرة(١٠) وانطلاقاً من الدراسات السابقة وما انتهت إليه من نتائج يمكن تحديد مشكلة الورقة الحالية في " فاعلية استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة جلود الهدى والأضاحي لتحسين الاداء البيئي "

أهمية الورقة ومبررات اختيارها :

من الأهمية بمكان تحديد الأهمية التي تعلقها الباحثة على ورقتها ومبرراتها وهي :
ان استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة الجلود تخلق مجتمع صناعي جديد متوافق بيئياً وملتزم بأنظمة الجودة والمواصفات القياسية الدولية
ان عدم رعاية قطاع الجلود يتسبب في اهدار كميات هائلة منه حيث ان الاهمال وعدم سلخ الجلود بطريقة صحيحة ينتج عنه فاقد لا يقل عن ٤٠٪

بالرغم من الأهمية الخاصة التي يحتلها قطاع صناعات الجلود فإن العشوائية مازالت تحكم هذه الصناعة والحالة السيئة التي تعيشها المدابغ من سوء المكان وغياب التنظيم والتلوث البيئي مما يستدعي العمل على توفير جوانب السلامة البيئية وتشجيع تطبيق تقنيات حديثة واستخدام مواد صديقة للبيئة عوضاً عن ما هو مستخدم حالياً مما يؤدي إلى الالتزام بمتطلبات وشروط هيئة الأرصاد وحماية البيئة

هداف الورقة : تهدف الورقة الحالية إلى ما يلي :

- ١- تحديد ماهى التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة الجلود
 - ٢- تحديد أهمية استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة الجلود
 - ٣- تحديد الآثار الاقتصادية والبيئية المترتبة على استخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة الجلود
- مفاهيم الورقة :

١ - مفهوم التكنولوجيا الصديقة للبيئة :

عرفتها الاجندة (٢١) الصادرة في قمة الارض الخاصة بالبيئة والتنمية المنعقدة في ريودو جانيرو عام ١٩٩٢ بانها التكنولوجيا التي تساهم في تحسين وحماية البيئة مقارنة بالتكنولوجيا الاخرى وبصورة محددة هذه التكنولوجيا تتسم بانها تحمي البيئة واقل تلوث وتستخدم الموارد المتوفرة بطريقة مستدامة وتدور معظم النفايات والمنتجات المرفوضة وتتعامل مع النفايات بطريقة مقبولة بيئياً وتتجنب استخدام المواد الخطرة وان التكنولوجيا الملائمة للبيئة ليست مجرد تكنولوجيا منفردة بذاتها وانما هي نظام يتضمن الرخصة وحق المعرفة وطريقة العمل والمواد والخدمات والمعدات بالإضافة الى الانظمة وادارة العمل (١١)

ويعرفها بعض الاختصاصيين في البيئة بانها التقانات والمعدات والوسائل التي تخفض الاضرار البيئية التي تصاحب العمليات الانتاجية التقليدية من خلال توليد قدر اقل من الملوثات او تعتمد على استعمال وقود نظيف وما شابه ذلك والتكنولوجيا الملائمة للبيئة في اطار التلوث (١٢)

وتعرف بانها عمليات الانتاج التكنولوجي التي تولد اقل نفايات او لاتولد نفايات كذلك تغطي التكنولوجيا الخاصة بمعالجة التلوث المتولد وفي العلاقة المعقدة بين التنمية والبيئة فهذه التكنولوجيا توفر ربطاً بين الانشطة والفعاليات البشرية والموارد الطبيعية وبمواجهة المصادر الطبيعية المحدودة في العالم، وبصورة محددة هذه التكنولوجيا:

- ١ . تحمي البيئة.
 - ٢ . أقل تلويثاً.
 - ٣ . تستخدم الموارد بطريقة مستدامة.
 - ٤ . تدور معظم النفايات المتراكمة بصورة يمكن الاستفادة منها كمواد خام، وبالتالي مدخلات في عملية الإنتاج. وتتعامل مع النفايات الأخرى غير القابلة للتدوير بطريقة مقبولة بيئياً.
 - ٥ . تتجنب استخدام المواد الخطرة التي تضر بمكونات البيئة الأساسية (١٣)
- التكنولوجيا الصديقة للبيئة المقترح استخدامها في الدباغة هي التيتانيوم التي يدعمها البرنامج الأوروبي للإبتكار لتقنية الدباغة بمادة التيتانيوم، والتي قد تحل تدريجاً مكان الدباغة بالكروم المعتمدة حالياً حول العالم^٣. ويترتب على ذلك ما يلي :

- سياق الدباغة الذي يعتمد على التيتانيوم، سياق مستدام كون المادة متوفرة بشكل غزير، وهي صحية كونها مضادة للحساسية

- سياق الدباغة التقليدي، يعتمد على مواد مسببة للسرطان بفعل تكون الكروميوم، خلال عملية التخزين، واستعمال التيتانيوم بدل الكروم يوفر هذا الخطر، كما يجعل انتاج الجلود أقل تلويثاً للبيئة

- نسبة المياه الملوثة في طريقة انتاج الجلود بهذه الطريقة أقل بكثير مما في الطريقة التقليدية، والأهم أن المنتج خال من بقايا الكروم، وهذا بالطبع أفضل للبيئة

- ومواصفات الجلد المدبوغ بالتيتانيوم لا تقل جودة عن الجلود التقليدية، إضافة الى الإيجابيات الصحية ما يلاقي استحسان العديد من المستهلكين. (١٤)

- هذه التكنولوجيا تمثل اليوم خمسة وعشرون بالمئة من الإنتاج، والسوق تبدي اهتماماً متزايداً بهذه الجلود ومنها قطاع السيارات كما أن قطاع الطيران يبدي اهتماماً خاصاً بها

مفهوم دباغة الجلود :

الدباغة هي عملية تحويل جلد الحيوان بعد سلخه إلى المنتج المفيد للجلد عملية الدباغة تحفظ الجلد من التعفن وتعطيه مرونة ومتانة. وتعد الماشية المصدر الرئيسي للجلود بينما تمثل جلود الغزال والماعز والغنم مصدراً آخر مهما للجلود

تجري عمليات تجهيز معينه للفرو قبل دباغته وتشمل هذه العمليات: المعالجة - إزالة طبقة اللحم الملتصقة بالفرو - نزع الشعر - الضرب.

١- المعالجة : تأتي معظم جلود الحيوانات المستخدمة في الدباغة من منتجي اللحوم أو المجازر وتجري معالجة الجلود قبل نقلها إلى المدايح للحفاظ عليها من التعفن وتعالج الجلود بوضع الملح على الجانب اللحمي من الجلد أو بنقعها في محلول ملحي (ماء مملح) أو بتجفيفها جزئياً ثم تمليحها أو بتجفيفها فقط. وبعد عملية المعالجة ترص الجلود في أسطوانات دوارة مملوءة بالماء ويقوم الماء بإزالة الأوساخ والدم وبإزالة معظم الملح وإحلال الرطوبة المفقودة أثناء المعالجة .

٢- إزالة طبقة اللحم : بعد عملية الغسيل والترطيب يمر العمال الجلود عبر آلة إزالة اللحم المزودة بسكاكين حادة لإزالة كل الدهون واللحوم على الجانب اللحمي من الجلد وتجري غالباً عملية إزالة اللحم من كثير من الجلود في أماكن تصنيع اللحوم ولا توجد حاجة لإجراء هذه العملية داخل المدايح.

٣- نزع الشعر : يضع العمال الجلد المزال منه اللحم في أحواض تحتوي على محلول ماء الجير الذي يحتوي على كمية صغيرة من كبريتيد الصوديوم ويقوم ذلك المحلول بإضعاف جذور الشعر بالتأثير الكيميائي وخلال أيام قليلة ينحت الشعر، ثم يمرر الجلد بعد ذلك على آلة نزع الشعر والتي تعمل على إزالة الشعر بصورة كاملة. ويحتفظ بالشعر لاستخدامه في صناعه اللباد ومنتجات أخرى. وبعد إزالة الشعر تعاد عملية إزالة اللحم من الجلد لإزالة قطع الدهن الصغيرة المتفككة أثناء عملية نزع الشعر ثم يغسل الجلد بماء نظيف.

٤- عملية الضرب: تجرى عملية ضرب الجلود بعد إزالة الشعر وذلك بوضعها في حمام من الحمض متوسط القوة لمعادلة محاليل نزع الشعر المتبقية بالجلود وتعد هذه العملية ضرورية نظرا لأن المحاليل المستخدمة في الدباغة محاليل حمضية وفي حالة عدم معادلة المحاليل القلوية المتبقية من الجلد وتضاف الأنزيمات إلى حمام الضرب لتفكيك البروتينات الذائبة الموجودة في الجلود التي قد تتداخل مع عمليات الدباغة. عملية الدباغة: تعد الجلود بعد عمليات المعالجة ونزع اللحم ونزع الشعر والضرب جاهزة للدباغة (١٥)

مفهوم الأداء البيئي :

عرف على انه يعبر عن نشاط شمولي مستمر يعكس قدرة المؤسسة على استغلال امكانياتها وفق اسس ومعايير معينة تضعها بناء على اهداف طويلة الاجل (١٦)
أما المنظمة العالمية للتقييس ISO فعرفت الأداء البيئي حسب مواصفة ISO 14001 على أنه عبارة عن نتائج مقايسة لإدارة المؤسسة لمظاهرها البيئية(١٧)

-أبعاد الأداء البيئي:

لا يمكننا فهم الأداء البيئي إلا إذا حددنا أبعاده المختلفة وهي:

أ - الكفاءة البيئية:

إن الكفاءة البيئية تعد مؤشرا هاما لنجاح النظام المطبق في المؤسسة.

عرفها ins & Censor على انها التأكيد من ان استخدام الموارد المتاحة قد أدى إلى تحقيق الغايات والأهداف المرجوة منها)

ب - الفعالية البيئية:

عرفت الفعالية البيئية حسب مجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة WBCSD على انها تقديم سلع وخدمات بأسعار تنافسية، تلبي حاجات المستهلكين وتحسن نوعية الحياة، وهذا بالحد من الآثار البيئية تدريجيا، مع المحافظة على كمية الموارد الطبيعية اللازمة طوال دورة حياة المنتج، وصولا إلى مستوى منسجم يحمي الأرض بشكل مستدام (١٨)

النظرية التي استندت عليها الورقة كإطار نظري وكنموذج قيمي لأي تفاعل او عمليات مكررة من الافعال وردود الافعال التي تساعدنا على فهم وتحليل التداخل المعقد بين عملية الدباغة والملوثات البيئية ومعرفة التساند المتبادل بينهم وبين الاضرار الصحية الناتجة عنهم وذلك لتوضيح العلاقة بين المتغيرات تحليل القضايا المتعلقة باستخدام التكنولوجيا الصديقة للبيئة في دباغة الجلود من خلال النظرية الايكولوجية

تهتم هذه النظرية بدراسة العلاقة بين الانسان وبيئته والوقوف على مدى تفاعله مع عناصر هذه البيئة والاثار المتبادلة بيئتها بالإضافة الى مساعدة الافراد على حل مشكلاتهم عن طريق تحسين التبادلات بين الافراد وبيئاتهم واحداث التلاؤم الجيد بين الحاجات الانسانية وموارد البيئة (١٩)

وبناء على ذلك فان محاولة استخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة في دباغة الجلود هي نفس فكرة الايكولوجيا في الاهتمام بدراسة الوسائل التي يتم بها بلوغ اقصى درجة من التكيف بين دباغة الجلود والبيئة المحيطة

والتعرف على اسباب واساليب تحقيق الاتزان الدينامى على مستوى مشترك فيما بينهما من خلال تحسين الظروف البيئية لعملية الدباغة،بالاضافة الى دراسة المشكلات البيئية بين العاملين وبيئاتهم وبيئة عملية الدباغة التى يعملون فيها ومساعدتهم وزيادة فاعليتهم للحد من الملوثات البيئية الناتجة عنها الجانب الذى تفيد فيه النظرية فيما يتعلق بقضية الورقة :

- ١-انها تركز على العمال وبيئة مداغ الجلود الذين يعملون فيها
- ٢-انها تعمل على تنمية ورعاية عمال المداغ من ناحية ،وتحسين الظروف البيئية المحيطة بهم في مداغ الجلود من ناحية اخرى
- ٣-انها تهتم بدراسة المشكلات البيئية التى توجدين بين العمال وبيئة المداغ التى يعملون فيها ومساعدتهم في مواجهة المشكلات البيئية وزيادة فاعليتهم في العمل للحد من الملوثات البيئية في بيئة مداغ الجلود التى يعملون فيها

اهم النتائج والرؤى التى توصلت اليها الورقة كمشروع مقترح لاستخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة في عملية الدباغة :

- اهداف المشروع :
- تقديم الدعم الفني للمداغ لزيادة قدرتها التنافسية من خلال:
 - تقليل تكلفة الإنتاج.
 - رفع جودة المنتجات.
 - تقديم التكنولوجيات الحديثة في مجال الدباغة وتشطيب الجلود.
 - فتح أسواق جديدة للمنتج
 - زيادة القيمة المضافة
 - زيادة الإنتاجية.
 - مساعدة المداغ في الحصول على شهادات التوافق البيئي وذلك من خلال الالتزام بالمعايير والاشتراطات البيئية
 - تطوير صناعات أخرى في منطقة الدباغة بجانب الصناعات الجلدية مثل الجيلاتين، الغراء والوبر والصوف.
- مكونات المشروع :
- يحتوى المشروع على دراسات تشخيصية بيئية لقطاع الجلود - معمل بيئي - مدبغة نموذجية ووحدة نموذجية لمعالجة المياه الناتجة عن عمليات الدباغ.
- خدمات المشروع :
- إنشاء معمل بيئي للقيام بالاختبارات البيئية للمنتجات:
- تحليل مياه الصرف الصناعي قبل وبعد المعالجة
 - تحليل نسبة الكروم السداسى فى الجلود
 - تحليل نسبة الانبعاثات الكيميائية (المواد المركبة المتطايرة)

-التحكم فى الضوضاء

❖ إنشاء وحدة دباغة نموذجية تجريبية لمساعدة المدابغ على تطبيق التكنولوجيا الصديقة للبيئة فى عمليات الدباغة من خلال:

-عملية النقع باستخدام عوامل حيوية تدريجية

-إزالة الشعر بدون استخدام الكبريت

-دباغة الجلود بدون استخدام الكروم: دباغة باستخدام التيتانيوم

-صبغة خارقة

-التحنيط بدون استخدام الملح

-عملية الحفظ بدون استخدام مضادات البكتريا والفطريات

• توفير وحدة تجريبية متنقلة لمعالجة مياه الصرف الناتجة عن الدباغة باستخدام التكنولوجيا الكيميائية والفيزيائية

تقديم برامج تدريبية للعاملين بالمدابغ على أحدث التكنولوجيات النظيفة المستخدمة عالمياً فى عمليات دباغة الجلود.

نقل التكنولوجيات الحديثة وتطبيقها فى عمليات الدباغة لرفع جودة المنتج وفتح أسواق جديدة له.

تقديم الدعم الفني للمدابغ فى مجال تقليل الفاقد وترشيد المواد المستخدمة لزيادة الربحية.

العائد من المشروع :

زيادة القدرة التنافسية

فتح أسواق جديدة للمنتجات المحلية.

زيادة القيمة المضافة.

التطوير والمساعدة على النمو.

زيادة القدرة الإنتاجية ورفع الجودة

المقترحات والتوصيات النهائية:

١- ضرورة استخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة فى دباغة الجلود

٢- التزام مدابغ الجلود بالمعايير والاشتراطات البيئية.

الاليات المقترحة لتنفيذ هذه التوصيات :

١- استخدام مادة التيتانيوم فى الدباغة بدلا من الكروم

٢- مساعدة المدابغ فى الحصول على شهادات التوافق البيئي

٣- إنشاء معمل بيئي للقيام بالاختبارات البيئية للمنتجات

٤- إنشاء وحدة نموذجية لمعالجة المياه الناتجة عن عمليات الدباغ.

الخاتمة:

- اهم ماتوصلت الية الورقة :
- ان الهدف من المشروع المقترح خلق بنية أساسية بيئية قادرة على تطوير وتنمية استخدام تكنولوجيا الصديقة للبيئة في عمليات الدباغ
- التاكيد على اهمية تقديم برامج تدريبية للعاملين بالمداغ على أحدث التكنولوجيات الصديقة للبيئة المستخدمة عالمياً في عمليات دباغة الجلود
- الرؤى والمقترحات المستقبلية :
- اجراء العديد من البحوث لتقييم الاثر البيئي لاستخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة في الدباغة
- تنفيذ لقاءات علمية وورش عمل حول اهمية استخدام تكنولوجيا صديقة للبيئة في دباغة الجلود
- تأهيل الطلاب لهذا التخصص من خلال تدريبهم صناعة دباغة الجلود في المعاهد والكليات
- تجميع المداغ في منطقة صناعية من خلال تحديد أرض تكون تجمعا لمصانع وورش الجلديات في مناطق عدة من المملكة
- خلق مجتمع صناعي جديد متوافق بيئياً وملتزم بأنظمة الجودة والمواصفات القياسية الدولية

المراجع :

- ١-جامعة الدول العربية (٢٠٠٠) : مشروع الاعلان العربى عن التنمية المستدامة لقمة جوهانسبرج ،المكتب التنفيذي لمجلس الوزراء العرب المسؤولين عن البيئة، القاهرة
- ٢-- نجم العزاوي، عبد الله حكمت النقار (٢٠٠٧) ، إدارة البيئة نظم و متطلبات و تطبيقات iso ١٤٠٠ ، عمان المسيرة، ص ١١٧
- ٣-نصار، سها (٢٠٠٠) :تخفيف الأثر البيئي لصناعة الدباغة ،كلية الهندسة المدنية K جامعة دمشق.
- ٤-حسن ،نعيمه رمضان سليمان (٢٠٠٢م)، " الأثار البيئية والاقتصادية لدباغه الجلود في مصر - دراسة تطبيقية علي القاهرة، جامعة عين شمس، معهد الدراسات والبحوث البيئية الاقتصاد والقانون والتنمية الإدارية
- ٥-عبد الجليل ،على عبد العال (٢٠٠٣)، تنمية الصادرات المصرية من الجلود والصناعات الجلدية - معهد التخطيط القومى ، سلسلة قضايا التخطيط والتنمية صناعة الأحذية والمنتجات الجلدية فى مصر ، العدد ١٥٤ يوليو ٢٠٠٢
- ٦-المصري، محمد سعيد (٢٠١٠م) " تنشيط البيلون المستخدم في إزالة الكروم من مياه الصرف الناتجة عن صناعة دباغة الجلود وفعالية استرداد الكروم منه ، رسالة دكتوراه غير منشورة : جامعة دمشق ، قسم الهندسة البيئية، كلية الهندسة
- ٧-أحمد، سواعدي (٢٠١٠م)، دراسة تحليلية للمياه المستعملة بمبذغة الهضاب العليا بالجلفة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر - جامعة قاصدي مرباح -كلية العلوم والتكنولوجيا وعلوم المادة، قسم الفيزياء .

- ٨- شعوبي، محمود فوزي (٢٠١١م)، دراسة إحصائية لمساهمة قطاع الجلود والأحذية في الاقتصاد الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر، : مجلة الباحث، العدد ٩.
- ٩- عمران، عصام عيسى (٢٠١٢م)، أثر مياه صرف معامل الجلود على خواص نهر دجلة، كلية الهندسة، جامعة بغداد، مجلة التقني، المجلد الخامس والعشرون/ العدد ١١
- ١٠- ابونكية، رهام بنت محمد (٢٠١٣)، المعالجة الحيوية لمياه صرف الصناعة ودباغة الجلود، رسالة ماجستير غير منشورة، جدة، كلية العلوم، جامعة الملك عبد العزيز
- 11- Abdel-Aal, S. E.; Soccer, H. H.; Dessouki, A. M., 2002, Removal of Some Heavy Metals by Natural and Synthetic Materials and Effect of Gamma-Radiation, Arab Journal of Nuclear Sciences and Applications, 35, 1, 57-70.
- 12- Auboiroux, M.; Baillif, P.; Touray, Jc.; Bergaya, F., 1996, Fixation of Zn²⁺ and Pb²⁺ by a Ca-Montmorillonite in Brines and Dilute Solutions: Preliminary Results, Appl. Clay Sci., 11, 117-126.
- 13- Bishop, P. L., 2002, Pollution Prevention: Fundamentals and Practice. Beijing: Tsinghua University Press.
- 14- Gaefvert, T., 2002, The Prevalence of Radioactivity in a Number of Non-Nuclear Industries, Lund (Sweden) Lund Univ., Aug, 125.
- ١٥- محمد أسماعيل عمر (٢٠٠٨). تكنولوجيا دباغة الجلود. دار الكتب العلمية - جمهورية مصر العربية.
- 16- Gardea-Torresdey, J. L.; Hernandez, A.; Tiemann, K.J.; Bibb, J.; Rodriguez, O., 1998, Adsorption of Toxic Metal Ions From Solution by Inactivated Cells of Larrea Tridentata (Creosote Bush), Journal of Hazardous Substance Research, 1.
- 17- Gavrilesca, M., 2004, Removal of Heavy Metals from the Environmental by Biosorption, Eng Life Sci., 4, 219-32.
- 18- Khamis, I.; Al-Masri, M. S.; Sarheel, A.; Al-Somel, N., 2001, Evaluation of Trace-Element Pollution in Barada River Environment by Instrumental Neutron Activation Analysis, Journal of Radioanalytical and Nuclear Chemistry, 251, 2, 227-231.
- 19- peter d.stiling, 1996, Ecology Theories and Application ,2ed ,n,y, Hall International, Inc, P.21.

تأثير الأشعة الكهرومغناطيسية على البشر

استعراض وتوصيات بيئية

إبراهيم فايد - مولدي بيذا

قسم الهندسة الكهربائية - كلية الهندسة - جامعة الجوف

الملخص :

ادي ظهور أجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية الى حدوث ثورة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حلت العديد من مشكلات التواصل ما بين الناس، فهي تجمع كل شيء في نفس الزمان والمكان و من ناحية أخرى أضحت الهواتف النقالة من ضروريات الحياة اليومية التي لا يستغنى عنها واصبح في متناول الجميع على اختلاف حالاتهم المادية، فالاتصالات عن طريق الهاتف النقالة لاتعرف الحدود، فضلاً عن أنه يقدم العديد من الخدمات الى جانب الخدمة الرئيسية والمتمثلة بالإتصال الفوري. فكان من الضروري توفير هذه الخدمات لحجاج بيت الله الحرام و معتمريه.

ومن الحقائق التي لا يمكن انكارها ان لكل تقنية ايجابياتها مثلما لاتخلو من اثار سلبية ومخلفات قد تكون مضره بالصحة العامة والبيئة معاً، لذلك كثر الجدل في الاونة الاخيرة حول تأثير ابراج الهواتف النقالة على صحة وسلامة الانسان والبيئة على حد سواء وما قد تسببه هذه الابراج من اضرار و خاصةً بعد الأنتشار السريع لها كنتيجة لسعي الشركات العاملة علي تحسين الخدمة و تغطية مواقع و أماكن جديدة.

و من المعروف ان محطات الهاتف النقالة هي إحدى مصادر الموجات الكهرومغناطيسية ولكن هذه المحطات تختلف عن غيرها من المصادر بقربها من العنصر البشري و انتشارها بسرعة. وقد تم العديد من الدراسات علي تأثير الاشعاعات الكهرومغناطيسية على صحة الانسان و هل لها تأثير تأيني على الخلايا ام لا و كانت هذه الدراسات من المتخصصين في المجال الطبي و قد ثبت ان لها تأثير حراري و لم يثبت حتى الان مدى تأثيره على الانسان.

لذلك سنقوم بسررد بعض هذه الدراسات و ما تم التوصل اليه في الجانبين الطبي و الهندسي و ما قامت به الجهات و الهيئات الدولية و الحكومية للحد من هذا التلوث الإشعاعي كما سنقدم نموذجاً هندسياً لكيفية حساب الحد الأقصى المسموح به للتعرض الدائم للإشعاع الناتج من محطات الهواتف النقالة و اقتراح بعض الاشتراطات الواجب توافرها لحماية حجاج بيت الله الحرام و معتمريه من اخطار هذا الإشعاع.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Electromagnetic Radiation and its effects on human

beings: Survey and Environmental Recommendations

إنقاذ الحياة في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة (عرفات، منى، مزدلفة) والأماكن العامة عن طريق تأسيس برنامج الإنعاش القلبي الرئوي المبكر بواسطة التوزيع الإستراتيجي سهل المنال لأجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (آي إي دي) وتأسيس برنامج المستجيب الأول

د. إبراهيم بن سيدي محمد بن محمد الأمين الشنقيطي

إدارة الصحة العامة المديرية العامة للشئون الصحية - مكة المكرمة

ملخص البحث

توقف نبض القلب المفاجئ خارج المستشفى في مواسم الحج يشكل تحدي لمقدمي الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. شهد المسجد الحرام في مكة المكرمة ٤٠ حالة توقف مفاجئ لنبض القلب في موسم حج عام ١٤٢٣/٢٠٢٢، تم إنقاذ حياة ٣ حالات منها فقط. الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (آي إي دي) هي العلاج الفعال ويجب استخدامها خلال ٣ دقائق من التوقف المفاجئ لنبض القلب وبالرغم من ذلك فإن استخدامها تأخر بسبب تأخر وصول الفريق الطبي بسبب الزحام و بعد المسافة، في ظل عدم توفر أجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (آي إي دي). قال الله تعالى في محكم التنزيل في سورة المائدة: {مِنْ أَجْلِ ذَلِكَ كَتَبْنَا عَلَى بَنِي إِسْرَائِيلَ أَنَّهُ مَنْ قَتَلَ نَفْسًا بِغَيْرِ نَفْسٍ أَوْ فَسَادٍ فِي الْأَرْضِ فَكَأَنَّمَا قَتَلَ النَّاسَ جَمِيعًا وَمَنْ أَحْيَاهَا فَكَأَنَّمَا أَحْيَا النَّاسَ جَمِيعًا وَلَقَدْ جَاءَتْهُمْ رُسُلُنَا بِالْبَيِّنَاتِ ثُمَّ إِنَّ كَثِيرًا مِّنْهُمْ بَعَدَ ذَلِكَ فِي الْأَرْضِ لَمُسْرِفُونَ} [٣٢]. يهدف هذا المشروع إلى إنقاذ الحياة في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة (عرفات، منى، مزدلفة) والأماكن العامة عن طريق تأسيس برنامج الإنعاش القلبي الرئوي المبكر بواسطة التوزيع الإستراتيجي سهل المنال لأجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (آي إي دي) وتأسيس برنامج المستجيب الأول.

طريقة البحث:

العمل في هذا المشروع البحثي هو إحدى توصيات الورقة العلمية التي تحمل عنوان: صحة حجاج بيت الله الحرام في القرنين العشرين والواحد والعشرين التي قد قدمتها للملتقى العلمي الثالث عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة في معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة والزيارة في جامعة أم القرى في مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية وتوصيات الورقة العلمية: الحج: أقدم وأضخم حشد بشري

شهدته الإنسانية، والذي قد قدمتها ضمن فعاليات المؤتمر العالمي الرابع عشر لطب الطوارئ والكوارث في دولة أسكتلندا، وتوصيات الورقة العلمية: شعائر الجمرات: حجر الزاوية في الحج، المقدمة للمؤتمر العالمي الخامس عشر لطب الطوارئ والكوارث في دولة هولندا. بالإضافة إلى ذلك فإن جميع الأبحاث العلمية المنشورة والتي تهتم ببرامج الإنعاش القلبي الرئوي المبكر بواسطة التوزيع الإستراتيجي سهل المنال لأجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (أي إي دي) وبرامج المستجيب الأول تم جمعها ودراستها وتحليلها وتصنيفها عبر مراجعة نقدية مكثفة للكتب والمجلات العلمية الإسلامية والطبية وقواعد المعلومات البيلوجرافية مدلاين وببيمد منذ عام ١٩٦٦ إلى ديسمبر ٢٠١٤ بالإضافة لأوراق أعمال المؤتمرات العالمية لطب الحشود (لانست كونفرنسس) وطب الطوارئ والكوارث (ويسدم).

نتائج البحث:

الأماكن ذات الاحتمالية الكبيرة لحدوث توقف نبض القلب المفاجئ هي تلك التي يحدث فيها توقف واحد لنبض القلب كل خمسة أعوام. التوزيع الإستراتيجي لأجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (أي إي دي) في ١٠.٦٪ من مساحة المدينة يكفي لتغطية وعلاج ٦٦.٨٪ من حالات توقف نبض القلب المفاجئ. الكثافة العددية الكبيرة في الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة (أكثر من ٤ أشخاص في المتر المربع) ووقت الاستجابة المستهدف ووقت الاستجابة التجريبي المتوقع يجب أن يؤخذوا في الاعتبار ليكون التوزيع الإستراتيجي لأجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (أي إي دي) سهل المنال.

برنامج الإنعاش القلبي الرئوي المبكر بواسطة التوزيع الإستراتيجي سهل المنال لأجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (أي إي دي) وبرنامج المستجيب الأول يمكن أن يقسم إلى ٣ مستويات حسب نوعية المستجيب الأول المدرب والحامل لشهادة الإنعاش القلبي الرئوي الأساسي (بي إل إس). المستوى الأول يشمل رجال الأمن العام والأمن الخاص ورجال الدفاع المدني وفرق الكشافة وموظفي الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي وموظفي المطارات ومضيفي الرحلات الجوية. المستوى الثاني يشمل المواطنين المدربين في مكان العمل والدراسة ووسائل المواصلات الأرضية والبحرية والأندية الرياضية. المستوى الثالث يشمل أفراد العائلة وأصدقاء العائلة المدربين وأعضاء بعثات الحج وأفراد مؤسسات الطوافة/ الأدياء المدربين المرافقين والمقيمين مع مرضى لديهم احتمالية كبيرة لحدوث توقف نبض القلب المفاجئ.

الاستنتاج:

الوفيات الناتجة عن توقف نبض القلب المفاجئ في المسجد الحرام والمسجد النبوي والمشاعر المقدسة (عرفات، منى، مزدلفة) والأماكن العامة يمكن تقليصها ومنعها بإذن الله بديع السموات والأرض الحي القيوم. بالإعتماد على أن نصف قطر صحن الطواف ٥٠ متر من مركز الكعبة المشرفة في المسجد الحرام وبالإعتماد على أن وقت الإستجابة المطلوب لإنقاذ الحياة هو ٣ دقائق وبالأخذ في الاعتبار أساسيات وأهداف طب الطوارئ وطب الحشود بصفة عامة وتجارب الحج السابقة بصفة خاصة، يمكن إنقاذ الحياة في المسجد الحرام والمسجد النبوي والمشاعر المقدسة (عرفات، منى، مزدلفة) والأماكن العامة عبر تأسيس برنامج

الإنعاش القلبي الرئوي المبكر بواسطة التوزيع الإستراتيجي سهل المنال لأجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (أي إي دي) وتأسيس برنامج المستجيب الأول. الكلمات الدالة على البحث:

المملكة العربية السعودية، مكة المكرمة ، الحج، الحجاج، الحرمين الشريفين، المشاعر المقدسة (عرفات، منى، مزدلفة) ، طب الحشود، الطوارئ، توقف نبض القلب المفاجئ، الإنعاش القلبي الرئوي، أجهزة الصدمات الكهربائية الأوتوماتيكية لإزالة الرجفان القلبي (أي إي دي)، العلاج بالصدمات الكهربائية في الأماكن العامة، المستجيب الأول.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Out-of-hospital Cardiac arrest (OHCA) During Al Hajj
Represents a Challenge to Saudi Arabian Health Authorities

متطلبات تأهيل مجزر الجمال والأبقار الحديث لنظام إدارة السلامة الغذائية (إيزو ٢٢٠٠٠) أثناء موسم حج ١٤٣٤ هـ

د. شوكت محمد فتحي - د. بسام حسين مشاط - د. عادل الشيمي
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

الملخص:

تم دراسة متطلبات تأهيل مجزر الجمال والأبقار الجديد (المعيصم ٤) لنظام إدارة السلامة الغذائية (إيزو ٢٢٠٠٠) أثناء موسم حج ١٤٣٤ هـ من خلال عمل ما يعرف باسم تحليل الفجوة لمعرفة الوضع الحالي للمجزر من حيث مدى مطابقته لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠)، بالإضافة إلى البرامج التمهيدية للنظام ومعرفة نقاط القوة والضعف وذلك من خلال قائمة تعرف بقائمة فحص النظام (Check list). وقد أوضحت النتائج إمكانية تأهيل المجزرة لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠) إذا قامت الإدارة العليا للبنك الإسلامي للتنمية بتعيين فريق لسلامة الأغذية من أجل إزالة جميع نقاط الضعف والاحتفاظ بمستويات نقاط القوة مع تنفيذ برامج وآليات وتوصيات التحسين لمطابقة المتطلبات.

المقدمة:

تمثل سلامة الغذاء مصدر قلق عالمي، ليس فقط بسبب أهمية الغذاء للصحة العامة، ولكن أيضا بسبب تأثيره على التجارة الدولية، حيث أن عولمة الإنتاج والمشتريات للمواد الغذائية يجعل السلسلة الغذائية أطول وأكثر تعقيدا مما يزيد من خطر الحوادث المتعلقة بسلامة الغذاء. لذلك يجب أن تتواجد أنظمة سلامة الأغذية الفعالة والمنسقة لإدارة وضمان سلامة الغذاء وصلاحيته في كل حلقة في سلسلة التوريد. لهذا السبب وضعت الهيئة الدولية للمواصفات (ISO) معيار لنظم إدارة سلامة الغذاء ISO 22000، والذي ينطبق على جميع المنظمات في السلسلة الغذائية، وبالتالي يضمن سلامة السلسلة (Foundation for Food Safety Certification, 2010). كما يمكن لمخاطر سلامة الأغذية أن تحدث في أي مرحلة من مراحل السلسلة الغذائية، ولذلك المراقبة الكافية على امتداد السلسلة الغذائية أمر ضروري. وهكذا، يتم ضمان سلامة الأغذية من خلال الجهود المشتركة لجميع الأطراف المشاركة في السلسلة الغذائية. كما تعتبر جميع متطلبات مواصفة الإيزو ٢٢٠٠٠ (ISO 22000) عامة والمقصود بها أن تكون قابلة للتطبيق على جميع المنظمات في السلسلة الغذائية بغض النظر عن حجمها وتعقيدها. وهذا يشمل المنظمات المعنية مباشرة أو غير مباشرة في واحد أو أكثر من خطوات السلسلة الغذائية (ISO, 2005). ومن مخاطر سلامة اللحوم تلوثها داخل المسلخ الذي يبدأ بوصول الحيوان إلى المسلخ، حيث مخلفاته قد تلوث الحظيرة التي يمكث بها

فترة من الوقت، وبالتالي الحيوانات التي تستعمل نفس الحظيرة. وعند ذبح الماشية الملوثة بالجراثيم، فمن الجائز أن تنتقل هذه الجراثيم إلى سكين أو ثياب من يقوم بالذبح، ومن ثم يتم إنتقالها إلى ذبائح الحيوانات الأخرى عن طريق السكين أو الثياب (كردي، ١٤٢٦هـ). كما أنه من الضروري أن يتم الجمع بشكل ديناميكي بين نظام إدارة سلامة الغذاء إيزو ٢٢٠٠٠ (ISO 22000) ومبادئ نظام تحليل المخاطر وخطوات التطبيق مع البرامج المسبقة، وذلك باستخدام تحليل المخاطر لتحديد استراتيجية لاستخدامها لضمان مراقبة المخاطر من خلال الجمع بين البرامج المسبقة وخطة الهاسب (HACCP) (ISO Management Systems, 2004). وقد تحدثت مخاطر سلامة الأغذية في أي مرحلة، وبالتالي السيطرة الكافية على كامل سلسلة الإنتاج أمر ضروري. كما أنه من خلال تطوير نظام واحد يعبر عن جميع فروع قطاع الأغذية والحدود الوطنية، وتعزيز سلامة الأغذية من خلال الموازنة بين إجراءات العمل التي تعتبر أحد المبررات الأساسية وراء المواصفة القياسية إيزو ٢٢٠٠٠ (ISO, 2008). كما يهدف الأيزو ٢٢٠٠٠ (ISO 22000) إلى السيطرة، والخفض عند مستوى مقبول، أي سلامة المخاطر التي تم تحديدها للمنتجات النهائية التي تم تسليمها إلى الخطوة التالية من السلسلة الغذائية. ويعرف المنتج النهائي على أنه المنتج الذي لن يخضع لأي زيادة معالجة أو تحويل من قبل المنشأة (Global Food Safety Initiative, 2007).

ويهدف البحث إلى دراسة متطلبات تأهيل مجزرة الجمال والأبقار الحديثة (المعصم ٤) لنظام إدارة السلامة الغذائية (إيزو ٢٢٠٠٠) ومدى إمكانية الحصول على شهادة الإعتماد الدولي لتطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠). وليس هذا بصعب المنال ولكنه يمكن أن يحدث لو تضافرت جهود الجهات المسؤولة وجميع العاملين في تنفيذ متطلبات التأهيل. وقد قام البحث بوضع تصور شامل لمتطلبات التأهيل داخل المجزر مع دراسة إمكانية وكيفية تطبيقها من خلال خطوات الدراسة. ومن أهم خطوات الدراسة عمل ما يعرف باسم تحليل المفجوة لمعرفة الوضع الحالي للمجزر من حيث مدى مطابقته لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠) والبرامج التمهيدية للنظام ومعرفة نقاط القوة والضعف وذلك من خلال قائمة فحص النظام (Check list) والتي من أهم نقاطها مسؤولية الإدارة من حيث مدى التزامها بتطبيق منظومة سلامة الغذاء وهل لها سياسة أو إستراتيجية في هذا الخصوص. كما تحتوي أيضاً نقاط قائمة فحص النظام على إدارة الموارد البشرية من حيث كفاءة ومؤهلات فريق سلامة الغذاء والخطة التدريبية للعاملين، بالإضافة إلى التحكم في الشؤون الصحية بالمجزر مثل النظافة والصحة الشخصية لجميع العاملين وسلامة مصدر الماء المستخدم وغيرها.

مما سبق يتضح أهمية تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء الأيزو ٢٢٠٠٠ بمجزر الجمال والأبقار الحديثة، ولكي تتم هذه الخطوة الهامة لابد من دراسة متطلبات تأهيل المجزرة حتى يتم تطبيق النظام والبرامج المتواجدة والاشتراطات غير المتواجدة والتي تمثل متطلبات لا غنى عنها في تنفيذ خطوات التأهيل.

الهدف من البحث:

دراسة الوضع الحالي للمجزر من حيث مدى مطابقته لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠).
الوقوف على مدى إمكانية تطبيق البرامج التمهيدية لنظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠) ومعرفة نقاط القوة والضعف وذلك من خلال قائمة فحص النظام (Check list).
وضع تصور شامل لمتطلبات التأهيل داخل المجزر مع دراسة إمكانية وكيفية تطبيقها.

منهجية البحث:

تم إجراء خطوات الدراسة بمجزر الجمال والأبقار الحديث رقم (٤) التابع لإدارة البنك الإسلامي للتنمية ضمن مجازر مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي والأضاحي. يقع المجزر محل الدراسة بمنطقة الشرائع بمكة المكرمة ويعتبر المجزر الوحيد الذي يتعامل مع الحيوانات الكبيرة (الإبل والأبقار) من خلال استقبال الحيوانات بالحظائر المخصصة لذلك والقيام بفحصها وإقرار صلاحيتها للذبح من الناحية الشرعية وكذلك من الوجهة الطبية البيطرية، ثم القيام بذبحها يوم عيد الأضحي المبارك وأيام التشريق داخل صالات ذبح مخصصة للإبل وأخرى للإبقار. كما تتم جميع مراحل إعداد وتجهيز الذبائح والكشف البيطري عليها لإقرار صلاحيتها للاستهلاك الأدمي من خلال خط أوتوماتيكي متصل وبعدها تدخل جميع الذبائح إلى المبردات، حيث يتم توزيعها أو جزء كبير منها على فقراء مكة المكرمة.

تم إجراء خطوات الدراسة من خلال عمل ما يعرف باسم تحليل الفجوة لمعرفة الوضع الحالي للمجزر من حيث مدى مطابقته لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠)، بالإضافة إلى البرامج التمهيدية للنظام ومعرفة نقاط القوة والضعف وذلك من خلال قائمة تعرف بقائمة فحص النظام (Check list) والتي تتضمن أهم النقاط التالية:

مسئولية الإدارة من حيث مدى التزامها بتطبيق منظومة السلامة الغذائية خلال جميع الخطوات والمراحل وصولاً لذبائح صالحة للاستهلاك الأدمي وهل لها سياسة تخص سلامة تلك الذبائح.
إدارة الموارد البشرية من حيث كفاءة ومهارة ومؤهلات فريق سلامة الحيوانات والذبائح والخطة التدريبية للعاملين.

مخطط مسار خطوات إعداد وتجهيز الذبائح.

تحليل المخاطر والإجراءات الوقائية.

نقاط التحكم الحرجة ووضع الحدود الحرجة لكل منها ومراقبتها وإجراءتها التصحيحية
أساليب التحقق من النظام.

إجراءات التحكم في الشؤون الصحية مثل النظافة والصحة الشخصية، سلامة مصدر المياه المستخدم، حالة ونظافة الأسطح الملامسة للذبائح، منع التلوث الخلطي (cross-contamination)، مدى توافر وصيانة مغاسل الأيدي ودورات المياه، الاشتراطات الصحية للعاملين، مكافحة الآفات، التصميم الصحي للمباني والمرافق وإدارة المخلفات.

المراجعة الداخلية وأساليب التحقق من صلاحية النظام.

وتتكون إدارة المجزر من لجان متنوعة وذات إختصاصات محددة تقوم بالإشراف على جميع المراحل منذ دخول الإبل والأبقار الحظائر حتى ذبحها وتوزيع لحومها. وقد تم الإستعانة بالتقرير النهائي لمختلف اللجان العاملة لموسم حج ١٤٣٣ هـ للوقوف على الإمكانيات الفنية والبشرية وأسلوب العمل المتبع كمؤشرات للأداء. كما تم تحليل بعض النتائج للتحقق من مدى إمكانية تأهيل المجزر لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠) مع وضع برامج وتوصيات التحسين وآليات التنفيذ لمطابقة المتطلبات.

النتائج والمناقشة:

تعمل المنظمة الدولية للتقييس (International Organization for Standardation) على مواصفات محددة بشأن إدارة سلامة الأغذية، حيث قامت بإصدار نظاماً خاصاً بإدارة سلامة الغذاء في عام ٢٠٠٥ أطلقت عليه اسم الأيزو ٢٢٠٠٠ "ISO 22000:2005" والذي تم تعريفه على أنه معيار دولي يحدد متطلبات نظام إدارة السلامة الغذائية. كما حددت مواصفة الأيزو ٢٢٠٠٠ مجموعة من المتطلبات الخاصة بنظام إدارة سلامة الغذاء، فكل مؤسسة تقع في السلسلة الغذائية تحتاج إلي إثبات قدرتها في السيطرة على المخاطر التي تهدد سلامة الغذاء من اجل ضمان أن يكون الغذاء آمناً وقت استهلاكه بواسطة الإنسان. كما أن مواصفة الأيزو ٢٢٠٠٠ قابلة للتطبيق على جميع المنشآت والشركات الواقعة داخل السلسلة الغذائية، والتي ترغب في تطبيق أنظمة إدارة سلامة الغذاء مما يؤدي إلى توفير منتجات آمنة للمستهلكين. كما يعد نظام الأيزو ٢٢٠٠٠ ونظام تحليل المخاطر الغذائي (تحليل المخاطر ونقطة التحكم الحرجة) مقبول دولياً كنظام لسلامة الأغذية، والذي لا يختلف بتغير البلد او المنتج الغذائي.

وقد أتمدت النتائج على تحليل المشاهدات وتسجيل الملاحظات لقائمة فحص النظام (Check list) للوقوف على مدى مطابقتها لمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء (الأيزو ٢٢٠٠٠) بمجزر الجمال والأبقار الجديد (المعيصم ٤).

مسئولية الإدارة من حيث مدى التزامها بتطبيق منظومة السلامة الغذائية خلال جميع الخطوات والمراحل وصولاً لذبائح صالحة للاستهلاك الآدمي وهل لها سياسة تخص سلامة تلك الذبائح.

يتم إدارة العمل بالمجزر من خلال مشرف عام ولجان متخصصة تابعة للبنك الإسلامي للتنمية أهمها لجنة الأنعام ولجنة الإشراف على أداء النسك ولجنة الإشراف على التشغيل والشحن ولجنة التوزيع، بالإضافة إلى طاقم مقال التشغيل وتتولى الأمانة أعمال النظافة. يبدأ العمل بالمجزر من يوم ١ ذي الحجة من كل عام حتى إنتهاء أعمال الذبح، حيث تبدأ لجنة الأنعام في إستلام الحيوانات والكشف عليها وفحصها من الناحية الطبية البيطرية من خلال طلاب المستويات العليا لقسم الطب البيطري في كلية الزراعة والطب البيطري بجامعة القصيم. وفي هذا الإطار تمثل هذه الخطوة سياسة واضحة وثابتة لدى الإدارة تخص منظومة سلامة الحيوانات المنتجة للحوم مما ينعكس على سلامة الذبائح، حيث يتم رفض أي حالة مرضية ولا يسمح إلا بدخول الحيوانات الصالحة للذبح.

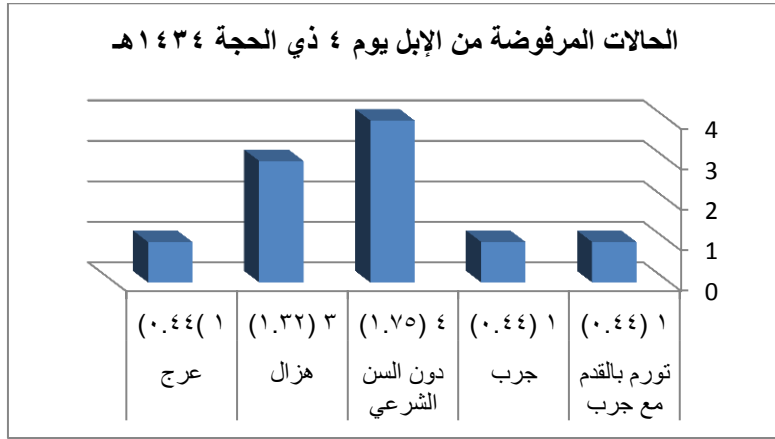


شكل (١): جانب من الفحص الظاهري لجميع الأبقار الواردة للمجزر

ولإيضاح أهمية سياسة الإدارة التي تخص صحة وسلامة الحيوانات الواردة المنتجة للحوم يوضح جدول (١) مثال لأعداد الحيوانات التي تم فحصها يوم ١٤٣٤/١٢/٤ هـ والحالات المرفوضة وسبب الرفض من أجل العمل على سلامة منتج النهائي من لحوم تلك الذبائح. كما يوضح شكل (١) أعداد وأسباب الحالات المرفوضة من حيوانات الإبل التي تم فحصها في ذات اليوم.

جدول (١): إجمالي أعداد الحيوانات التي تم فحصها يوم ١٤٣٤/١٢/٤ هـ

نوع الحيوان	إجمالي العدد	السليمة	المرفوضة	سبب الرفض	النسبة المئوية
إبل	٢٢٨	٢١٨	١٠	١ جرح وتورم بالقدم + جرب	٠.٤٤
				١ جرب	٠.٤٤
				٤ صغير السن	١.٧٥
				٣ هزال	١.٣٢
				١ عرج	٠.٤٤
أبقار	٤٥	٣٩	٦	٥ صغيرة السن الشرعي	١١.١١
				١ علامات الحمى القلاعية	٢.٢٢



شكل (٢): حالات الإبل التي تم رفضها يوم ٤/١٢/١٤٣٤ هـ (٩/١٠/٢٠١٣)

وامتدادا لتطبيق منظومة السلامة الغذائية خلال جميع المراحل وصولا لذبائح صالحة للاستهلاك الآدمي يتم الفحص الروتيني لجميع الذبائح والأعضاء والحكم على صلاحيتها للاستهلاك الآدمي وذلك يوم النحر وخلال أيام التشريق، حيث يتم إعدام جميع الحالات المرضية سواء المتواجدة في الذبائح أو الأعضاء الهامة مثل الأكباد والقلوب وغيرها.



شكل (٣): الفحص الروتيني للذبائح

ونظراً للأعداد الكبيرة من الحيوانات التي تذبح في وقت محدد بيوم العيد وأيام التشريق تستعين الإدارة بأطباء بيطريين من خارج المملكة العربية السعودية للمساهمة في الكشف الروتيني على جميع الذبائح وإعدام الحالات غير الصالحة للاستهلاك الآدمي. وتعتبر هذه الخطوة هامة على طريق وضع سياسة أو استراتيجية للإدارة بما يخص سلامة الذبائح.

وعلى سبيل المثال وطبقاً لتقرير لجنة الإشراف على أداء النسك بمجزرة الجمال والأبقار لموسم حج ١٤٣٣ هـ كانت عدد المذبوحات من الإبل ٩٧٨، بينما بلغت أعداد المذبوحات من الأبقار ٢٣٩ بإجمالي ١٢١٧،

وقد تم رفض عدد ٢٨ ذبيحة جمل. ويعتبر المجزر تحت التجربة ولن يسلم بعد للإدارة العليا للبنك الإسلامي للتنمية خلال هذا الموسم. وتعتبر أعداد المذبوحات وكذلك أعداد الحالات التي تم إعدامها، بالإضافة إلى أسباب الرفض ضمن منظومة سلامة الأغذية كمؤشر أداء يمكن تقييمه لا سيما عندما يمكن التحكم في النقاط الحرجة على طول خط الذبح والتجهيز الحديث.

إدارة الموارد البشرية من حيث كفاءة ومهارة ومؤهلات فريق سلامة الحيوانات والذبائح والخطة التدريبية للعاملين.

لا توجد إدارة مستقلة للموارد البشرية وإذا اعتبرنا أن مشاركة خريجي الطب البيطري من داخل المملكة والأطباء البيطريين من خارج المملكة يمثلون فريق سلامة الحيوانات واللحوم، فقد وجدنا تفاوت في كل من الكفاءة والمهارة وكذلك المؤهلات خاصة بين معظم الأطباء البيطريين المشاركين من خارج المملكة نظراً لأن الغالبية لا يمارسون أداء مهمة الفحص الروتيني للذبائح وغير متخصصين في الحكم على صلاحية اللحوم مما يعرض سلامتها للخطر.

كما لا يوجد أي توجه لدى الإدارة لوضع خطة تدريبية للعاملين قبل بداية العمل خاصة أن تجهيزات المجزر حديثة وتحتاج بالضرورة لوضع خطة للتدريب عليها. ودير بالذكر فإن الإدارة تستعين بأعداد كبيرة من العاملين في مختلف التخصصات من خارج المملكة ومعظمهم لا يعمل في مجازر تماثل مجزر الجمال والأبقار الحديث مما ينعكس على الأداء وبصفة خاصة على جميع فئات الجزارين المشاركين بالمشروع والعاملين بمجزرة الجمال والأبقار.



شكل (٤): عدم تدريب العاملين على التعامل مع الأجهزة الجديدة

مخطط مسار خطوات إعداد وتجهيز الذبائح.

يعتبر مجزر المعيصم (٤) الجديد نقلة حضارية وإضافة هامة لتحديث مشروع المملكة للإفادة من الهدي والأضاحي، حيث تم تصميمه من قبل شركة عالمية متخصصة في تكنولوجيا اللحوم التي اعتمدت في

تصميمها لخط التجهيز على استخدام برميل الذبح الذي يستخدم في المجازر الأوروبية والأمريكية في ذبح الأبقار. وقد لوحظ تفاوت أحجام الأبقار مما يصعب في بعض الأحيان من التحكم في الحيوان داخل البرميل. أما في حالة دخول البقرة ذات الحجم المناسب داخل البرميل يتم دورانه ١٨٠ درجة لينقلب الحيوان وتصبح رأسه لأسفل وعندها يقوم الجزار بعملية الذبح، حيث يترك الحيوان لإنهاء فترة الإدماء وبعدها يطرح خارج البرميل لرفعه على الخط وتكملة خطوات التجهيز من سلخ وتجفيف. ويعتبر إدخال آلية استخدام برميل ذبح الأبقار جديد على المجازر الكبيرة المتواجدة في المملكة العربية السعودية إلا أن استخدامه على خطوط ذبح الأبقار بمجزرة المعيصم رقم (٤) خلال موسم حج ١٤٣٤هـ ولأول مرة واجه بعض الصعوبات في التطبيق مما أضطر لذبح أعداد كبيرة من الأبقار بالطريقة التقليدية خارج البرميل. وعلى الرغم من أن استخدام برميل الذبح في الأبقار محاولة طيبة للتحكم في الحيوان وذبح الحيوان في ظروف بيئية وصحية أفضل بكثير إلا أنها تحتاج لاشتراطات خاصة منها حجم الحيوان والتدريب على استخدام البرميل.



شكل (٥): صعوبة التحكم في البقرة صغيرة الحجم داخل برميل الذبح

كما يتم نحر الإبل في الوضع واقفاً، حيث يمكن للجزار أن ينحر أكثر من حيوان في عمليات ذبح متتالية ويترك الحيوان حتى تنتهي فترة الإدماء، وفي أغلب الأحيان يحدث تلوث لجلد الحيوان بالدماء وبقايا الروث الموجود على أرضية الطبلية المخصصة كنقطة ذبح.



شكل (٦): ذبح الإبل في الوضع واقفاً

وبعد إنتهاء فترة الإدماء يتم تعليق الذبائح وبعدها تبدأ باقي خطوات تسلسل إعداد وتجهيز الذبائح كل من ذبائح الأبقار والإبل، حيث يتم قص الأرجل وتجهيز الذبائح لمرحلة السلخ الآلي وبعدها تنتقل إلى المرحلة

التالية لتجويفها وإزالة الأحشاء الداخلية سواء البطنية أو الصدرية حتى تصل الذبائح في نهاية مخطط مسار خطوات إعداد وتجهيز الذبائح إلى النقطة التي تمثل السلامة الغذائية من خلال الفحص الروتيني على الذبائح والأعضاء.

تحليل المخاطر والإجراءات الوقائية.

يمكن تحليل المخاطر المحتملة التي تم رصدها وتحديدها من خلال دراسة متطلبات تأهيل المجزر لنظام إدارة سلامة الغذاء عن طريق فريق متخصص يتم تكليفه من الإدارة العليا للبنك الإسلامي الذي يقوم بتحليل تلك المخاطر ووضع الإجراءات الوقائية المناسبة لكل منها في حال شروع الإدارة لتأهيل المجزر للحصول على شهادة الإيزو ٢٢٠٠٠ الخاصة بإدارة سلامة الغذاء. ومن أهم المخاطر التي تم رصدها ما يلي: دخول حيوانات لم يتم الكشف عليها الحظائر بطرق مختلفة للتهريب، مما يسير الريبة في تلك الحيوانات وتصبح مصدر خطر إذا كانت مريضة.

تحايل أصحاب الحلال المرفض، بل وإصرار بعضهم على دخول تلك الحيوانات بطرق غير مشروعة إلى الحظائر من الأبواب الخلفية رغم أنها تحمل علامة الرفض (X).

يعد إستغلال بعض أصحاب الحلال والمغلاة في أسعار بيع الحيوانات لضيوف الرحمن من المخاطر التي يجب أن توضع في الإعتبار، حيث لا توجد آلية لضبط عملية البيع وتحديد متوسط للسعر.

على الرغم من أن مجزر المعيصم (٤) جديد ومصمم بطريقة حديثة إلا أنه مازالت طريقة التخلص من المخلفات الحيوانية داخل المجزر تمثل أحد المخاطر الصحية التي يجب دراستها وتحليلها.

تواجد عمالة غير مدربة أو مؤهلة مما إنعكس على أداء غير مقبول أو غير شرعي أحياناً عندما يقوم الجزار بإجراء ذبح غير سليم للحيوان.

عدم إجراء الفحص الروتيني لإعداد كثيرة من الذبائح والتي من المحتمل أن يكون بعضها لا يصلح للإستهلاك الأدمي.



شكل (٧): تهريب الإبل المرفوضة لحظائر المجزر

نقاط التحكم الحرجة ووضع الحدود الحرجة لكل منها ومراقبتها وإجرائتها التصحيحية
أمكن تحديد أهم نقاط التحكم الحرجة التي مثلت المصادر المحتملة لتلوث الذبائح والتي من أهمها:
جلود الحيوانات الملوثة بالدماء.

الأدوات المستخدمة في عمليات السلخ والتجفيف وتجهيز الذبائح.
الأخطاء الفنية التي قد تحدث أحيانا من بعض الجزارين مثل فتح الكرش أثناء التجفيف بدون قصد مما يؤدي
إلى خروج محتوياته بما تحمله من ملوثات ميكروبية ويحدث تلوث لسطح الذبيحة والأدوات، بالإضافة إلى
تلوث الأرضيات.

أيدي العاملين والجزارين التي تلامس وتتعامل مع الذبائح والأعضاء.
الشهادات الصحية للعاملين والجزارين حيث وجد من خلال استبانة تم تصميمها لتقييم أداء الجزارين أن
معظمهم لا يحملون شهادات صحية مطلقاً وبعضهم يحملون شهادات صحية غير سارية المفعول مما تمثل
نقطة تحكم حرجة خاصة إذا كان العامل مريض أو حامل لمسبب المرض.
ويمكن لفريق سلامة الأغذية أن يضع الحدود الحرجة لكل نقطة مستنداً إلى قوانين ولوائح سلامة الأغذية
بالمملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى المواصفات الدولية المعتمدة في هذا الخصوص، حيث يتم مراقبة
كل نقاط التحكم الحرجة ومقارنة تلك الحدود قبل وبعد إتمام الإجراءات التصحيحية لكل نقطة.



شكل (٨): تلوث جلد الحيوان بالدماء والروث من أهم مصادر تلوث سطح الذبيحة

أساليب التحقق من النظام

يتم التحقق من نظام إدارة سلامة الغذاء من خلال فريق عمل سلامة الأغذية المكلف بتأهيل المجرر
لمتطلبات النظام تبعاً للخطة الموضوعية والأساليب المعتمدة.
إجراءات التحكم في الشؤون الصحية

تتوافر بالمجزر أدوات وأعمال النظافة من العمالة التابعة للبلدية، كما تتوافر أيضا المطهرات اللازمة، بالإضافة إلى الأدوات الواقية من قفازات للأيدي وأغطية للرأس والتي يتم تأمينها من قبل لجنة الإشراف على التشغيل والشحن. كما يسمح تصميم مبنى المجزر لجميع العاملين بالدخول إلى صالات التجهيز في اتجاه واحد فقط لكي يمر الطبيب البيطري أو العامل على وسائل لتطهير الأيدي والأحذية قبل الدخول للعمل داخل صالات المجزر. ويمكن كذلك لجميع العاملين من غسل وتطهير الأدوات عند المدخل.



شكل (٩): تطهير الأيدي والأحذية قبل الدخول إلى صالات التجهيز



شكل (١٠): نموذج لمغاسل الأيدي قبل الدخول إلى صالة إعداد وتجهيز الذبائح

أما بخصوص سلامة مصدر المياه المستخدم فلا بد من أخذ عينات وتحليلها لإثبات صلاحيتها، حيث تمثل المياه عنصر أساسي على طول خط تجهيز الذبائح. وقد تم تسجيل انقطاع المياه لفترات ليست بقليلة مما أثر على سير العمل ومن المحتمل أن يؤدي إلى مخاطر صحية. وقد ورد في تقرير لجنة الإشراف على التشغيل والشحن بمجزر المعيصم (٤) خلال موسم حج ١٤٣٣هـ هذه الملاحظات الهامة التي ترتبط مباشرة بالإجراءات الواجبة للتحكم في الشؤون الصحية على النحو التالي:

تعرضت بعض فتحات التصريف للإنسداد.

تكرر إنقطاع المياه بنقطة الجمال.

كان مستوى نظافة المجزرة في بعض الأوقات على غير المستوى المطلوب وتم الإتصال بمسئول النظافة وقام بحلها.

المراجعة الداخلية وأساليب التحقق من صلاحية النظام

تمت المراجعة الداخلية ووضع أساليب التحقق من صلاحية نظام إدارة سلامة الغذاء بواسطة فريق سلامة الأغذية المكلف.

الخلاصة:

لا توجد لدى الإدارة منظومة للسلامة الغذائية ولا يوجد فريق مخصص لتلك المنظومة كما لا توجد سياسة أو إستراتيجية محددة تخص سلامة المنتج أو الذبائح. وعلى الجانب الآخر يتواجد بالمجزر العديد من متطلبات التأهيل لنظام إدارة سلامة الغذاء بدون توجيه لعدم وجود فريق متخصص وبالتالي عدم توافر خطة تنفيذية.

ولكي يتم تطبيق وتقييم نظام إدارة سلامة الغذاء (إيزو ٢٢٠٠٠) بمجزر الجمال والأبقار الحديث (المعيصم ٤) يجب توفير المتطلبات الأساسية التالية:

تقوم الإدارة العليا للبنك الإسلامي للتنمية بتعيين فريق عمل خاص بنظام إدارة سلامة الغذاء لوضع خطة تنفيذية.

يتم عمل دراسة عن قوانين سلامة الغذاء في المملكة العربية السعودية الخاصة بجميع شئون المسالخ وأنشطتها وكذلك اللوائح التي تنظم نقل وحفظ اللحوم والتعامل مع المخلفات الحيوانية.

يتم وضع برنامج المتطلبات الأساسية العامة Prerequisite Program PRP (مثل: التدريب - التعقيم - الصيانة - التتبعية - مراجعة الموردين - مراجعة المشغلين - ضبط الإجراءات غير المطابقة - إجراءات الاستدعاء..إلخ)، مع وضع كافة ما يلزم لتحقيقه وضبطه في المجزر.

يتم عمل تحليل للمخاطر وتحديد للنقاط الحرجة وأسلوب ضبطها في المجزر في مسار مخطط سير خطوات إعداد وتجهيز الذبائح.

تتبنى الإدارة العليا بالبنك الإسلامي تنفيذ برنامج تدريبي وتوعوي لكل العاملين في المجزر بمتطلبات نظام إدارة سلامة الغذاء المستهدف.

إجراء تدقيق شامل على تنفيذ النظام الجديد في المجزر بصورة منهجية وطبقا للخطة الموضوعية لإتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

قيام الإدارة العليا بعمل متابعات ومراجعات دورية للمجزر للوقوف على تنفيذ النظام الموضوع وحل مشاكل التنفيذ إلى أن تطمئن الإدارة على مطابقة المجزر لنظام الإدارة والمتطلبات الواردة في المواصفة إيزو

٢٢٠٠٠ (ISO 22000).

وإذا تم إستيفاء جميع متطلبات نظام إدارة سلامة الأغذية إيزو ٢٢٠٠٠ يمكن للإدارة العليا للبنك الإسلامي للتنمية بأن تقوم باختيار والتعاقد مع جهة إصدار شهادات معترف بها والتي تقوم بالتنسيق مع ممثل الإدارة بترتيب توقيعات التدقيق عليها. وتقوم بعد ذلك جهة إصدار الشهادة بالتدقيق على المجزر وفي حالة كان التدقيق إيجابى يتم منحه شهادة إيزو ٢٢٠٠٠ ISO 22000 خاضعة للتدقيق الدوري من الجهة المانحة للتأكد من استمرارية مطابقة المجزر مع متطلبات المواصفة الدولية لإدارة سلامة الغذاء.

التوصيات:

العمل على رفع مستوى الشؤون الصحية بمجزرة الجمال والأبقار الحديثة من خلال وضع برامج متخصصة من أجل ما يلي:

رفع مستوى التوعية والإرشاد للعاملين داخل المجزر
تدريب العاملين على كيفية تطبيق نظام إدارة سلامة الغذاء والتحقق منه ومراجعته
رفع مستوى النظافة ومكافحة الآفات داخل المسلخ مما ينعكس على السلامة الصحية للذبائح
التعرف على جميع المخاطر التي تتعرض لها الذبائح خلال عمليات التجهيز المختلفة والتحكم فيها
وضع مؤشرات أداء للجان الإشراف المختلفة على المجزر يمكن من خلالها تقييم الأداء ووضع توصيات تحسين مع خطة للتنفيذ مقرونة بآليات التنفيذ المتاحة والمناسبة.

المراجع:

١. كردي، تماضر سعيد (١٤٢٦هـ). الهاسب. سلامة الأغذية ونظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة. وزارة الصحة. ١٤٢٦هـ. رقم الإيداع: ١٤٣٩/١٤٢٦. ردمك ١٢-٦٤٤-٩٩٦٠.
2. Foundation for Food Safety Certification, 2010. FOOD SAFETY SYSTEM CERTIFICATION 22000, Board of Stakeholders. 4200 AR Gorinchem, The Netherlands.
3. Global Food Safety Initiative, GFSI Technical Committee Position Paper: What is ISO 22000?, September 2007, 3.
4. ISO Management Systems. 2004. ISO 22000 to ensure integrity of food supply chain. by Jacob Færgemand and Dorte Jespersen. September-October 2004.
5. ISO. 2005. INTERNATIONAL STANDARD. ISO 22000. Food safety management systems Requirements for any organization in the food chain. First edition. 2005-09-01.
6. ISO/TS 22004:2005 Food safety management systems - Guidance on the application of ISO 22000:2005.
7. ISO. 2008. Making it safe to eat – the ISO 22000 series. ISO Focus, www.iso.org/isofocus. December 2008.

8. ISO/TS 22003:2007 Food safety management systems -Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems.
9. ISO 22005:2007. Traceability in the feed and food chain - General principles and basic requirements for system design and implementation.
10. ISO/TS 22002-1:2009 Prerequisite programmes on food safety - Part 1: Food manufacturing.
11. ISO 22000. www.22000foodsafety.com.

الانتشار المصلي للعدوى بميكروب الليستيريا المستوحدة بين الأغنام المستوردة للهدى والأضاحي خلال موسم حج ١٤٣٤ هـ

إبراهيم حسين أحمد عبدالرحيم - عاطف حسين أصغر - شوكت محمد فتحي - عمر بشير أحمد
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

الملخص :

أعداد هائلة من المجترات الصغيرة لا سيما الأغنام يتم استيرادها سنويا قبل موسم الحج بوقت قصير ومعظمها تستورد من بلدان القرن الأفريقي التي تعتبر مناطق موبوءة بمرض الدوران الذي تسببه بكتريا الليستيريا المستوحدة. وتعتبر الإصابة بميكروب الليستيريا المستوحدة أحد الأمراض المعدية المشتركة الهامة حيث يمكن أن تنتقل العدوى إلى الإنسان عن طريق الاحتكاك المباشر والغير مباشر بالحيوان المصاب. والحيوانات المستوردة قد تكون مصابة وتحمل الأجسام المضادة للميكروب المسبب للمرض وبالرغم من أنه قد لا تظهر عليها أي أعراض سريرية. لذلك تم جمع ١٠٠٠ عينة دم بطريقة عشوائية من هذه الأغنام المستوردة خلال موسم الحج ١٤٣٤ هـ لرصد مدى الانتشار المصلي للعدوى بميكروب الليستيريا المستوحدة. تم فحص عينات مصل الدم للكشف عن الاجسام المضادة للبروتين Listeriolysin O (LLO) protein باستخدام اختبار الاليزا. وأظهرت النتائج ان ١٧٨ من اجمالي ١٠٠٠ (١٧.٨٪) عينة مصل دموي من الأغنام قيد الدراسة تحتوي الأجسام المضادة ضد البروتين LLO من ميكروب الليستيريا المستوحدة. وقد تم أيضاً مناقشة أثر دخول مثل هذه الأمراض المعدية المشتركة مع الحيوانات المستوردة إلى السعودية وأثارها على الصحة العامة. وخلص البحث إلى أنه يجب تطبيق الإجراءات الوقائية لتجنب انتشار مثل هذا المسبب المرضي إلى المناطق المزدحمة مثل مكة المكرمة والمدينة المنورة. وأشارت الدراسة إلى أهمية إضافة مرض الدوران إلى قائمة الأمراض المعدية المحجرية لا سيما بمحجر ميناء جدة الإسلامي. وأوصت الدراسة باستخدام اختبار الاليزا في الكشف عن تعرض الحيوانات المستوردة السابق لميكروب الليستيريا. كما أوصت الدراسة بإنشاء مشروع وطني للإنتاج المكثف للأغنام كبديل لاستيراد الأنعام.

الكلمات الدالة:

ميكروب الليستيريا المستوحدة - الأغنام المستوردة - الانتشار المصلي - مكة المكرمة - المدينة المنورة

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Seroprevalence of Listeria monocytogenes infection

among imported sacrifice sheep in Makkah during Hajj

season 1434H

تغيرات درجات الحرارة علي مكة المكرمة والمدينة المنورة

د. عبداللطيف عيسوي عواد

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

الملخص :

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو بحث اتجاه وتوزيع درجة الحرارة في ٢٩ سنة للفترة من ١٩٨٥ الى ٢٠١٣ على مكة المكرمة وفترة ٣٦ سنة (١٩٧٨-٢٠١٣). يتم البحث في الحد الاقصى والادني اليومي شهريا بالاضافة الي متوسط درجة الحرارة يوميا، وقد تم الحصول على الانحرافات من الفترات المرجعية من خلال تحليل البيانات، وأظهرت النتائج علي مكة مايلي: عدد الايام الحارة نهارا وليلا ارتفعت سنويا بمعدل ١.٨٣٢/١.٥٩٦٦ يوم بينما انخفض عدد الليالي الباردة سنويا بمعدل ٠.٤٠٥٤ ليلة. المتوسط السنوي لمتوسط درجة حرارة الايام ارتفع ب ٠.٣٩٨ درجة لكل عام بينما المتوسط السنوي لمتوسط درجة الحرارة العظمى ب ٠.٠٥٥٢ درجة كل عام و المتوسط السنوي لدرجة الحرارة الصغرى ارتفع سنويا بمعدل ٠.٣٩٨ درجة. في المقابل في المدينة المنورة كان عدد الايام الحارة نهارا وليلا ارتفعت سنويا بمعدل ٠.٦٢١٦ نهارا و ٠.٦١٢٢ ليلا بينما انخفض عدد الايام والليالي الباردة سنويا بمعدل ٠.١٣٦٨ نهارا و ٠.٥٢٧٥ ليلا. وهذا يعني انه خلال هذه الفترة ارتفعت عدد الايام الحارة بمعدل ٢٢.٣٧٧٦ وارتفع عدد الليالي الحارة بمعدل ٢٢.٣٩٢ ليلة. من النتائج الواردة أعلاه يمكننا أن نستنتج أن مكة المكرمة و المدينة المنورة يعانون من ارتفاع درجات الحرارة، وهناك مخاطر طبية متزايدة من موجات الحرارة التي ستكون أكثر كثافة أو لفترة أطول، أو تلك التي تحدث في وقت سابق من الصيف، لذلك، يجب المطالب بتوفير طاقة اضافية للتبريد، وتوفير مصادر المياه، كما ينبغي الاستعداد الطبي من قبل صناع القرار من أجل تقليل هذه المخاطر على الحجاج الذين يتجمعوا سنويا لأداء مناسك الحج

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Temperature Trend on Makkah, Saudi Arabia

استخدام نموذج Air Q2.2.3 للتنبؤ بحالات أمراض الجهاز التنفسي الناتجة من التعرض للأتربة الصخرية المستنشقة في

مدينة مكة المكرمة

تركي محمد حبيب الله، عاطف محمد فتحي، عصام عبدالحليم مرسي، سيد منير
قسم البحوث البيئية والصحية - معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

الملخص

اهتمت هذه الدراسة بتقييم أثر الأتربة الصخرية المستنشقة على صحة السكان في أربعة أحياء مختلفة بمدينة مكة المكرمة (حي الشبيكة، حي المسفلة، حي العزيزية، وحي العوالى) بالمملكة العربية السعودية خلال الفترة من ١ رمضان ١٤٣٤هـ وحتى ٢٧ صفر ١٤٣٥هـ. حيث أشارت الدراسة إلى وجود تراكيز عالية من الأتربة الصخرية في المنطقة المركزية (حي الشبيكة) تراوحت ما بين ١٨٦.١ - ٣٤٣.٢ ميكروجم/م^٣ بمتوسط تركيز ٢٥٤.٦ ميكروجم/م^٣، في حي المسفلة تراوحت ما بين ١٤٥.٦ - ٢٧١.٤ ميكروجم/م^٣ بمتوسط تركيز ١٨٤.٩ ميكروجم/م^٣، بينما تراوحت في حي العزيزية ما بين ٩٢.٤ - ٢٥٣.٨ ميكروجم/م^٣ بمتوسط تركيز ١٦٢.٤ ميكروجم/م^٣، وفي حي العوالى تراوحت ما بين ٤٤.٥ - ١١٩.٨ ميكروجم/م^٣ بمتوسط تركيز ٥٦.٠ ميكروجم/م^٣ في حي العوالى طيلة فترة القياس (من ١ رمضان ١٤٣٤هـ وحتى ٢٧ صفر ١٤٣٥هـ). وهي قيم لم تتجاوز الحدود المسموح بها في قانون حماية البيئة واللائحة التنفيذية بالرئاسة العامة للأرصاد وحماية البيئة للأتربة الصخرية (٣٤٠ ميكروجم/م^٣ كمتوسط يومي). وقد أعزت الدراسة سبب ذلك إلى الأعمال التطويرية الضخمة القائمة حالياً من أجل توسعة المسجد الحرام خاصة في منطقتي المسعى والساحة الشمالية من الحرم وما ينجم عن ذلك من حركة كثيفة للشاحنات والمعدات الثقيلة بالمنطقة المحيطة بالحرم وما ينتج عنها من أتربة صخرية كثيفة عالقة بالهواء نتيجة عمليات الهدم والتكسير الصخري المستمرة على مدار ٢٤ ساعة. وفي المسفلة والعزيزية إلى كثافة السكان والأنشطة البشرية والكثافة المرورية وما ينتج عنها من أتربة صخرية كثيفة عالقة بالهواء نتيجة الحركة الكثيفة للسيارات والشاحنات. كذلك تم تطبيق نموذج المحاكاه (AirQ2.2.3) للتنبؤ بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي في مدينة مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية خلال فترة سنة واحدة اعتماداً على عدد الحالات الفعلية المسجل بوزارة الصحة السعودية (٣٨٧٢ حالة في كل ١٠٠٠٠٠ شخص). حيث تراوحت بين (١٨ - ٢٠٥٠) حالة في كل ١٠٠٠٠٠ شخص بمتوسط (١٥٣٤ حالة). وكان معامل التركيز والاستجابة بين (٠.٤٩ - ٠.٧٠) لكل ١٠ ميكروجم/م^٣ زيادة في التركيز بجميع مواقع الدراسة. وتمت مقارنة نتائج النموذج بالدراسات التي أجريت في بلدان أخرى حول العالم.

أدبيات البحث

تزرخ مكة المكرمة بمكانة مرموقة في نفوس جميع المسلمين نظراً لقدسيتها وتاريخها المجيد في الإسلام، فهي مهبط الوحي والرسالة، ومنها انبثق نور الرسالة المحمدية على صاحبها أفضل الصلاة وأزكى التسليم، وتنفرد مكة المكرمة (٥٢٩.٥٢ شرقاً - ٥٢١.٢٥ شمالاً) ببيئة مميزة من الناحية الطبوغرافية والمناخ الصحراوي الذي يسودها طوال العام. لذا فقد اهتمت دراسات كثيرة بتقييم الوضع البيئي في مكة المكرمة لتحقيق الظروف المناخية المناسبة والحد من الأضرار المتوقعة نتيجة التعرض للملوثات الهوائية [١]. من هنا فإن الحفاظ على الهواء من الملوثات وخاصة الأتربة الصدرية واستمرارية رصدها ومتابعتها بصفة مستمرة ذات أهمية قصوى خاصة بمكة المكرمة، وقد أوضحت الدراسات الحديثة التي أجريت بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج منذ ١٤٢٤هـ - ١٤٣٤هـ بمكة المكرمة، ارتفاع تركيزات الأتربة الصدرية التي يتعرض لها السكان والحجاج والمعتمرين في أماكن تواجدهم وتنقلاتهم وخاصة بالمنطقة المركزية والشوارع والطرق والأنفاق المؤدية للمسجد الحرام [٢-٤]، كما أوضحت تلك الدراسات أن الأتربة الصدرية قد تسبب بعض الأمراض التنفسية والتهابات الرئة وتزداد هذه التأثيرات الصحية سوءاً مع تغيرات الرطوبة النسبية، وارتفاع درجات الحرارة مثل تلك السائدة بمكة، أو زيادة الجهد المبذول مثل ما يتطلبه أداء نساء العمرة خاصة في أوقات الصيام طيلة نهار رمضان كما يزيد الوضع خطورة في حالة المسنين ومرضى الصدر [٥-٦]، حيث ذكرت الدراسة أن تركيزات الأتربة الصدرية العالقة بالهواء وصلت إلى أكثر من ٢٥٠ ميكروجرام/م^٣ بجوار المسجد الحرام، وهي ضمن الحدود المسموح بها في النظام العام للبيئة بالمملكة العربية السعودية وهو ٣٤٠ ميكروجرام/م^٣ [٧].

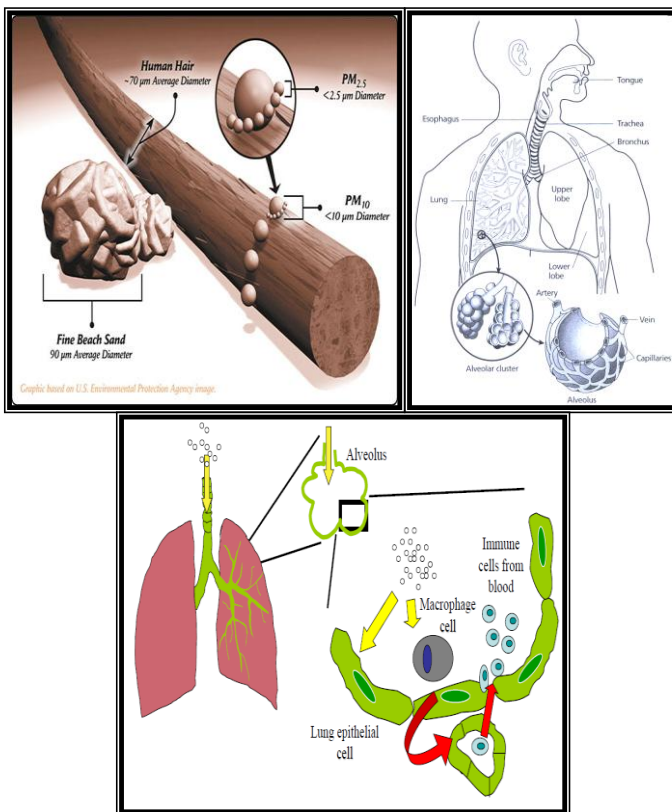
ومن المعروف أن الجسيمات العالقة تشكل علامة هامة لقياس جودة الهواء، حيث أن وجودها دليل على وجود ملوثات في الهواء. فالجسيمات تتكون في الهواء الجوي من مصادر طبيعية واصطناعية، كما تتكون أيضاً من تكاثف الغازات والأبخرة في الهواء الجوي [٨-١٠]. الجسيمات العالقة وخاصة الأتربة المستنشقة (أقل من ١٠ ميكرون) تنتشر في الهواء الجوي من عدة مصادر متنوعة منها حركة مرور السيارات، العمليات الصناعية، التدفئة المنزلية، والطهي [١١]. عمر الجسيمات العالقة في الهواء الجوي يختلف من بضعة ثوانٍ إلى عدة أشهر، وهذا يتوقف على حجم الجسيمات، وكثافتها، والاضطرابات الجوية. فالأتربة المستنشقة تنتشر وتتحرك في الهواء وتسبب تلوث على مسافة قد تصل إلى عشرة كيلومتر من مصدرها [١٢]، وهذه الأتربة ذات خطورة كبيرة على صحة الإنسان مقارنة بالجسيمات العالقة كبيرة الحجم [٩، ١٣]. وقد وجدت العديد من الدراسات الوبائية علاقة وثيقة بين النتائج الصحية وتركيزات الجسيمات المستنشقة، حيث تم الربط بين تركيز الأتربة المستنشقة في الهواء والآثار السلبية على الصحة الناتجة من هذه التركيزات. كما أن

التعرض للأتربة المستنشقة يؤدي لوجود زيادة من أمراض الجهاز التنفسي والقلب والأوعية الدموية، وتلف أنسجة الرئة، وقد يؤدي إلى الوفاة المبكرة، وربما يسهم في الإصابة بالسرطان [٩، ١٤]. شكل وحجم جزيئات الأتربة المستنشقة هما سبب اختراق الجزيئات للجهاز التنفسي وزيادة احتمالية وصولها لمناطق أعمق في الرئتين [٩، ١٤].

فعملية التنفس هي عملية مستمرة لا غنى للإنسان عنها، والجسيمات العالقة يمكنها الوصول إلى الجهاز التنفسي، فتسبب تهيجا في المسالك التنفسية أو في نسيج الرئة إذا كانت لها هذه الخاصية، أو تستقر في الرئتين. فإذا كانت قابلة للذوبان في الماء فإن المكان الذي تستقر فيه (الشعب الهوائية أو نسيج الرئة) لا يتأثر، حيث أنها تذوب في المخاط أو السائل الذي يغطي سطح الجهاز التنفسي، و تمتص فتصل إلى الدم ومنه إلى أجزاء الجسم المختلفة فتسبب أضرار في الجسم في أماكن أخرى مثل حدوث تسمم بأملاح الرصاص أو المنجنيز. أما في حالة الجسيمات التي لا تذوب في الماء فإنها تترسب في الجهاز التنفسي فيؤثر وجودها على عملية التنفس. كما أن وجودها يعتمد عليه قدرتها على البقاء في الجهاز التنفسي أو في الرئتين بصفة خاصة. ومكانها داخل الجهاز التنفسي يحدد حسب حجمها. فالجسيمات كبيرة الحجم (القطر أكبر من ١٠ ميكرون) تترسب في العادة بفعل الجاذبية الأرضية قبل أن تصل إلى الجهاز التنفسي. بينما الجسيمات الأصغر حجما تمر إلى المسالك التنفسية، فتتصدى لها الأنظمة الدفاعية الموجودة في الجهاز التنفسي فيترسب جزء منها في الأنف و القصبه الهوائية و الشعب الهوائية، و يمكن للجسيمات الأصغر من ١٠ ميكرون الوصول إلى نسيج الرئة، و تعرف بالأتربة القابلة للاستنشاق (Respirable Dust) ، وإن كان متوسط قطر الأتربة حوالي ١ ميكرون فإنها تترسب في الحويصلات الهوائية.

إن إنتشار أمراض الحساسية في زيادة مستمرة في العالم والتي قد تشكل مصدر قلق كبير لدى كثير من الناس. لذا يعد تلوث الهواء من بين اهم المسببات العديدة المعروفة لأمراض الحساسية ومرتبطة بالبيئة. وهناك دلائل قوية تؤيد وجود العلاقة بين تلوث الهواء وتفاقم الربو الشعبي وأمراض الحساسية الأخرى. فمعظم الأضرار الصحية الناتجة عن التعرض للجسيمات العالقة تتسبب فيها جسيمات متناهية في الصغر، أقل من ١٠ جزء في المليون وتخرق هذه الجسيمات طريقها حتى تصل إلى الرئة مسببة أعراض مرضية مختلفة (مثل الربو الشعبي، السعال والأزمات التنفسية..الخ) (شكل - ١). و معظم هذه الجسيمات العالقة تكون ناتجة عن عمليات الاحتراق الغير تام ومن أمثلتها: الرماد، السناج والمركبات الكربونية. بالإضافة إلى ذلك تضم الجسيمات العالقة متكثفات حمضية ومعادن مثل الرصاص والكاديوم و كبريتات ونترات. إذا كانت كمية الأتربة أو الجسيمات التي تصل إلى الجهاز التنفسي في الحدود المقبولة فإن بالإمكان التخلص من ٩٥٪ منها بفعل الأنظمة الدفاعية للجهاز التنفسي. و في الظروف الطبيعية تحتوى رئتي الإنسان البالغ على كميات قليلة و غير مؤثرة من الأتربة، كما تحتوى على كمية من السناج الذي يستقر في الرئتين فيعطيهما اللون الأسود في بعض الأماكن مثل العقد الليمفاوية، و لكن ذلك لا يؤثر على وظيفة الرئتين و ليس له أي آثار مرضية. أما إذا زادت كمية الأتربة في البيئة عن حد معين، فإن كميات كبيرة منها تترسب في الجهاز التنفسي و قد تكون لها آثار ضارة.

من هنا فقد هدفت هذه الدراسة لرصد تراكيز الأتربة الصدرية في أربعة أحياء ممثلة لأحياء مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية: حي العزيرية (منطقة سكنية تتميز بكثافة سكانية)، وفي حي العوالى (منطقة سكنية ذات كثافة سكانية منخفضة)، المنطقة المركزية (حي الشبكة بالقرب من الحرم المكي الشريف ذات كثافات موسمية)، بالإضافة إلى حي المسفلة (تتميز بكثافات مرورية عالية) خلال الفترة من ١ رمضان ١٤٣٤ هـ وحتى ٢٧ صفر ١٤٣٥ هـ. دراسة علاقة تراكيز الأتربة الصدرية بوجود حالات الربو الشعبي، حيث أشارت الدراسة إلى حساب درجة الخطورة والتنبأ بعدد حالات الربو الشعبي في الأطفال والبالغين الناتجة من تركيبات الأتربة المستنشقة التي تم رصدها باستخدام نموذج محاكاة (AirQ2.2.3 model).



شكل -١: حجم حبيبات الأتربة المستنشقة ومسار الأتربة المستنشقة في الرئة.

أهداف البحث

يمكن تلخيص أهداف البحث كالتالى:-

رصد تركيبات الأتربة المستنشقة فى المناطق الحضرية بمدينة مكة المكرمة.
حساب المخاطر البيئية (جرعة استنشاق وخطر الإصابة بسرطان الرئة) نتيجة التعرض لإستنشاق الأتربة الصدرية.
التنبؤ بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي الناتجة من تركيبات الأتربة المستنشقة.

منهجية البحث

وتتلخص منهجية البحث فى الخطوات التالية:

اختيار أماكن سحب العينات فى اربع مناطق (منطقة العزيزية - منطقة سكنية تتميز بكثافة سكانية ومرورية & منطقة العوالى - منطقة أقل تلوئاً حسب المتوقع & المنطقة المركزية (الشبيكة) - بالقرب من الحرم المكى الشريف ذات كثافات موسمية & منطقة المسفلة - تتميز بكثافات مرورية عالية).

استخدام مضخة سحب الهواء ذات الحجم المنخفض (معدل سحبها يساوى ~ ٥-٦ لتر/دقيقة) و فلاتر نيتريت السيليلوز (مسام = ٠.٤٥ ميكرون) لتجميع عينات الأتربة المستنشقة عليها.

سحب عينة واحدة أسبوعياً لمدة ستة أشهر من المواقع الموجودة بكل منطقة.

تحليل العينات فى المعمل الكيمائى.

حصر وجمع بيانات أعدد المرضى المصابون بأمراض الجهاز التنفسى بمكة المكرمة.

حساب المخاطر البيئية (جرعة الاستنشاق وخطر الإصابة بسرطان الرئة) نتيجة التعرض لإستنشاق الأتربة الصدرية الموجودة بمناطق القياس.

تطبيق نموذج المحاكاة (AirQ2.2.3) للتنبؤ بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسى الناتجة من تركيزات الأتربة المستنشقة المجمعة بمناطق القياس.

مواقع القياس

شملت مواقع القياس أربعة أحياء مختلفة وهى حى العزيزية (منطقة سكنية تتميز بكثافة سكانية)، وفى حى العوالى (منطقة سكنية ذات كثافة سكانية منخفضة)، المنطقة المركزية (حى الشبيكة بالقرب من الحرم المكى الشريف ذات كثافات موسمية)، بالإضافة إلى حى المسفلة (تتميز بكثافات مرورية عالية)، كما هو موضح بشكل - ٢.

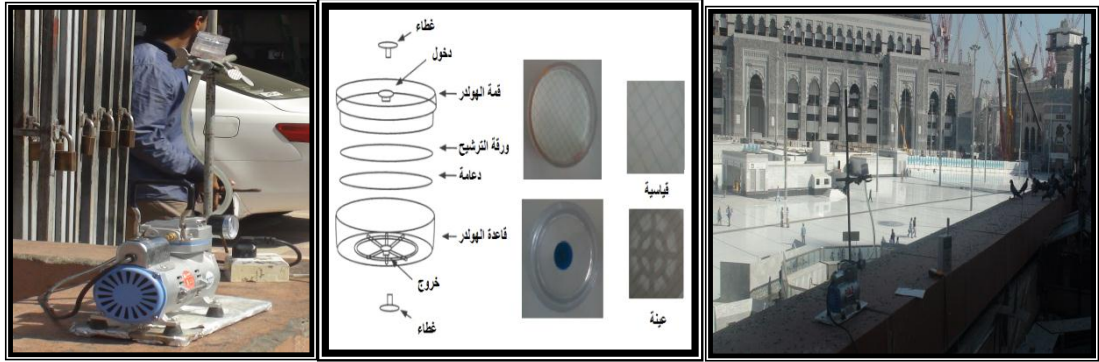


شكل - ٢: خريطة توضح مواقع القياس.

طرق القياس

قامت الدراسة برصد لتراكيز الجسيمات المستنشقة (الأقل من ١٠ ميكرون) بإستخدام جهاز جميع الأتربة الصدرية منخفض الحجم (LVS Low Volume Sampler) والمصنوع من قبل شركة بيكو الألمانية (Beco R300) وذلك بعد معايرة الجهاز واستخدام فلاتر نترات السيليلوز مقاس ٠.٤٥ ميكرون الخاصة بالأتربة الأقل من ١٠ ميكرومتر (شكل - ٣).

وقد استخدمت طريقة الترشيح لتقدير التركيز الكلي للأتربة الصدرية المستنشقة حيث يتم وضع ورقة ترشيح في المجفف ثم يتم وزن ورقة الترشيح في المعمل قبل الذهاب إلى الموقع ثم تنقل بعناية إلى جهاز سحب الهواء. بعد إنتهاء فترة جمع العينة (٢٤ ساعة) يتم نقل العينة بعناية إلى المعمل حيث توضع في المجفف ثم توزن إلى وزن ثابت والفرق في الوزن قبل سحب الهواء وبعد إنتهاء جمع العينة هو وزن الغبار العالق المجمع من الهواء، وبإستخدام وزن العينة وكمية الهواء الذي تم سحبه خلال فترة جمع العينة يمكن حساب التركيز ويعبر عنه بالميكروجم/م^٣[١٥].



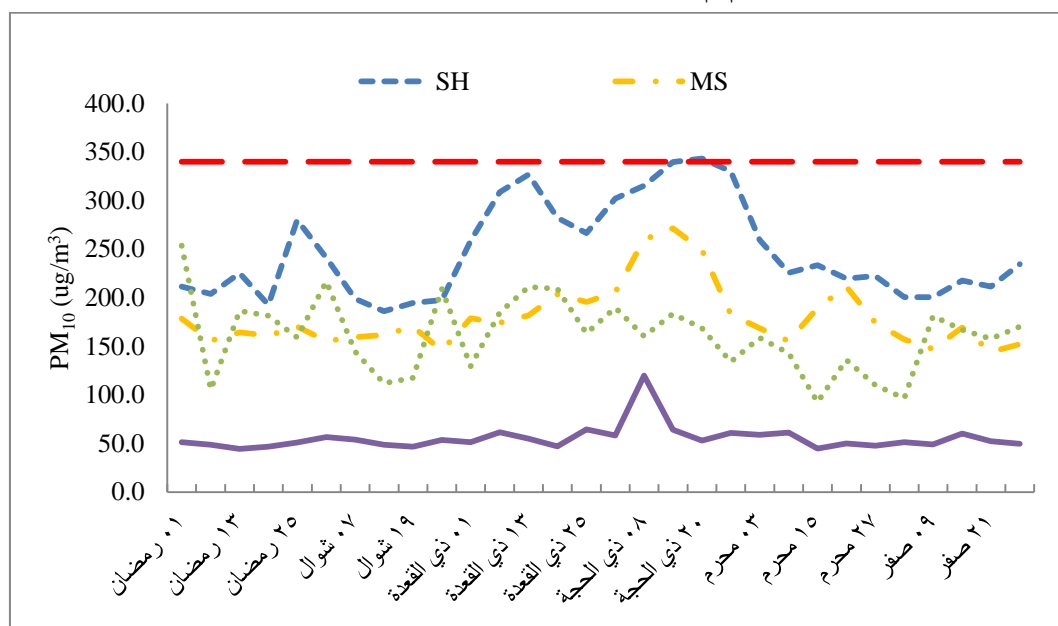
شكل - ٢: جهاز تجميع عينات الأتربة المستنشقة (PM10).

نتائج البحث

الأتربة الصدرية

لقد تم قياس الأتربة الصدرية في أربع أحياء (حي الشبيكة، حي المسفلة، حي العزيزية، وحي العوالي) بمكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية (كما هو مبين بالشكل ٤-١). حيث تراوحت تراكيز الأتربة الصدرية في المنطقة المركزية (حي الشبيكة) بين ١٨٦.١ - ٣٤٣.٢ ميكروجم/م^٣ بمتوسط تركيز ٢٥٤.٦ ميكروجم/م^٣، بين ١٤٥.٦ - ٢٧١.٤ ميكروجم/م^٣ بمتوسط تركيز ١٨٤.٩ ميكروجم/م^٣ في حي المسفلة، بين ٩٢.٤ - ٢٥٣.٨ ميكروجم/م^٣ بمتوسط تركيز ١٦٢.٤ ميكروجم/م^٣ في حي العزيزية، بين ٤٤.٥ - ١١٩.٨ ميكروجم/م^٣ بمتوسط تركيز ٥٦.٠ ميكروجم/م^٣ في حي العوالي طول فترة القياس (من ١ رمضان ١٤٣٤هـ وحتى ٢٧ صفر ١٤٣٥هـ) كما هو موضح بشكل ٤. وهي قيم لم تتجاوز الحدود المسموح بها في قانون حماية البيئة واللائحة التنفيذية بالرئاسة العامة للأرصاد وحماية البيئة (PME) للأتربة الصدرية (٣٤٠ ميكروجم/م^٣ كمتوسط يومي)[٧]. ويرجع هذا الارتفاع الكبير في تركيز هذه الأتربة الصدرية المستنشقة بمنطقة المسجد الحرام إلى الأعمال التطويرية الضخمة القائمة حاليا من أجل توسعة

المسجد الحرام خاصة في منطقتي المسعى والساحة الشمالية من الحرم وما ينجم عن ذلك من حركة كثيفة للشاحنات والمعدات الثقيلة بالمنطقة المحيطة بالحرم وما ينتج عنها من أتربة صخرية كثيفة عالقة بالهواء نتيجة عمليات الهدم والتكسير الصخري المستمرة على مدار ٢٤ ساعة. وفي المسفلة يرجع ارتفاع تراكيز الأتربة الصخرية المستنشقة إلى الكثافة المرورية وما ينتج عنها من أتربة صخرية كثيفة عالقة بالهواء نتيجة الحركة الكثيفة للسيارات والشاحنات. وفي العريضة يرجع ارتفاع تراكيز الأتربة الصخرية المستنشقة إلى قربها من مناطق المشاعر المقدسة وخاصة منى وكثافة السكان والأنشطة البشرية التي ينتج عنها أتربة صخرية كثيفة عالقة بالهواء. بينما يرجع انخفاض تراكيز الأتربة الصخرية المستنشقة في حي العوالى إلى الكثافة السكانية المنخفضة. كل هذه التراكيز العالية من الأتربة الصخرية التي تكمن خطورتها في تأثيرها السلبي على صحة المصلين والمعتمرين أدت إلى أضرار صحية خطيرة على الجهاز التنفسي للإنسان حيث أنها زادت من حالات الكحة والأزمات الربوية مما جعل السوق الأوربية المشتركة تضع الحدود القصوى لتواجده بالهواء عند ٥٠ ميكروجرام/م³ [٥].



شكل - ٤: تراكيز الأتربة الصخرية المجمعة من مناطق الدراسة (ميكروجم/م³) خلال الفترة من ١ رمضان ١٤٣٤ هـ - ٢٧ صفر ١٤٣٥ هـ.

كما يوضح جدول (١) مقارنة بين تراكيز الأتربة الصخرية المستنشقة في مواقع القياس بمكة المكرمة وبعض المدن بدول العالم المختلفة. حيث يتضح ارتفاع تركيز الأتربة الصخرية المستنشقة بشكل ملحوظ في المنطقة المركزية وحي المسفلة بمكة المكرمة مقارنة بباقي المدن ماعدا في الصين، حيث أن تراكيز الأتربة الصخرية المستنشقة التي تم رصدها في الدراسة الحالية أقل بكثير من التي تم رصدها في مدن الصي. وقد أعزت الدراسة ارتفاع الأتربة الصخرية المستنشقة في المنطقة المركزية وحي المسفلة إلى الازدحام الشديد بمنطقة الحرم الناتج عن النشاطات البشرية الكثيفة خاصة في أوقات الصلاة وكذلك

الحركة الكثيفة للمصلين والمعتمرين والحجاج في ساحات المسجد الحرام وكذلك بين الحرم والفنادق والأسواق المحيطة به مما يزيد من انتشار هذه الأتربة المستنشقة بالهواء خاصة في ظل وجود عمليات التوسعة، إضافة إلى الكثافة المرورية العالية بالمنطقة المركزية وحى المسفلة.

إن هذه التركيزات العالية للأتربة الصخرية لتؤكد على ضرورة الالتفات إلى تحسين البيئة الهوائية بمكة المكرمة بشتى الوسائل والإمكانيات ومن ذلك استخدام رشاشات الماء الرذاذية لترسيب الأتربة العالقة بالهواء في المناطق القريبة من الإنشاءات والتوسعة مثل الساحة الشمالية، كذلك لا بد من استخدام ناقلات المياه (الوايات) لرش المياه على الأتربة الصادرة من عمليات الهدم والتكسير للحيلولة دون انتشارها في البيئة الهوائية المحيطة بالمنطقة المركزية، ومن الوسائل الاحترازية التي يمكن إتباعها كذلك البدء بإيقاف عمليات التوسعة والتطوير بالمسعى وبالمناطق المحيطة بالحرم مؤقتاً أثناء أوقات الذروة والتي تكثر فيها الحركة بمنطقة الحرم مثل شهر رمضان والحج. كذلك استخدام ناقلات المياه في رش الطرق الترابية بأحياء مكة المكرمة لتعبيدها وتمهيدها، وأيضاً من الضروري الالتفات إلى زيادة المساحة الخضراء بشوارع وأحياء مكة للحد من تأثير الملوثات والأتربة العالقة.

جدول (١): مستويات الأتربة المستنشقة في مدن متنوعة بدول العالم المختلفة [١٦].

الأتربة الصخرية PM10	البلد		
٣٤٣.٢ - ١٨٦.١	المنطقة المركزية (الشبيكة)	الدراسة الحالية ١٤٣٥هـ	المملكة العربية السعودية
٢٧١.٤ - ١٤٥.٦	المسفلة		
٢٥٣.٨ - ٩٢.٤	العزيرية		
١١٩.٨ - ٤٤.٥	العوالي		
١٤٥.٤	مكة المكرمة		
٦٨٢.٠	نانجينج		الصين
٥٠٦.٩	بكين		
١٧١.٠	احمد اباد		الهند
١١٥.٠	شاوشو		تايبوان
٢٦.٧	ارديملى		تركيا
٤٠.٢	برن		سويسرا
١٦.٠	مونت سيمون		ايطاليا
٤٤.١	اثينا		اليونان
٣٤.٤	ريو دجينيرو		البرازيل
٣٨.٠	سان بولو		
٦٩.٠	دار السلام		تنزانيا

حساب المخاطر البيئية

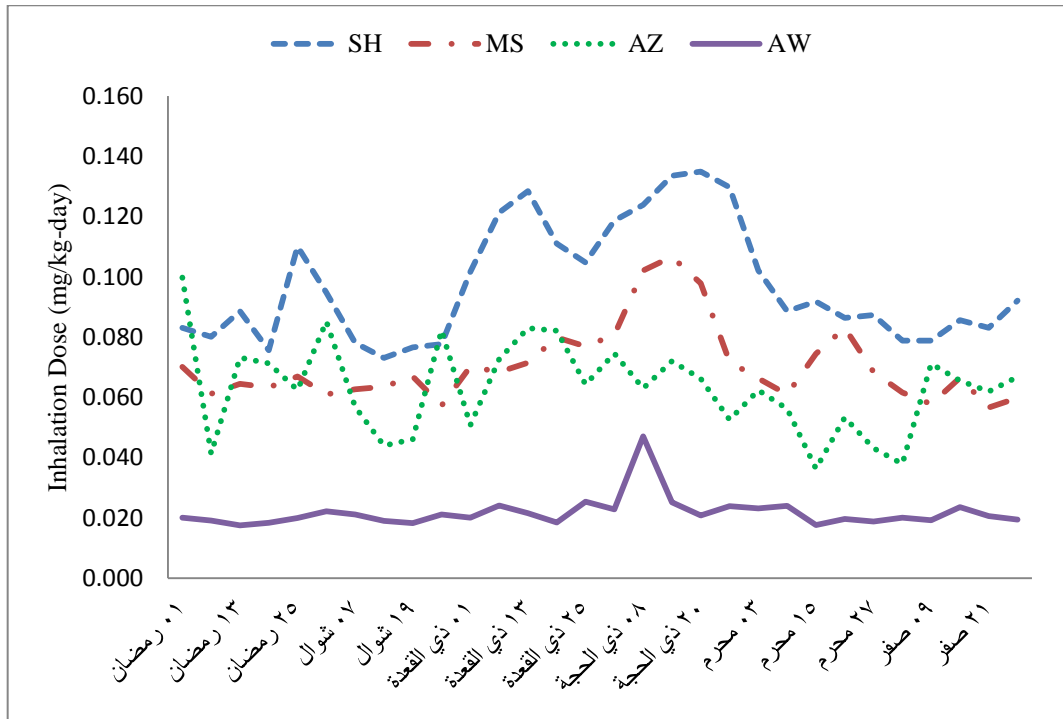
تم حساب جرعة استنشاق وخطر الإصابة بسرطان الرئة نتيجة التعرض لإستنشاق الأتربة الصخرية التي تم رصدها فى مكة المكرمة خلال الفترة من ١ رمضان ١٤٣٤هـ وحتى ٢٧ صفر ١٤٣٥هـ باستخدام المعادلة رقم (١) [١٧].

$$(١) \text{ امعادلة} = (C * DPR * A * EF * ED * 1e-6) / AT$$

حيث:

١	: جرعة الإستنشاق (مجم/ كجم/يوم)	(من المعادلة - ١)
C	: تركيز الأتربة الصخرية المستنشقة (PM10) (ميكروجم/م ^٣)	(من نتائج القياس)
BDR	: معدل التنفس اليومي (لتر/كجم/يوم)	(٣٩٣ لتر/كجم/يوم)
A	: عامل امتصاص الإستنشاق	(يساوى ١)
EF	: معدل التعرض (يوم/سنة)	(٣٦٥ يوم/سنة)
ED	: مدة التعرض (سنوات)	(٧٠ سنة)
1e-6	: معامل الإستنشاق	(٠.٠٠٠٠٠١)
AT	: متوسط مدى الفترة الزمنية التي تم خلالها التعرض (يوم)	(٢٥٥٥٠ يوم)

وقد بينت الأشكال (٥، أ - ج) إرتفاع جرعة إستنشاق الأتربة الصخرية فى مواقع حى الشبكة بالمنطقة المركزية، حى المسفلة، وحى العزيزية خلال العشر الأواخر من شهر رمضان وخلال فترة موسم الحج بداية من يوم ٨ ذى الحجة وحتى ١٥ ذى الحجة. حيث تراوحت جرعات الإستنشاق بين (٠.٠٧٣ - ٠.١٣٥) بمتوسط ٠.٠٩٧ مجم/كجم/يوم، (٠.٠٥٧ - ٠.١٠٧) بمتوسط ٠.٠٧١ مجم/كجم/يوم، (٠.٠٣٦ - ٠.١٠٠) بمتوسط ٠.٠٦٣ مجم/كجم/يوم فى حى الشبكة والمسفلة والعزيزية، على التوالي. ويعزى ذلك إلى كثافة المعتمرين والحجاج والباصات التى تنقلهم من الفنادق إلى الحرم المكى الشريف والمشاعر المقدسة والعودة بهم مرة أخرى. كما وضحت الأشكال أن مسار التراكم فى الأحياء الثلاثة يتحرك من إنخفاض فى بداية رمضان ثم إرتفاع ملحوظ فى أواخر رمضان يليه إنخفاض فى شهرى شوال وذى القعدة ثم إرتفاع فى موسم الحج يليه إنخفاض حتى بداية موسم العمرة بعد شهر محرم. وقد بين الشكل (٥، د) إنخفاض جرعة إستنشاق الأتربة الصخرية فى مواقع حى العوالى طول فترة القياس بإستثناء يومى ٨ و ٩ ذى الحجة حيث أظهرت الحسابات إرتفاع ملحوظ يعزى إلى كثافة حركة الحجاج والباصات المتجهة إلى عرفات لأداء مناسك الحج. وتراوحت جرعات الإستنشاق بين (٠.٠١٧ - ٠.٠٤٧) بمتوسط ٠.٢٢ مجم/كجم/يوم.



شكل - ٥: جرعة إستنشاق الأتربة الصدرية (مجم/ كجم/يوم) خلال الفترة من ١ رمضان ١٤٣٤هـ - ٢٧ صفر ١٤٣٥هـ.

كذلك تم حساب نسبة خطر الإصابة بسرطان الرئة نتيجة التعرض لإستنشاق الأتربة الصدرية التي تم رصدها فى مكة المكرمة خلال الفترة من ١ رمضان ١٤٣٤هـ وحتى ٢٧ صفر ١٤٣٥هـ بإستخدام المعادلة رقم (٢) [١٧].

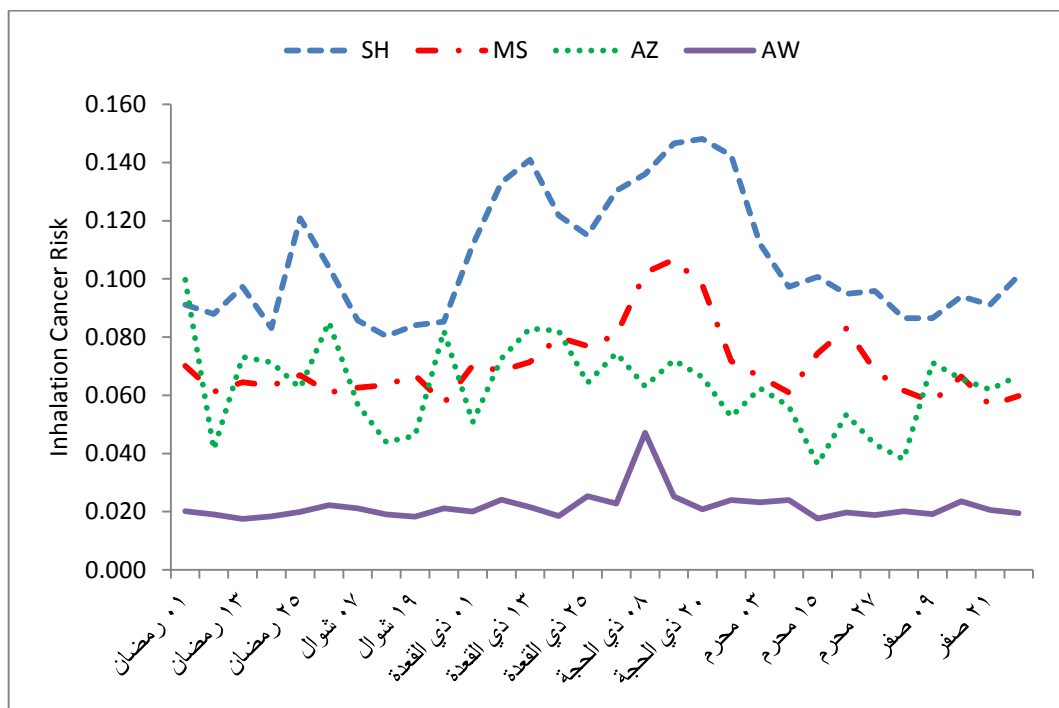
$$ICR = (I * CPF) \text{ معادلة (٢)}$$

حيث:

ا	: جرعة الإستنشاق (مجم/ كجم/يوم)	(من المعادلة - ا)
CPF	: معامل قوة السرطان	(١.٠٩٨)

وقد بينت الأشكال (٦، أ - ج) إرتفاع خطر الإصابة بسرطان الرئة نتيجة التعرض لإستنشاق الأتربة الصدرية فى مواقع حى الشبكة بالمنطقة المركزية، حى المسفلة، وحى العريزية خلال العشر الأواخر من شهر رمضان وخلال فترة موسم الحج بداية من يوم ٨ ذى الحجة وحتى ١٥ ذى الحجة حيث تراوحت النسب بين (٠.٠٨ - ٠.١٥) بمتوسط ٠.١١٪، (٠.٠٦ - ٠.١٢) بمتوسط ٠.٠٨٪، (٠.٠٤ - ٠.١١) بمتوسط ٠.٠٧٪. ويعزى ذلك إلى كثافة المعتمرين والحجاج والباصات التى تنقلهم من الفنادق إلى الحرم المكى الشريف والمشاعر المقدسة والعودة بهم مرة أخرى. كما وضحت الأشكال أن مسار التراكم فى الأحياء الثلاثة يتحرك من

إنخفاض في بداية رمضان ثم إرتفاع ملحوظ في أواخر رمضان يليه إنخفاض في شهرى شوال وذى القعدة ثم إرتفاع في موسم الحج يليه إنخفاض حتى بداية موسم العمرة بعد شهر محرم. وقد بين الشكل (٦، د). إنخفاض خطر الإصابة بسرطان الرئة نتيجة التعرض لإستنشاق الأتربة الصخرية في حى العوالى طول فترة القياس بإستثناء يومي ٨ و ٩ ذى الحجة حيث أظهرت الحسابات إرتفاع ملحوظ يعزى إلى كثافة حركة الحجاج والباصات المتجهة إلى عرفات لأداء مناسك الحج. وتراوح النسب بين (٠.٠٠٢-٠.٠٠٥) بمتوسط ٠.٠٠٢٪.



شكل - ٦: نسبة خطر الإصابة بسرطان الرئة نتيجة التعرض لإستنشاق الأتربة الصخرية التي تم رصدها في مكة المكرمة خلال الفترة من ١ رمضان ١٤٣٤هـ وحتى ٢٧ صفر ١٤٣٥هـ.

التنبؤ بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي تم إستخدام نموذج محاكاة (AirQ2.2.3 model) لحساب درجة الخطورة والتنبؤ بعدد حالات أمراض الجهاز التنفسي الناتجة من تراكيزات الأتربة المستنشقة التي تم رصدها في مكة المكرمة خلال الفترة من ١ رمضان ١٤٣٤هـ وحتى ٢٧ صفر ١٤٣٥هـ. حيث يعتمد البرنامج على مدخلات منها: بيانات الموقع (أحداثيات المدينة (خط عرض ٢١.٤٣ شمال، خط طول ٣٩.٨٢ شرق)، عدد السكان (٢٧٠٠٠٠٠٠ حاج + ١٨٠٠٠٠٠٠ مقيم)، سنة القياس (٢٠١٣م)، بيانات مدخل البيانات) [١٨]. بيانات الملوث (نوع الملوث (الأتربة الصخرية PM10)، تراكيز الأتربة الصخرية (مقسم كل ١٠ ميكروجم/م^٣). حساب نسبة المخاطر (RR) من المعادلة رقم - (٣) [١٤]، وفي هذه المعادلة استخدمت قيم معامل الخطورة لحساب الخطر النسبي المنخفض، المتوسط، والعالى.

$$RR = \exp [B(X-X_0)] \text{ معادلة (٣)}$$

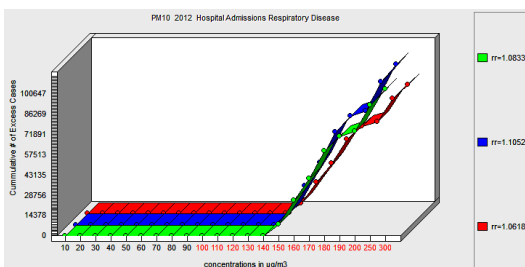
حيث أن:

معامل الخطورة يأخذ قيمة صغرى (٠.٠٠٠٠٦)، متوسطة (٠.٠٠٠٠٨)، عظمى (٠.٠٠٠١٠)	B
متوسط التركيز السنوى لتركيز الأتربة الصدرية المقاسة (ميكروجم/م ^٣)	X
الحدود الموجودة فى القانون لبلد الموقع المقاس (٣٤٠ ميكروجم/م ^٣)	X ₀

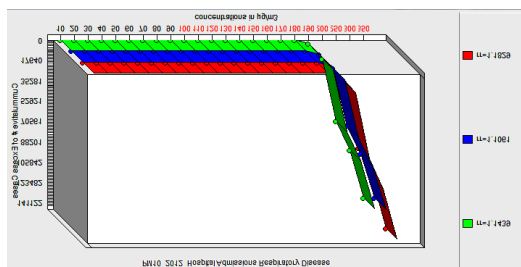
البيانات الصحية (معدل الإصابة بأمراض الجهاز التنفسي المسجل بوزارة الصحة ٣٨٧٢ حالة فى كل ١٠٠٠٠٠ شخص) [١٩].

وتشمل مخرجات البرنامج: حساب أثر تراكيز الأتربة الصدرية وحساب الخطر النسبي. وكذلك التنبؤ بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي نتيجة التعرض لتركيزات PM10 فى كل ١٠٠٠٠٠ شخص.

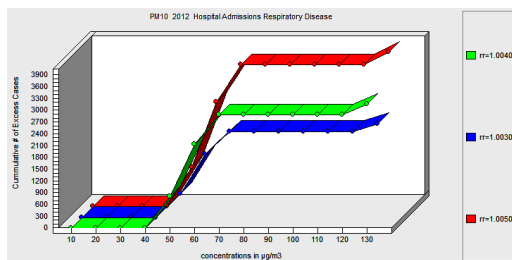
وقد أوضحت نتائج نموذج AirQ2.2.3 مدى تعرض سكان مكة المكرمة للأتربة الصدرية المستنشقة (PM10) ومدى الآثار الصحة الناجمة عن ذلك، وتنبأت بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي نتيجة التعرض لتركيزات PM10 المقاسة بهذه الدراسة، ليكون عدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي فى كل ١٠٠٠٠٠ شخص بين (٣٦١ - ٣٠٥٠ حالة)، (١٧٧ - ٢٢٩٨ حالة)، (٧٢ - ١٩٨٢ حالة)، (١٨ - ٧٠ حالة) فى حى الشبيكة، المسفلة، العزيزية، العوالى، على التوالى (كما هو موضح بالشكل ٧). مما يوضح أن عدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي فى كل ١٠٠٠٠٠ شخص بأحياء الشبيكة والمسفلة أعلى منها فى العزيزية وتقل لدرجة كبيرة فى حى العوالى.



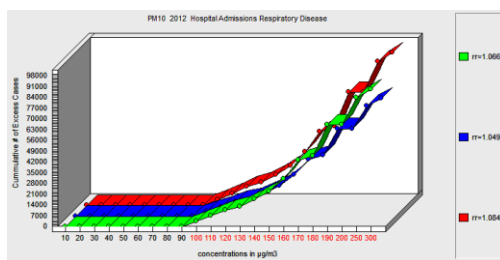
(ب) حى المسفلة



(أ) حى الشبيكة (المنطقة المركزية)



(د) حى العوالى



(ج) حى العزيزية

شكل - ٧: عدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي لكل ١٠٠٠٠٠ شخص.

كما بينت نتائج النموذج AirQ2.2.3 أن معامل التركيز والاستجابة (95% CI) هو ٠.٥٣ (٠.١١-٠.٩٥)٪، ٠.٧٠ (٠.٣٣-٠.١٠٦)٪، ٠.٦٨ (٠.٣٧-٠.٩٩)٪، ٠.٥٥ (٠.٠٦-٠.٠٤)٪ في حي الشبكة بالمنطقة المركزية، حي المسفلة، حي العريزية، وحي العوالي، على التوالي لكل ١٠ ميكروجم/م^٣ زيادة في التركيز. وكانت هذه القيم أقل من التي تم رصدها في القاهرة- مصر ٤.١ (٤ - ٤.٢) وفي تالين - استونيا ١.١٤٪ (٠.٦٢ - ١.٦٧)، في حين أنها أعلى من التي تم رصدها في شانغهاي بالصين ٠.٢٣ (٠.٠٣-٠.٤٨) وفي شمال الصين ٠.٣٦ (٠.١٢ - ٠.٥٦) [٢٠، ٢٧-٣٠].

وبمقارنة نتائج الدراسة الحالية (١٨ - ٢٠٥٠ حالة في كل ١٠٠٠٠٠ شخص بمتوسط ١٥٣٤ حالة) في جميع مواقع القياس بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي نتيجة التعرض لتركيزات PM10 المسجلة في بلدان مختلفة حول العالم وجد أنها أقل من التي تم تسجيلها في الولايات المتحدة الأمريكية (٨٩٧٠ حالة في كل ١٠٠٠٠٠ شخص)، وفي ماليزيا (٢٠٠٣ حالة في كل ١٠٠٠٠٠ شخص). ولكنها أعلى من التي تم تسجيلها في الصين (١٢٤٠ حالة في كل ١٠٠٠٠٠ شخص) [٢٠-٢٦]. في النهاية فإن الدراسات المتعلقة بالأتربة الصدرية المستنشقة (PM10) وعلاقتها بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي تحتاج المزيد من الوقت والدراسة للتحقق من أنها المسبب الرئيسي لأمراض الجهاز التنفسي في مكة المكرمة.

الخاتمة

ناقشت الدراسة تراكيز الأتربة الصدرية المستنشقة في أحياء مختلفة متنوعة النشاط بمكة المكرمة خلال الفترة من ١ رمضان لعام ١٤٣٤ هـ إلى ٢٧ صفر لعام ١٤٣٥ هـ. وقد أشارت الدراسة إلى وجود تراكيز عالية من الأتربة الصدرية في حي الشبكة بالمنطقة المركزية، حي المسفلة، وحي العريزية، وكانت أقل التراكيز في حي العوالي. وهذه القيم لم تتجاوز الحدود المسموح بها في قانون حماية البيئة واللائحة التنفيذية بالرئاسة العامة للأرصاد وحماية البيئة (PME) للأتربة الصدرية (٣٤٠ ميكروجم/م^٣ كمتوسط يومي). وقد أعزت الدراسة سبب ذلك إلى الأعمال التطويرية الضخمة القائمة حالياً من أجل توسعة المسجد الحرام خاصة في منطقتي المسعى والساحة الشمالية من الحرم وما ينجم عن ذلك من حركة كثيفة للشاحنات والمعدات الثقيلة بالمنطقة المحيطة بالحرم وما ينتج عنها من أتربة صدرية كثيفة عالقة بالهواء نتيجة عمليات الهدم والتكسير الصخري المستمرة على مدار ٢٤ ساعة. وفي المسفلة والعريزية إلى كثافة السكان والأنشطة البشرية والكثافة المرورية وما ينتج عنها من أتربة صدرية كثيفة عالقة بالهواء نتيجة الحركة الكثيفة للسيارات والشاحنات.

كذلك تم تطبيق نموذج AirQ2.2.3 للتنبأ بعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي في مدينة مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية خلال فترة سنة واحدة. حيث تراوحت بين (١٨ - ٢٠٥٠ حالة في كل ١٠٠٠٠٠ شخص بمتوسط ١٥٣٤ حالة). وكان معامل التركيز والاستجابة بين ٠.٤٩ (٠.٠٥ - ٠.٧٠) لكل ١٠ ميكروجم/م^٣ زيادة في التركيز بجميع مواقع الدراسة. وتمت مقارنة نتائج النموذج بالدراسات التي أجريت في بلدان أخرى حول العالم.

التوصيات

لذلك توصى هذه الدراسة بالتالي:

١. تشجيع التعاون مع المراكز الصحية التابعة لوزارة الصحة السعودية بمناطق مكة المكرمة لعمل حصر فعلى مدقق لعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي، يمكن من خلاله التنبؤ سنويا بعدد حالات دخول المستشفيات نتيجة التعرض لتراكيز الأتربة الصدرية المستنشقة (PM10).
٢. مد متخذى القرار بالجهات التنفيذية بنتائج هذه الدراسة لوضع خطط مستقبلية تتلائم مع عدد حالات دخول المستشفيات المتنبأ بها.
٣. إتخاذ التدابير والإجراءات الاحترازية بمنع وتقليل عمليات الهدم والبناء فى المناطق التى بين نموذج المحاكاه زيادة اعداد دخول المستشفيات بها زخاصة فى مواسم الذروة (رمضان، الحج).
٤. استمرار اجراء القياسات والرصد المستمر لتراكيز الأتربة المستنشقة وحصص الأعداد الفعلية لعدد حالات دخول المستشفيات بسبب أمراض الجهاز التنفسي، حيث يمكن من خلال هذه البيانات التنبؤ سنويا بعدد حالات دخول المستشفيات نتيجة التعرض لتراكيز الأتربة الصدرية المستنشقة (PM10).

المراجع

١. نصر الله، م. م.، ٢٠٠١م، تلوث الهواء وحماية البيئة الهوائية- الناشر أكاديمية البحث العلمي- القاهرة.
٢. نصر الله، م. م.، ١٤٢٤-١٤٢٨هـ، برنامج تعرض الحجاج والمعتمرين لملوثات الهواء - تقارير معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج- مكة المكرمة.
3. Nasralla M. and Seroji A. R., 2007, Primary Pollutants and Potential Photochemical Smog Formation in Makkah Atmosphere. Arab Gulf Journal of Science Research, Arabian Gulf University, Manamah, Kingdom of Bahrain, December 2007, Vol. 25, No. 4, 153-161.
4. Seroji, A. R., 2008, the ground Ozone variations with UV radiation during winter and spring seasons in 2007 over Makkah. Journal of King Abdulaziz University "Science ", Vol. 120, No. 4.
5. WHO, 2002, Guidelines for Air Quality, European Regional Office, World Health Organization, Geneva.
6. Nasralla M. and Seroji A. R., 2008, Particulates in the Atmosphere of Makkah and Mina Valley during Ramadan and Hajj Seasons of 1424 and 1425 H (2004 – 2005). Arab Gulf Journal of Science Research, Arabian Gulf University, Manamah, Kingdom of Bahrain, December 2008, Vol. 26, No. 4, 199-206.
٧. النظام العام للبيئة واللائحة التنفيذية، ١٤٢٧هـ، ملحق (١) مقاييس حماية البيئة - النظام العام للبيئة واللائحة التنفيذية في المملكة العربية السعودية - وثيقة رقم ١٤٠٩ - ١٠١.
8. Kleinman, M.T.; Pasternack, B.S.; Eisenbud, M.E. and Kneip, T.J. (1980). Identifying and estimating the relative importance of sources of airborne particulates. Environ. Sci. Tech. 14 (1): 62 – 65.

9. Hassan, S.K.M. (2006). Atmospheric Polycyclic Aromatic Hydrocarbons and Some Heavy Metals in Suspended Particulate Matter in Urban, Industrial and Residential Areas in Greater Cairo. Ph.D. Thesis, Chemistry Department, Faculty of Science, Cairo University, Egypt.
10. Paoletti, L.; Falchi, M.; Viviano, G.; Ziemacki, G.; Batisti, D. and Pisani, D. (1989). Features of airborne breathable particulate in a remote rural and in an urban area. J. Water, Air and Soil Pollution, 43 (1-2): 48 – 85.
11. Han, X. and Naher, L.P. (2006). A review of traffic-related air pollution exposure assessment studies in the developing world. Environ. Intern. 32 : 106 – 120.
12. USEPA (US Environmental Protection Agency) (1995a). National Air Pollutant Emission Trends, 1990-1994.
13. Chan, L.Y. and Kwok, W.S. (2000). Vertical dispersion of suspended particulates in urban area of Hong Kong. Atmos. Environ., 34 (26): 4403 – 4412.
14. WHO (World Health Organization). Protection of the human environment, assessing the environmental burden of disease at national and local levels, Geneva 2004.
15. JIS (Japanese Industrial Standards) (1992): General Rule for Test Methods of Reagents, Japanese Industrial Standards Committee, Tokyo, Japan.
١٦. تركى حبيب الله ١٤٣٢هـ (٢٠١١) البرنامج البحثي لتعرض الحجاج والمعتمرين لملوثات الهواء بمكة المكرمة والمشاعر المقدسة. "التقرير الثاني" الجزء الأول: التوزيع الحجمي والتركيب الكيميائي والمعدني للأتربة العالقة (الأنيونات - الكاتيونات - المعادن) لموسمى الحج ١٤٢٦هـ و ١٤٣١هـ. معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة. جامعة أم القرى ، مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.
17. SES (Stirling Energy System) solar. 2008. SES solar one application for certification: volume 3. Appendix DD: public health and safety data. California energy commission. Bureau of land management.
http://www.energy.ca.gov/sitingcases/solartwo/documents/applicant/afc/volume_02+03/MASTER_Appendix/20DD.pdf
18. Makkah: Mecca-Wikipedia, the free encyclopedia 2010.
19. HSYB (Health Statistical Year Book) for Hajj 1432H, 2011. www.moh.gov.sa.
20. Wang X, Mauzerall DL. Evaluating impacts of air pollution in China on public health: Implications for future air pollution and energy policies. Atmos Environ 2006; 40: 1706-21.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.atmosenv.2005.10.066>
21. Orru H, Teinmaa E, Lai T, Tamm T, Kaasik M, Kimmel V, et al. Health impact assessment of particulate pollution in Tallinn using fine spatial resolution and modeling techniques. Environ Health 2009; 8: 7-15. <http://dx.doi.org/10.1186/1476-069X-8-7>

22. Guo Y, Jia Y, Pan X, Liu L, Wichmann HE. The association between fine particulate air pollution and hospital emergency room visits for cardiovascular diseases in Beijing, China. *Sci Total Environ* 2009; 407: 4826-30. <http://dx.doi.org/10.1016/j.scitotenv.2009.05.022>
23. Guo Y, Tong S, Li S, Barnett AG, Yu W, Zhang Y. Gaseous air pollution and emergency hospital visits for hypertension in Beijing, China: a time-stratified case cross over study. *Environ Health* 2010a; 9: 57-65. <http://dx.doi.org/10.1186/1476-069X-9-57>
24. Guo Y, Tong S, Zhang Y, Barnett AG, Jia Y, Pan X. The relationship between particulate air pollution and emergency hospital visits for hypertension in Beijing, China. *Sci Total Environ* 2010b; 408: 4446-50. <http://dx.doi.org/10.1016/j.scitotenv.2010.06.042>
25. Chen R, Pan G, Kan H, Tan J, Song W, Wu Z. Ambient air pollution and daily mortality in Anshan, China: a times stratified case-crossover analysis. *Sci Total Environ* 2010; 408: 6086-91. <http://dx.doi.org/10.1016/j.scitotenv.2010.09.018>
26. Shakour AA, El-Shahat MF, El-Taieb NM, Hassanein MA, Mohamed AMF. Health Impacts of Particulate Matter in Greater Cairo, Egypt. *J Am Sci* 2011; 7: 9-15.
27. USEPA (United States Environmental Protection Agency). The benefits and costs of the Clean Air Act, 1970-1990. EPA-410-R-97-002, United States Environmental Protection Agency Office of Air and Radiation Policy, 1997. (<http://www.epa.gov/airprog/oar/sect812/>, accessed 11/02/2013).
28. Chen C, Chen D, Green C, Wu C. Benefits of expanded use of natural gas for pollutant reduction and health improvement in Shanghai. *Sino Sphere J* 2002; 5(2): 58-64.
29. Afroz R, Hassan MN, Ibrahim NA. Review of air pollution and health impacts in Malaysia. *Environ Res* 2003; 92: 71-77. [http://dx.doi.org/10.1016/S0013-9351\(02\)00059-2](http://dx.doi.org/10.1016/S0013-9351(02)00059-2)
30. Fattore E, Paiano V, Borgini A, Tittarelli A, Bertoldi M, Crosignani P, Fanelli R. Human health risk in relation to air quality in two municipalities in an industrialized area of Northern Italy. *Environ Res* 2011; 111: 1321-7. <http://dx.doi.org/10.1016/j.envres.2011.06.012>.

التوزيع المكاني للموجات الكهرومغناطيسية لأبراج شركات الاتصالات بالمنطقة المركزية للحرم المكي الشريف والمشاعر المقدسة

د. وليد السيد أبو السعود، د. تركي محمد حبيب الله، د. عصام عبدالحليم مرسي، د. عاطف محمد فتحي
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

ملخص

أدى الانتشار الواسع لأبراج ومحطات تقوية شركات الاتصالات اللاسلكية وخاصة المتواجدة بوسط الأحياء السكنية وبالقرب من المدارس بصورة واضحة إلى زيادة حدة القلق لدى المواطنين والتخوف من العواقب الصحية المحتملة من التعرض لمثل هذه المجالات الناجمة عن الإنتشار المتزايد لتلك الأبراج. لذا فقد تم التخطيط لهذه الدراسة بهدف تحديد أماكن الكثافة في تواجيدات الأبراج اللاسلكية بمحيط المنطقة المركزية للحرم المكي الشريف وتقدير مستويات شدة المجالات الكهرومغناطيسية الصادرة عنها بهدف تقييم الوضع الراهن لإتجاهات إنتشار تلك المجالات في ترددات الطاقة التي يمكن أن يتعرض لها الإنسان في الأماكن العامة ومدى تأثر إنتشارها بطبيعة التضاريس بالمنطقة. ومن ثم مقارنة النتائج بالمعايير والمستويات القصوى الآمنة التي لا ينبغي التعرض لأكثر منها تبعاً للمعايير والتشريعات الدولية والمحلية والصادرة عن المنظمات الدولية وهيئة الإتصالات وتقنية المعلومات السعودية وذلك بهدف صحة وسلامة الحاج والمعتمرين والمقيمين بتلك البقاع الطاهرة. وقد أوضحت الدراسة مدى تأثر إنتشار تلك الموجات بطبيعة التضاريس بالمنطقة والكثافة السكانية المتواجده بها وخاصة في المساحات الضيقة نسبياً كبطون الأودية التي تشغلها بعض الأحياء مما يؤدي إلى زيادة ملحوظة في مستوياتها ببعض الأحياء دون غيرها. إلا أن جميع القيم الواردة التي تم رصدها بمحيط المنطقة المركزية للحرم المكي الشريف لاتزيد عن الحد الأدنى المسموح به والوارده في توصيات اللجنة الدولية للوقاية من الإشعاعات غير المؤينة (ICNIRP) ووثيقة "الإرشادات الوطنية للتعرض البشري للمجالات الكهرومغناطيسية للترددات الراديوية" الصادرة عن هيئة الإتصالات وتقنية المعلومات السعودية.

الكلمات الدالة: المجالات الكهرومغناطيسية، الأشعة الراديوية، معدل الأمتصاص النوعي، التمثيل المكاني، نظم المعلومات الجغرافية.

المقدمة

نظراً لما تمثله مكة المكرمة من مكانة تهوى إليها افئدة المسلمين من كل بقاع الأرض ويقصد قبلتها الحجاج والمعتمرين من كل صوب وحذب لإتمام فرائض الاسلام، قامت شركات الاتصالات اللاسلكية العاملة بمكة المكرمة بزيادة سعة قدراتها وإمكانياتها عن طريق نشر عدد كبير من محطات التقوية اللاسلكية لتغطي كافة أرجاء مكة ومناطق المشاعر المقدسة. ونتيجة لما قد تسببه تلك الموجات الكهرومغناطيسية الصادرة عن أبراج شبكات الاتصالات اللاسلكية من أضرار صحية وبيئية بالغة على صحة الانسان وخاصة القاطنين بالمناطق المحيطة بتلك الأبراج، والتي أكدته معظم التقارير الصادرة عن منظمة الصحة العالمية (WHO)، وأثبتته العديد من الدراسات العالمية من إحصائية زيادة خطورة هذه الموجات وتفاقم المردود الصحي لها على صحة الإنسان عند تجاوز مستوياتها للحدود الآمنة والتعرض لها لفترات زمنية طويلة. كانت من أهم الغايات التي يهدف إليها البحث هو تحديد أماكن الكثافة في تواجدها تلك الأبراج الخاصة بتقوية شبكات الاتصالات اللاسلكية وقدراتها الموجية وقياس مستويات شدة إنتشار تلك المجالات الكهرومغناطيسية في ترددات الطاقة التي يمكن أن يتعرض لها الإنسان في الأماكن العامة والصادرة عنها. وحيث أنه من المتوقع أن يستمر زيادة استخدام الهاتف الجوال في المستقبل بإطراد مع بزوغ الشبكات المستقبلية (الإتحاد الدولي للاتصالات، ٢٠١٢). ونظراً لهذا التطور الهائل والمتسارع في مجال تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية ومحطات البث الراديوي، أصبحت مسألة تفاعل الإنسان مع تلك الحقول الكهرومغناطيسية حيوية وبصفة شبه دائمة، ونتيجة لذلك كثر الجدل في الأونة الأخيرة حول تأثير أبراج الجوال على البيئة بصورة عامة وبصحة الإنسان بصورة خاصة وما قد تسببه من أضرار. وخاصة مع ظاهرة إنتشار أبراج الهاتف الجوال وسط الأحياء السكنية وفوق أسطح المباني بصورة باتت تقلق الكثير من المهتمين تجاه المخاطر الصحية التي قد ينطوى عليها وجود تلك الأبراج.

فقد أوضحت الاحصائيات والتقارير الصادرة عن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية أن عدد مستخدمي الهواتف الجواله يتزايد باطراد خصوصا مع انتشار الجيل الثالث والرابع من التقنيات اللاسلكية الحديثة، ففي عام ٢٠٠١ قدر عدد مشتركى الهاتف الجوال حوالى ٢.٥ مليون مشترك، ثم تزايد عدد مشتركى الهاتف الجوال إلى حوالى ٣٦.١٥ مليون مشترك عام ٢٠٠٨. وتبعاً للتقارير الإحصائية الحديثة جاءت المملكة العربية السعودية في المرتبة الأولى عالمياً من حيث عدد مستخدمي الهواتف الجواله، فقد أظهرت الدراسة التي أجريت تحت مظلة مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية بأن السعودية تملك عدداً من مستخدمي الهواتف الجواله أكثر من أي دولة في العالم، بحيث يصل عدد أجهزة الهاتف إلى ١٨٠ جهازاً مقابل كل ١٠٠ مواطن سعودي. وعلى الصعيد العربي احتلت السعودية المرتبة الأولى في مؤشر حدة المنافسة في قطاع الاتصالات الخليوية في العالم العربي الصادر عن مجموعة المستشارين العرب للعام ٢٠١٢، وسجلت ٧٤.٥٦ بالمئة. وبحسب التقارير الإحصائية الصادرة عن هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات السعودية، فإن عدد المشتركين بالمملكة بخدمات الاتصالات المتنقلة (الهاتف الجوال) ارتفع من ٤١.٤٩ إلى ٥٤.٥٠ مليون مشترك خلال الفترة من ٢٠١٠ وحتى نهاية النصف الأول من العام ٢٠١٢.

تم اختيار منطقة الدراسة لتشمل المنطقة المركزية للحرم المكي الشريف والواقعة بالنطاق الجغرافي الممتد بين دائرتي عرض (٢٧.٥٤٦' ٢١°)، (٢٣.١٢٥' ٢١°) شمالاً، وخطي طول (٥١.٨٩٩' ٣٩°)، (٤٧.٣٤٩' ٣٩°) شرقاً، بعرض يبلغ نحو ٨ كيلومترات، وبعمق يبلغ ٦٣.٥١٨ كيلومتراً تقريباً لتغطي المنطقة المركزية للحرم المكي الشريف. تمتاز المنطقة باختلاف تضاريسها وتعقد سطحها، حيث تتناثر التلال والجبال بارتفاعات تتراوح ما بين ٢٥٠ إلى ٤٥٠ متراً فوق سطح البحر، كما تعمل السلاسل الجبلية المتصلة بفصل العديد من الأحياء السكنية عن بعضها البعض بالإضافة إلى تناثر التلال والجبال المفردة في بعض الأحياء السكنية الأخرى.

الأهداف

يهدف البحث إلى تقييم الوضع الراهن لمستويات شدة المجالات الكهرومغناطيسية بالمنطقة المركزية للحرم المكي الشريف بمكة المكرمة حرصاً على سلامة ضيوف وأهل البيت الحرام. ويمكن تلخيص تلك الأهداف كالتالي:

حصر البيانات الجغرافية لأبراج شركات الاتصالات بمحيط منطقة الدراسة.
تحديد أماكن الكثافة في تواجدت تلك الأبراج بكل كيلو متر مربع بأنواعها المختلفة ونوعية مزودي الخدمة.
رصد شدة المجالات الكهرومغناطيسية الصادرة عن تلك الأبراج وتردداتها الموجية بالأحياء المحيطة بساحات الحرم المكي الشريف، والمتواجدة بوسط الأحياء السكنية وبالقرب من المدارس بصورة واضحة.
تقدير الحدود الدولية المسموح بها للتعرض للأمن والخطر لتلك الموجات، وكذلك تقدير الآثار الصحية الناجمة عن التعرض للمجالات الراديوية ذات الترددات ما بين (٣ وحتى ٣٠٠ جيجاهيرتز).
مطابقة النتائج مع المعايير الدولية الصادرة من قبل اللجنة الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP) ووثيقة الإرشادات الوطنية للتعرض البشري للمجالات الكهرومغناطيسية للترددات الراديوية والتي تنظم الحدود القصوى المسموح بها للتعرض للمجالات الصادرة عن أبراج التقوية الخاصة بالهواتف الجواله.
حساب معدلات امتصاص أنسجة الجسم لتلك المجالات الإشعاعية من خلال حساب معدل الامتصاص النوعي Specific Energy Absorption Rate (SAR) -، وهو المعيار الذي تم وضعه لقياس ضرر الأشعة على جسم الإنسان، من خلال حساب كمية الطاقة التي تمتصها أعضاء الجسم المختلفة لكل وحدة كتلة ويقاس بواط لكل كيلوجرام (W/kg).

الطرق المستخدمة والمنهجية

إعتمدت الدراسة على الرصد الميداني لمواقع أبراج الجواله الرئيسية (Macrocells) وتحديد الإحداثيات الخاصة بكل برج وتوقيعها على خرائط المنطقة المركزية للحرم المكي الشريف لإعداد قاعدة بيانات جغرافية لها باستخدام تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية. حيث تمثل تلك النوعية من الأبراج عصب شبكات الهواتف الجواله حيث تصل قدرة البرج الواحد على تغطية وبث ترددات ذات طاقة عالية نسبياً قد تصل الى ١٠٠ واط وبمدى يصل نصف قطره إلى عدة كيلومترات تقريباً. لذا فأن إنتشارها الأمن يجب أن

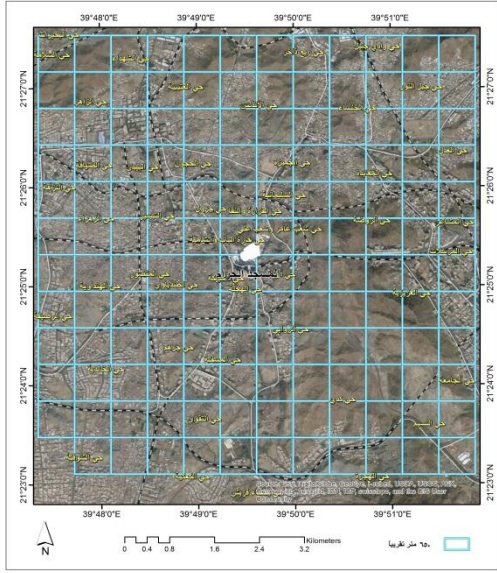
يكون فى المناطق البعيدة وذات الكثافة السكانية القليلة، وهذا ما أوصت به جميع الدراسات والأبحاث التى نشرت فى هذا المجال كذلك الإشتراطات والمعايير الدولية والمحلية التى أوصت مجمعة بضرورة تواجد تلك النوعية من الأبراج خارج نطاق المدن السكنية، شكل (١-أ).

كما تم رصد المواقع الخاصة بأبراج التغطية اللاسلكية الثانوية (Microcells) على إمتداد منطقة الدراسة بالإعتماد على برنامج OpenSignal أحد التطبيقات الخدمية التى تعمل على تعيين مواقع نقاط التغطية الخلوية لأبراج الهاتف الجوال الثانوية خاصة الموجودة بمواقع يصعب الوصول إليها كأسطح البنايات وأعلى سفوح الجبال وذلك فى محيط دائرة يبلغ قطرها ٦٠٠ متر مربع تقريباً وتوضيحها على خرائط. كما يمتاز البرنامج بتعامله مع كافة الأنظمة اللاسلكية التى تدعمها خدمات GSM - CDMA بأبراج المحمول، شكل (١-ب).



شكل (١): (أ). نموذج ثلاثى الأبعاد يوضح تغطية أبراج المحطات القاعدية "الماكرو" الأبراج الخاصة بمنظومة الإتصالات اللاسلكية على المستوى المحلى، (ب). يوضح نموذج ثلاثى الأبعاد يوضح تداخل تغطية الأبراج الثانوية "المايكرو" لسد الفراغات داخل مدى الأبراج القاعدية.

أمكن خلال الدراسة رصد مستويات شدة المجالات الكهرومغناطيسية الصادرة عن الأبراج والواقعة بنطاق المنطقة المركزية للحرم المكى الشريف فى الفترة الممتدة من ٤ رمضان وحتى ٢٨ رمضان ١٤٣٤ هـ وذلك بإستخدام جهاز قياس المجالات الكهرومغناطيسية (TES-593) Electrosmog Meter، أحد الأجهزة المعتمدة من هيئة حماية البيئة الأمريكية EPA والمتخصصة فى رصد الإشعاعات عالية التردد كالإشعاعات الراديوية وجزء من موجات الميكرويف بالطيف الكهرومغناطيسى والمحصورة فى المدى الترددى ما بين (١٠) ميجاهيرتز حتى (٨) جيجاهيرتز، بدرجة حساسية عالية جداً تصل لأقل من ٠,٠٠٠١ ميللى واط/متر^٢. كما تم إجراء قياسات حقلية لمستويات شدة المجالات الكهرومغناطيسية الصادرة عن بعض تلك الأبراج والمتواجدة داخل المناطق السكنية والمتواجدة بالقرب من المنشآت التعليمية والمراكز الصحية بهدف تحديد الوضع البيئى للقاطنين بالقرب منها ومن ثم تحليل النتائج وإستعراضها بشكل يتيح مقارنتها بالقياسات والمعايير ومناقشة الإستنتاجات.



ونظراً للطبيعة الجبلية والتضاريسية المعقدة لمنطقة الدراسة، فقد تم تقسيم المنطقة إلى عدد من الوحدات (١٤٤) وحده تبلغ مساحة الوحدة ٦٥٠ متر مربع تقريباً شكل (٢)، وذلك لضمان قياس مستويات شدة المجال الكهرومغناطيسي وتغطية كافة المساحات الممكنة ورصد وتوثيق القياسات بكافة الأحياء السكنية والبيادين العامة وساحات الحرم المكي الشريف.

شكل (٢): صورة القمر الصناعي لمنطقة الدراسة موضحاً عليها تقسيم المنطقة لشبكة من الوحدات المساحية تقدر أبعادها بحوالي (٦٥٠) م تقريباً.

مناقشة النتائج

تقدير مستويات شدة المجالات الكهرومغناطيسية

تم رصد القيم الخاصة بمستويات كلاً من شدة المجال الكهربى (E) بوحدة (الفولت/متر)، شدة المجال المغناطيسى (H) بوحدة (ملى أمبير/متر) و شدة كثافة القدرة (S) بوحدة (ملى واط/متر^٢)، وعلى فترات زمنية متعاقبة بهدف تحديد فترات التغير (الذروة) فى مستويات تلك المجالات الكهرومغناطيسية على مدار اليوم. كما تمت معالجة النتائج وتحليلها للوصول إلى المستويات الحالية للطاقة الإشعاعية الصادرة عن أبراج الجالات. بغرض إنشاء خرائط كنتورية وثلاثية الأبعاد توضح إتجاهات تلك المستويات مع ربطها بمصادر الإنبعاثات ومدى تأثرها بالطبيعة الطبوغرافية للمنطقة، ومقارنة تلك النتائج بالقيم المحلية والعالمية المسموح بها للتعرض لمثل هذا النوع من الإشعاع.

قياسات شدة المجال الكهربى (E) Electric Field Strength

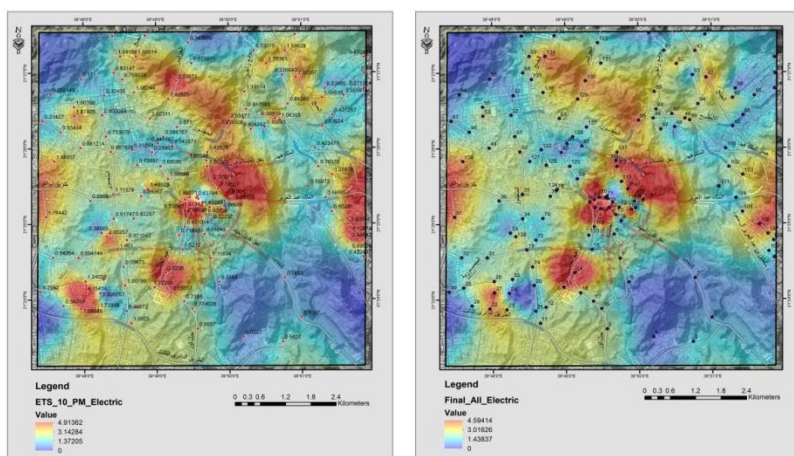
أمكن رصد القيم الخاصة بمستويات شدة المجال الكهربى بوحدة (الفولت/متر) بمنطقة الدراسة على مدار ثلاث فترات زمنية خلال اليوم. كما روعى البعد عن مواقع خطوط نقل الطاقة الكهربائية ومحطات توزيع الكهرباء ذات الجهد العالى عند أخذ القياسات. يوضح الجدول (١) القيم القصوى التى تم تسجيلها لمستويات شدة المجالات الكهربائية بالمنطقة، وقد تم تصنيفها تبعاً لأسماء الأحياء التى سجلت بها تلك القيم حتى يسهل الوصول إلى إستنتاجات لأسباب إرتفاع المستويات بتلك المناطق دون غيرها. وقد لوحظ بمقارنة قيم المتوسطات لشدة المجال الكهربى التى تم رصدها على فترات اليوم، زيادة معدلاتها بصورة ملحوظة أثناء فترات النهار مقارنة بما تم تسجيله أثناء فترات ما بعد الظهر والفترات المسائية شكل (٤)، مسجلة إرتفاعاً فى مستوياتها يتراوح ما بين (٣.١٠٢ إلى ٤.٥٩٤ فولت/متر) بالأحياء المتاخمة لساحات الحرم المكي الشريف

(حى الهجلة، حى حارة الباب والشامية، حى أجياد وحى شعب عامر وشعب على)، فى حين سجلت المستويات المنخفضة نسبياً بالأحياء البعيدة عن المسجد الحرم (١.٨١٢ فولت/متر) بحى العزبية، (١.٧١٢ فولت/متر) بحى الخالدية، (١.٥٤١ فولت/متر) بحى العتيبية، شكل (٣).

فى حين بلغت مستويات شدة المجال الكهربى لتلك الأحياء والمتاخمة لساحات الحرم المكى أثناء فترات المساء إلى معدلات منخفضة نسبياً مقارنة بقراءات الفترات الصباحية تراوحت ما بين (٢.٩٨٥ - ٣.٢٨٤ فولت/متر) بإستثناء أعلى قيمة تم رصدها أثناء فترات المساء بنطاق حى شعب عامر وشعب على (الساحة الشرقية للحرم المكى) والتي بلغت (٤.١٠٨ فولت/متر). كما إرتفعت القيم الخاصة بالأحياء البعيدة نسبياً عن الحرم المكى لتسجل (٣.٤٠٧ - ٣.٢٤٣ - ٢.٣٨٢ - ٢.٥٠٦ فولت/متر) بأحياء الخالدية - المسفلة - العزبية - العتيبية على التوالى. ومن خلال القراءات السابقة نستطيع أن نستوضح السبب فى زيادة مستويات شدة المجال الكهربى خلال فترات النهار بالمناطق القريبة لساحات الحرم المكى، فقد تعزى تلك الزيادة فى هذه الأوقات إلى زيادة نشاط الأت والمعدات المستخدمة فى عمليات توسعة الحرم الشريف بهذه المناطق فى تلك الأوقات من اليوم والتي قد تؤثر بالسلب فى زيادة مستويات هذا النوع من الحقول الكهرومغناطيسية.

وبمقارنة القيم القصوى لتلك لمستويات التى تم رصدها بالموصفات القياسية الخاصة بالحد الأمن المسموح بتعرض الأجسام لها، فإنه تجدر الملاحظة إن جميع القيم الواردة أعلاه لاتزيد عن الحد الأدنى المسموح به والوارد فى توصيات اللجنة الدولية للوقاية من الإشعاعات غير المؤينة (ICNIRP) ووثيقة "الإرشادات الوطنية للتعرض البشرى للمجالات الكهرومغناطيسية للترددات الراديوية" والصادرة عن هيئة الإتصالات وتقنية المعلومات السعودية.

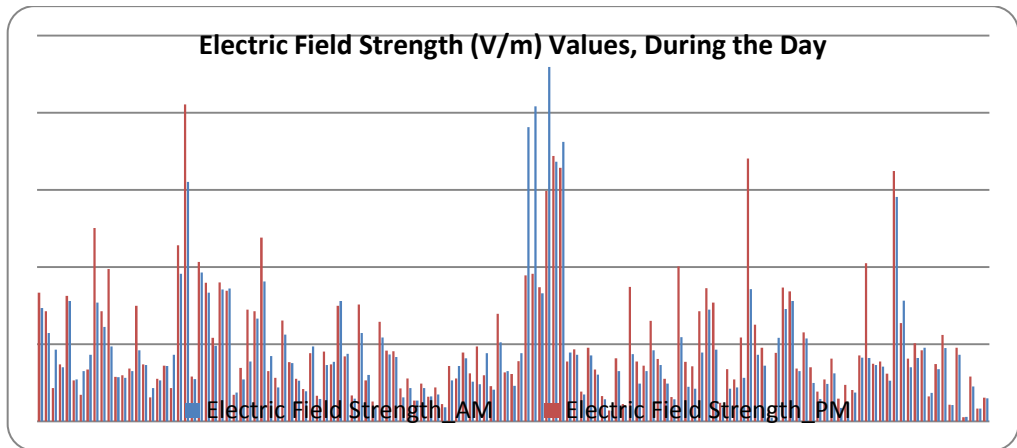
إلا أن نتائج القياسات التى تم رصدها بالمناطق القريبة جدا من الحرم المكى (الأقل من ١٠٠ متر تقريباً) وخاصة بالساحة الغربية للحرم المكى الشريف والتي بلغت حوالى ٤.٥٩٤ فولت/متر، قد تقترب مستوياتها من الحدود القصوى المسموح بها حسب المواصفات الإيطالية (٦ فولت/متر) إلا أنها تقل كثيراً عن باقى المعايير الدولية وخاصة للجنة الدولية للوقاية من الإشعاعات غير المؤينة (ICNIRP).



شكل (٣): يوضح الخريطة الكنتورية لقيم القياسات الخاصة بمستويات شدة المجال الكهربى والتي تم تسجيلها خلال الفترات الصباحية والمسائية لموسم رمضان لسنة ١٤٣٤ هـ.

اسم الحى / رقم الموقع	حى الهجلة	حارة الباب والشامية	حى أجياد	وشعب على وشعب عامر	حى المسفلة	حى العزيزية	حى الخالدية	حى العتيبية
فترات القياس	(٦٥)	(٦٧)	(٦٣)	(١١٧)	(١٤)	(١٠٦)	(٢٧)	(١٣٠)
الفترة من (١٠ - ١٢ ظ)	أعلى قيمة	٦.١٥٢	٥.٣٦٧	٤.٧٧٤	٤.٢٦٨	٣.٨٠١	٣.٠٦٥	٣.٠٠١
	أقل قيمة	٣.٧٥٦	٣.١٦٦	٢.٤٠١	١.٤٢١	٢.١٣٤	١.٤٦٥	١.٢٨٩
	المتوسط	٤.٥٩٤	٤.٠٠٨	٣.٦٢٢	٣.١٠٢	٢.٩٠٦	١.٨١٢	١.٥٤١
الفترة من (٢ ظ - ٤ ع)	أعلى قيمة	٣.٦١	٣.٨١٧	٣.٦٠١	٤.٧٨	٣.٤٥١	٣.٠٧٣	١.٧٣٦
	أقل قيمة	١.٧٤١	٢.٧٠١	١.٩١٥	٢.٦٣٤	٢.٣١١	١.٤٨١	١.٢١٥
	المتوسط	٢.٥٠٦	٣.٢٣٨	٣.١٧	٣.٣٧١	٢.٨٨٥	١.٦٨٥	١.٤٢٦
الفترة من (٨ م - ١ ص)	أعلى قيمة	٣.٨٥٥	٢.٢٥٩	٤.٣٩٤	٦.٣١١	٤.٢٦١	٣.٠٢٣	٣.٦١
	أقل قيمة	٢.٣١١	١.٣٥٥	٢.٥٨٨	١.٤٢١	٢.٤٠٢	١.٧٣٣	١.٧٤
	المتوسط	٢.٩٨٥	١.٩١٤	٣.٢٨٤	٤.١٠٨	٣.٢٤٣	٢.٣٨٢	٣.٥٠٦

جدول (١): قيم القراءات القصوى والدنيا لشدة المجال الكهربى (فولت/متر)، خلال فترات اليوم لموسم رمضان لسنة ١٤٣٤ هـ موزعة على الأحياء تبعاً لأعلى القراءات والتي سجلت بها.

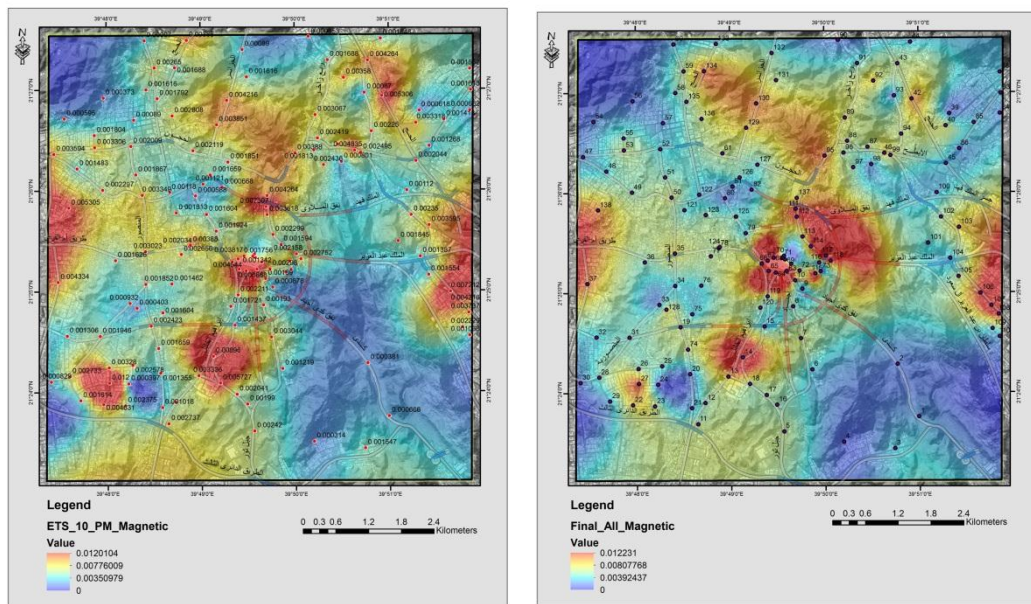


شكل (٤): مقارنة بين قيم المتوسطات التي تم تسجيلها لشدة المجال الكهربى (فولت/متر) بكافة المواقع خلال الفترات الصباحية والمسائية من اليوم، لموسم رمضان لسنة ١٤٣٤ هـ.

قياسات شدة المجال المغناطيسى (Magnetic Field Strength(H)

أوضحت النتائج الخاصة بمستويات شدة المجال المغناطيسى والتي تم رصدها على فترات اليوم، زيادة معدلاتها خلال الفترات الصباحية بالمقارنة بما تم تسجيله أثناء فترات ما بعد الظهر والفترات المسائية شكل (٦). مسجلة إرتفاعاً فى مستوياتها يتراوح ما بين (٨.٢١٥ إلى ١٢.٢٣١ مللى أمبير/متر) بالأحياء المتاخمة لساحات الحرم المكى الشريف (حى الهجلة، حى حارة الباب والشامية، حى أجياد وحى شعب عامر وشعب على). فى حين تنخفض مستوياتها نسبياً بالأحياء البعيدة عن الحرم لتسجل (٥.٨٢٨ مللى أمبير/متر)

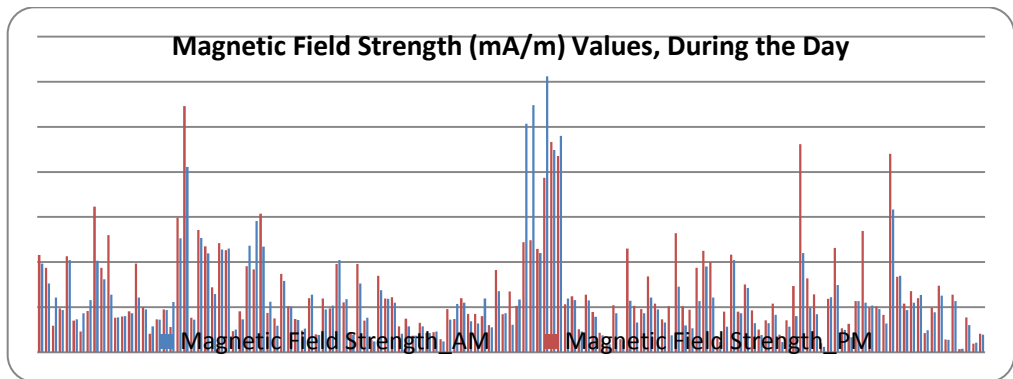
بحى العزيزية أقصى الشرق، (٤.٤٠٩ ملى أمبير/متر) بحى الخالدية أقصى الجنوب الغربى، (٤.٠٦٧ ملى أمبير/متر) بحى العتيبية بأقصى الشمال، شكل (٥). فى حين تصل مستويات شدة المجال المغناطيسى لتلك الأحياء والمتاخمة لساحات الحرم المكى أثناء فترات المساء إلى معدلات منخفضة نسبياً عن قراءات الفترات الصباحية تتراوح ما بين (٧.٧٤١ - ٨.٧٠١ ملى أمبير/متر) بإستثناء أعلى قيمة سجلت أثناء فترات المساء والممثلة بحى شعب عامر وشعب على (الساحة الشرقية للحرم المكى) والتي بلغت (١٠.٩١٤ ملى أمبير/متر). كما إرتفعت القيم الخاصة بالأحياء البعيدة نسبياً عن الحرم المكى لتسجل (٨.٧٩٥ - ٦.٤٥٧ ملى أمبير/متر) بأحياء الخالدية - المسفلة - العتيبية - العزيزية على التوالي. وبمقارنة القيم القصوى لتلك لمستويات بالمواصفات القياسية الخاصة بالحد الأمن المسموح بتعرض الأجسام لها، فإنه تجدر الملاحظة إن جميع القيم الوارده أعلاه لاتزيد عن الحد الأدنى المسموح به دولياً. فالقيمة القصوى الخاصة بمنطقة حى الهجلة (جنوب غرب الحرم المكى الشريف)، أقل بعشرات المرات من حد التعرض الأمن لمعايير (ICNIRP) والتي تتراوح ما بين (٠.١١٣ حتى ٠.١٦٠ أمبير/متر) أى بنسبة ١٤.٦١٪ من الحد الأدنى الأمن لتلك المعايير الدولية. إلا إنها تساوت تماماً مع الحد الأمن والخاص بالمعايير الإيطالية وهى (٠.١٦ أمبير/متر). مما يوضح إقتراب تلك المستويات الخاصة بشدة المجال المغناطيسى بمنطقة الدراسة وخاصة بالأحياء المتاخمة للحرم المكى لبعض المستويات التى تستدعى الحذر والمتابعة الدورية لمعدلاتها.



شكل (٥): يوضح الخريطة الكنتورية لقيم القياسات الخاصة بمستويات شدة المجال المغناطيسى والتي تم تسجيلها خلال الفترات الصباحية والمسائية لموسم رمضان لسنة ١٤٣٤ هـ

إسم الحى / رقم الموقع	حى الهجلة	الباب والثامنة حارة	حى أجباد	وشعب على وشعب عامر	حى المسفلة	حى العزيزية	حى الخالدية	حى العتيبة
فترات القياس	(٦٥)	(٦٧)	(٦٣)	(١١٧)	(١٤)	(١٠٦)	(٢٧)	(١٣٠)
الفترة من (١٠ - ١٣ ظا)	أعلى قيمة	١٦.٥٢	١٤.٥٧	١٢.٢٢	١١.٢٠	٨.٥٧٥	٥.٨٦٨	٥.٤٨٠
	أقل قيمة	٨.٩٤٠	٨.٤٢٠	٦.٣٣٩	٣.٦٨٠	٤.٩٣٩	٣.٥١٩	٢.٥٣٠
	المتوسط	١٢.٢٣	١٠.٩٥	٩.٥٩٨	٨.٢١٥	٦.٣٣٤	٤.٤٠٩	٤.٠٦٧
الفترة من (٢ ظ - ٤)	أعلى قيمة	٨.٦٥٠	١٠.٨٧	٩.٩٥٠	١٢.٧٠٠	٩.٢٦٠	٥.١٨٨	٤.٥١٠
	أقل قيمة	٤.٥١٠	٧.١٣٠	٥.١٠٠	٧.١٣٠	٥.٣٦٠	٣.١٩٠	٣.٢٠٠
	المتوسط	٦.٤٥٧	٨.٨٣١	٨.٥٢١	٨.٩٧٢	٧.٤٨٧	٤.٣٣٨	٣.٧٥٥
الفترة من (٨ م - ١ ص)	أعلى قيمة	١٠.٢٠	٥.٧٨٠	١١.٦٠	١٦.٧٠٠	١١.٣٠	٨.٠٠	٨.٦٥٠
	أقل قيمة	٥.٣٦٠	٣.٥٧٠	٧.٠٤٠	٣.٦٨٠	٦.٣٥٠	٤.٥١٠	٤.٥١٠
	المتوسط	٧.٧٤١	٤.٩٧	٨.٧٠١	١٠.٩١٤	٨.٧٩٥	٦.١٤٨	٦.٤٥٧

جدول (٢): قيم القراءات القصوى والدنيا لشدة المجال المغناطيسى (ملى أمبير/متر)، خلال فترات اليوم لموسم رمضان سنة ١٤٣٤ هـ موزعة على الأحياء تبعاً لأعلى القراءات والتي سجلت بها.



شكل (٦): مقارنة بين قيم المتوسطات التي تم تسجيلها لشدة المجال المغناطيسى (ملى أمبير/متر) بكافة المواقع خلال الفترات الصباحية والمسائية من اليوم، لموسم رمضان لسنة ١٤٣٤ هـ.

٤.١.٣. قياس مستويات كثافة القدرة الموجية (Power Density (S)

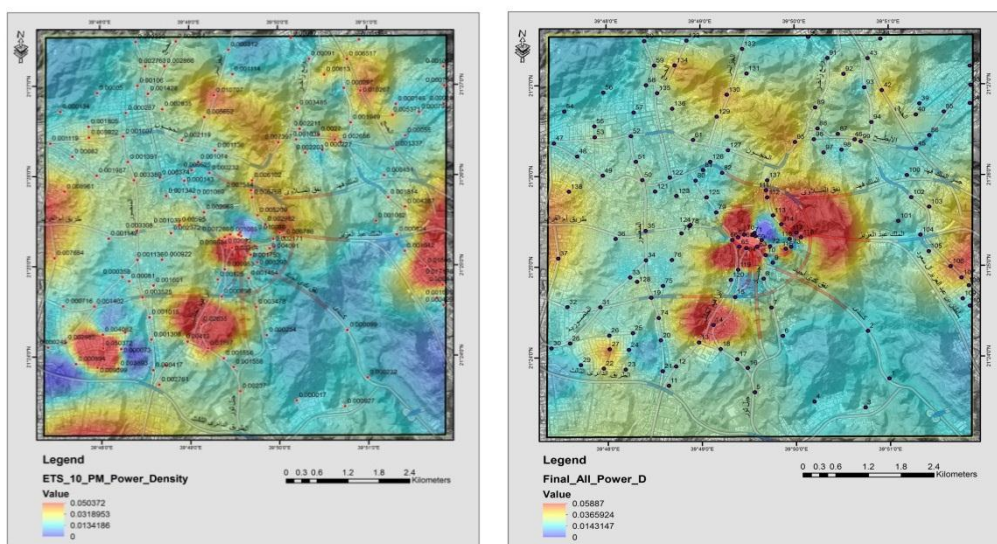
يعتبر قياس مستوى كثافة القدرة للإشعاع الراديوي (كثافة الطاقة) الصادرة عن أبراج ومحطات الجوال من القياسات الهامة لكافة المتخصصين فى دراسة الموجات غير المؤينة، كمعيار لمستوى الإشعاع الصادر عن أبراج الهواتف الخاصة بالاتصالات اللاسلكية، والتي يمكن من خلالها تقييم الوضع الصحى والبيئى للموجات المنبعثة وقياس كمية الطاقة التي تصل إلى جسم الإنسان.

وتعتبر كثافة القدرة (S) مقياساً لمستوى الإشعاع في حال التعرض له، ويعبر عنها بوحدات الواط للمتر المربع الواحد (W/m²). كما أنه في حالة الأمواج المستوية، ترتبط كثافة تدفق القدرة وشدة المجال الكهربائي (E) وشدة المجال المغناطيسي (H) ببعضها بعضاً (بالمعاوقة الملازمة للفضاء الحر $\eta_0 = 377 \Omega$)

$$S = E^2 / \eta_0 = \eta_0 H^2 = EH$$

حيث يعبر عن (E) و(H) بوحدات الفولت/متر، أمبير/متر على التوالي. كما يعبر عن (S) بوحدات واط/متر². وقد لوحظ بمقارنة قيم المتوسطات لمستويات شدة كثافة القدرة الموجية التي تم رصدها على فترات اليوم، زيادة مستوياتها خلال الفترات الصباحية بالمقارنة بما تم تسجيله أثناء فترات ما بعد الظهر والفترات المسائية، كما هو موضح شكل (٨). مسجلة إرتفاعاً في مستوياتها يتراوح ما بين (٢٧.٣٧٠ إلى ٥٨.٨٧١ ملى واط/متر²) بالأحياء المتاخمة لساحات الحرم المكي الشريف (حى الهجلة، حى حارة الباب والشامية، حى أجياد وحى شعب عامر وشعب على). في حين إنخفضت مستوياتها نسبياً بالأحياء البعيدة عن ساحات الحرم المكي لتسجل (١٨.٣٠٥ ملى واط/متر²) بحى المسفلة، (٨.٤٩٧ ملى واط/متر²) بحى العزيزية، (٧.٦١١ ملى واط/متر²) بحى الخالدية، (٦.٦٠٦ ملى واط/متر²) بحى العتيبية، شكل (٧).

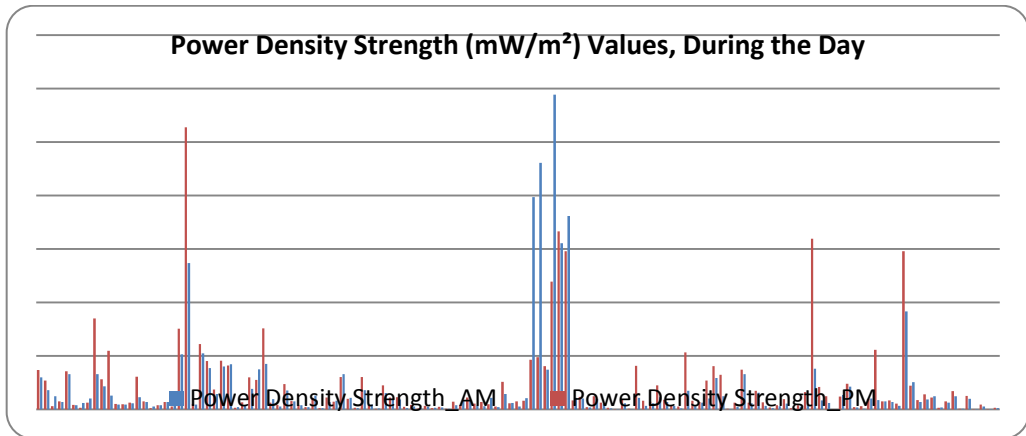
وبذلك يكون أقصى مستوى للإشعاع الراديوى قد سجل بحى الهجلة وخلال الفترة ما بين العاشرة صباحاً والثانية عشر ظهراً والتي بلغت (٠.١٠١٦٣) واط/متر²، إلا أن هذه القيمة أقل بكثير من المعايير القياسية والمحددة دولياً ومحلياً، فهي تمثل قرابة نسبة الـ ٢.١٩٥٪ من أدنى مستوى للحد الأمن لمستوى كثافة الطاقة الكهرومغناطيسية (٤.٦٣) واط/متر² والمسموح بتعرض الأجسام لها عند نطاقات الترددات الراديوية والتي تبدأ من ٣ كيلوهرتز إلى ٣٠٠ جيجاهرتز وخاصة الصادرة عن اللجنة الدولية للوقاية من الإشعاعات غير المؤينة (ICNIRP). إلا أنه يقترب من الحد الأمن لمستويات التعرض للأشعاعات الكهرومغناطيسية والخاصة بالمعايير الإيطالية.



شكل (٧): يوضح الخريطة الكنتورية لقيم القياسات الخاصة بمستويات شدة كثافة القدرة الموجية والتي تم تسجيلها خلال الفترات الصباحية والمسائية لموسم رمضان لسنة ١٤٣٤ هـ

إسم الحي / رقم الموقع	حي الهجلة	حارة الباب والثامية	حي أجباد	وشعب على وشعب عامر	حي المسفلة	حي العزيزية	حي الخالدية	حي العتيبية
فترات القياس	(٦٥)	(٦٧)	(٦٣)	(١١٧)	(١٤)	(١٠٦)	(٢٧)	(١٣٠)
الفترة من (١٠ ص - ١٢ ظ)	أعلى قيمة	١٦.٥٢	١٤.٥٧	١٢.٣٢	١١.٢٠	١١.٢٠	٥.٨٦٨	٥.٤٨٠
	أقل قيمة	٨.٩٤٠	٨.٤٢٠	٦.٣٢٩	٣.٦٨٠	٤.٩٣٩	٣.٥١٩	٢.٥٣٠
	المتوسط	١٢.٢٣	١٠.٩٥	٩.٥٩٨	٨.٢١٥	٦.٣٣٤	٤.٤٠٩	٤.٠٦٧
الفترة من (٢ ظ - ٤ ص)	أعلى قيمة	٨.٦٥٠	١٠.٨٧	٩.٩٥٠	١٢.٧٠٠	٩.٢٦٠	٥.١٨٨	٤.٥١٠
	أقل قيمة	٤.٥١٠	٧.١٣٠	٥.١٠٠	٧.١٣٠	٥.٣٦٠	٣.١٩٠	٣.٢٠٠
	المتوسط	٦.٤٥٧	٨.٨٣١	٨.٥٢١	٨.٩٧٢	٧.٤٨٧	٤.٣٣٨	٣.٧٥٥
الفترة من (٨ ص - ١ ص)	أعلى قيمة	١٠.٢٠	٥.٧٨٠	١١.٦٠	١٦.٧٠٠	١١.٣٠	٨.٠٠	٨.٦٥٠
	أقل قيمة	٥.٣٦٠	٣.٥٧٠	٧.٠٤٠	٣.٦٨٠	٦.٣٥٠	٧.٩٥٠	٤.٥١٠
	المتوسط	٧.٧٤١	٤.٩٧	٨.٧٠١	١٠.٩١٤	٨.٧٩٥	٦.١٤٨	٦.٤٥٧

جدول (٣): قيم القراءات القصوى والدنيا لشدة كثافة القدرة الموجية (ملى واط/متر^٢)، خلال فترات اليوم لموسم رمضان لسنة ١٤٣٤ هـ موزعة على الأحياء تبعاً لأعلى القراءات والتي سجلت بها.



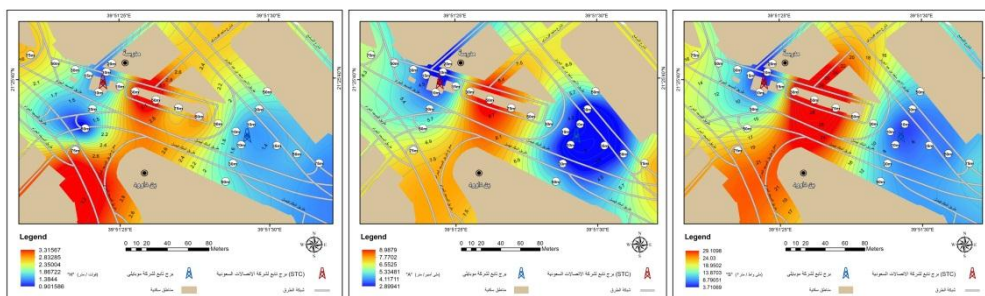
شكل (٨): مقارنة بين قيم المتوسطات التي تم تسجيلها لشدة كثافة القدرة الموجية (ملى واط/متر^٢) بكافة المواقع خلال الفترات الصباحية والمسائية من اليوم، لموسم رمضان لسنة ١٤٣٤ هـ.

رصد مواقع أبراج شبكات الإتصالات اللاسلكية

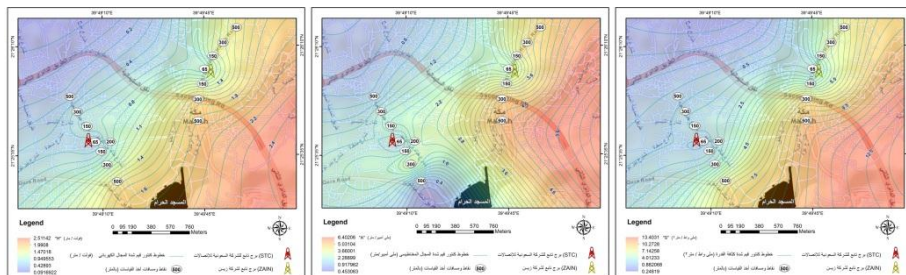
أبراج الجوالات الرئيسية (Macrocells)

تم حصر ما يقرب من ٢٤ برجاً من الأبراج القاعدية (الماكرو Macrocells) تشمل (١٥) برجاً ملكاً لشركة الإتصالات السعودية (STC)، وحوالي (٦) أبراج تابعين لشركة موبايلي، بالإضافة الى عدد (٣) أبراج تم رصدهم لشركة زين للاتصالات. ومن الملاحظ إنتشار وتمركز غالبيتها على الأطراف الخارجية للمنطقة وعلى إمتداد الطرق الدائرية أى خارج نطاق الحزام السكنى، بإستثناء بعض الأبراج والموجودة داخل الأحياء

السكنية كالمتواجدة على أطراف حى المشاعر والعزيرية والمسفلة وحى السليمانية. لذلك إهتمت الدراسة بقياس مستويات شدة الموجات الكهرومغناطيسية الصادرة عن تلك الأبراج الرئيسية والواقعة داخل النطاق العمرانى لمنطقة الدراسة، وخاصة التى سجلت بعضها مستويات تسترعى الإهتمام من تجاوز بعض النتائج الصادرة عنها لقيم محددة. لذا وجب التعرف على وضعها البيئى الحالى من خلال قياس مستويات المجالات الكهربائية، والمغناطيسية وكثافة القدرة للطاقة الصادرة عنها وفى محيط المواقع السكنية المتاخمة حول تلك المحطات، أشكال (٩ - ١٠).



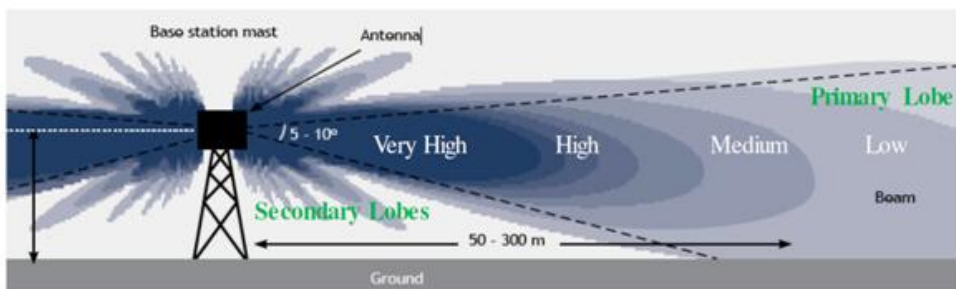
شكل (٩): خرائط كنتورية لمستويات شدة كلاً من شدة المجال الكهربى والمغناطيسى وكثافة القدرة القصوى والتي تم رصدهم بالمنطقة المحيطة ببرجى طريق الملك فيصل وتغير مستويات الشدة بالمنطقة المحيطة بتغير المسافات حولها.



شكل (١٠): خرائط كنتورية لمستويات شدة كلاً من شدة المجال الكهربى والمغناطيسى وكثافة القدرة القصوى والتي تم رصدهم بالمنطقة المحيطة ببرجى المنطقة شمال المسجد الحرام، برج الشركة السعودية للإتصالات (STC) بالجهة الشمالية الغربية بطريق جبل الكعبة. وموقع برج شركة زين للإتصالات (ZAIN) بالجهة الشمالية الشرقية بطريق المسجد الحرام.

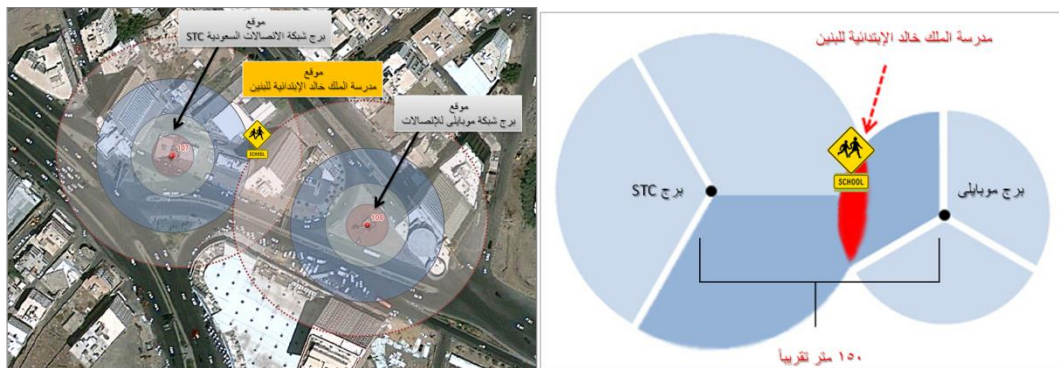
وقد أوضحت نتائج القياسات بالمناطق المحيطة بالأبراج الرئيسية والواقعة داخل النطاق العمرانى بمنطقة الدراسة، أن مستويات المجالات الكهرومغناطيسية تقل نسبياً فى الأماكن المجاورة لقاعدة الأبراج الرئيسية مباشرة، ثم ترتفع نسبياً بشدة بمجرد الإبتعاد عن قاعدة البرج لأكثر من ٥٠ متر تقريباً وحتى مسافة ٣٠٠ متر تقريباً، ثم تعاود فى الإنخفاض مرة أخرى كلما بعدت المسافة أكثر. ويمكن تفسير ذلك بسبب إتجاهية نمط منظومة الهوائيات اللاسلكية والتي تجعل الإشعاع الكهرومغناطيسى يلقى بمعظم طاقته بعيداً عن قاعدة البرج على هيئة حزم من الأشعة الراديوية، تكون ضيقة فى الإتجاه العمودى وعريضة قليلاً فى

الإتجاه الأفقى ولهذا السبب تكون شدة المجالات الإشعاعية قليلة عند سطح الأرض بالمنطقة التى تسفل الهوائى مباشرة، شكل (١١).



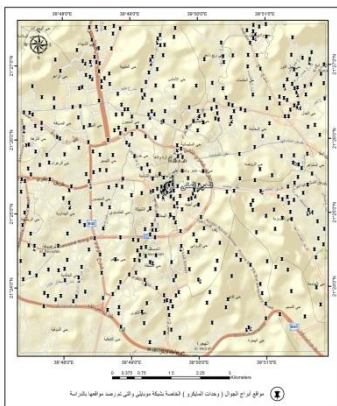
شكل (١١): نموذج يوضح نمط إتجاه الشعاع الرئيسى الصادر عن أبراج تقوية شبكات الجوال، صادر عن مؤسسة الأنظمة العالمية لإتصالات الجوال, GSM, 2010,

إلا أنه يستثنى من ذلك بعض المواقع نتيجة لتواجد أكثر من برج رئيسى بمنطقة وعلى مسافات متقاربة. مثال ذلك موقع برجى طريق الملك فيصل بحى الروضة، شكل (١٢) حيث سجلت مستويات المجالات الكهرومغناطيسية فى المنطقة التى تتوسط البرجين وعلى مسافة ٨٠ متر تقريبا والمتواجد عندها تحديداً موقع (مدرسة الملك خالد الابتدائية للبنين) بالإضافة إلى العديد من المباني والمنشآت السكنية، أعلى مستوياتها لشدة المجالات الكهرومغناطيسية بلغت حوالى (٢٩.٠٥٢) مللى واط/متر^٢ لكثافة القدرة الموجية. وبالرغم من أن تلك القيمة كانت أقل بعشرات المرات من حد التعرض الأمن لمعايير (ICNIRP) والمعايير السعودية لتمثل فقط ٠.٦٢٢٪ من الحد الأدنى الأمن لتلك المستويات، كذلك أعتبرت أقل من حدود التعرض الأمن للمعايير الإيطالية والتى تبلغ (٠.١) واط/متر^٢ أى بنسبة ٢٩.٠٥٪ من الحد الأدنى لها. إلا أن تلك القيمة تخطت الحد الأمن والخاص بالمعايير الروسية (٠.٠١) مللى واط/سم^٢ بأكثر من ٢٩ مرة.



شكل (١٢): مخطط يوضح موقع مدرسة الملك خالد الابتدائية للبنين والمباني السكنية الواقعة ضمن نطاقات المجالات الكهرومغناطيسية المسجلة لبرجى الإتصالات الواقعين بحى الروضة بطريق الملك فيصل.

كما أوضحت القياسات تأرجح شدة المجالات الكهرومغناطيسية بين الزيادة والنقصان كلما إزداد البعد عن قاعدة البرج الرئيسى بمستويات وإتجاهات غير ثابتة نسبياً وتختلف من موقع برج لأخر. ويمكن أن نعزو ذلك إلى تركيز بعض هوائيات الأبراج لإشعاعها الرئيسى لتغطية منطقة ما دون غيرها، مثال ذلك ما تم رصده بموقع الأبراج القاعدية المتواجدة بالقرب من ساحات الحرم المكى والتي سجلت زيادة فى مستوياتها كلما تم الإقتراب من صحن الحرم المكى، لذلك لا يمكن إعتتماد تلك المسافات بالقرب أو البعد عن أبراج الجوالات القاعدية معايير ثابتة لتحديد المسافات الأمانة أو الغير أمانة للإشعاعات الكهرومغناطيسية. لذلك من الأفضل الإعتتماد على قياس مستويات المجالات الكهرومغناطيسية حقيقياً بالأماكن ذات الأهمية.



أبراج الجوالات الثانوية (Microcells)

تم رصد ما يقارب من ٤٧٥ موقعاً لأبراج الجوالات الثانوية بمحيط المنطقة المركزية شكل (١٣). بعض تلك الهوائيات يكون مثبتاً على قواعد معدنية على إمتداد الشوارع أو تعتلى أسطح بعض المباني، كما يتواجد العديد منها معلقاً على جدران المباني وأعمدة الإنارة. تقوم هوائيات تلك الأبراج على توفير التغطية الداخلية للأحياء، كما تقوم

بالزيادة من سعة الشبكة في حال وجود كثافة إستخدام داخل الأبراج الرئيسية (الماكرو)، فى حين تكون طول هذه الهوائيات أقصر من طول هوائيات خلية الماكرو حيث تتراوح أطوالها ما بين (٦-١٨) متر تقريباً، كما أنها تعمل بقدرة منخفضة عن مثيلاتها فى أبراج الماكرو لتغطى مسافات قصيرة نسبياً داخل نطاق الخلية، لذا فإن المسافات التى تفصل بينها تتراوح بين (٣٠٠ - ١٠٠٠) متر تقريباً.

شكل (١٣): خريطة توضح مواقع أبراج الجوال المايكرو والتي تم رصدها بنطاق المنطقة المركزية للحرم المكى الشريف.

تم إجراء القياسات الحقلية لمستويات المجالات الكهرومغناطيسية لبعض مواقع الأبراج الثانوية، للوقوف على المسافات الأمانة التى يجب توافرها فى محيط تواجد مثل تلك النوعية من الأبراج والمنتشرة بكثافة على إمتداد منطقة الدراسة، جدول (٤).

المسافة من قاعدة البرج	أسفل البرج مباشرة	(١٠ متر) تقريباً	(٢٠ متر) تقريباً	(٥٠ متر) تقريباً	(١٠٠ متر) تقريباً
شدة المجال الكهربى (فولت/متر)	٠.٨٦٨	١.٠٧٢	١.٥٠٣٩	١.٣٤٦	٠.٨٦١
شدة المجال المغناطيسى (ملى أمبير/متر)	٢.٣٠٣	٢.٨٢٠	٣.٩٨٩	٣.٥٧١	٢.٢٨٥
كثافة القدرة (ملى واط/متر ^٢)	٢.٤٨١	٣.٠٤١	٦.٠٦٩	٤.٨١٠	١.٩٧٠

جدول (٤): يوضح قيم القراءات القصوى لمستويات شدة المجالات الكهرومغناطيسية بالمنطقة المحيطة لبرج ثانوى يبلغ إرتفاعه حوالى (١٨) متر تقريباً.



شكل (١٤): صور فوتوغرافية لتواجدات بعض أبراج الجوال الثانوية تعتلى أسطح مستشفى السلام بطريق السيل - حى جبل النور. وأخرى بالمنطقة المحيطة بساحات الحرم المكي الشريف.

وقد أفضت نتائج القياسات الميدانية لبعض الأبراج الثانوية والتي يتراوح أطوالها ما بين (٦ - ١٨) متر تقريباً، والمثبتة بالأماكن العامة والأسواق وعلى إمتداد الطرقات، أقصى مستوياتها على مسافة (٢٠) متر تقريباً بالنسبة للأبراج التي يصل إرتفاعها حوالى (١٨) متراً عن سطح الأرض لتسجل (٦٠.٦٩) مللي وات/متر. فى حين سجلت الأبراج متوسطة الإرتفاع (٦) متر تقريباً قراءات مرتفعة بالمقارنة وعلى مسافات قريبة جداً من موقع البرج أقل من (٢) متراً لتصل أقصى مستويات لكثافة القدرة الموجية إلى حوالى (١٣.٨١٠) مللي واط/متر.

وبالرغم من أن هذه المستويات لا تتجاوز الـ ٠.٢٩ ٪ من الحدود القصوى والمقررة عالمياً، إلا إنها تتطلب بعض القيود على الانتشار الخاص بتلك الأبراج الثانوية متوسطة الإرتفاع وخاصة فى الأماكن التي يتواجد بها الجمهور بصفة مستمرة (بما فيها المدارس والمستشفيات والأسواق)، وتحديد الحرم الأمن للأبراج ذات الإرتفاعات (١٨) متر بما لا يقل عن عشرين متر تقريباً. ولا تقل مسافة الحرم الأمن للأبراج ذات الإرتفاع (٦) متر عن ثمانية أمتار، وهذا يتفق مع ما أوصت به معايير (ANSI/IEEE, 1992) المنظمة للتعرض للموجات الراديوية.

كما أمكن حصر أعداد الأبراج التي تم رصدها بكافة الأحياء الواقعة ضمن منطقة الدراسة ومقارنة تلك الأعداد بمساحات كل حى وأقصى قيم لكثافة القدرة الإشعاعية التي تم تسجيلها بكل حى. وقد لوحظ عدم إرتباط القيم الخاصة بمستويات المجالات الكهرومغناطيسية التي تم رصدها بكل حى بعدد الأبراج المتواجدة فيه، فالعديد من الأحياء سجلت قيماً منخفضة نسبياً بالرغم من إحتوائها على أعداد كبيرة من الأبراج الثانوية. كما فى الحالات التالية: حى الأندلس سجل قيماً منخفضة لمستويات كثافة القدرة الموجية تبلغ حوالى (٦.٦٠٦) مللي واط/متر^٢ فى حين يتواجد به أكثر من ٢٠ برجاً ثانوياً لتغطى مساحة (٢.٧٨٦٨) كيلومتر مربع تقريباً. كذلك حى جبل النور بلغت القيم الخاصة بأقصى مستويات لكثافة القدرة الموجية تم تسجيلها به حوالى (٨.١٠٤) مللي واط/متر^٢ فى حين تواجد أكثر من ٢٠ برجاً ثانوياً به لتغطى مساحة متقاربة نسبياً تبلغ حوالى (٢.٦٠٩٨) كيلومتر مربع تقريباً.

من خلال ذلك يمكننا إيضاح أن الزيادة فى أعداد تلك الأبراج الثانوية مع الحفاظ على المسافات الأمنة للتعرض حولها، يساهم بقدر كبير فى إنخفاض مستويات شدة المجالات الكهرومغناطيسية بالأحياء الواقعة بها تلك الأبراج. هذا الإعتقاد قد يتنافى تماماً مع الرؤى السابقة إلا أن هذا ما أكدته ندوة بعنوان "شبكات

المحمول وأثرها على البيئة" التي أقيمت مؤخراً بكلية الهندسة بجامعة القاهرة. وأوضحته عدة أبحاث علمية فى هذا المجال بأن زيادة وحدات أبراج الهاتف الجوال تقلل من نسبة الإشعاع الكهرومغناطيسى الصادر عن تلك الأبراج وخاصة بالمناطق التى تزداد بها كثافة المستخدمين، هذا ما أكده أيضاً د. عصام حشيش عضو بمعهد مهندسي الإلكترونيات والكهرباء فى الولايات المتحدة الأمريكية IEEE فى بحثه، مفسراً خطورة تلك الأبراج تكمن فى زيادة القدرة الموجية للإشعاع الصادر عنها لإستيعاب الألف المشتركين وليس فى كثافة إنتشارها.

حساب معدل الأمتصاص النوعى (SAR) Specific absorption rate)

تم حساب معدل الأمتصاص النوعى (SAR) Specific absorption rate) الموضوعى للدماغ البشرى، نظراً لما أثبتته العديد من الدراسات والتجارب الخاصة ببعض أجزاء الجسم أن منطقة الرأس تعتبر الأكثر عرضة لإختراق تلك المجالات وخاصة التى تشع على مقربة من العنصر البشرى، (OM P. Gandhi, 1990; Guy and

Chow 1986) وذلك بإستخدام معادلة معدل الأمتصاص النوعى (SAR) التالية:

$$SAR = \sigma |E^2| / \rho m = PA / \rho m$$

حيث يعبر عن الرمز σ : معامل التوصيلية الكهربائية لنسيج المخ البشرى ($\Omega^{-1}m^{-1}$)،

$PA = \sigma |E^2|$: كثافة القدرة الإشعاعية الممتصة بواسطة نسيج المخ البشرى،

$|E^2|$: شدة المجال الكهربائي داخل النسيج (V/m)، (r.m.s) متوسط جذر مربع القيمة)،

ρm : الكثافة الكتلية لنسيج المخ البشرى (Kg/m^3)

كذلك تم إستعمال القيم الخاصة بكل من معامل التوصيلية الكهربائية لنسيج المخ البشرى (σ)، والكثافة الكتلية لنسيج المخ البشرى (ρm) من الجدول (٥) لترددات شبكات الجوال التى تغطى منطقة الدراسة والممتدة ما بين (٩٠٠ ميجاهيرتز - ١٨٠٠ ميجاهيرتز).

مدى التردد (ميجاهيرتز)	التوصيلية الكهربائية لنسيج المخ البشرى ($\Omega^{-1}m^{-1}$)	الكثافة الكتلية لنسيج المخ البشرى (Kg/m^3)
٩٠٠	٠.٧٦٦٥	١.٠٣٠٠٠
١٨٠٠	١.١٥٢١	١.٠٣٠٠٠

جدول (٥): خصائص العزل الكهربى لأنسجة دماغ الإنسان (A. K. Dhami, 2011)

وبمقارنة النتائج الخاصة بحسابات معدلات الأمتصاص النوعى بالمنطقة جدول (٦)، مع حدود الأمان الموصى بها دولياً والتي أقرتها اللجنة الدولية المعنية بالحماية من الإشعاع غير المؤين (ICNIRP)، وبالقيود السعودية الأساسية بشأن معدل الأمتصاص النوعى الموضوعى بمنطقة الرأس، فإنه تجدر الملاحظة إن جميع النتائج الخاصة بحسابات معدلات الأمتصاص النوعى بمنطقة الدراسة لاتزيد عن الحد الأدنى المسموح به والوارد فى كافة التوصيات الدولية والمحلية. فقد سجلت أعلى قيم لمعدل الأمتصاص النوعى بحى الهجلة وبلغت مقدارها حوالى (٠.٠٢٤٧) واط/كجم فى المدى الترددى ١٨٠٠ ميجاهيرتز، وتمثل هذه القيمة فقط ١.٢٣ % من الحدود القصوى المسموح بها لإمتصاص منطقة الرأس للمجالات الكهرومغناطيسية لقيود كلاً من

(ICNIRP) والقيود السعودية والخاصة بتعرض العموم من الناس بالأماكن المفتوحة. في حين تمثل نسبة ٠.٢٤٪ من تلك الحدود القصوى المسموح بها لتعرض المهنيين بالمناطق الملاصقة تماما لأبراج الجالات.

م	الأحياء ذات أقصى قيم	الفترات الصباحية		الفترات المسائية	
		مدى التردد	مدى التردد	مدى التردد	مدى التردد
		٩٠٠	١٨٠٠	٩٠٠	١٨٠٠
		(ميجاهيرتز)	(ميجاهيرتز)	(ميجاهيرتز)	(ميجاهيرتز)
١	حى الهجلة	٠.٠١٦٤	٠.٠٢٤٧	٠.٠٠٦٨	٠.٠١٠٢
٢	حارة الباب والشامية	٠.٠١٢٧	٠.٠١٩٢	٠.٠٠٢٨	٠.٠٠٤٢
٣	حى أجياد	٠.٠١٠١	٠.٠١٥٢	٠.٠٠٨٣	٠.٠١٢٥
٤	شعب عامر وشعب على	٠.٠٠٧٦	٠.٠١١٥	٠.٠١٤٧	٠.٠٢٢١
٥	حى المسفلة	٠.٠٠٦٤	٠.٠٠٩٧	٠.٠٠٨١	٠.٠١٢٢
٦	حى العزيزية	٠.٠٠٢٤	٠.٠٠٣٧	٠.٠٠٤٣	٠.٠٠٦٥
٧	حى الخالدية	٠.٠٠٢٢	٠.٠٠٣٣	٠.٠٠٨٧	٠.٠١٢٢
٨	حى العتيبية	٠.٠٠١٨	٠.٠٠٢٧	٠.٠٠٤٩	٠.٠٠٧٤

جدول (٦) : يوضح نتائج الحسابات الخاصة بمعدلات الإمتصاص النوعى تبعاً للأحياء التى تم تسجيل أقصى قراءات بها لشدة المجالات الكهرومغناطيسية.

الخاتمة والتوصيات

إعتماداً على النتائج التي تم رصدها بمحيط منطقة الدراسة، فقد أمكن الخروج بعدد من التوصيات ربما يمكن اعتبارها وإعتمادها في بناء نظام وقائي تتعدد مهامه بين الرقابة والتوعية والدراسة والبحث وكافة الإجراءات الوقائية التي تبقي معتمري وحجاج بيت الله الحرام وقاطنى تلك البقاع الطاهرة في بيئة آمنة كفلتها لهم كافة المواثيق والحقوق والتي تسعى المملكة جاهدة فى توفيرها في إطار مسئوليتها ودورها الفعال في المحافظة على صحة زوار بيت الله الحرام، ويمكن تلخيص هذه التوصيات كالأتى:

ضرورة تقييد الشركات مقدمة خدمات الهاتف الجوال بالمنطقة المركزية بمعايير ومواصفات الصحة العالمية من حيث الكثافة والإرتفاع وكمية الإشعاع، والتعاون مع الجهات الرقابية لتقديم خدمات إتصالات بجودة عالية وبشكل يتوافق مع مواصفات ومعايير الصحة العالمية.

القيام بالعديد من الدراسات وإجراء العديد من المحاضرات والندوات التوعوية لضرورة توعية الجمهور بواقع هذه المحطات والحد من تخوفهم وشكوكهم.

ضرورة رصد ومتابعة مستويات شدة المجالات الكهرومغناطيسية بصفة دورية وخاصة بالمناطق المجاورة لساحات الحرم المكى الشريف.

ضرورة منع إقامة منصات لمحطات الأبراج القاعدية (الرئيسية) لشبكات الهاتف الجوال داخل الأحياء والمخططات السكنية، وضرورة مراجعة الموقف البيئي لبرجى طريق الملك فيصل بحى الروضة.

ينبغي على الشركات مقدمة خدمات الهاتف الجوال حجب وصول الطاقات العالية للترددات الصادرة من هوائيات المحطات القاعدية بالقرب من المدارس والمستشفيات. وضرورة مراجعة الجهات المسؤولة لبعض تجاوزات تلك الشركات من تثبيت تلك الأبراج بعدد من المواقع فوق أسطح بنايات بعض المستشفيات وبالقرب من المدارس.

ضرورة منع تثبيت الهوائيات الخاصة بتقوية شبكات الهاتف الجوال على الجدران الخارجية والواجهات لبعض المنازل وخاصة المتواجدة بالقرب من ساحات الحرم المكي، وضرورة الإلتزام بالقيود والمسافات الآمنة والمقررة دولياً ومحلياً بإرتفاعات صواري تلك الأبراج.

مراجعة القيود الخاصة بالمسافات الآمنة حول الأبراج الثانوية والمنتشرة بالطرقات والمراكز التجارية والأسواق، بحيث يحظر إقترابها من الجمهور لمسافات لا تقل عن عشرين متراً للأبراج البالغ إرتفاعها حوالى (١٨) متراً، وكذا بمسافة لا تقل عن ثمانية أمتار للأبراج البالغ إرتفاعها حوالى (٦) متر. بحيث تمثل تلك المسافات حرماً أمنياً يقل فى نطاقتها التواجد البشرى.

ضرورة إلزام شركات الإتصالات بوضع تصاميم جمالية يراعي فيها ملاءمة تلك الأبراج لموقع المنطقة ومكانتها التراثية والروحانية وخاصة بالمناطق القريبة من ساحات الحرم والمشاعر المقدسة. وضرورة الإبتعاد عن النمط التقليدي من حيث الشكل نظراً لما يحدثه فى نفوس البعض من تخوف دائم منها.

المراجع

١. الرويس، عبدالعزيز سالم (٢٠٠١)، قياس المجال الكهرومغناطيسي بالقرب من محطات قاعدة في خلاى صغيرة المساحة، مجلة العلوم الهندسية، جامعة الملك سعود، مجلد ١٣، رقم ١، المملكة العربية السعودية.
٢. صلاح الدين عبد الستار محمد " الزحف العمراني والتلوث الكهرومغناطيسي بالمباني القريبة من خطوط الجهد العالي بمدينة أسيوط بجمهورية مصر العربية"، مجلة أسيوط للدراسات البيئية، العدد ٢١ - يوليو ٢٠٠٢، صفحات ١-٢١.
٣. المجالات الكهرومغناطيسية والصحة العامة للهواتف الخلوية وأبراج المحطات، نشرة علمية رقم ١٩٣، منظمة الصحة العالمية، جنيف.
4. A. K. Dhami, 2011. "Study of electromagnetic radiation pollution in an Indian city", Environ Monit Assess, Springer Science+Business Media B.V.
5. Abdel-Salam M. and Abd-Allah H., 1995. "Transmission Line Electric Field Induction in Humans Using Charge Simulation Method," IEEE Trans. on Biomedical Engineering, Vol. 42, No. 1.
6. Bracken T. and Patterson R., 1996. "Variability and Consistency of Electric and Magnetic Fields Occupational Exposure Measurements," Journal of Exposure Analysis and Environmental Epidemiology, Vol. 6, pp. 355-374.
7. Guy, A.W. & Chow, C.K., 1986. Specific absorption rates of energy in man models exposed to

- cellular UHF mobile antenna fields. IEEE Trans on Microwave Theory and Techniques, vol: MTT-34.
8. ICNIRP, 1998. "Guidelines for limiting exposure to time-varying electric, magnetic and electromagnetic fields (up to 300 GHz)," Health Physics, Vol. 74, No. 4, pp. 494-522.
 9. ICNIRP, 2009. Exposure to high frequency electromagnetic fields, biological effects and health consequences (100 kHz-300 GHz)
 10. National Council on Radiation Protection and Measurements (NCRP), 1995. Draft Report of NCRP Scientific Committee 89-3 on Extremely Low Frequency Electric and Magnetic Fields. <http://www.microwavenews.com/ncrp1.html>
 11. OM P. Gandhi, Editor "Biological Effects and Medical Applications of Electromagnetic Energy", Prentice Hall, NJ, (1990).
 12. Sienkiewicz Z., 1998. "Biological Effects of Electromagnetic Fields", IEE Power Engineering Journal, pp. 131-139.
 13. W.E.ALNASER, ALDALLAL, S.M.S, AND ALNASER, Y. E, 2005. "Survey on the Radiofrequency radiation levels from mobile base stations in the kingdom of Bahrain", Journal of the Association of Arab Universities for Basic and Applied Sciences, Vol. 1, 49-75
 14. WHO Press Release, 2011. IARC classifies radiofrequency electromagnetic fields as possibly carcinogenic to humans. International Agency for Research on Cancer (IARC). <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs193/en>
 15. World Health Organization (WHO), 2009 - <http://www.who.int/ar/index.html>

مكافحة الملوثات بين دورات المياه وساحات المسجد الحرام

د. عمر بشير أحمد - أ.د. عاطف حسين أصغر - أ.د. إبراهيم حسين أحمد عبدالرحيم

د. أنس سراج دبلول - صالح با جمال - فائز با حويرث

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

ملخص

تعتبر المملكة العربية السعودية من أبرز الدول التي تدير الحشود والتجمعات البشرية، حيث يقع على كاهلها توفير وتأمين مختلف الخدمات الضرورية للحياة الإنسانية في الحرم المكي الشريف أهمها المرافق الصحية (دورات المياه والحمامات والمواضي). فقد تم في المسجد الحرام توفير مرافق كثيرة من دورات المياه (حمامات ومواضي) تقع في أماكن واتجاهات مختلفة من ساحات المسجد الحرام. هدفت الدراسة إلى مكافحة التلوث والعدوى المترتبة عن استخدام الدورات والمواضي بساحات الحرم المكي الشريف وجعل المسار ما بين دورات المياه أو المواضي وبين المسجد الحرام أو ساحاته مسارا صحيا وخال من الملوثات وظاهرا ونظيفا وجافا. ولمعرفة ذلك فقد تمت ملاحظة الممارسات السلبية في دورات المياه وأوجه القصور في هذه الدورات كما تم تقييم الإشتراطات الصحية لهذه الحمامات وتقييم التلوث بعمل مسحات للعد البكتيري من مقابض الأبواب وأرضيات مخارج الحمامات. وتبين أن في أوقات الذروة تكثر الممارسات السلوكية الغير حميدة كالنوم والجلوس والبيع والتسول من قبل مرتادي بعض هذه الدورات كما تبين عدم توفر ظاهرة غسيل اليدين إطلاقا وعدم وجود إرشادات وتعليمات لها وانعدام وسائل التنشيف (نشافات) وعدم توفر المطهرات كما بينت تحاليل العد البكتيري أن نسبة الدورات ذات التلوث العالي عند أرضيات مخارج الدورات كانت مرتفعة بنسبة ٧١.١٪ وأوصت الدراسة بالإسراع في القضاء على الظواهر السلبية ونشر ثقافة غسل الأيدي وإنشاء وسائل لها في الدورات وكذلك وسائل لتنشيف الأيدي والأرجل وتكثيف العمالة وقت الذروة ومكافحة التلوث بطرق الغسيل والتطهير المعروفين والتعقيم على المدى الطويل باستخدام تقنية النانوتكنولوجيا كأحدث وسيلة لذلك.

المقدمة

حددت الأمم المتحدة أن يوم ١٩ نوفمبر من كل عام هو يوم للاحتفال باليوم العالمي لدورات المياه وهو يهدف نحو زيادة الوعي حول حاجة جميع البشر في الحصول على خدمات الصرف الصحي. وصرحت بأنه في الوقت الذي تتوفر فيه خدمة الهواتف النقالة لثلاثة أرباع سكان العالم، يعيش ٢,٥ مليار شخص من أصل المليارات السبعة، أي ثلث العدد التقريبي لسكان الأرض دون دورات مياه أو مراحيض (UNICEF, 2013). وقد

تم في المسجد الحرام توفير مرافق كثيرة لدورات المياه (حمامات ومواضي) تقع في أماكن واتجاهات مختلفة من ساحات المسجد الحرام، أبرزها دورات مياه القشاشية ودورات مياه أمام شركة مكة للإنشاء والتعمير، ودورات مياه التوسعة الجديدة. ورغم هذا العدد الكبير من دورات المياه والمواضي فإنه يجب الانتباه إلى غياب بعض الخدمات والتي قد تؤثر على صحة الحجاج والمعتمرين كعدم توفر وسائل غسيل اليدين داخل الدورات وقلة استخدام المطهرات وعدم توفر مناشف الأيدي والأرجل. وبالرغم من التنظيف المستمر لهذه الدورات فإن هناك ممارسات اعتادها مرتادو هذه الدورات والتي قد تؤثر سلباً على الصحة العامة إن لم يتم الانتباه لعواقبها. أهم هذه الممارسات اتخاذ دورات المياه كأماكن للجلوس والراحة وكأماكن للنوم والقيولة وحمل الأمتعة داخلها كما تتخذ كأماكن للأكل والشرب وأحياناً للتدخين وأحياناً تتخذ كأماكن للصلاة عند الضرورة وكذلك استخدامها كملجئ للباعة الجائلين والمتسولين وهناك من يتعمد إلقاء الملابس القديمة وبقايا النفايات وغيرها داخل دورات المياه، مما يتسبب في مشكلة الطفح كما قد يخرج البعض من هذه الحمامات ويحمل في نعليه كثيراً من الملوثات والقاذورات وبقايا الروائح فيمشي بها في ساحات المسجد فيلوئها ويبللها فتؤذي المصلين (الأشكال ٣-٨). والمعروف أن مصادر التلوث في دورات المياه تكمن في مقابض الباب أو الحنفية (الصنبور)، أو في أرضيات ومقاعد الدورات، ومن سقوط الشطاف على الأرض ثم استخدامه للشخص التالي وكذلك انتشار برك المياه الموجودة في الأرضيات نتيجة لسوء الصرف Barker (and Jones, 2005). ومن أكثر الكائنات التي تنتشر عن طريق المراحيض المكشوفة والغير صحية هي عسويات الكوليرا والإشريجية والسالمونيلا والشقيلا، والتي منها يسبب الحمى التيفية عن طريق تلوث الطعام والشراب بفضلات المراحيض، ومن الفيروسات أيضاً التهاب الكبد الوبائي «أ» بالإضافة لطفيليات الدسنتاريا الأميبية والقارديا.. الخ، التهابات الجلدية وتناسلية مختلفة التي تنتج من تلوث الماء المستخدم في النظافة الشخصية ثم بعض ناقلات الأمراض كالبعوض والذباب التي تجد في برك الماء بيئة مناسبة لها. وقد ثبت أن عدد من هذه الميكروبات قد ينتشر في الأسطح المجاورة بسبب الرذاذ عند طريق صندوق الطرد وأن جراثيم الكلوستريديا والسالمونيلا وكثير من الفيروسات تنتشر بواسطة الرذاذ في الهواء والأسطح. (WHO and UNICEF, 2012; Roma et al., 2010; Moraes et al., 2004). وقد يتم الحد من انتشار تلك الجراثيم إلى الهواء بتغطية المقعد ولكن التغطية فقط لن تقلل من انتشار الجراثيم على الأسطح فلا بد من مكافحتها.

مكافحة الملوثات في دورات الأماكن العامة ودورات المياه

التقنيات التقليدية:

يتم تنظيف دورات المياه بالماء الساخن والمنظفات المعروفة عدة مرات في اليوم كما يتم تطهير أسطح دورات المياه العامة والأحواض والمقاعد التي بجانبها وأهم المطهرات الموصى بها Rutala and Weber, (2008) :

الكحول الايثيلي أو الايسو بروبانول أو مكوناتها (٧٠-٩٠٪).

هيبوكلوريد الصوديوم أو أحد مكوناته بنسبة (٥.٢٥-٦.١٥٪).

مركبات الفينول أو أحد مكوناته.

مكونات الايودين أو احد مكوناته.

التقنية الحديثة: (تقنية النانوتكنولوجيا):

النانو تكنولوجيا (Jones, et al., 2007) أحدث ثورة علمية في مجال التعقيم والتطهير الطبي للحمامات والأماكن العامة وخاصة المستشفيات وغرف الجراحة وعلاج مشاكل التلوث لغرف العمليات باستخدام مواد سائلة مثل مادة MVX التي أنتجتها شركة يابانية معروفة وهي عبارة سائل شفاف عديم اللون والرائحة من أكسيد التيتانيوم له مواصفات خاصة وخواص يمكن استخدامها في أعمال التعقيم والقضاء علي البكتريا ومقاومة الروائح ومنع تراكم الأتربة على الأسطح المدهونة بهذه المادة وذلك عن طريق التفاعلات الضوئية الناتجة عن تعرض هذه المادة إلي أقل كمية من الضوء، بإنتاج الـ (O⁻) والـ (OH⁻) واللذان يحملان الإشارة السالبة التي تقتل البكتريا، وإزالة الروائح، والمواد العضوية العالقة وتصل قدرتها على التعقيم لمدة خمس سنوات بنفس الكفاءة ولها القدرة على قتل الفيروسات بنفس الكفاءة وذلك برشها على جدران الأماكن العامة كدورات المياه والمطاعم و غرف الطبخ و الأماكن التي يصل إليها عدة أجناس من كل مكان في العالم وقد ثبت أن هذه المادة ليس لها أضرار على صحة الأنسان أو الأطفال أو النبات أو الحيوان وهي آمنة في حالة مرضى الحساسية بأنواعها وللأطفال أو ملامسة الجلد. تطرقت هذه الدراسة إلى مكافحة التلوث في دورات المياه في ساحات الحرم المكي الشريف والتي من أهم فوائدها أنها يمكن تطبيقها على كل المساجد بما فيها المسجد النبوي الشريف.

أهداف الدراسة

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو جعل المسار ما بين دورات المياه أو المواضي وبين المسجد الحرام أو ساحاته مسارا صحيا وخال من الملوثات وظاهرا ونظيفا وجافا. المحافظة على أن تكون الأماكن القريبة من الدورات صالحة للصلاة فيها عند الضرورة في وقت الزحام. مكافحة التلوث والعدوى المترتبة عن استخدام الدورات والمواضي بساحات الحرم المكي الشريف.

منهجية البحث

أجريت هذه الدراسة في موسم رمضان ١٤٣٥هـ بمكة المكرمة حيث تم تقييم عدد ٤٥ دورة مياه كعينة عشوائية بالملاحظات وتم اختبار وعمل مسحات مزرعية من حمامات الحرم المكي الشريف من دورات مياه القشاشية ودورات مياه أمام شركة مكة للإنشاء والتعمير، ودورات مياه التوسعة الجديدة الشبيكة.

عمل قائمة اختبار (check list):

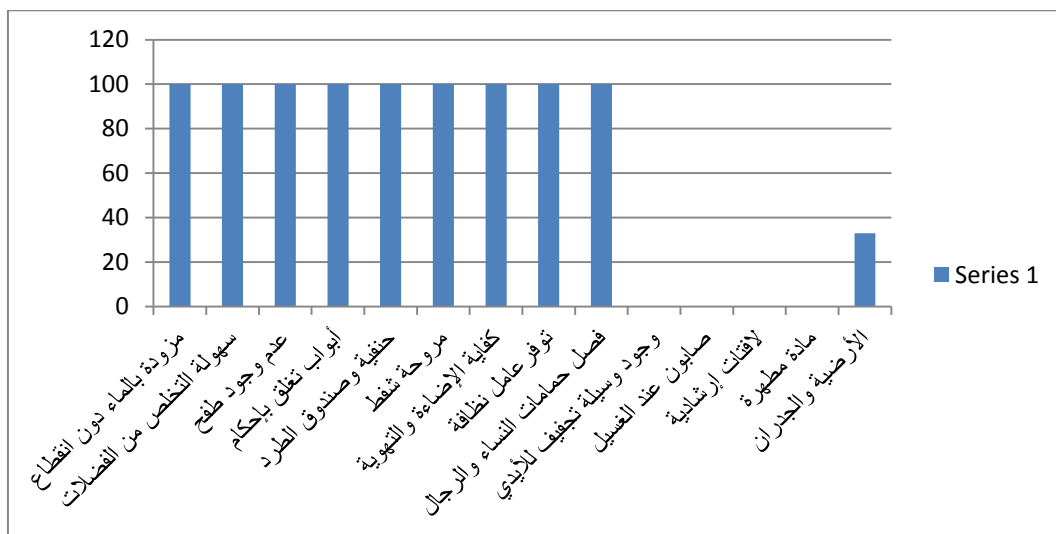
تم عمل قائمة خاصة لتقييم الاشتراطات الصحية. حيث تم تقييم أهم الاشتراطات الصحية لهذه الحمامات وعمل حساب إحصائي بواسطة برنامج SPSS version 21.

أخذ مسحات:

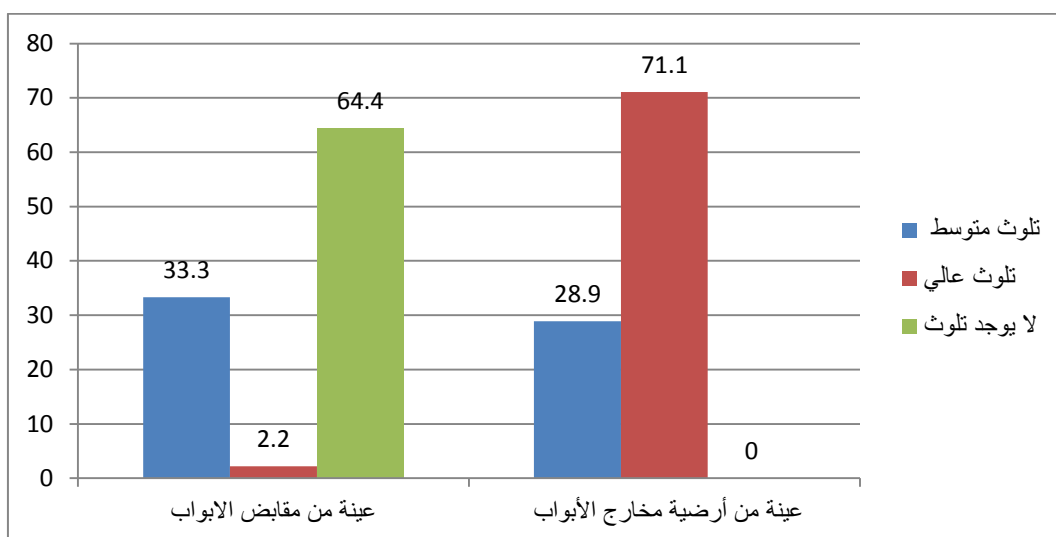
تم أخذ عينات مسحات من مقابض الأبواب والأرضيات عند مخارج الحمامات في الساحات لحساب العد البكتيري. وتم مسح كامل مقبض الباب ثم غمر المسحة في واحد مل من المرق المغذي. أما أرضيات الأبواب فقد تم أخذ مسحة من مساحة ٥٠ سم^٢ ومن ثم غمرها في محلول المرق المغذي (أيضا واحد مل). تم أخذ جميع العينات خلال ١٥ إلى ٤٥ دقيقة إلى المختبر وتم حفظ العينات في درجة حرارة ٤ درجة مئوية إلى حين إجراء الإختبار. تم إجراء تحليل جميع العينات خلال ساعة من وصولها لمختبر الأحياء الدقيقة بقسم البحوث البيئية والصحية بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بمكة المكرمة. تم عمل تخفيف تسلسلي ومن ثم تزييع للمرق المغذي بصبه في وسط الآجار المغذي وتحضين في درجة حرارة ٣٥ درجة لمدة ٢٤ ساعة وحساب العد البكتيري الهوائي (Catherine et al., 2008). وقد تم تقييم التلوث كالاتي: وقد تم تقييم التلوث كالاتي: وقد تم تقييم التلوث كالاتي: CFU/cm^3 ، تلوث عالي ($10^{25} CFU/cm^3$) . أما بالنسبة لأرضيات مخارج الأبواب: لا يوجد تلوث (10^{0-5}) ، تلوث متوسط (10^{5-25}) CFU/cm^2 ، تلوث متوسط ($10^{5-25} CFU/cm^2$) ، تلوث عالي ($10^{25} CFU/cm^2$) .

النتائج والمناقشة

أشارت منظمة اليونيسيف (WHO and UNICEF, 2010) في أن مفهوم الصرف الصحي المحسن يشير إلى مرافق الصرف الصحي المحسنة التي يتم فيها التخلص وفصل الفضلات بشكل صحي عن البشر. وتشمل مرافق الصرف الصحي المحسنة شبكات الصرف الصحي، وشبكات نظام الصرف الصحي والمراحيض التي تدفق فيها المياه. لقد تم تقييم الاشتراطات الصحية لدورات المياه بمكة المكرمة من خلال استبانة شملت أهم المتطلبات الصحية وعمل عد بكتيري هوائي فكان بعض النتائج ايجابية والآخر سلبيا ولعل أبرز الأوجه الايجابية من خلال هذه الدراسة كانت أن جميع دورات المياه مزودة بماء دون انقطاع وتتميز الدورات بسهولة التخلص من الفضلات في دورات المياه وأن جميع دورات المياه مزودة بأبواب تغلق بإحكام كما تتوفر صناديق الطرد في كل الدورات وكان كل مرحاض مزود بمروحة شفط وجيدة الإضاءة والتهوية كما تتوفر بجميع الدورات مغاسل للوضوء وتلاحظ توفر عمال النظافة وأن حمامات النساء كانت مفصولة عن حمامات الرجال كما في الشكل (١). وأظهرت نتائج العدّ البكتيري أن المسحات التي أخذت من مقابض الأبواب وجود تلوث متوسط (٣.٣٪) كما في شكل (٢) والأشكال (٩، ١٠).



شكل (١): نتائج تقييم قائمة الاختبار



شكل (٢): نتائج العد البكتيري لمقابض الأبواب وأرضية مخارج الأبواب

وهذا يدل على أن جهدا كبيرا قدم من قبل الجهات المسئولة. كذلك برزت من خلال هذه الدراسة جوانب سلبية تحتاج إلى معالجة وتصحيح أهمها عدم توفر وسائل تنشيف على الإطلاق وعدم وجود صابون عند غسل اليدين وعدم وجود إرشادات وتعليمات تبين الطرق المثلى لغسل اليدين كما تبين أن ليس كل أرضية أو جدران صمم من مادة قابلة للغسيل والنظافة بسهولة كما تبين عدم توفر التطهير الكافي بمادة مطهرة بعد الغسيل. كما تبين أن المسحات التي أخذت من أرضية مخرج دورة المياه بينت وجود تلوث عالي بنسبة ٧١.١٪ ونسبة تلوث متوسط بنسبة ٢٨.٩٪ ولا يوجد في هذه الدراسة أرضية خلت من تلوث (الأشكال

١٠، ١١، ١٢) بالإضافة إلى هذه فقد تمت ملاحظات أخطاء شائعة أثناء عمل الاستبيان نتجت عن السلوكيات غير الصحية وهي التي ذكرت في مقدمة هذه الدراسة. ويؤكد الخبراء الصحيون على أهمية إتباع الممارسات السليمة في دورات المياه وغسيل اليدين والتي تساعد على الحد من انتشار العدوى لكثير من الأمراض الخطيرة مثل الإسهال (كوليرا، تايغويد، زحارأميبي) والتي تنتشر مسبباتها (بكتيرية أو فيروسية أو طفيليات) في الماء والغذاء الملوثين ببقايا البراز. وقد تبين أن نسبة الأمراض المعدية تصل إلى ٣٥ في المائة في دورات المياه في المجمعات التجارية ودورات المياه العامة، مقارنة مع غيرها من الأماكن، لاسيما في الدورات التي تفتقد إلى تعليمات النظافة والوقاية من الأمراض، وأن غالبية الأمراض هي أمراض جلدية وتناسلية والتهابات الكبد(أ) (Morales et al., 2004, WHO, 2012).

الختام

في أوقات الذروة تكثر الممارسات السلوكية الغير حميدة كالنوم والجلوس والبيع والتسول من قبل مرتادي بعض هذه الدورات كما يلاحظ انعدام ظاهرة غسيل اليدين إطلاقا وعدم وجود إرشادات وتعليمات لها كما تنعدم أيضا وسائل التنشيف (مناشف) لليدين والرجلين وعدم توفر المطهرات أيضا كما بينت تحاليل العد البكتيري أن نسبة الدورات ذات التلوث العالي عند أراضيات مخارج الدورات كانت مرتفعة بنسبة ٧١.١٪.

التوصيات

١. القضاء على الظواهر السلوية.
 ٢. منع استخدام الدورات كأماكن للجلوس والراحة وأماكن للنوم والقيولة
 ٣. ومنع تكديس الأمتعة داخلها
 ٤. ومنع استخدامها كأماكن للأكل والشرب والتدخين
 ٥. ومحاربة الباعة الجائلين والمتسولين
 ٦. نشر التوعية بضرورة الحفاظ على نظافتها.
 ٧. نشر ثقافة اليدين بالماء والصابون معا.
 ٨. توفير وسائل تجفيف حراريا أو ورقيا.
 ٩. إنشاء وتوفير:
 ١٠. وسائل لغسيل اليدين.
 ١١. وسائل لتجفيف الأيدي والرجلين.
 ١٢. تكثيف العمالة في أوقات الذروة.
 ١٣. خطوات مكافحة التلوث في دورات المياه:
- أولا التنظيف:

١. إزالة الأتربة والأوساخ من المسامات والفتحات الصغيرة بالقماش النظيف المبلل بالماء الدافئ باستخدام أحد المنظفات المعروفة.

٢. غسل جميع الأسطح بالماء الساخن لإزالة نواتج الغسيل والبقايا العالقة.
٣. مسح كل مقابض الأبواب ومقاعد الحمامات والصنابير وآلة طرد الماء.

ثانياً التطهير:

١. يجب إتباع تعليمات المنتج للمطهر المستخدم.
 ٢. تحضير المطهر على حسب الحوجة اليومية.
 ٣. يتم تطهير كل الأسطح باستخدام قطع قماش قابلة للاستعمال مرة أخرى أو فوطة تستخدم مرة واحدة.
 ٤. أترك المطهر لزمّن حسب ما هو مطلوب والتأكد انه غطى كل السطوح ولم يجف قبل مدته الزمنية.
 ٥. أترك السطح ليحفظ تلقائياً أثناء التطهير قبل استخدامه.
- ثالثاً استخدامات النانوتكنولوجيا لتعقيم وتطهير دورات المياه:
١. تستخدم مادة MVX في تعقيم وتطهير دورات المياه وذلك برشها على الجدران وأجزاء الدورات لتحمي المكان من الميكروبات أو الفيروسات لمدى تصل إلى خمس سنوات وأيضا له تأثير مضاد للروائح الغير مستحبة.



شكل (٤): وتستخدم كأماكن للنوم



شكل (٣): استخدام الدورات للجلوس



شكل (٦): وأحيانا كأماكن



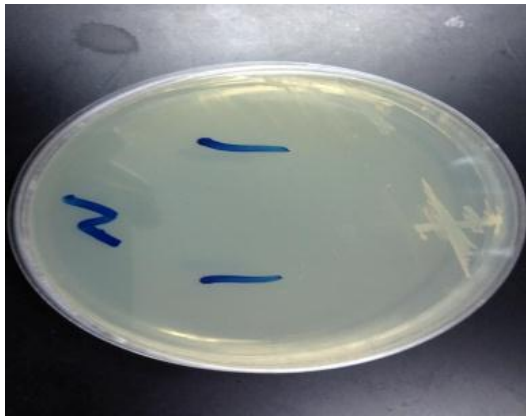
شكل (٥): للصلاة تكديس النفايات



شكل (٧): انتشار البلل وبرك الماء



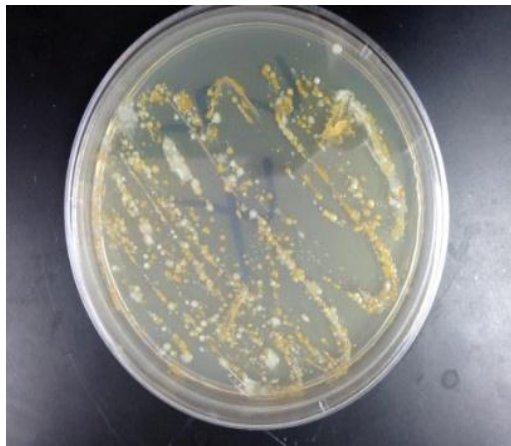
شكل (٦): البعض يمشي فيلوث مكان الصلاة



شكل (١٠): تلوث متوسط



شكل (٩): مزرعة لا يوجد تلوث



شكل (١١): تلوث عالي

1. Barker J, Jones MV(2005). The potential spread of infection caused by aerosol contamination of surfaces after flushing a domestic toilet. J Appl Microbiol, 99(2):339-47.
2. Catherine M. Cosby, C. A. Costello, W. C. Morris,1 B. Haughton, M. J. Devereaux, F. Harte,1 and P. M. Davidson1 (2008). "Microbiological Analysis of Food Contact Surfaces in Child Care Centers." Appl Environ Microbiol, 74(22): 6918-6922.
3. Jones, M. G, Falvo M R, Taylor A R. Broadwell B P.. Nanoscale Science. Arlington, VA: NSTA Press, 2007. Print.
4. Moraes, LRS, Cancio, JA and Cairncross, S (2004). "Impact of drainage and sewerage on intestinal nematodes infections in poor urban areas in Salvador, Brazil." Transaction of the Royal Society of Tropical Medicine and Hygiene, 98, pp. 197-204.
5. Roma, E., Buckley, C., Jefferson, B. and Jeffrey, P. (2010) Assessing users' experience of shared sanitation facilities. A case study of Community Ablution Blocks in Durban, South Africa. Water SA, 36(5), pp. 589-594.
6. Rutala, W. A., Weber, D. J., & the Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee. 2008. Guideline for disinfection and sterilization in healthcare facilities. Atlanta, GA: Centers for Disease Control and Prevention.
7. UNICEF (2013), UNICEF Sanitation Factsheet for World Toilet Day 2013 http://www.unicef.org/toilets4all/WTD_Sanitation_Factsheet_November_2013.pdf
8. WHO- World Health Organization and UNICEF- United Nations Children's Fund (2012) Progress on sanitation and drinking water: 2012 update. WHO/UNICEF Joint monitoring Program for Water Supply and Sanitation. Geneva: WHO and New York: UNICEF. www.unicef.org/toilets4all
9. WHO- World Health Organization and UNICEF- United Nations Children's Fund (2010). Progress on sanitation and drinking water: 2010 update. WHO/UNICEF Joint monitoring Program for Water Supply and Sanitation. Geneva: WHO and New York: UNICEF.
10. WHO- World Health Organisation (2012). Schistosomiasis. WHO Media Centre. Fact sheet N°115. Available from:<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs115/en/index.html>

التكرير الحيوي للنفايات في مكة المكرمة: حل لتحويل المخلفات التي تنتج أثناء مواسم الحج والعمرة إلى ثروة

د. عبدالستار نظامي ١ - د. محمد ربحان ١ - د. إقبال إسماعيل ١ - د. طلال الملبي ١ - د. عمر عودة ٢
١ مركز التميز في الداسات البيئية - جامعة الملك عبد العزيز
٢ قسم الهندسة المدنية - جامعة الأمير محمد بن فهد

ملخص

مفهوم التكرير الحيوي للنفايات (Biorefinery) هو واحد من عدة تكنولوجيات استعادة الطاقة لإنتاج منتجات متعددة في شكل الوقود الحيوي ومنتجات ذات قيمة إضافية لعلاج أجزاء مختلفة من النفايات الصلبة. تتلقى مكبات النفايات في مكة المكرمة ما يقارب ٢٧٠٠ طن من النفايات يوميا. وخلال مواسم رمضان والحج، هذه الكميات ترتفع لتصبح ٣٠٠٠ طن و ٤.٧ آلاف طن يوميا على التوالي. في موسم حج ٢٠١٤ تم بيع أكثر من ٢.٥ مليون رأس من الماشية للذبح، وتم التخلص من دماؤها وكذلك النفايات الصلبة الناتجة من غير معالجة او تكرير. وبالمثل، تم إهدار حوالي ٢.١ مليون من اكواب زمزم البلاستيكية كل يوم خلال فترة موسم رمضان ٢٠١٤م. في الأيام الثلاثة الأولى من شهر رمضان ٢٠١٤م، كانت تهدر فقط في بلدية مكة المكرمة حوالي ٥٠٠٠ طن من المواد الغذائية. النفايات العضوية من الحرم و المشاعر المقدسة (منى، مزدلفة وعرفات) والمناطق المحيطة بها تصل الي ٦٨.٥٪. وبالتالي فإن معمل التكرير الحيوي للنفايات في مكة المكرمة سيحول ٩٤٪ من النفايات الصلبة من مكب النفايات لثروة.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Biorefinery in Makkah: A Solution to Convert Waste

Produced During Hajj and Umrah Seasons into Wealth

تأمين صحة و سلامة اللحوم أثناء الحج:

خبرات من مواسم الحج في إطار مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدى و الأضاحي

غسان فايز الطبري - فهد بن عبد الله الحزاب
كلية الطب البيطري و الثروة الحيوانية - جامعة الملك فيصل، الاحساء

ملخص

تأتي هذه المشاركة ضمن خطة الكلية التي رسمتها إدارة الجامعة لخدمة الوطن وخدمة حجاج بيت الله الحرام. والكلية إذ تشارك في هذه الخدمة لتؤكد حرصها لتفعيل الاستفادة القصوى من مشاريع هذا الوطن المعطاء. و هذه مشاركتها الخامسة و العشرين حيث عمل و تدرب منذ عام ١٤١٠ هـ وحتى الآن في هذا المشروع ٧٥٧ طبيباً بيطرياً.

علماً أن الكلية شاركت في بعثة هذا العام بفريق طبي بلغ ٤١ مشاركاً من طلاب مرحلة التخرج وأساتذة مختصين وأطباء بيطريين.

و لقد تم تشخيص الأمراض، و تحليل المعلومات بشكل علمي، تم تقديمها لجهة الإشراف في البنك الإسلامي للتنمية للتعمية للاستفادة منها في مواسم الحج.

بلغ متوسط النسبة المئوية للمرفوض قبل الذبح ٠.١٤ % (٥٧ رأس) من العدد الذي تمت رقبته ٣٩٥١٢ رأس و بلغت أعلى نسبة في المرفوض ٠.٠٣ % (٢ رأس) في الحيوانات الهزيلة Emaciation و أقل نسبة ٠.٠٠٢ % (١ رأس) في الحيوانات المصابة بالرشح Rhinitis.

و بلغ متوسط النسبة المئوية للإعدامات بعد الذبح ٠.٤١ % (١٦٢ رأس) و بلغت أعلى نسبة منه ٠.١٠ % (٤٠ رأس) في الحيوانات المصابة بالسل الكاذب و أقل نسبة ٠.٠١ % (٥ رأس).

و للمقارنة فإن نسبة الحيوانات المرفوضة قبل الذبح و بعد الذبح من عام ١٤٣٠-١٤٣٤ هـ قد بلغت ١,٠٥ % و ١,١٠ % على التوالي.

أن دور البعثة الصحية البيطرية يتضح بالكشف على الأغنام قبل و أثناء و بعد الذبح، كما قامت البعثة بالمساهمة في الرقابة الصحية البيطرية في المراحل الأولية لتجهيز الأضحية بعد الذبح و أثناء السلخ و التجويف و من ثم تم الإشراف على غسلها وتعبئتها وتجميدها حتى يتم إرسالها الى فقراء المسلمين في أكثر من ٢٥ دولة في أصقاع العالم الإسلامي.

ويشتمل البرنامج أيضاً على فوائد عديده من أهمها تدريب وصقل مواهب طلاب المراحل النهائية وتدريبهم بشكل مكثف على علوم الرقابة الصحية البيطرية تحت إشراف خبراء ساهموا في إثراء هذا المشروع وتطويره.

الكلمات المفتاحية: هدي، لحوم أضاحي، حج، صحة، سلامة، خبرات، تدريب، قبل الذبح، بعد الذبح، إفادة، مشروع، المملكة.

المقدمة

يشير هذا البحث إلى أهمية المشاركة الجماعية لتسهيل نسك المسلمين بضمن صحة و سلامة الهدي و الأضاحي في مواسم الحج و تتلخص نطاق و أبعاد المشاركة الطلابية التدريبية لموسم حج عام ١٤٣٥هـ في كسب المعرفة في الرقابة الصحية على حيوانات الهدي و الأضاحي و رؤية و تشخيص العديد من الحالات المرضية التي من الصعب تواجدها و رؤيتها في مكان واحد و في زمن قصير و على عدد كبير من الحيوانات يربو عن مليون رأس سنوياً من بهيمة الأنعام التي يتم ذبحها في أيام معدودات، يوم النحر و أيام التشريق الثلاثة. مع العلم أن الكلية شاركت في بعثة هذا العام بفريق طبي بلغ ٤١ مشاركاً منهم ٣١ طالباً في المرحلة الأخيرة لدرجة البكالوريوس و ١٠ أعضاء هيئة تدريس في مجزرة المعيصم النموذجية (الشكل ١). ويشتمل البرنامج أيضاً على فوائد عديده من أهمها تدريب وصقل مواهب الطلاب العلمية و الشخصية وتدريبهم بشكل مكثف جداً على علوم وفنون الرقابة الصحية البيطرية في مشروع الهدي والأضاحي(١-٨)، و اختلاط الطلاب بمجموعة كبيرة من المشاركين من البعثات الخارجية و الداخلية من الأطباء من الدول الإسلامية و في المناقشات المفيدة للمشروع.

المواد و الطرق

تمت المشاركة في يوم الأربعاء ٧ ذو الحجة ١٤٣٥هـ الموافق ١/١٠/٢٠١٤م ولغاية يوم الثلاثاء الواقع في ١٥ ذو الحجة ١٤٣٥هـ الموافق ٩/١٠/٢٠١٤م. وتم توزيع المشاركين على جميع النقاط في مسلخ المعيصم النموذجي في كل من الحظائر وصالة الذبح وصالة السلخ الآلي واليدوي واستقبال اللحوم والثلاجات والمخلفات.

كانت المشاركة بالرقابة الصحية على ذبح أعداد وفيرة من الأغنام (حوالي ٢٧٠ ألف ذبيحة) وجميعها من النوع البربري وقد بلغ أعداد الذبائح التي تم الكشف عليها خلال الوردية الصباحية لبعثة الجامعة حوالي ١٠٠,٠٠٠ ذبيحة معظمها كانت صالحة للاستهلاك الآدمي.

و تعتبر الموارد البشرية في تطوير المشروع من أهم الأسس إذ يبلغ عدد العاملين في المشروع في كل موسم حج حوالي ٤٠,٠٠٠ مشارك من القوى العاملة، تشمل الجزائريين و مساعديهم حيث يشكلون العدد الأكبر حوالي ٣٠-٣٥ ألف مشارك و من ثم الأطباء البيطريين، و المشرفين الشرعيين، و الإداريين، و الجهاز الفني المسؤول. كما بلغ عدد المشاركين في مجزرة المعيصم ١ حوالي ٥٠٠٠ مشارك منهم حوالي ٣٠٠٠ جزار (الشكل ٥) و مساعد جزار وحوالي ٣٠٠ طبيب بيطري و مراقب شرعي والباقي من الإداريين و

الموظفين عمال الحظائر و النظافة و غيرهم. و لقد تم العمل ضمن وردية صباحية من الساعة ٦-١٤ وشارك فيها عدداً من أطباء الخارج. و قام أطباء و طلاب كلية الطب البيطري بجولة تعريفية بالمجزرة قبل بدأ العمل ومن ثم قاموا بعمل تجربة.

و لقد تم تطبيق جميع الطرق العلمية المعروفة في الرقابة الصحية على الحيوانات قبل و أثناء و بعد الذبح مثل معاينة الحيوانات Inspection

و جسها باللمس Palpation و التقطيع Insistent وفق المصادر العلمية المحلية و العالمية (١٠،٤،٦،١١،٢١)

.كما تم رقابة التوجيه نحو القبلة و مدى الإحسان للحيوان أثناء الذبح و رقابة صحة الذبح و الإدماء و مدته

الزمنية و الالتزام بتطبيق الأحكام الشرعية (١، ٤-٦، ١١) و المصادر العلمية و المواصفات القياسية

السعودية والأنظمة و اللوائح الداخلية للبنك الإسلامي للتنمية و غيرها (١-٢٢، ١١، ٦).

من ثم تمت رقابة السلخ و التجويف و تجهيز الهدي و الأضاحي بغسلها و تعبئتها بأكياس الشاش و تجميدها

استعداداً لشحنها لأكثر من ٢٥ بلد في أصقاع العالم الإسلامي (٢، ٤-٧، ٢٢).

و لقد تم تشخيص الأمراض و تحليل البيانات و المعلومات بشكل علمي دقيق تم تقديمها لجهة الإشراف في

البنك الإسلامي للتنمية للاستفادة منها في مواسم الحج وهذا ما يتم بصورة سنوية (الشكل ٢-٥).



الصورة رقم ١- بعثة طلاب كلية الطب البيطري، جامعة الملك فيصل المشاركة في موسم حج عام ١٤٣٥هـ

النتائج و المناقشة

أثبتت مشاركة الجامعة لموسم حج هذا العام أنها تجربة ناجحة ظهرت عنها نتائج إيجابية لكلا الطرفين.

تميزت بالاستفادة بالمعارف العلمية التطبيقية للطلاب و الأطباء البيطريين و برؤية عدد كبير من الحالات

المرضية (١٠-٢١) التي كان من الصعب رؤيتها في مكان واحد و لفترة قصيرة من الزمن. كما تمت الممارسة

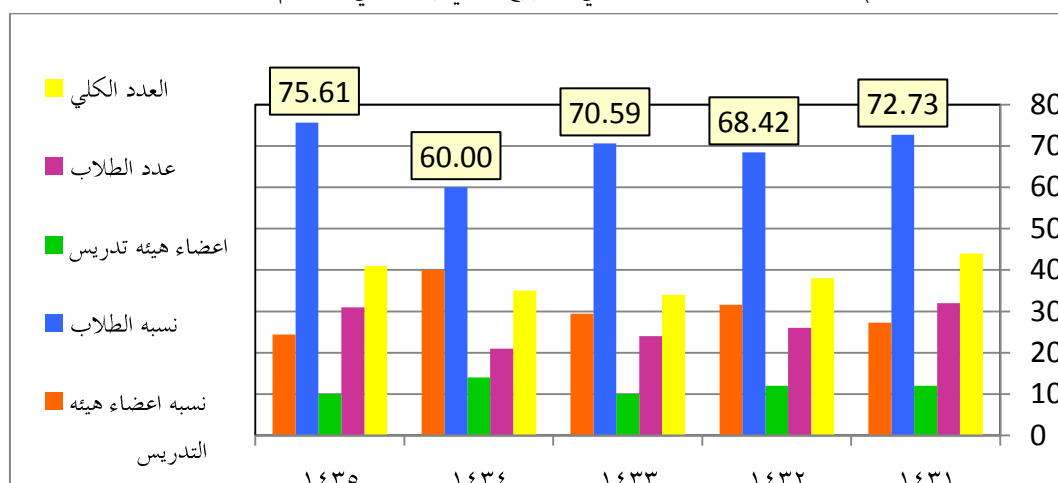
الفعلية للرقابة الصحية على الحيوانات قبل الذبح و أثناءه و ما بعد الذبح (٢-٦، ٢٠، ١١، ٢٤). و ذلك على

الذبائح أثناء سلخها و تجويفها و غسلها و تعبئتها في الأكياس و تجميدها (٢٦، ١١، ٦، ٥). مما جعل الطلاب

يتمتعون بالاستقلالية في العمل و سهولة التشخيص المرضي للحالات المتعددة (الشكل ٢-٦).

و استطاع الطلاب والأطباء البيطريين برؤية تكنولوجيا العمل في مجزرة المعيصم (١) كاملة وممارستها عملياً، كما قام المشرفين بتقديم الاستشارات العلمية للطلاب والأطباء البيطريين الخاصة بالرقابة الصحية (٢٧-١) وإعدامات الذبائح الغير صالحة وفق المصادر العلمية المحلية و العالمية(٤، ١، ٦، ١١، ٢١)، كذلك تم التنبيه والارشادات اللازمة بخصوص الأمن والسلامة والحذر من التعرض للتعب والجهد الفيزيائي أثناء العمل في المسلخ والانتباه من انزلاق القدمين والكسور والحذر من الجدل والتعامل بالحسنى مع جميع العاملين في المسلخ من الأطباء والجزارين والعمال وغيرهم. و لقد استفاد الطلبة بتبادل الآراء العلمية باحتكاكهم بأطباء من جنسيات إسلامية مختلفة. و نلاحظ من الشكل رقم ١ إن أعلى نسبة مشاركة للطلاب في السنوات الخمسة السابقة كانت في عام ١٤٣٥هـ.

الشكل رقم(1)-مقارنه عدد المشاركين في مشروع الهدي والاضاحي من عام ١٤٣١- ١٤٣٥هـ



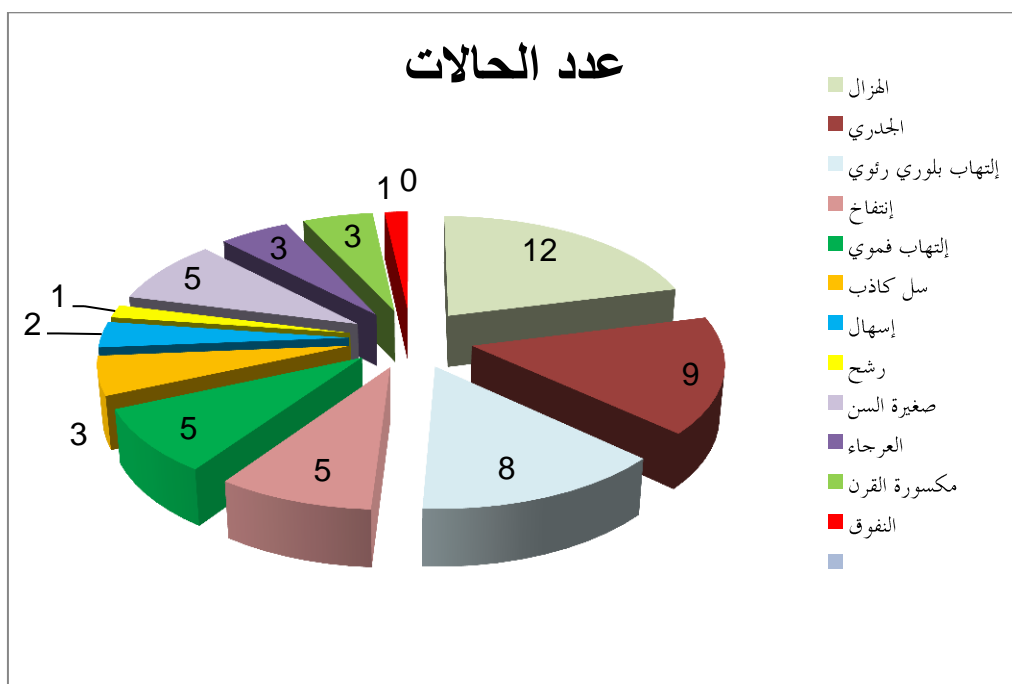
الرقابة الصحية على الأغنام قبل الذبح

و نلاحظ في الشكل رقم ٢ مجموع عدد المرفوض قبل الذبح ٥٧ حالة و نسبة المرفوض ٠.١٤ ٪ من العدد الكلي للحيوانات البالغ ٣٩٥١٢ رأس، حيث بلغت أعلى نسبة (٠.٠٢ ٪) في Emaciation الهزال ١٢ حالة و أقل نسبة في Rhinitis الرشح ١ حالة (٠.٠٠٢ ٪) الجدول رقم(١)-عدد و نسب الحالات المريضة والمرفوضة شرعياً قبل الذبح في مجزرة المعيصم ١ لموسم حج ١٤٣٥هـ.

العدد التسلسلي	نوع المرض	عدد الحالات	النسبة المئوية للحالات(٪)
-١	الهزال	١٢	٠.٠٣
-٢	الجدري	٩	٠.٠٢

٠.٠٢	٨	إلتهاب بلوري رئوي	-٣
٠.٠١	٥	إنتفاخ	-٤
٠.٠١	٥	إلتهاب فموي	-٥
٠,٠٠٧	٣	سل كاذب	-٦
٠.٠٠٥	٢	إسهال	-٧
٠.٠٠٢	١	رشح	-٨
٠.٠١	٥	صغيرة السن	-٩
٠.٠٠٧	٣	العرجاء	-١٠
٠.٠٠٧	٣	مكسورة القرن	-١١
٠.٠٠٢	١	النفوق	-١٢
(%٠.١٤)	٥٧	المجموع	-١٣

الشكل رقم(٣)- مجموع عدد المرفوض قبل الذبح ٥٧ حالة و نسبة المرفوض ٠.١٤% من العدد الكلي للحيوانات البالغ ٣٩٥١٢ رأس



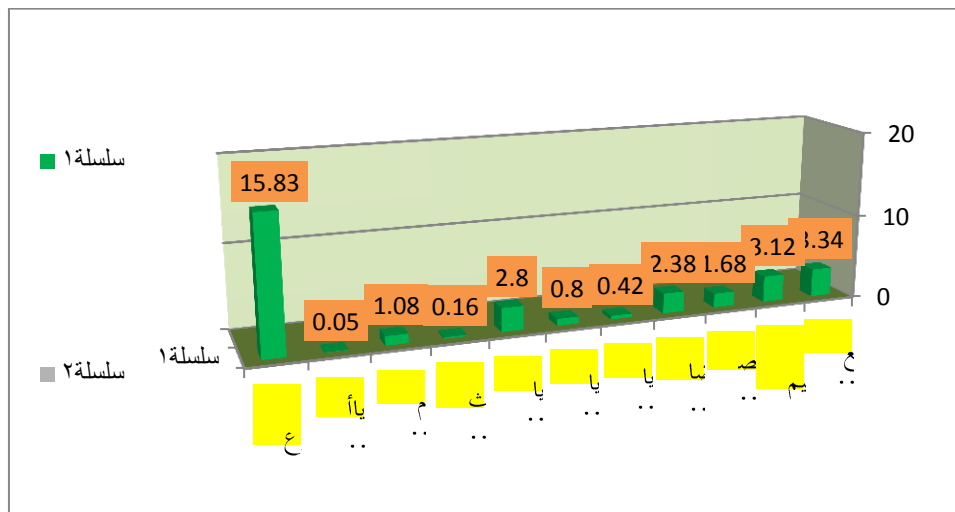
بلغ متوسط النسبة المئوية للمرفوض قبل الذبح ٠.١٤ ٪ (٥٧ رأس) من العدد الذي تمت رقابته ٣٩٥١٢ رأس و بلغت أعلى نسبه في المرفوض ٠,٠٣ ٪ (١٢ رأس) في الحيوانات الهزيلة Emaciation و أقل نسبة ٠,٠٠٢ ٪ (١ رأس) في الحيوانات المصابة بالرشح Rhinitis . كما نلاحظ إن نسبة المرفوض من حيوانات الهدى و الأضاحي قبل الذبح منخفضة، و هذا دليل واضح على صحة الأغنام الجيدة لموسم حج هذا العام، بالإضافة إلى أنه قد تم رقابتها حية في بلد المنشأ و كذلك قبل وصولها منافذ المملكة و بعدها(١-١٩،١٦،١٤،١٣،١١،٩،٦-٢٤). كما يشكل الهزال إحدى أهم أمراض حيوانات الهدى و الأضاحي علماً إن نسبته لم تتجاوز ٠,٥٨ ٪ في مواسم الحج السابقة عامة(١١).

الرقابة الصحية على الأغنام بعد الذبح

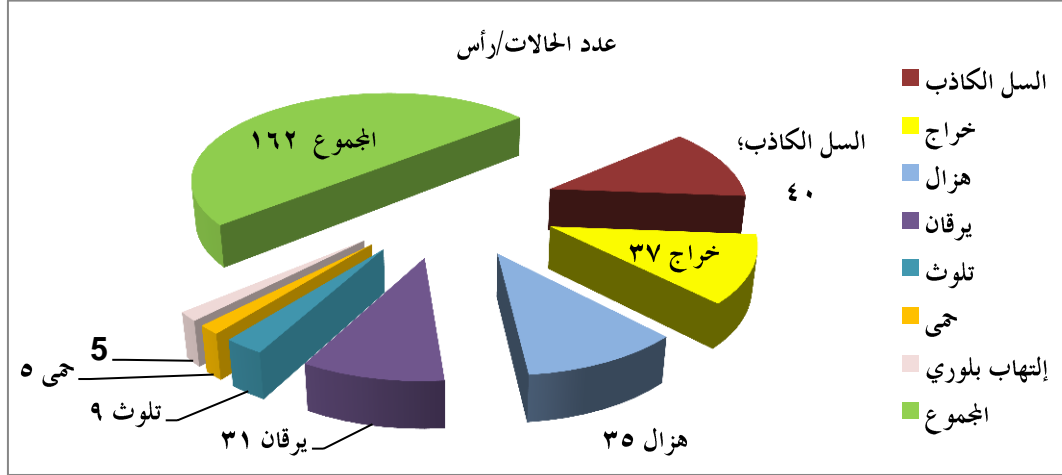
السلخ و التجويف

- تم سلخ حيوانات الهدى و الأضاحي المبدئي على الأرض و من ثم تجويفها و تعليقها على السير بعد التأكد من عدم تلوثها بمحتوى الكرشة و خلوها من المتبقيات الضارة مثل قطع الجلد و المستقيم و الأجهزة التناسلية و المبولة و قطع الكبد و الرئتين(١-١١).
- وهذه مقارنة نسب حالات مخالفات الجزارة للمتبقيات من أجزاء الأعضاء والأنسجة الضارة:
- موسم حج ١٤٣٣هـ: بلغت ٢٨.١٧ ٪.
- موسم حج ١٤٣٤هـ: بلغت ٥٠.٧٨ ٪.
- موسم حج ١٤٣٥هـ: بلغت ١٥.٨٥ ٪.

الشكل رقم(٤)- عدد و نسب حالات مخالفات الجزارين



الشكل رقم(٥)-عدد و نسب حالات الإعدامات المرضية بعد الذبح في مجزرة المعيصم لموسم حج ١٤٣٥ هـ

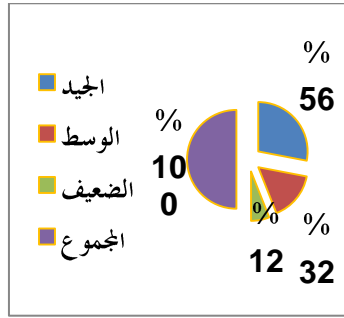


بلغ متوسط النسبة المئوية للإعدامات بعد الذبح ٠.٤١٪ (١٦٢ رأس) و بلغت اعلى نسبه منه ٠.١٠٪ (٤٠ رأس) في الحيوانات المصابة بالسل الكاذب Pseudo tuberculosis و أقل نسبة ٠.٠١٪ (٥ رأس) في الإلتهابات البلورية Pleurisy. و للمقارنة فإن نسبة الحيوانات المرفوضة قبل الذبح و بعد الذبح من عام ١٤٣٠-١٤٣٤ هـ قد بلغت ١,٠٥٪ و ١,١٠٪ على التوالي.

كما نلاحظ إن نسبة المرفوض من حيوانات الهدي و الأضاحي بعد الذبح أيضاً منخفضة جداً، فهي أقل من النصف في الخمس سنوات السابقة و هذا يؤكد صحة اللحوم بعد الذبح لموسم حج هذا العام. علماً إن السل الكاذب Pseudo tuberculosis يُعتبر إحدى الأمراض المتكررة في لحوم الهدي و الأضاحي و التي لم تتجاوز نسبتها في لحوم أغنام الهدي و الأضاحي عن 0.09٪ في السنوات الماضية لمواسم الحج (١١). كما تُشكل الإلتصاقات الصدرية Adhesion إحدى أهم أمراض حيوانات الهدي و الأضاحي علماً إن نسبتها لم تتجاوز ٠,٤٢٪ في مواسم الحج عامة (١١).

جدول رقم(٢)-تقييم عمل الجزائريين في مشروع الهدي و الأضاحي، مجزرة المعيصم ١ موسم حج ١٤٣٥ هـ

التقييم	عدد المجموعات المشاركة	متوسط عدد المذبوحات/رأس	٪
الجيد	١٤	٦٩١٧	٥٦
الوسط	٩	٣٩٠٠	٣٢
الضعيف	٣	١٤٤٤	١٢
المجموع	٢٦	١٢٢٦١	١٠٠



الشكل رقم ٦- تقييم الجزائرين

الخلاصة و التوصيات

- ١- بلغ متوسط النسبة المئوية للمرفوض قبل الذبح ٠.١٤٪ (٥٧ رأس) من العدد الذي تمت رقبته ٣٩٥١٢ رأس و بلغت أعلى نسبة في المرفوض ٠.٠٣٪ (١٢ رأس) في الحيوانات الهزيلة و أقل نسبة ٠.٠٠٢٪ (١ رأس) في الحيوانات المصابة بالرشح Rhinitis .
- ٢- بلغ متوسط النسبة المئوية للإعدامات بعد الذبح ٠.٤١٪ (١٦٢ رأس) و بلغت اعلى نسبة منه ٠.١٠٪ (٤٠ رأس) في الحيوانات المصابة بالسل الكاذب و أقل نسبة ٠.٠٠١٪ (٥ رأس) في الإلتهابات البلورية Pleurisy .
- ٣- للمقارنة فإن نسبة الحيوانات المرفوضة قبل الذبح و بعد الذبح من عام ١٤٣٠-١٤٣٤ هـ قد بلغت ١,٠٥٪ و ١,١٠٪ على التوالي.
- ٤- إن نتائج عمل موسم حج عام ١٤٣٥ هـ كانت موفقة، و البالغ عددها حوالي ٢٧٠ ألف ذبيحة، التي شاركت بعثتنا بالإشراف عليها
- ٥- هذه المشاركة الخامسة والعشرون للجامعة، و من خلالها شارك و تدرب حوالي ٧٥٧ طبيباً بيطرياً، لذا نأمل أن يتم الاهتمام بهذه النواة الصالحة وأن يتم التنسيق وتطوير مشاركتها علماً إن جميع هؤلاء الأطباء يعملون في مختلف مناطق المملكة حفظها الله.
- ٦- ادت هذه المشاركة هدفها بتهيئة أطباء بيطريين جاهزين للمستقبل لتقديم الخدمات الصحية البيطرية لهذا المشروع الخيري العظيم.
- ٧- الاستمرار بانتقاء الجزار المحترف و زيادة عددهم وإرشاده بالتوعية المرئية و المسموعة من خلال دورة تدريبية قبل مجيئه للملكة أو عمل مدارس للجزائريين من المواطنين في المملكة.
- ٨- وضع آلية لإهتمام الجزائرين بتنظيف الهدي و الأضاحي من جميع المتبقيات الضارة(قطع الجلد،المستقيم، القصبه الهوائية، المبوله و غيرها..). ليبقى للطبيب البيطري و الطالب الوقت الكافي للاهتمام بالرقابة الصحية على الذبائح
- ٩- الرفق و الإحسان للذبيحة و عدم الضغط على عنقها بالقدم أثناء الذبح و إيجاد آلية لذبح الحيوانات دون أن تلحظ واحدة الأخرى.

- ١٠- عدم الذهاب لزيادة الإنتاجية على حساب النوعية من خلال مكافئة الجزار على جزارة الأضحية النظيفة ومعاقبته على الجزارة السيئة
- ١١- الاهتمام بالنظافة في المسلخ خاصة بعد إنتهاء عمل الوردية.

المراجع

- ١- الطبري، غ.ف (١٤٣٥هـ / ٢٠١٤) المسالغ والرقابة الصحية على اللحوم، عمادة البحث العلمي، جامعة الملك فيصل، كتاب رقم ١٤٤٠٦٣، ص ٣٥٤.
- ٢- الطبري، غ.ف (١٤٣١هـ / ٢٠١٠) تأثير تجميد لحوم الهدي و الأضاحي على تخفيض نسبة حمل التلوث السطحي البكتيري، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المجلد (١١) العدد (٢)، ص ٥٩-٧٧.
- ٣- الطبري، غ.ف (١٤٣١هـ / ٢٠١٠) وضع التسمم الغذائي في المملكة العربية السعودية من عام ١٤١٤-١٤٣١هـ، ورشة عمل المؤتمر الدولي الثاني للمجموعة الإقليمية العربية للطب العسكري بجدة، خلال الفترة من ١٢/٢٨/١٤٣١هـ إلى ٣ محرم ١٤٣٢هـ الموافق ٤-١٢/٩/٢٠١٠م.
- ٤- الطبري، غ.ف والدغيم ، ع. م. (١٤٢٤/٢٠٠٣) إجراءات الرقابة الصحية البيطرية لحيوانات الهدي والأضاحي . ندوة الأمراض الحيوانية - البشرية المشتركة ١٢-١٤ رجب ١٤٢٤هـ الموافق ٩-١١ سبتمبر ٢٠٠٣م ، جامعة أم القرى ، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج .
- ٥- الطبري، غ.ف ، الشامى ، ص.ع (١٤٢٧هـ/٢٠٠٦) تأثير الغسيل بالماء و التعبئة في الأكياس للحوم الهدي و الأضاحي على نسبة التلوث بالميكروبات، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المجلد (٧) العدد (١)، ص ١٥-٣٤.
- ٦- الطبري، غ.ف، الشامى، ص. ع، العفالق، ع.إ (١٤٢٧هـ / ٢٠٠٦) مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدي و الأضاحي إنجاز و تكافل، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، عدد خاص بمناسبة إختيار مكة المكرمة عاصمة الثقافة الإسلامية ، ص ٢٦١-٢٩٣.
- ٧- الهيئة العربية السعودية للمواصفات و المقاييس (١٩٩٨) لحوم البقر و الجاموس و الضأن و الماعز الطازجة رقم ٤٤، الرياض.
- ٨- الهيئة العربية السعودية للمواصفات و المقاييس (١٩٩٨) لحوم البقر و الجاموس و الضأن و الماعز المبردة و المجمدة رقم ١١٦، الرياض.
- ٩- الهيئة العربية السعودية للمواصفات و المقاييس (١٩٩٨) اشتراطات ذبح الحيوان طبقاً لأحكام الشريعة الإسلامية رقم ٦٣٠، الرياض.
- 10-Adam M. Dick M.(2014): Food Microbiology An Introduction, First Edition. Medtec An Imprint of Scientific International PVT, LTD, Publishers & Distributors New Delhi, India.
- 11- Altabari G. et al(2009) :Hygienic evaluation of meat of sacrificial animals during the hajj season 1414-1427H. Alex. J. of Vet. Med., Science Vol.28, No. 1, June 2009 (165- 181).

- 12- Bibek Ray and Arun Bhunia(2014):Fundamental Food Microbiology, Fifth Edition, CRC Press Taylor & Francis Group,6000 Broken Sound Parkway NW, Suite 300 Boca Raton, FL 33487-2742, 711 Third Avenue, New York, NY 10017, 2Park Square, Milton Park Abingdon, Oxon OX14 4RN,UK.
- 13- Codex Alimentarius Commission(CAC)(2005):Code of Hygiene Practice for Meat (CAC/RCP 58-2005).FAO/WHO, Rome, Italy.
- 14- Collins J.(1995):Animal health and the role of the veterinary food hygienist in the control of meat borne infections. Journal of Food Safety. Volume 15,Issue 2,pp.145-156.
- 15- Centre for food safety(2006):Hygiene practices for preparation of food eaten raw. Published by the Centre for food Safety. Food and environmental hygiene department. Hong Kong.
- 16- Davies F.G(2006): Risk of rift valley fever epidemic at the Hajj in Mecca, Saudi Arabia. Rev. Sc. Tech. of Int. Epiz., 25(1)137-147.
- 17- FAO (2007):Good Practice in the Meat Industry, Daya Books.
- 18-Fernandes H.T.(2004):European veterinary education: A bridge to quality. Elsevier Ltd, The Veterinary journal. Volume 169,Issue 2,pp.210-215.
- 19- Henroid H.D.(2008):Use of information technology for data collection in food service hazard analysis critical control point (HACCP) systems. Journal of the American dietetic Association. Volume 103,Supplement9,pp.211.
- 20- Hui, Y.H., Kit Nip Wai, Rogers Robert W., Yung Owen A.(2001):Meat Science and Applications, Marcel Dekker, Inc. All Rights Reserved, New York.
- 21- Gracey, J.F and Collins D.S(1999): Meat Hygiene. Tenth Edition, W.B. Saunders Company LTD, London.
- 22- Leo M.L. Nollet (2012):Handbook of Meat and Seafood Quality, Second Edition. Edited by Leo M.L. Nollet.©2012 John Wiley & Sons, Published 2012 by John Wiley & Sons, Inc.
- 23- Leo M.L. Nollet and Fidel Toldrá (2011):Safety Analysis of Food Animal Origin, CRC Press Taylor & Francis Group,6000 Broken Sound Parkway NW, Suite 300 Boca Raton, FL 33487-2742.
- 24- Leo M.L. Nollet and Fidel Toldrá (2011):Sensory Analysis of Food Animal Origin, CRC Press Taylor & Francis Group,6000 Broken Sound Parkway NW, Suite 300 Boca Raton, FL 33487-2742, 270 Madison Avenue New York, NY 10016.
- 25-International Commission on microbiological Specifications for Foods(2005): Microorganisms in foods 6 . edition . London . Blackie Academic and Professional Chapman and Hall .
- 26 Islamic Development Bank(1425H/2004): The Saudi project for utilization of sacrificial animals. Managed By The Islamic Development Bank, Jeddah, pp 1-5.
- 27-Warriss P.D. (2000): Meat Science An Introduction Text, CABI Publishing, UK.

المحور الثالث:

الدراسات العمرانية والهندسية

تطوير بنية تحتية للبيانات المكانية لحركة الحجاج وتنقلهم خلال

أيام الحج في المشاعر المقدسة

د. رضا اليعقوبي

جامعة الملك عبدالعزيز

الملخص :

تعتبر سلامة الحجاج من اهم أولويات السلطات التي تسهر على مرور مناسك الحج في أفضل الظروف. ولا يخفى ان إدارة حشود الحجاج و تنقلهم داخل المشاعر المقدسة خلال ايام الحج يعتبران جانبان أساسيان يجب أخذهما بعين الاعتبار لضمان سلامة حجاج بيت الله الحرام. ان إدارة حشود الحجاج و مراقبتها بالإضافة الى اقتراح أفضل و أسلم مسارات التنقل، تحتاج الى تطوير بنية تحتية للبيانات المكانية. في هذه الورقة العلمية، سوف نعرض بنية تحتية للبيانات المكانية تهدف الى توفير معلومات و تحليلات مكانية مفيدة و ذات أهمية من اجل مساندة اتخاذ القرارات المناسبة لتفويج الحجاج و مراقبة تنقلاتهم و محاكاة خطط الطوارئ. لتحقيق هذا الهدف، قمنا بتصميم قاعدة بيانات مكانية من اجل نمذجة الآلية المتبعة في تفويج الحجاج و تنقلاتهم داخل المشاعر المقدسة (منى، عرفات و مزدلفة) خلال ايام الحج. بالإضافة الى ذلك، قمنا بتطوير شبكة نقل متعددة الوسائط تتألف من اهم وسائل التنقل المستعملة خلال ايام الحج التي تتمثل أساسا في؛ خطوط الحافلات، شبكة القطار و مسارات المشاة. كما تحتوي شبكة النقل المتعددة الوسائط المطورة على نقاط تجمع الحجاج داخل المخيمات بمنى و عرفات. تسمح قاعدة البيانات المكانية وشبكة النقل المتعددة الوسائط اللتان تم تطويرهما بإنشاء بنية تحتية فعالة للبيانات المكانية توفر مساندة قوية لكافة جوانب إدارة حشود الحجاج. كذلك، يمكن استخدام هذه البنية في تقديم الخدمات المعتمدة على الموقع بطريقة فعالة لحجاج بيت الله الحرام اثناء اداء مناسك الحج. في نهاية هذه الورقة، سوف نقدم نتائج المحاكاة التي تحصلنا عليها على أساس البنية التحتية للبيانات المكانية المقترحة والتي تتمثل في السيناريوهات التالية: (١) التنقل من مخيمات منى الى مخيمات عرفات، (٢) التنقل من مخيمات عرفات الى مزدلفة، و (٣) التنقل من مخيمات منى الى الجمرات.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Developing a Spatial Data Infrastructure (SDI) for

Pilgrims' Movement and Transportation during Hajj days

in Holy Places

دراسة عمرانية لتسهيل زيارة البقيع بالمدينة المنورة

علاء الدين بن عادل الألفي - محمد بن عبد الله إدريس
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

ملخص الدراسة

مقبرة البقيع هي المقبرة الرئيسية لأهل المدينة المنورة منذ عهد الرسول ﷺ، ومن أقرب المواقع التاريخية إلى المسجد النبوي وتبلغ مساحتها الحالية مائة وثمانين ألف متر مربع. ويضم البقيع رفات الآلاف المؤلفة من أهل المدينة المنورة ومن توفي فيها من المجاورين أو الزائرين علي مر العصور الماضية وفي مقدمتهم الصحابة الكرام حيث أن عشرة آلاف صحابي دفنوا فيها منهم أمهات المؤمنين زوجات الرسول ﷺ، ما عدا خديجة وميمونة كما دفن فيها ابنته فاطمة الزهراء وابنه إبراهيم وعم الرسول العباس وعمته صفية وحفيده الحسن بن علي وذو النورين عثمان بن عفان والسيدة رقية وأم كلثوم وغيرهم، وقد وردت أحاديث عديدة في فضل البقيع وزيارة الرسول ﷺ لها والدعاء لمن دفن فيها. وتفتح مقبرة البقيع للزيارة مرتين في اليوم بعد صلاة الفجر وبعد صلاة العصر ولفترة قصيرة جدا وللرجال فقط. ومع ازدياد أعداد الزوار للمدينة وتيسيرا لهم لزيارة البقيع ظهرت أهمية الدراسة بتطوير حلول وبدائل لزيارة البقيع وبذلك يخف الزحام الرهيب الذي يحدث في الفترة القصيرة التي يسمح فيها بالزيارة البقيع وتحقيق الغاية من دعوة رسول الله ﷺ بزيارة القبور والدعاء لأهلها والاستغفار لهم. تسعى الدراسة التي تتبع المنهج الوصفي التحليلي وتعتمد على الدراسات السابقة والأعمال الميدانية في جمع المعلومات والبيانات الى طرح عدد من بدائل الحلول العمرانية والتي تساعد على تسهيل زيارة مقبرة البقيع بالمدينة المنورة من خلال: تحقيق الغاية من زيارة القبور من الموعظة وتذكر الآخرة. تنظيم وتسهيل زيارة البقيع بالمدينة المنورة والحفاظ على أمن وسلامة الزوار. إيصال المعلومة الصحيحة ومنع التصرفات والسلوكيات المناهية للعقيدة. ومن التحليل والمقارنة لبدائل الحلول الهندسية المختلفة، ثم إختيار البديل الأفضل وتحليله وعرض كافة التفاصيل الهندسية والحلول الإدارية والتشغيلية المقترحة المساعدة للحل الهندسي للتمكين من تأدية الزيارة في أمن وسهولة ويسر إقتداء برسول الله ﷺ وإتباع لسنة.

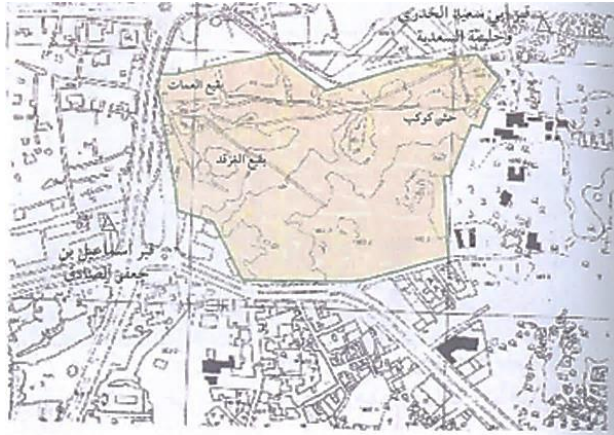
مقدمة

مقبرة البقيع هي المقبرة الرئيسية لأهل المدينة المنورة منذ عهد الرسول ﷺ ومن أقرب المواقع التاريخية إلى المسجد النبوي وتبلغ مساحتها الحالية مائة وثمانين ألف متر مربع. ويضم البقيع رفات الآلاف المؤلفة من أهل المدينة المنورة ومن توفي فيها من المجاورين أو الزائرين علي مر العصور الماضية وفي مقدمتهم الصحابة الكرام حيث يروي أن عشرة آلاف صحابي دفنوا فيها منهم أمهات المؤمنين زوجات الرسول (صلى الله عليه وسلم) ما عدا خديجة وميمونة كما دفن فيها ابنته فاطمة الزهراء وابنه إبراهيم وعم الرسول العباس وعمته صفية وحفيده الحسن بن علي وذو النورين عثمان بن عفان والسيدة رقية وأم كلثوم وغيرهم، وقد وردت أحاديث عديدة في فضل البقيع وزيارة الرسول ﷺ لها والدعاء لمن دفن فيها.

وتفتح مقبرة البقيع للزيارة مرتين في اليوم بعد صلاة الفجر وبعد صلاة العصر ولفترة قصيرة جدا وللرجال فقط. ومع ازدياد أعداد الزوار وتيسيرا لهم للزيارة ظهرت اهمية الدراسة بتطوير حلول وبدائل لزيارة البقيع وبذلك يخف الزحام الرهيب الذي يحدث في الفترة القصيرة التي يسمح فيها بزيارة البقيع لتتسنى الزيارة للبقيع وتحقيق الغاية من دعوة رسول الله ﷺ وسلم بزيارة القبور والدعاء لأهلها والاستغفار لهم.

التسمية والتعريف

البقيع : البقعة من الأرض واحدة، والبقيع : موقع فيه أروم الشجر من ضروب شتى وبه سمي بقيع الغرقد وهي مقبرة بالمدينة، وتجمع الكلمة على (بُقَع وبِقَاع) وهو المكان المتسع من الأرض، ولا يسمى بقيعا إلا وفيه شجر أو أصولها. والبقيع موضع بظاهر الأرض فيه قبور أهلها، كان به شجر الغرقد وهو كبار أشجار العوسج فذهب وبقي اسمه. وهو مقبرة أهل المدينة المنورة. لوم يكن بقيع الغرقد المقبرة الوحيدة في المدينة المنورة قبل الإسلام، بل كان هناك عدة مقابر متفرقة في المدينة وما حولها، ولم يكن البقيع ذا شأن عن غيره، حتى اتخذ الرسول صلى الله عليه وسلم مقبرة للمسلمين بأمر من الله تعالى. وكان بقيع الغرقد خارج المدينة المنورة شرق المسجد النبوي الشريف أما الآن فهو في وسطها.



شكل 1: مخطط بقيع الغرقد وبقية العمات وحش كوكب والقبور التي كانت

خارج البقيع وذلك قبل التوسعة السعودية له عام ١٣٨٥هـ.

ومن هنا يحرص كل من عاش في المدينة المنورة أو جاورها أن يدفن فيها. ويقال أيضاً إن أهل هذه المقبرة هم أول من يحشر من مقابر الأرض بعد النبي ﷺ وصاحبه سيدنا أبي بكر وعمر رضي الله عنهما، وأيضاً أن الله يبعث من أهل بقيع الغرقد سبعين ألفاً وجوههم كالقمر ليلة البدر يدخلون الجنة بلا حساب، ووردت عن النبي صلى الله عليه وسلم أحاديث كثيرة صحيحة في فضل البقيع ومن يدفن فيه، وزيارة رسول الله ﷺ له والدعاء لمن دفن فيه، التي صح في فضلها أقواله صلى الله عليه وسلم وأفعاله لأهلها، ومنها:

١_ شفاعته وشهادة الرسول ﷺ وسلم لمن يموت بالمدينة عموماً.

٢_ دعاء النبي صلى الله عليه وسلم واستغفاره وصلاته على أهل البقيع.

٣_ وقد دفن في مقبرة البقيع كثير من آل بيت النبي ﷺ وبناته وزوجاته وعماته وأحفاده والألوف المؤلفة من صحابته الكرام رضوان الله تعالى عليهم أجمعين، وفي مقدمتهم الخليفة عثمان بن عفان، وخيار من جاء بعدهم من التابعين والعلماء، وأولياء الله الصالحين من أمة محمد ﷺ، ولهذا يحرص أهل المدينة المنورة على الدفن في بقيع الغرقد.

وزيارة القبور مشروعة في كل مكان لقوله ﷺ: "فزوروا القبور فإنها تذكركم الموت".^١ ومن كان في المدينة المنورة فإنه يشرع له زيارة مقبرة بقيع الغرقد. وزيارة القبور عموماً تشرع للاتعاض بها، وتذكر الآخرة، بشرط ألا يفعل عندها ما يغضبه سبحانه وتعالى، ويخالف التوحيد والشرع، كدعاء المقبورين، والاستغاثة بهم من دون الله تعالى، أو تزكيتهم، والقطع لهم بالجنة، أو أذيتهم والتعدي على قبورهم، ونحو ذلك.

ويتضح من الأحاديث الواردة في الزيارة أن المسلم يستفيد من زيارة القبور ثلاث فوائد:

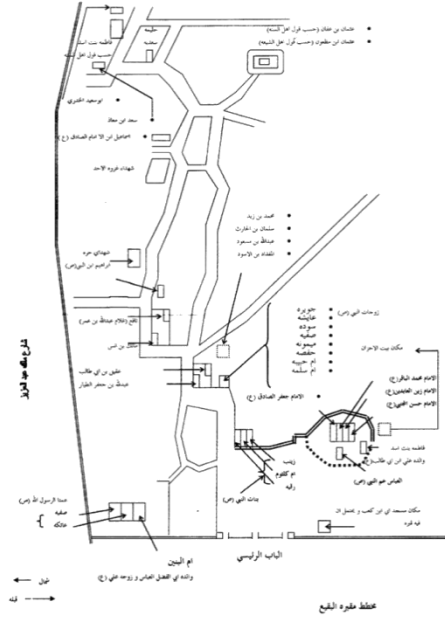
تذكر الموت، ليستعد المسلم لمثل هذا المقام بالعمل الصالح، من قوله ﷺ: "فزوروا القبور فإنها تذكركم الآخرة".^٢

ب- الإقتداء بالنبي ﷺ، فإن الزيارة سنة فعلها ﷺ، فيكسب المسلم أجر الإقتداء، وأجر الإستجابة لأمره.

ج- الإحسان إلى إخوانه المسلمين بالدعاء لهم، فإن ألسان الزيارة الثابتة عن النبي ﷺ والتي علمها أصحابه تتضمن الدعاء للموتى من المسلمين، وذلك نافع لهم ويستفيدون منه إن شاء الله، ويستفيد الزائر ثواب الدعاء.

١ رواه مسلم رقم (٢٢٥٦).

٢ رواه الترمذى رقم (١٠٥٦)، وابن ماجه رقم (١٥٧٦)، وقال الترمذى: حديث حسن صحيح.



شكل 2: مخطط مقبرة البقيع (تحديد أماكن بعض المقبورين في بقية الغرقد)
المصدر: الميسر في الحج والعمرة

ويوضح الشكل رقم (٢) مخطط لمقبرة البقيع يحدد أماكن بعض المقبورين فيه من أهل البيت والصحابة والتابعون والأئمة الذين ماتوا في المدينة المنورة على مر الزمان.

الوضع الراهن للبقية والزيارة

انطلاقاً من أهداف الدراسة الحالية التي تهتم بتحليل آراء زوار مقبرة البقيع بالمدينة المنورة حول الوضع الراهن للزيارة ومدى تمكنهم من ممارسة النشاط في سهولة ويسر، تم التركيز على ضرورة تحليل هذه الأهداف ونوعية التساؤلات الفرعية التي تندرج تحتها والتي تهتم بالدرجة الأولى للتعرف بوضوح وبصورة واقعية، على نوعية هذه الآراء التي يطرحها الزوار حول طبيعة هذا النشاط، ومدى توفير الخدمات الأساسية والمساعدة التي تسهم عموماً في تسهيل عملية أداء النشاط وإحياء سنة النبي ﷺ خلال زيارة البقيع والدعاء لأهله. وهذا بالفعل ما تسعى إليه جميع المؤسسات والهيئات العامة الرسمية وغير الرسمية التي تركز على تحقيق أعلى معدلات توفير الخدمات والرفاهية لضيوف الرحمن من زوار المينة المنورة والمسجد النبوي الشريف خلال المواسم المختلفة سواء الحج والعمرة أو الزيارة في نفس الوقت.

بالإضافة إلى ذلك، ركزت الدراسة الحالية على أهمية التعرف على واقع الخدمات التي تقدم بالفعل للزوار في منطقة مقبرة البقيع ولاسيما أن المنطقة المركزية بالمدينة المنورة لاقت نصيباً وافراً من الرعاية والاهتمام سواء من ناحية التخطيط العمراني، أو البنية الأساسية والمرافق، أو توفير الخدمات العامة بدءاً من الخدمات الأمنية والإرشادية حتى توفر الإقامة والإعاشة والمواصلات. وهذا بالفعل ما كشفت عنه تحليلات الدراسة

على المستوى الميداني الواقعي من خلال استطلاع آراء المبحوثين من زوار المسجد النبوي الشريف ومقبرة البقيع، وما يعرف عموماً " بالتحليل الكمي أو الإحصائي " للاستبيان البحثي Questionnaire هذا من ناحية. ومن ناحية أخرى، اعتمدت الدراسة أيضاً على نتائج المقابلات المكثفة Intensive interviews وذلك للعديد من المسؤولين أو القائمين على أداء الخدمات العامة للحجاج مثل الأجهزة الأمنية وقوة أمن المسجد النبوي الشريف، وإدارة المقبرة ممثلة في الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، ومسؤولي الرئاسة العامة للمسجد النبوي الشريف وهيئة تطوير المدينة المنورة وغيرهم.

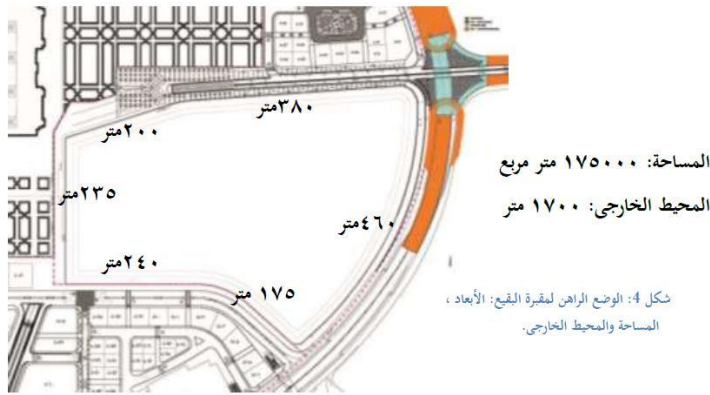
المواصفات والخصائص الهندسية:

من قراءة أوصاف البقيع ومواقع قبور الصحابة رضوان الله عليهم ومواقع الدور التي تحولت لمقابر في البقيع يمكن الخلوص إلى أن بقيع الغرقد كان عبارة عن فضاء لا يتجاوز ثمانين متراً طولاً وعرضاً، وفي شماله الغربي يقع بقيع العمات حيث يوجد قبران هما لعمتي الرسول ﷺ (صفية وعاتكة رضي الله عنهما) وكانت مساحته حوالي ٣٥٠٠ متر مربع كما جاء في كتاب فصول من تاريخ المدينة للسيد علي حافظ . وقد ضم هذا البقيع إلى البقيع الكبير في عهد الحكومة السعودية عام ١٣٧٣ هـ، وكذلك ضم الزقاق الفاصل بينهما والذي كان يسمى زقاق العمات ومساحته حوالي ٨٢٤ متر مربع. ويقع شرق بقيع الغرقد حُش كوكب حيث دفن الخليفة عثمان بن عفان رضي الله عنه وهو بستان بظاهر المدينة خارج البقيع، ويقال له خضراء أبان بن عثمان وهبها عثمان بن عفان رضي الله عنه وآل أمية لتوسعة البقيع وجاء في كتب التاريخ بأن عثمان بن عفان هو أول من دفن به، وقد كان البقيع الكبير وبقيع العمات وحُش كوكب وما بينهم من طرق وأزقة لا تتجاوز مساحتها مجتمعة ١٥٠ متراً طولاً وعرضاً أي ما يعادل ١٥٠٠٠ متر مربع . وعندما دخلت المدينة المنورة في سيادة الدولة السعودية الأولى عام ١١٢٠ هـ أزيلت القباب وسويت القبور بالأرض، وعند دخول المدينة المنورة وانضمامها للدولة السعودية الثالثة على يد الملك عبد العزيز رحمه الله عام ١٣٤٤ هـ تم إزالة ما تبقي من القباب داخل البقيع وخارجه، وفي عهد الملك فيصل بن عبد العزيز آل سعود عام ١٣٧٣ هـ أمر بتوسعة البقيع ليضم بقيع العمات عليه وهو شمال بقيع الغرقد ويفصل بينهما زقاق صغير يتجه شرقاً حتى يصل إلى الطريق المؤدي للحرة الشرقية (طريق عبد العزيز آل سعود حالياً)، وسمي بقيع العمات بهذا الاسم لدفن السيدة صفية والسيدة عاتكة رضوان الله عليهن فيه وهن عمتي سيدنا رسول الله ﷺ وآله وصحبه وسلم، كما ضم إلى البقيع أيضاً مثلثاً من الأرض تابعاً للبلدية شرقي بقيع العمات لتصبح الزيادة في المساحة ٥٩٢٩ متراً وهي مساحة بقيع العمات والزقاق والمثلث، وفتح له بابين آخرين من الجهة الشمالية إضافة للبابين الرئيسيين في الجهة الغربية فصار للبقيع أربعة أبواب.

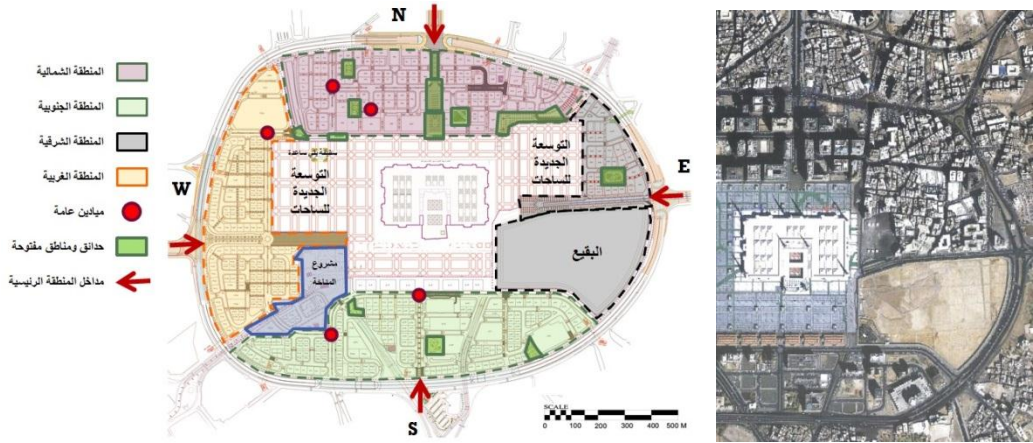


شكل 3: الطرق والممرات داخل البقيع والسور المحيط معه.

وفي سنة ١٣٩٠ هـ أحيط البقيع بسور خرساني، وأنشئت طرق أسمنتية داخله ليسهل مرور الناس للدفن أيام الأمطار. وفي عهد خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبد العزيز آل سعود قامت توسعة كبيرة للبقيع نظراً لإزدياد سكان المدينة وكثرة زوارها، وشملت التوسعة الجهة الشرقية والجنوبية فقط، ويبلغ مساحة البقيع الإجمالية الآن ١٧٤٩٦٢ متراً مربعاً. وأحيط بسور يبلغ إرتفاعه أربعة أمتار وطوله ١٧٢٤ متراً، والسور عبارة عن سلسلة من الأقواس ومربعات مغطاه بالرخام يشغل فراغها شبابيك معدنية سوداء. وأنشئت بوابة كبيرة في الجهة الغربية لتسهيل حركة الدفن والزيارة، كما أقيمت داخل حدود المقبرة مبنى خاص لتحضير الجناز وإنهاء إجراءاتها، شكل (٣&٥).



وقد بلغت مساحة بقية الغرقد في آخر توسعة له حوالي ١٨٠٠٠٠ متر مربع حسب إحصائية أمانة المدينة المنورة في عام ١٤٢٠ هـ ضمن مشروع توسعة وعمارة المسجد النبوي الشريف، ومحيط المقبرة الخارجي حوالي ١٧٠٠ متر طولي، ويوضح شكل (٤) الأبعاد الخارجية لأضلاع البقيع من جميع الاتجاهات.



شكل ٥: الوضع الراهن للبقيع والمنطقة المركزية المحيطة به.

الوضع الراهن لزيارة البقيع

النظام المتبع حاليا هو فتح زيارة البقيع مرتين في اليوم فجرا وعصرا ولفترة قصيرة جدا وللرجال فقط وكان الأمر مقبولا قبل تركيب بابين على درج الطلوع أو النزول من البقيع وتقف الآن مع انتهاء وقت الزيارة المفروضة وكان هناك مجال لزيارة البقيع من النوافذ المطلة عليه من الشرفة الموازية له ممن لم يستطيع الحضور وقت الزيارة ومع ازدياد أعداد الزوار للمدينة مع فتح الزيارة طوال العام وتيسيرا لهم الأفضل أن تبقى بوابة البقيع مفتوحة طوال اليوم حتى المغرب وبذلك يخف الزحام الرهيب الذي يحدث في الفترة القصيرة التي يسمح فيها بزيارة البقيع للرجال.



شكل ٦: غلق بوابات البقيع وأداء الزيارة من الخارج للرجال والنساء.

وقراءة القرآن الكريم ووصول ثوابه للأموات جمهور العلماء أجمع على مشروعيتها لقول النبي الكريم «اقرأوا يس على موتاكم» وقد تعارف الناس على قراءتها للأموات في المقابر، وكذلك الدعاء للميت بعد الدفن، فقد كان النبي عليه أفضل الصلاة والتسليم إذا فرغ من دفن الميت وقف عليه فقال «استغفروا لأخيكم وسلوا له التثبيت فإنه الآن يسأل». والملاحظ التضيق للزوار في ساحتي البقيع فساحة الشرفة العلوية صممت لزيارة البقيع من خلال نوافذها المطلة عليه وبغلق البابين حرمتنا الزوار من النظر للبقعة المباركة «البقيع»، شكل

(٧)، أما الساحة السفلية حول مدخل البقيع فأصبحت مكان الدعاء والاستغفار لأهل البقيع، كما يلاحظ إطفاء أنوار الساحة بعد صلاة العشاء.



شكل ٧: الساحات المحيطة للبقيع.

المخالفات التي يقع فيها بعض الزائرين^١

يجب على الزائر أن يتحرى في زيارته موافقة سنة النبي ﷺ، وأن يحذر من الوقوع فيما يخالف ذلك مما يوقعه في الإثم أو ينقص أجره، ويوضح شكل (٨) بعض المخالفات التي تقع من بعض الزوار حتى يحذر الزائر من الوقوع فيها.



شكل ٨: بعض المخالفات التي تقع من بعض زوار البقيع.

لا تتمكن النساء من زيارة البقيع والتي منعهن منها الآن تماما مع التمسك بالرأي الواحد في هذا الأمر فدخل النساء في الإذن بزيارة القبور هو مذهب أكثر العلماء ومحلّه إذا أمنت الفتنة وحديث السيدة عائشة عن زيارتها لغير أخيها وغيره مما يستند إليه في جواز زيارة القبور للذكور والإناث وأن النهي منسوخ والناسخ لها حديثه الشريف المتواتر عنه «قد نهيتكم عن زيارة القبور فزوروها...» بالإضافة إلى منعهن من الزيارة يلجأ البعض منهن لمحاولة أداء النشاط من الأسوار الجانبية للبقيع وخاصة من الجهة الشمالية للمقبرة في أوقات الزيارة أو غيرها، شكل (٩)، مما يسبب تراحم وإعاقة للحركة سواء للمشاة أو المركبات بالمنطقة، مع ظهور مكثف للباعة الجائلين والمتسولين تبعا لذلك.

١ الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، الإدارة العامة للتوعية والتوجيه، الزيارة الشرعية لمقبرة البقيع.



شكل ٩: زيارة النساء من خارج الأسوار شمال البقیع على مدار اليوم.

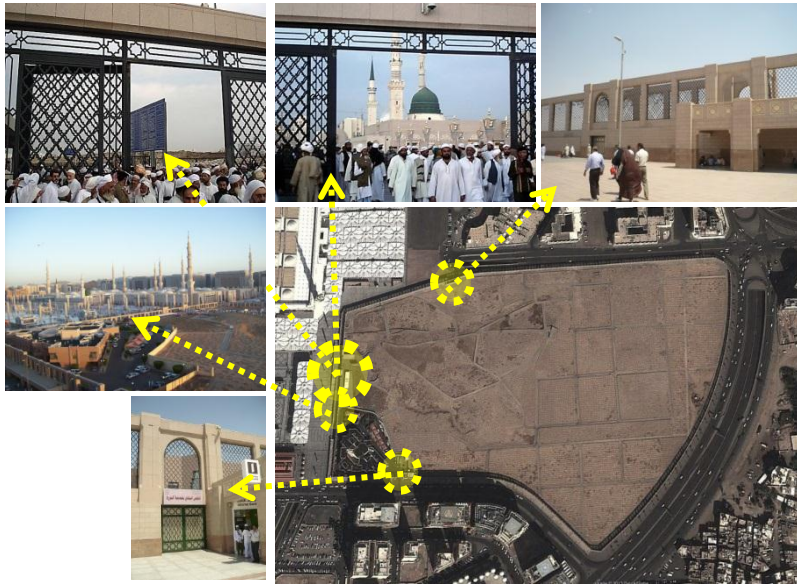
ويوضح الشكل (١٠)، الوضع الراهن لعملية التوعية والإرشاد بالمقبرة. حيث تقوم هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بإدارة عملية التوعية والإرشاد بالمقبرة عن طريق تواجد منسوبيها فى أوقات الزيارة المحددة طريق توزيع مطبوعات خاصة توضح الزيارة الشرعية للمقبرة من خلال تقديم بعض المعلومات عن البقیع وأهله وماينبغى عمله عند الزيارة والدعاء، والتصرفات الخاطئة والمنافية للشرع والتي تصدر عن بعض الزائرين. ويتم بث بعض الإرشادات عن طريق شاشتين للعرض فى حين وضع بعض الملصقات بطريقة بدائية لتوضيح مايتعلق بالزيارة وأهل البقیع. وتتركز اللوحات الإرشادية باللغات الرئيسية عند مدخل المقبرة بالدعاء لأهل البقیع، وإن خلت من كثير من المعلومات عن تاريخ البقیع وأهله وكذا آداب الزيارة والدعاء. وهو ما سيتم الإشارة إليه عند وضع الحلول والبدائل الهندسية لتنظيم وتسهيل زيارة البقیع.



شكل ١٠: توضيح الوضع الراهن للتوعية والإرشاد بمقبرة البقیع بالمدينة المنورة

مداخل ومخارج مقبرة البقیع

يوجد مدخل واحد رئيسي لمقبرة البقیع من الجهة الغربية مقابل الساحة الجنوبية للحرم النبوى حيث تخرج الجناز من بعد الصلاة عليها متوجهة مباشرة إلى البقیع للدفن، ويستخدم هذا المدخل للدخول والخروج فى نفس الوقت مما يسبب تضارب فى اتجاهات الحركة. ويوجد ثلاثة مداخل أخرى ثانوية بالجهات الأخرى، أحدهما جهة الشمال وهو مغلق ولا يستخدم والآخران من جهة الغرب والجنوب وهما يؤديان إلى مبنى تجهيز الجناز ولا يستخدمان فى الدخول أو الخروج من المقبرة. ومن الجهة الشرقية فلا توجد مداخل أو مخارج للمقبرة، شكل(١١).



شكل ١١: مداخل ومخارج مقبرة البقيع فى الوضع الراهن



شكل ١٢: يوضح التزامم الشديد والحشود المتجهه إلى البوابة الرئيسية للبقيع صباحة يوم عيد الفطر ١٤٣٤هـ

ويوضح الشكل (١٢) بعض مظاهر الزحام سواء عند المدخل وخاصة فى مواسم الأعياد حيث تكثر الأعداد الراغبة فى الزيارة سواء من زوار المدينة المنورة والمسجد النبوى الشريف أو من الأهالى المقبور أقاربهم بالبقيع، وفى داخل المقبرة يشتد الزحام عند المنطقة القديمة من المقبرة على يمين المدخل الرئيسى للمقبرة حول قبور زوجات وبنات رسول الله ﷺ، وبعض الصحابة والأئمة المقبورين فى هذه المنطقة، خاصة وأن قصور المعلومات واللوحات الإرشادية والتي توضح وتعرف بتاريخ البقيع وأهله وكذا بأداب الزيارة والدعاء، تدعو الكثير من الزوار إلى التزامم حول أعضاء الهيئة المكلفين بتنظيم الزيارة فى محاولة للحصول على بعض الأجوبة والمعلومات التى يبحثون عنها.



شكل ١٣: يوضح مظاهر الزحام عند المنطقة القديمة من المقبرة و مظاهر الزحام عند دخول الجناز و التجاوزات نتيجة للزحام

ويوضح الشكل (١٣) بعض مظاهر الزحام عند دخول الجناز واتباعها من العديد ممن يرغبون بزيارة البقيع في غير الأوقات المخصصة لذلك، والتجاوزات التي تحدث نتيجة لذلك من دخول لمتبعي الجنازة لمناطق الدفن والسير على القبور والجلوس عليها، وهى من الأمور المنهى عنها في إتباع الجناز وزيارة المقابر، اتباع لسنة المصطفى ﷺ والاهتداء بهديه.

الخدمات بمقبرة البقيع

تتركز الخدمات الموجودة في المقبرة عند البوابة الرئيسية فقط، وهى غير كافية وغير مناسبة سواء للأعداد الحالية والمقيدة بمواعيد محدودة لزيارة المقبرة أو المتوقعة عند إتاحة أوقات إضافية أو فتح الزيارة طوال اليوم. ويمكن حصرها في:

مظلة صغيرة محدودة المساحة فى مدخل المقبرة وعدد محدود للغاية من المقاعد أسفل المظلة.
عدد محدود من مشارب المياه وأحواض خاصة للإغتسال.
مجموعة من المظلات اليدوية والمعلقة أسفل المظلة لإستخدام الزوار.



شكل ١٤: الوضع الراهن للخدمات المتوافرة والمخصصة للزائرين وأماكن تواجدها داخل مقبرة البقيع.

وهذه الخدمات بالإضافة إلى عدم كفايتها أو مناسبتها للنشاط وعدم تناسب توزيعها على كامل مساحة المقبرة، فإنها ينقصها دورات المياه وتجهيزات ذوى الإحتياجات الخاصة وكبار السن وغيرها، من الخدمات الضرورية، شكل (١٤).

الطرق والممرات الداخلية بالبقيع:

من خلال الدراسة الميدانية تبين أن الطرق والممرات الداخلية بالبقيع لا تتناسب مع طبيعة وحجم النشاط، من حيث أنها طويلة ومتعرجة وذات عروض غير كافية فى حدود ٢متر، وتنقسم الطرق والممرات فى المقبرة إلى نمطين مختلفين ففى حين أنها متعرجة فى الجزء الغربى جهة المدخل الرئيسى للمقبرة، فإنها تتخذ النمط المنتظم فى الجزء الشرقى من المقبرة وهو النمط الأكثر مناسبة وتنظيماً لطبيعة النشاط، شكل (١٥)، ومن يشارك فى تشييع أي جثمان فى بقيع الغرقد يلاحظ وجود مشقة وذلك لطول المسافة من موضع الصلاة على الجنازة بالمسجد النبوي الشريف إلى بقيع الغرقد، حيث تزيد المسافة عن (٣٠٠) متر ثم بعد ذلك طول المسافة مرة أخرى داخل البقيع إلى القبر المعد للدفن تبعاً للمساحة الشاسعة والممرات المتعرجة الطويلة، خاصة إذا كان القبر قريباً من الجدار الشرقى مما يدعو إلى ضرورة البحث عن حلول جذرية تسهم فى التسهيل والتيسير على الناس ومنها نقل الجثمان فى عربات ذات مواصفات مناسبة.



شكل ١٥: الوضع الراهن للطرق والممرات بمقبرة البقيع بالمدينة المنورة

خلاصة تحليل الوضع الراهن

فيما سبق تم استعراض الوضع الراهن من خلال الإستبانة للأراء الزوار والرصد الميدانى والتحليل فى الأوقات والمواسم المختلفة بالمدينة المنورة، وكذا تحديد أهم المشاكل المرتبطة بالوضع الراهن وأماكن الزحام والحرج وأوقاتها والأسباب المؤدية الى ذلك، والتي يجب أن تؤخذ فى الإعتبار عند وضع بدائل الحلول المختلفة وإختيار البديل الأفضل. ويمكن تلخيص المشاكل المرتبطة بزيارة البقيع بالمدينة المنورة فيما يلى:

مشاكل الأمن والسلامة

وتعد على رأس الأولويات التي يسعى الجميع إلى معالجتها ووضع الحلول العاجلة والسريعة والجذرية لها بما يحقق الأمن والسلامة لزوار مقبرة البقيع بالمدينة المنورة، وتمكين كبار السن وذوى الإحتياجات من زيارة مقبرة البقيع والدعاء لأهله.

مشاكل إدارية وتنظيمية

تتنوع المشاكل الادارية والتنظيمية المرتبطة بعملية إدارة الزيارة لمقبرة البقيع بالمدينة المنورة، ومن أهمها:

التصرفات الخاطئة للزوار والتي يعاني منها القائمين على تنظيم الزيارة والتي يصعب مراقبتهم ومنعهم.. قلة القائمين على عملية الإدارة والتنظيم وصعوبة أداء عملهم بكفاءة عالية داخل المقبرة واثناء الزيارة نتيجة تواجدهم داخل مساحة كبيرة وضيق الممرات بطريقة لا تسمح بتعدد الخطط التشغيلية وعمليات التفويج.

الأبعاد الثقافية والاجتماعية للزوار وعدم درايتهم بأداب الزيارة والدعاء وصعوبة التعامل معهم. التأثير السلبي لإنعدام الخدمات تقريبا مما يترتب عليه كثير من المشاكل على العملية الإدارية والتنظيمية. قلة الأوقات المخصصة وضيق المدة المحددة للزيارة نتيجة لعمليات الفتح والإغلاق وإخلاء المقبرة من الزوار. وجود مدخل ومخرج واحد لزيارة المقبرة ودخول الجنائز واتباعها لعدد كبير من الزوار لغير غرض الدفن وإنتهاز الفرصة لفتح المقبرة للدفن لأداء الزيارة فى غير الأوقات المخصصة للزيارة.

الحلول والمقترحات

من خلال المحور الأول والثانى تم إستعراض وتحليل الوضع الراهن لمقبرة البقيع وعملية الزيارة وآراء الزوار المختلفة، وتم التعرف على مشكلاتها وأماكن الزحام والحرص فيها وأوقات الزيارة الحالية لها. وفى الجزء الثالث من الدراسة وللتغلب على هذه المشكلات سيتم وضع حلول ومقترحات هندسية وادارية لتسهيل زيارة مقبرة البقيع، لتمكين زوار المقبرة من إحياء سنة النبى ﷺ فى زيارة البقيع والدعاء لأهله.

المرتكزات التصميمية

من خلال الدراسات السابقة ونتائج الإستبانة والملاحظة الميدانية تم حصر المرتكزات التصميمية لتسهيل زيارة البقيع:

تنظيم حركة الدخول والخروج لزيارة المقبرة وذلك بتطوير حلول هندسية وادارية لتلافى الزحام والتصرفات الغير شرعية وأداء زوار البقيع لزيارتهم لكامل المقبرة فى أمان وسهولة ويسر. اتاحة الفرصة لأكبر عدد من الزوار لأداء الزيارة والدعاء للمقبورين، مع عدم التداخل فى الحركة والمداخل والمخارج مع حركة الجنائز طوال اليوم وفصل نشاط الدفن عن الزيارة فى نفس أوقات الزيارة المحددة المتاحة.

اتاحة الفرصة لكبار السن وأصحاب الاحتياجات الخاصة للزيارة، بتوفير التجهيزات الخاصة لهم. وضع الإرشادات والمعلومات الكافية فى المكان المناسب للزوار فيما يتعلق بتاريخ المقبرة والمقبورين فيها والتعريف بأداب الزيارة والدعاء للموتى بصورة تتناسب وتعاليم ديننا وبعيدا عن التصرفات الخاطئة والغير شرعية.

تقليل الحاجة إلى زيادة العنصر البشري والمتمثل فى المنوط بهم تنظيم زيارة بالمقبرة. اتاحة الوقت الكافى لعمليات تجهيز القبور اللازمة للدفن بكفاءة عالية تتلائم مع مكانة وقدسية المكان.

بدائل الحلول المقترحة والمفاضلة بينها

الحلول الهندسية:

تعتمد الفكرة التصميمية لبدائل الحلول الهندسية لتسهيل زيارة البقيع بالمدينة المنورة كلها على إنشاء مسار الزيارة بالكامل من خارج المقبرة، وتحديدًا على المحيط الخارجي للمقبرة وعلى ارتفاع حوالي ٤ أمتار عن منسوب الأرضية الداخلية للمقبرة، ويُنحصر الاختلاف في البدائل على تحديد شكل المسار وطوله والجهات المختلفة الموجود بها.

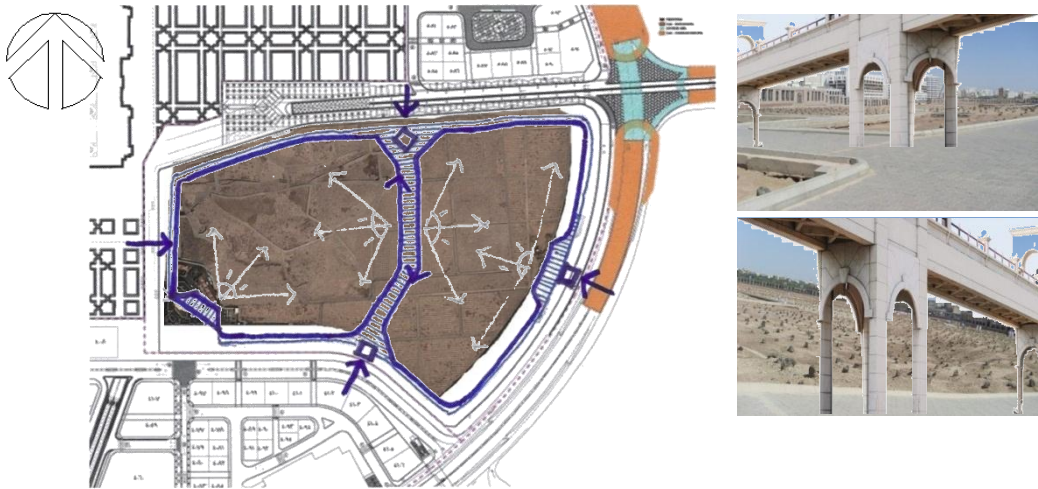


شكل ١٦: المحيط الخارجي لمقبرة البقيع

الحلول الإدارية والارشادية

وهي ما يتعلق بتنظيم وإدارة عملية زيارة مقبرة البقيع بالمدينة المنورة والإرشاد والتوعية لكيفية الاستدلال والأداء السليم والمنظم لتوفير الأجواء والنظم اللازمة لأداء الزوار لزيارتهم بهدوء وطمأنينة. ومن خلال المرتكزات التصميمية السابقة يمكن التركيز على ثلاثة أو أربعة من بدائل الحلول المقترحة وهي:

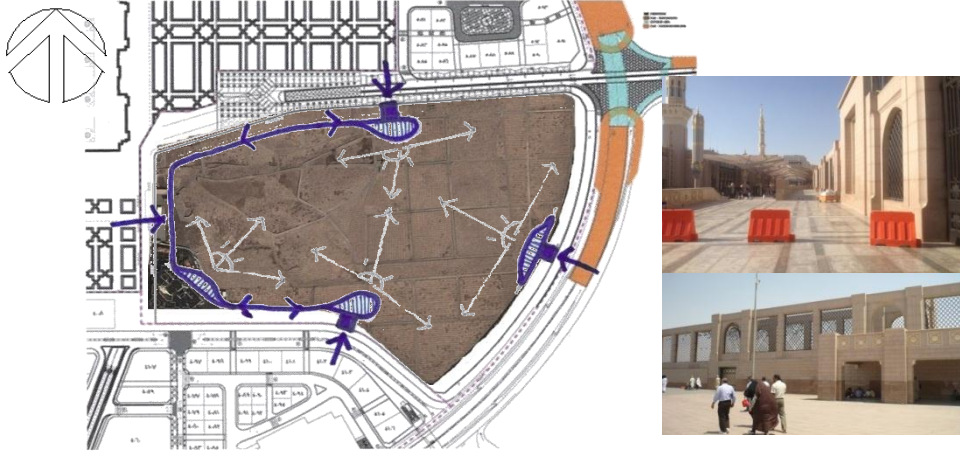
البديل الأول



شكل ١٧: البديل الأول: يوضح مسار الزيارة على كامل محيط المقبرة ويمر داخلها.

يكون مسار الزيارة على كامل محيط المقبرة من الجهات الأربع، وكذا مسار داخلي مرتفع يشكل محدا طبيعيا للجزء القديم من المقبرة والذي يتميز بطرقاته المتعرجة عن الجزء الجديد ذو الطرقات المنتظمة. ويتميز هذا البديل بإمكانية الوصول إلى جميع أجزاء المقبرة مما يثرى عملية الزيارة والتعرف على مكونات المقبرة التاريخية والمقبورين فيها من آل البيت والصحابه والأئمة والصالحين.

البديل الثاني:

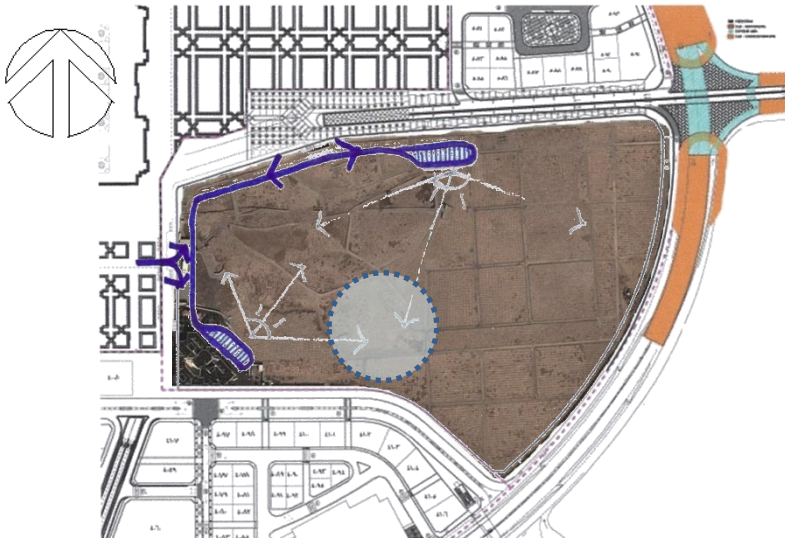


شكل ١٨: البديل الثاني: ويكون التركيز فيه على المنطقة القديمة من المقبرة مع إتاحة الفرصة لزيارة جميع أجزاء المقبرة بدون أعمال إنشائية كبيرة.

يكون مسار الزيارة محدا في الجزء القديم من المقبرة وهو موجود جزء كبير منه حاليا بطول الضلع الغربي جهة المدخل الحالي للمقبرة وجزء من الضلع الشمالي، وتمثل الإضافة في التراسات المطلة وخاصة على المنطقة القديمة من المقبرة والمقبور بها معظم آل البيت من زوجات وبنات النبي ﷺ، وهو الجزء الأكثر زحاما من المقبرة ويمثل عبئا كبيرا على تنظيم الزيارة ويتم غلق ممرات الزيارة له في جميع الأوقات لما تشهده من تصرفات خاطئة من الزوار. مع إضافة منصة خلفية من الجهة الشرقية.

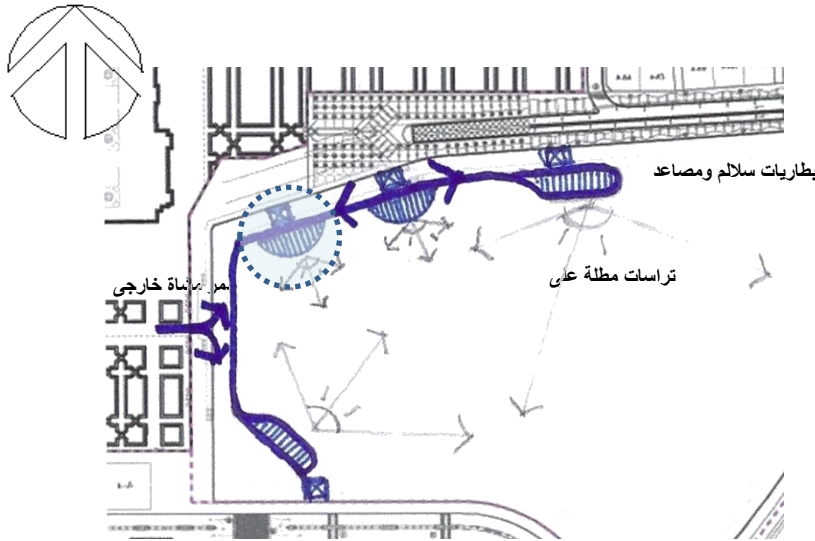
البديل الثالث:

يكون مسار الزيارة محدا فقط في الجزء القديم من المقبرة، ويتكون من مسار عريض وتراسات كبيرة من الناحية الشمالية والجنوبية الغربية والإستفادة من المنطقة المخصصة لمبنى الجناز والى تطل مباشرة على المنطقة القديمة للمقبرة والمقبور بها معظم آل البيت من زوجات وبنات النبي صلى الله عليه وسلم، وهو الجزء الأكثر زحاما من المقبرة ويمثل عبئا كبيرا على تنظيم الزيارة ويتم غلق ممرات الزيارة له في جميع الأوقات لما تشهده من تصرفات خاطئة من الزوار.



شكل ١٩: البديل الثالث ويكون التركيز للزيارة فيه على المنطقة القديمة من المقبرة

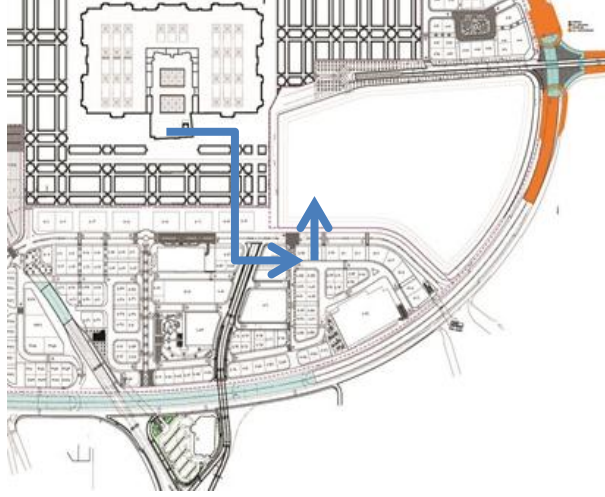
البديل الرابع:



شكل ٢٠: البديل الرابع بزيادة عدد تراسات المشاهدة للمقبرة على طول ممر الزيارة

ويمكن الجمع بين البديل الرابع وأى من البدائل الثلاث السابقة، حيث تنحصر الفكرة التصميمية على زيادة عدد تراسات المشاهدة للمقبرة على طول ممر الزيارة ومن خلال فتحات فى السور الحالى للمقبرة، مما يساعد على زيادة الإستيعابية لممر الزيارة ويخفف الضغط على التراسات الرئيسية.

فصل مسار الزيارة عن مسار الجنائز



شكل ٢٣: مسار الجنائز المقترح

ويعتبر من أهم الحلول المكتملة لتسهيل الزيارة للمقبرة، لاتباع عدد كبير من المصلين للجنائز بغير الغرض من ذلك لإنتهاز الفرصة لدخول المقبرة في غير الأوقات الزيارة. ومع الحلول التصميمية يتبقى فصل مسار الجنائز لإكمال الصورة المطلوبة، وكما هو موضح بالشكل (٢٣)، يكون الخروج بالجنائز بعد الصلاة عليها على عربات كهربائية خاصة مجهزة لحمل الجثامين وأهل المتوفين والتوجه بها للدخول من البوابة الموجودة في الجهة الجنوبية من المقبرة من خلال مبنى تجهيز الجنائز.

٣-٨ / الاعتبارات المختلفة الواجب توافرها عند اختيار البديل الأفضل

بصفة عامة فإن عملية استبعاد أي بديل يتطلب ضرورة تحديد الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدام كل بديل ومدى اتفاق هذا البديل مع الأهداف والقيود المفروضة .

تقدير احتياجات كل بديل فني من العمليات الإنشائية والمدنية المعقدة والتي تتطلب وقت وجهد كبير لعملية التنفيذ بما لا يتلائم مع طبيعة وتشغيل المكان ونسبة الإقبال والإشغال به.

تحديد الآثار الإيجابية والسلبية لكل بديل علي البيئة المحيطة، ومدى قدرة البدائل علي تحقيق الجودة المستهدفة في ظل القيود الموجودة. ويتم اختيار البدائل التي تحقق الأهداف التي تتمتع بوزن نسبي أكبر في ظل القيود.

الأمان في التشغيل ومقدار الآثار السلبية علي البيئة التاريخية والتراثية. وإحتمالية تلفها أو عدم الحفاظ عليها عند محاولة تعديلها تعتبر من المحددات الرئيسية عند اختيار البديل الملائم.

الطاقة الاستيعابية لكل بديل من أعداد الزوار ومدى ملائمتها مع حجم الطلب المتوقع. جودة الخدمات المقدمة في نطاق استخدام كل بديل، والاحتياجات من القوى العاملة و درجة المهارة المطلوبة.

وللوقوف على الإيجابيات والسلبيات لكل من البدائل المطروحة تم المقارنة بينها لإختيار الحل الأفضل، وتم إختيار ثلاثة قيم للمفاضلة:

القيمة: (+) وتمثل توافر معيار المفاضلة للبديل.

القيمة: (-/+) وتمثل تساوى توافر وعدم توافر معيار المفاضلة للبديل.

القيمة: (-) وتمثل عدم توافر معيار المفاضلة للبديل.

أوجه المقارنة	البديل الأول	البديل الثانى	البديل الثالث	البديل الرابع
حل جذرى	+	+	+	+
الإتفاق مع الأهداف المرجوة	+	+	+	+
الإتفاق مع القيود المفروضة	-/+	+	+	+
الإمكانية الفنية	-/+	+	+	+
عدم التأثير السلبي على البيئة التراثية	-/+	+	+	+
قلة حجم الأعمال الإنشائية	-/+	-/+	+	-/+
التأثير على البيئة المحيطة	+	+	+	+
الأمان فى التشغيل	+	+	+	+
زيادة الطاقة الإستيعابية	+	+	+	+
جودة مستوى الخدمة المقدمة	+	+	+	+
قلة الإحتياج إلى القوى العاملة	+	+	+	+
درجة المهارة والتدريب	+	+	+	+
الأفضلية	**	***	****	***

جدول ١: يوضح المقارنة بين بدائل الحلول الأربع، المصدر: الباحث

ومن خلال المقارنة أتضح أن أفضل الحلول وهو الحل الثالث وهو البديل المختار، وقد حقق أعلى القيم فى المقارنة والمفاضلة بين البدائل المختلفة، ويليه البديل الثانى والرابع فالبديل الأول.

الحلول الإدارية والإرشادية

وهى ما يتعلق بتنظيم وإدارة عملية زيارة مقبرة البقيع بالمدينة المنورة والإرشاد والتوعية لكيفية الاستدلال والأداء السليم والمنظم لتوفير الأجواء والنظم اللازمة لأداء الزوار للنشاط بهدوء وطمأنينة، وتعد التوعية والإرشاد من العناصر الهامة كذلك فى تحسين التشغيل والإدارة متمثلة فى توضيح كل ما يتعلق بعملية الزيارة والمواعيد المحددة لها والمداخل والمخارج المخصصة لذلك وكيفية تجنب الأخطاء والمحظورات التي يمكن أن يقع فيها الزوار بما يتناسب مع مكانة وقدسية المكان.

وتتمثل أهداف التوعية والإرشاد الاعلامي في تزويد زوار البقيع بالتوجيهات الضرورية، والمعلومات العامة وذلك تلافياً للسلوكيات الخاطئة السابق ذكرها والناجمة من نقصان المعلومات عند الزوار.

الخلاصة والتوصيات

يجب التعامل مع تطوير مقبرة البقيع ووضع الحلول المختلفة لإحياء سنة النبي ﷺ وتسهيل زيارتها لأخذ العظة وتذكر الموت والدعاء لأهلها بأساليب عمرانية وهندسية مناسبة ذات كفاءة عالية، تواكب أهمية ووظيفة وروحانية هذه البقعة من المدينة المنورة ومجاورة المسجد النبوي الشريف. وفى هذا الإطار يتعين وضع الحلول الفنية والإدارية والإرشادية والبرامج التشغيلية بطريقة متوازنة تتوافق وتلتزم بالرؤية وبمبادئ والأساليب المتطورة التى تقترحها هذه الدراسة مع توفير الخدمات المناسبة بما يبرز تميز وروحانية الزيارة الشرعية للمقبرة، ومن أهم النتائج والتوصيات مايلي:

١. ضرورة وضع خطة متكاملة وحلول فنية وإدارية وتشغيلية لتسهيل الزيارة لمقبرة البقيع.
٢. إختيار أفضل الحلول من حيث الكفاءة فى التشغيل وزيادة الطاقة الإستيعابية وتحسين عملية الزيارة بما يحقق الأمن والهدوء للزوار وتمكينهم من أداء زيارتهم فى سهولة ويسر.
٣. أهمية أن تكون الحلول المختارة صحيحة وسليمة ومتكاملة ومتناسقة من تحديد الطاقة الاستيعابية للمنشأة وللوسيلة والمرافق والخدمات والمساحات والإمكانات المتوفرة.
٤. أهمية وضع وتوافق الخطط المستقبلية لتطوير المنطقة المحيطة بالبقيع مع الحفاظ على البيئة التاريخية والتراثية للمقبرة وبما يحقق الإنسيابية والمرونة والسلامة وفقاً للمعايير التى تضمن ذلك.
٥. العمل من خلال إيجاد حلول إبداعية لتلافي المشاكل المتكررة والخروج من الصندوق التقليدي فى التفكير.
٦. أهمية تدريب القائمين على تنظيم زيارة البقيع من رجال الأمن ومنسوبي هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر.
٧. تطوير البرامج التوعوية والإرشادية للزوار المعتمرين والحجاج من بلادهم بما يتناسب ومكانة وقديسية المشاعر.
٨. ضرورة إدراج الحلول الهندسية والإدارية المقترحة لتسهيل زيارة مقبرة البقيع بالمدينة المنورة فى إطار منظومة إدارة الحشود و التفويج بما يحقق التوازن والتناسب بين العناصر المختلفة لمنظومة الحج.

المراجع:

١. عمارة وتوسعة المسجد النبوي الشريف عبر التاريخ، ناجي الأنصاري، الطبعة الأولى ١٤١٦ هـ/ ١٩٩٦ م
٢. "تاريخ معالم المدينة المنورة قديماً وحديثاً"؛ أحمد ياسين أحمد الخياري، تعليق وإيضاح: عبيدالله كردي، ١٤١٠ هـ.
٣. "التاريخ الشامل للمدينة المنورة"؛ د. عبدالباسط بدر، المدينة المنورة، ١٤١٤ هـ.
٤. "تاريخ المسجد النبوي الشريف"؛ محمد إلياس عبدالغني، ١٤١٦ هـ - ١٩٩٦ م.

٥. آثار المدينة المنورة؛ عبدالقدوس الأنصاري، المكتبة العلمية بالمدينة المنورة، ١٤٢٠ هـ.
٦. "الأحاديث الواردة في فضائل المدينة"، جمع ودراسة: د.صالح بن حامد بن سعد الرفاعي، وهو رسالة الدكتوراه من الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، نشر مركز خدمة السنة والسيرة بالمدينة المنورة ١٤١٣ هـ.
٧. "أطلس [1] المدينة المنورة"؛ د. محمد شوقي مكي، جامعة الملك سعود، الرياض، ١٤٠٥ هـ.
٨. "تاريخ المدينة"؛ قطب الدين محمد بن علاء الدين النهرواني، دار الكتب العلمية، ١٤١٧ هـ.
٩. هيئة تطوير المدينة المنورة
١٠. الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي
١١. أرشيف دراسات معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة
١٢. Almadinah Almunawarah Encyclopedia

مكة المكرمة والمدينة المنورة مدينتان ذكيتان

دراسة تخطيطية

د.م. سامي بن ياسين برهمين

المستشار بمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

الملخص

مكة المكرمة و المدينة المنورة سيطان دائما مقصد ملايين المسلمين من شتى انحاء العالم، وتشهد المدينتان المقدستان في الوقت الراهن تطورا هائلا في البنية التحتية والفوقية وفق مخطط شامل معتمد بالتزامن مع تنفيذ أكبر توسعة في التاريخ للمسجد الحرام و المسجد النبوي، ومع التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصالات و تقنية المعلومات و دعم الدولة للتحويل نحو الحكومة الالكترونية واقتصاد المعرفة. فان ذلك يمثل فرصة ثمينة لتطوير المدينتين المقدستين لتصبحان من المدن الذكية رغم بعض التحديات التي تم التعرف عليها للتقليل من آثارها. هذا البحث ناقش مفهوم المدينة الذكية والتعريفات والمصطلحات السائدة عالميا ذات العلاقة حيث تم تبني خطة و نموذج تخطيطي عام للمدينة الذكية يناسب اوضاع مكة والمدينة ليكون ذلك بمثابة أجندة عمل يستفيد منها الباحثون والاشخاص والجهات ذات العلاقة لتوحيد الجهود وعدم تشتيتها في مجال التطوير الشامل للمدينتين المقدستين.

مقدمة:

لأن مكة المكرمة و المدينة المنورة ستيطان دائما مقصدا لملايين المسلمين من شتى أنحاء العالم لأداء الحج و العمرة و الزيارة و لأنّ المدينتين المقدستين تشهدان في الوقت الراهن تطورا هائلا في البنية التحتية والفوقية بالتزامن مع تنفيذ أكبر توسعة في التاريخ للمسجد الحرام و المسجد النبوي، ويتم تشييد منظومات متكاملة للنقل العام والطرق و تطوير الأحياء العشوائية و مشاريع العناية بالبيئة و الإسكان و المرافق العامة ... الخ. ومع التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصالات و تقنية المعلومات و دعم الدولة لمؤسساتها للتحويل نحو الحكومة الالكترونية. فان ذلك يمثل فرصة ثمينة لتطوير المدينتين المقدستين لتصبحان من المدن الذكية، وكان لابدّ من إعداد هذه الدراسة لأنّ عدم توحيد المفاهيم التخطيطية لدى المسؤولين عن تطوير وإدارة المدن يؤدي إلى الفوضى العمرانية و تشتت الجهود و هدر الموارد.

منهجية وتساؤلات الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي في هذا البحث لمناقشة مفهوم المدينة الذكية و التعريفات والمصطلحات السائدة عالميا ذات العلاقة، بهدف إعداد خطة و نموذج تخطيطي عام للمدينة الذكية يناسب أوضاع مكة

المكرمة و المدينة المنورة ليكون ذلك بمثابة خارطة طريق وأجندة عمل يستفيد منها الباحثون و الأشخاص والجهات من ذوي العلاقة - و منها معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج و العمرة - للعمل سويًا دون تعارض على أن تكون كل من مكة المكرمة و المدينة المنورة مدينتين ذكيتين. و سوف يجيب البحث على بعض الأسئلة المهمة مثل :لماذا ينبغي أن تكون مكة المكرمة و المدينة المنورة مدينتين ذكيتين ؟. ما هي الفرص و الموارد المتاحة لتحقيق ذلك ؟ كيف يمكن تجاوز التحديات و معوقات التنفيذ ؟ و في نفس السياق سيتم مناقشة جملة من الموضوعات ذات الأهمية في مجالات التنمية بمفهومها العام و تخطيط المدن و التطوير العمراني على وجه الخصوص. و من أجل ربط ما يتم مناقشته في مجال التخطيط الشامل للمدن عالميا مع تجربة محلية رائدة فسوف يستفيد الباحث من تجربته الشخصية في إعداد المخطط الشامل لمكة المكرمة و المشاعر المقدسة و المشاركة في إعداد المخطط الشامل للمدينة المنورة في شرح أهم مكونات المخططين المعتمدين رسميا في عام ١٤٣٤هـ مع التركيز على بعض مخرجات مخطط المدينة المنورة و توضيح أهمية الإستفادة منه.

المناقشة:

فكرة المدن الذكية تم تطبيقها في مدن عديدة من العالم بما يخدم المناطق التي طُبِق المفهوم فيها وباختيار الوسائل التي تدعم إقتصاد وصناعة تقنية المعلومات فيها. و أول استخدام لمصطلح المدينة الرقمية أو الذكية كان في المؤتمر الأوروبي للمدينة الرقمية عام ١٩٩٤، وبعدها تم تدشين مشروع المدينة الرقمية الأوروبية، حيث تبنت السلطات الأوروبية بشكل أساسي مدينة أمستردام كمدينة رقمية تلتها مدينة هلسنكي. و في أمريكا تمت محاولات لإعلان بعض المدن الرقمية إلا أن معظمها أخذ الطابع التجاري وليس الطابع الشامل للمدينة (١٠). و مع أن المدينة الذكية موجودة كظاهرة منذ أكثر من عقد من الزمن، إلا أن مصطلح المدينة الذكية يعتبر مصطلحاً حديث التداول وعادة ما يختلط مع مفهوم الحكومة الالكترونية. وقد ورد في كثير من البحوث و الموسوعات و تقارير مراكز دراسات الأبحاث التكنولوجية عدد من التعريفات للمدينة الذكية أو المدينة الرقمية (١٠)، منها: المدينة الذكية هي : "الحاضرة ذات الروابط الإتصالية و الهندسة الشبكية التي تحكم من قبل قطاع تقنية المعلومات لتنفيذ عمليات تبادل المعلومات".

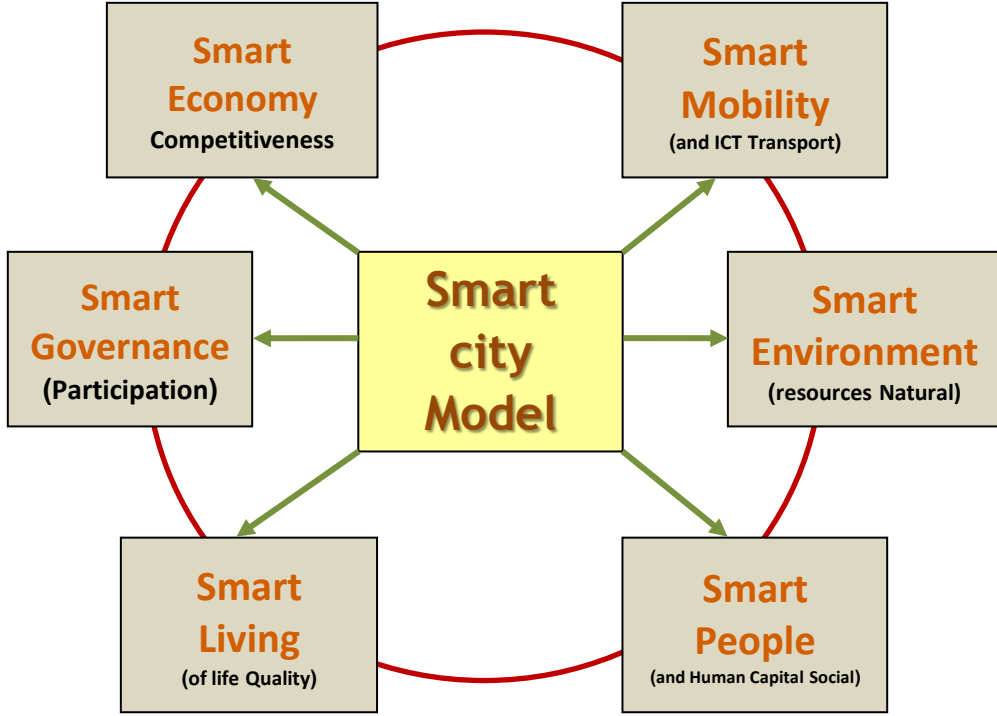
وأيضا المدينة الذكية هي : " محاكاة شاملة تعتمد على تقنية الشبكة العنكبوتية لتنفيذ الوظائف الاعتيادية لقاطني المدن بطريقة إلكترونية الطابع و ينفذها أشخاص طبيعيين في مدينة عادية". ومفهوم آخر أن المدينة الذكية هي : "مدينة معرفة"، أو "مدينة رقمية"، أو "مدينة إيكولوجية"، تعتمد خدماتها على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات، مثل أنظمة مرور ذكية تدار آليا وخدمات إدارة الأمن المتطورة و أنظمة تسيير المباني واستخدام التشغيل الآلي في المكاتب و المنازل واستخدام عدادات للفوترة و التقارير(١٣). و تفسر موسوعة ويكيبيديا مصطلح الذكاء المكاني للمدن بأنه يشير إلى العمليات المعلوماتية و الإدراكية، مثل جمع المعلومات و معالجتها و التنبيه الفوري لما يجري من أحداث، و التنبؤ، و التعلّم، و الذكاء الجماعي، و حل المشكلات المتنوعة بشكل تعاوني. و يرمز التركيز على البعد "المكاني" إلى أن الفضاء (المعلوماتي) و التكتل (المكاني/العمراني) هما بمثابة شروط مسبقة لهذا النوع من الذكاء. و يشير

المفهوم كذلك إلى زيادة انتشار واستخدام تكنولوجيا المعلومات في البيئات المؤسسية والاتصالات والعلوم والإبتكارات والبنية التحتية المادية المتكاملة للمدن لزيادة القدرة على حل المشكلات في المجتمع و تنميته. ومن هذه التعريفات يمكن القول بأن المدينة الذكية هي مدينة مرتبطة بالجغرافيا (وليس الافتراض الجغرافي)، وأنها مدينة يكون مستخدموها و روادها هم الأشخاص الإعتياديين وليست مقتصرة على متخصصي الحاسوب والشبكات. ومن محفزات بروز ظاهرة المدينة الذكية تسارع الإختراعات في مجال تقنية الحاسوب والمعلومات والاتصالات واسعة النطاق ونضوج تقنية أنظمة المعلومات الجغرافية التي ساهمت في تسهيل ربط التجمعات السكانية ببعضها. المدينة الذكية إذا : مفهوم أكثر اتساعا من المدينة الرقمية، فالمدينة الذكية هي تلك التي تكون قادرة على الربط بين رأس المال الطبيعي مع رأس المال الاجتماعي و تقوم بتطوير خدماتها وبنيتها الأساسية بشكل جيد. بمعنى أن تكون قادرة على أن تدمج بين التكنولوجيا والمعلومات، والرؤية السياسية، في برنامج مترابط للتنمية الاجتماعية و العمرانية (٩). لذا فإنه من الخطأ الإعتقاد بأن إيجاد مدينة ذكية يتطلب فقط ضخ استثمارات في مجال تكنولوجيا المعلومات، ولكن من الأشياء الأكثر أهمية لجعل المدينة ذكية هو العمل على مواجهة ومعالجة الصعوبات التي تواجه عملية تغيير أفراد المجتمع و المستفيدين كافة، وطرق العمل القائمة وتحويلها لتستخدم هذه التكنولوجيات حتي يمكن إيجاد مدن ذكية. ناهيك عن أهمية تكامل وجودة البنية التحتية والفوقية للمدينة .

و بناء على ما تقدم يمكن القول بأنّ المدينة الذكية هي " المنطقة الحضرية المتقدمة التي تخلق تنمية إقتصادية مستدامة ونوعية حياة عالية من حيث التميز في مجالات رئيسية أهمها: الإقتصاد، والنقل، والبيئة، والسكان والمعيشة والحوكمة". إنّ التميز في هذه المجالات الرئيسية يمكن أن يتحقق من خلال قوى رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي، والهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ورغم أن التركيز الرئيسي لمفهوم المدن الذكية لازال ينصب على دور الهياكل الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنّه في الآونة الأخيرة اتجهت الكثير من البحوث إلى الإهتمام بشكل أكبر بتطبيقات هذا المفهوم ومدى دوره في تطوير رأس المال البشري والتعليم، ورأس المال الاجتماعي وتطوير النواحي البيئية الطبيعية والمبنية بحيث يكون تطبيق مفهوم المدينة الذكية هو القاطرة للنمو الحضري السليم و التنمية بصفة عامة، (وهذا ما يرمي إليه هذا البحث).

هذا ويمكن التعرف على المدن الذكية على من خلال ستة خصائص رئيسية لها تتمثل في: أقتصاد ذكي؛ تنقل ذكي؛ بيئة ذكية؛ مجتمع ذكي؛ بيئة معيشية ذكية؛ وأخيراً حوكمة ذكية (الحكم الرشيد الذكي). أنظر الشكل رقم (١).

هذه الخصائص الستة للمدينة الذكية وثيقة الإتصال مع النظريات الإقليمية الكلاسيكية التقليدية والجديدة للنمو الحضري للمدن والتنمية بصفة عامة، وتستند هذه الخصائص على العناصر التالية: نظريات القدرة التنافسية الإقليمية للمدن، إقتصاديات النقل وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الموارد الطبيعية / البيئة، رأس المال البشري والاجتماعي،



نوعية الحياة، مشاركة أفراد المجتمع في إدارة المدن. و لقد حددت بعض الدراسات مؤشرات لقياس خصائص المدن الذكية (١) وهي:

مؤشرات قياس الإقتصاد الذكي Smart Economy

الروح الإبداعية، العمل الحرّ المتميز بروح الاقدام، الصورة الإقتصادية والعلامات التجارية، معدل الإنتاج، مرونة سوق العمالة، التعمق الدولي، القدرة على النحول

مؤشرات قياس النقل / التحرك الذكي Smart Mobility

درجة سهولة الحركة والتنقل والوصول على المستوى المحلي للمدينة، درجة سهولة الحركة والتنقل والوصول على المستوى الدولي والإقليمي والداخلي والخاص، درجة توافر بنية تحتية قوية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT). درجة توافر أنظمة النقل العام الآمنة والإبداعية والمستدامة.

٣) مؤشرات قياس البيئة الطبيعية الذكية Smart Environment جاذبية الحالة البيئية الطبيعية، مستوى التلوث، الحماية البيئية، الإدارة المستدامة للموارد الطبيعية.

٤) مؤشرات قياس البيئة المعيشية الذكية Smart Living

الخدمات الثقافية والترفيهية، الخدمات الصحية، الخدمات الأمنية، مستوى البيئة السكنية، الخدمات التعليمية، الجاذبية السياحية، التماسك والترابط الإجتماعي.

٥) مؤشرات قياس سكان المجتمع الذكي Smart People

مستوى التأهيل العلمي والمعرفي لأفراد المجتمع، الإقبال على التعلم طوال الحياة، التعدد والتنوع الاجتماعي والعرقى في المجتمع، المرونة، الإبداع، العالمية (التعامل مع العالم الخارجي) / انفتاح الذهن والعقل، المشاركة في الحياة العامة .

مؤشرات قياس الحوكمة الذكية Smart Governance

المشاركة المجتمعية في إتخاذ القرارات، الخدمات العامة والاجتماعية، الإدارة الرشيدة الشفافة، الاستراتيجيات والمنظورات السياسية الواضحة.

و تمثل هذه المؤشرات نقاطا مهمة يجب أخذها في عين الاعتبار في عملية التخطيط الشامل للمدن ويمكن استخدامها أيضا في المقارنة والمفاضلة بين المدن في مستوى جودة الحياة.

لماذا ينبغي أن تكون مكة المكرمة و المدينة المنورة مدينتين ذكيتين (اهمية البحث)؟

مكة المكرمة و المدينة المنورة مدينتان مقدستان يقصدهما ملايين الزوار سنويا. إن قدوم و تواجد مثل هذه الأعداد من المسلمين بمختلف خصائصهم الديموغرافية و الثقافية و الإقتصادية ... الخ. يستوجب توفير و تهيئة و تقديم كافة المرافق و الخدمات اللازمة لهم و للمقيمين. إن استخدام التقنية الحديثة في الإدارة و الإتصالات مثل الاتجاه نحو الحكومة الالكترونية و استخدام التطبيقات المختلفة لأجهزة الهواتف الذكية أصبحت منتشرة و من ضرورات الحياة في الوقت الحاضر و تستخدم بشكل متنامي من مقدمي الخدمة و متلقيها في مكة المكرمة و المدينة المنورة. و الملاحظ لصناعة السياحة / الضيافة عالميا يجد أن هناك اتجاها كبيرا نحو أن تكون المدن (والأماكن) التي يقصدها السياح مدنا ذكية ذات بنية تحتية متكاملة لكي يستفيد المقيمون بها و زوارها من مختلف التقنيات ذات العلاقة أقصى استفادة (انظر السياحة الذكية) في اختيار ما يناسبهم من سكن و نقل و مطاعم و ثقيف و ترفيه حيث يقوم السائح بإدخال معلوماته الشخصية مثل العمر و الدخل و الحالة الصحية و الإجتماعية ... الخ. إلى بعض التطبيقات المتاحة من خلال الأجهزة الحاسوبية و الهواتف الذكية لكي تقوم تلك التطبيقات باقتراح حزمة متكاملة من كل ما يحتاجه السائح و يناسبه من خدمات (٢)، بل و تقترح عليه المواعيد المناسبة لتنقلاته و الحجز لأماكن الجذب السياحي و غير ذلك من التسهيلات. إن المرافق و الخدمات التي يحتاجها الحاج و المعتمر و الزائر للمدينتين المقدستين تشبه الى حد كبير تلك التي تقدم في صناعة الضيافة عالميا، إلا أن رحلة الحج و العمرة و الزيارة تتميز بخصائص تختلف عن السياحة كون أنها ترتبط بعبادات و أداء لشعائر محددة مكانا و زمانا و كيفية أن يؤديها الجميع سويا، مما يستوجب حسن الإدارة و التشغيل للأماكن التي يكثر فيها الازدحام تفاديا لوقوع الحوادث، ثم للتسهيل و التيسير للحجاج و الزوار و تنظيم وجدولة أوقات تنقلاتهم و راحتهم و تواصلهم مع ذويهم و أعمالهم. كل ذلك يقتضي أهمية المسارعة للإستفادة القصوى من تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و تطوير المرافق و بالتالي التوجه نحو المدن الذكية.

ما هي الفرص و الموارد المتاحة لتحقيق ذلك ؟ و ما هي التحديات و معوقات التنفيذ ؟

إن الفرص والموارد المتاحة حالياً لكي تتطور مكة المكرمة و المدينة المنورة لمدينتين ذكيتين فرص ثمينة ومتعددة وقلما تتكرر، و من المهم استغلالها والإستفادة منها أقصى استفادة لصالح المدينتين المقدستين، و هذا ما يؤكد عليه هذا البحث. و يمكن إيجاز الفرص و الموارد كالتالي:

اولا : فرصة - اعتماد الاستراتيجية الوطنية للتحويل إلى مجتمع المعرفة

وفقا للتقرير المعد من قبل وزارة الإقتصاد والتخطيط بالمملكة العربية السعودية المعنون ب "تحويل المملكة إلى مجتمع المعرفة والاقتصاد القائم على المعرفة ١٤٣٥ هـ " (٦). يعرف البنك الدولي الاقتصاد القائم على المعرفة بأنه "الاقتصاد الذي يعتمد على اكتساب المعرفة وتوليدها ونشرها واستثمارها بفاعلية لتحقيق تنمية إقتصادية وإجتماعية متسارعة".

و من أبرز خصائص الاقتصاد القائم على المعرفة ما يلي:

الاعتماد على قوى عاملة ذات إنتاجية عالية ومستوى تعليمي رفيع.

الارتباط الوثيق بمصادر المعرفة العالمية.

تشكل تقنية المعلومات والاتصالات الأداة الرئيسة لفعالياته.

توافر بيئة إجتماعية محفزة وجاذبة للمواهب (الوطنية والعالمية).

إرتفاع نصيب الفرد من الدخل الوطني.

لقد تواصلت الجهود في المملكة العربية السعودية خلال العقود الأربعة الماضية لتحقيق هدف الارتقاء بمعدلات التنمية، ورفع مستوى المعيشة، وتحسين نوعية الحياة للمواطنين. وقد حققت المملكة تقدماً كبيراً في اتجاه تحقيق هذا الهدف كما توضحه المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية، وتشهد المملكة حالياً حراكاً مجتمعياً واسعاً، وهي تمضي بخطى واثقة نحو بناء اقتصاد أكثر تنوعاً ينطوي على محتوى معرفي أعلى، بعيداً عن الاقتصاد المعتمد على الموارد الطبيعية. ورغم ذلك، لا تزال هناك العديد من التحديات الكبيرة، التي ينبغي على المملكة تجاوزها، لضمان المضي قدماً نحو تحقيق رؤيتها المستقبلية بعيدة المدى. فعلى الرغم مما تمتلكه المملكة من أصول وموارد استراتيجية، هناك العديد من المشكلات الهيكلية والمؤسسية التي ينبغي مواجهتها. في ضوء ما تقدم ذكره صدر أمر المقام السامي رقم ٥٤٦ وتاريخ ٢ / ١ / ١٤٣٣ هجرية بتكليف لجنة برئاسة معالي وزير الاقتصاد والتخطيط "للخروج باستراتيجية وطنية شاملة وعملية، للتحويل إلى مجتمع المعرفة مدعومة ببرامج تنفيذية وزمنية محددة التكلفة". وقد نُفذ هذا الأمر بإعداد هذه الاستراتيجية التي تشمل أيضاً وضع خطة تنفيذية لتحقيقها، وستمكن هذه الخطة المملكة بإذن الله من مواجهة التحديات وتحقيق رؤيتها المستقبلية الرامية إلى التحويل إلى "اقتصاد متنوع، مزدهر، يقوده القطاع الخاص، ومجتمع قائم على المعرفة، مع المحافظة على القيم الإسلامية والتراث الثقافي للمملكة" - كما ورد في استراتيجية التنمية بعيدة المدى للمملكة. وفي ظل وجود هذه الإستراتيجية التي بدأ في تطبيقها فان ذلك يمثل فرصة عظيمة لمكة المكرمة و المدينة المنورة للاستفادة من معطياتها خاصة فيما يتعلق بالتحويل نحو المجتمع الذكي و الاقتصاد الذكي اللذان يعتمدان على المعرفة و التقنية و يعتبران من

المكونات الرئيسية للمدن الذكية. اما ما يتعلق بالتنمية العمرانية والبيئة والطاقة... الخ. فسوف يتم مناقشته في الفرصة التالية.

ثانياً : فرصة - الإنتهاء من إعداد المخطط الشامل لكل من مكة المكرمة و المدينة المنورة واعتمادهما رسمياً

بناءً على توجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك عبد الله بن عبد العزيز، أنشئت هيئة تطوير مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة، عام ١٤٢٥ هـ - ٢٠٠٤ م بموجب الامر الملكي رقم أ / ٢٠٤ لتتولى مسؤولية تنسيق جهود التخطيط لثلاث مناطق هي مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة (٧،٨). وقد تمت إعادة تنظيم هيئة تطوير مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة في يناير ٢٠١٠ م إلى هئتين منفصلتين هما: هيئة تطوير المدينة المنورة وهيئة تطوير مكة المكرمة والمشاعر المقدسة، ويتمثل الغرض من المخطط الشامل في توفير إدارة منسقة ومتوازنة للتطوير والنمو، تشمل العوامل الاجتماعية والبيئية والعمرانية والاقتصادية والروحية، مما يؤدي بالتبعية إلى تحسين نوعية حياة المقيمين والحجاج و المعتمرين و الزائرين في الوقت الراهن ومستقبلاً. و مساندة لمبادرة التخطيط الشامل، طلبت المملكة العربية السعودية مساعدة خبراء دوليين. وقد تولت لجنة الخبراء الدوليين الفحص النقدي والتوجيهي لأعمال التخطيط. و قابل الخبراء الدوليين ضمن فريق العمل خبراء محليون من الأكاديميين و الجهات الأمنية و التشغيلية و مسؤولين من القطاعين الحكومي والأهلي. و قد شرف معد هذه الورقة بالعمل ضمن فريق العمل بصفته أحد الخبراء المتخصصين و أميناً عاماً لهيئة تطوير مكة المكرمة والمشاعر المقدسة آنذاك.

نهج التخطيط الشامل

المخططات الشاملة هي خطط تدرس في وقت واحد مجموعة واسعة من المسائل المتعلقة بتخطيط المجتمع والإسكان والبيئة والنقل والإقتصاد والبنية التحتية . وما يجعل المخطط " شاملاً " هو طرحه لمجموعة واسعة من الحلول للمشاكل الحالية و المتوقعة. وتبعاً لهوبكنز (٢٠٠١ م)، فإن المخططات الشاملة تكون : ١- شاملة مكانياً نظراً لأنها تشمل مجتمعاً بأسره و منطقة حضرية نشطة. ٢- شاملة وظيفياً في معالجتها لكل جوانب النشاط الحكومي، ٣- شاملة زمنياً حيث تركز على فترة طويلة من الزمن (٣٠ عاماً). والمخطط الشامل الأمثل يتضمن عناصر تفصيلية مختلفة مثل : النقل والإسكان و الإقتصاد و المجتمع و هي عناصر متصلة فيما بينها وهذا ما تناول المخطط الشامل للمدينتين المقدستين و يشكل اعتماد المخططين الشاملين من قبل مجلس الوزراء و البدء بتنفيذهما على الأرض فرصة عظيمة لمكة و المدينة لتحقيق مفهوم المدينة الذكية الأنفة الذكر وتطبيقها فعلياً على أرض الواقع. و لغرض معرفة ما يحتويه المخطط الشامل من توصيات تصب في مصلحة التحول إلى المدينة الذكية يورد الباحث فيما يلي ملخصاً لأهم ملامح المخطط الشامل للمدينة المنورة.

المخطط الشامل للمدينة المنورة:

لاشك أن التزايد المتسارع في أعداد سكان ومرتادي المدينة المنورة خلال البعد الزمني التخطيطي لهذا المخطط الشامل يحمل في طياته سلسلة واسعة وعمقاً كبيراً من التحديات والفرص الاجتماعية والسياسية

والإقتصادية والبيئية. ولهذا تعين أن يتم التخطيط بطريقة متوازنة متناسب وتلتزم بوضوح الرؤية، وبمبادئ التخطيط المنصوص عليها في إطار المخطط الشامل. وسيعمل ذلك بإذن الله تعالى على تعزيز وإثراء جميع قطاعات التنمية والتطوير في المدينة المنورة.

توقعات النمو:

يصل أفق التخطيط للمخطط الشامل إلى ٣٠ سنة تقريباً، تنتهي في عام الهدف ١٤٦٢ هـ (٢٠٤٠م). وفي تلك السنة النهائية من المتوقع أن يصل تعداد السكان الدائمين، بناء على سيناريو توقع النمو السكاني المتوسط المقترح بالمخطط الشامل، إلى ٢.٦٢ مليون نسمة، و ستشهد المدينة قدوم ١٢.٢ مليون زائر لها على مدار السنة .

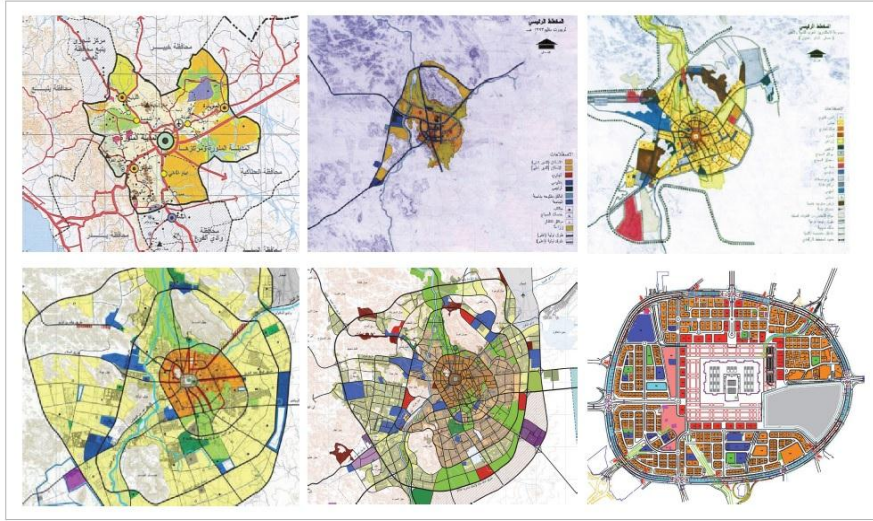
ويصل توقع الزوار في وقت الذروة لليلة المفردة في عام الهدف الى ٥١٨.٠٠٠ نسمة، وهو ما يحدث في نهاية شهر رمضان، وسيبلغ معدل الليلة وقت الذروة خلال موسم الحج ٤٤٠.٠٠٠ زائر لعام ١٤٦٢ هـ (٢٠٤٠م)، و ذلك بناء على سعة حجاج ٤ ملايين حاج في المشاعر المقدسة في مكة المكرمة، إذ تبين أن ٨٩٪ من الحجاج يتوجهون إلى المدينة المنورة، إما قبل أو بعد الحج. هذا وستتركز الزيادة في الطلب على الخدمات والمرافق والسكان والفرغات بالقرب من المسجد النبوي الشريف. وستكون هناك أيضاً حاجة إلى تحسينات في البنية التحتية والخدمات الاجتماعية و منظومة النقل المتكامل للسكان وللزائرين وللضائع.

المنطقة المركزية:

يقترح المخطط الشامل منطقة مركزية موسعة، محاطة بالطريق الدائري الجديد تجاه الجنوب والشرق والشمال وبالطريق الدائري المتوسط تجاه الغرب ومع هذه الحدود الجديدة، ستصبح مساحة المنطقة المركزية الجديدة حوالي ثلاثة أضعاف مساحتها الحالية. وستصبح المنطقة المركزية الجديدة أكثر قدرة على توفير الإسكان والمنشآت التجارية والخدمية والأمنية، لفائدة المرتادين والمقيمين. وتتضمن التحسينات قصيرة الأجل الموصى بها الحصول على ٣٩ هكتار من الأرض، لتدخل كمساحة مفتوحة حول جبل سلع؛ مع البدء في تخطيط وتصميم مفصلين لنظام نقل عام مترابط لربط المسارات الأولية بالمواقع التاريخية وبمحطة القطار السريع ومن ثم بالمسجد النبوي الشريف. كما تتضمن تلك التحسينات الحصول على الأرض وبدء الدراسات الهندسية التفصيلية للطريق الدائري الجديد والشارع العريض الجنوبي الجديد (طريق الكعبة الجديد). انظر (الشكل رقم ٢ من المصدر رقم ٧).

ستعمل المنطقة المركزية الأكبر مع المزيد من الفرص التنموية على تشجيع القطاع الخاص على إعادة تطوير المواقع لتوفير منشآت سكن وإعاشة جديدة للزوار. ويقترح المخطط الشامل تصميم عام جديد للمناطق العشوائية حول المنطقة المركزية مع شق الطرق المناسبة، والمرافق المجتمعية والبنية التحتية. كما يقترح المخطط قائمة من مناطق ذات أولوية من حيث الحصول على وتجميع العقارات الداخلة ضمن التطوير. تسمح لوائح البناء التي أوصى بها المخطط الشامل للمباني داخل الطريق الدائري الجديد بأن تكون أكثر ارتفاعاً نوعاً ما مع زيادة محدودة في الكثافة. ومع ذلك، فلن تتجاوز الارتفاعات القصوى للمباني هناك ١٦ طابقاً. ويعمل هذا على استحداث مبادرة أمام استحداث وتشجيع وزيادة جدوى إعادة التطوير من خلال إسهام القطاع الخاص. ولن يتم استعمال كامل المنطقة المركزية الموسعة لإسكان وتخدم الزوار فقط،

فالمخطط الشامل يوصي ببناء شقق و مباني متعددة الوحدات للمقيمين الدائمين داخل المنطقة المركزية الموسعة، وسيتم توفير المزيد من أماكن سكن الزوار بأسعار معقولة في المناطق الأخرى من المدينة التي سترتبط خدمتها بالنقل العام عالي الجودة، مثل نقل السكة الحديد السريع و / أو النقل السريع بالحافلات.



من اليسار إلى اليمين من الأعلى: تفاصيل من المخطط الإقليمي للمدينة المنورة إلى عام ١٤٥٠ هـ (٢٠٢٨) المخطط الحضري المستقبلي للمدينة المنورة ١٣٩٣ هـ (١٩٧٣) المخطط الرئيسي للمدينة المنورة، ١٣٩٧ هـ (١٩٧٧) المخطط الإرشادي للمدينة المنورة ١٤٠٩ هـ (١٩٨٩) المخطط الإرشادي المحدث للمدينة المنورة إلى عام ١٤٥٠ هـ (٢٠٢٨) خطة عمل تطوير المنطقة المركزية بالمدينة المنورة، ١٤٢١ هـ (٢٠٠١)

(الشكل رقم ٢ من المصدر رقم ٧).

استعمالات الأراضي :

يتوفر بالمدينة المنورة ما يكفي من الأرض لتلبية احتياجات أعداد المقيمين والزوار المتنامية على مدار ٣٠ سنة قادمة على الأقل. ومع ذلك، فقد أدت منح الأراضي المستمرة والإستثمار في الماضي بمناطق الضواحي إلى أنماط تطوير مبعثرة ومجتمعات غير كاملة ولا متكاملة. ويهدف التطوير الحضري المحكم إلى الحفاظ على الموارد الأرضية و تحسين الإمكانات للإستعمال الفعال للبنية التحتية وخدمات النقل. وفي حالة المدينة المنورة، فقد أدى تقسيم الأراضي الزائدة إلى الإمتداد الحضري الكبير. ولهذا السبب، يوصي نموذج البناء المحكم، بتنوع نماذج الإسكان القائمة، و إتاحة الفرصة لزيادة الكثافات، وحماية الموارد الأرضية والبيئية (مثلاً الأراضي الزراعية والمساحات المفتوحة)، و السماح للناس بأن يكونوا على مسافة مشي أو استخدام نقل عام من المنطقة المركزية ومن المناطق المختلفة. ويأتي تخطيط استعمال الأراضي للمدينة انعكاساً لإستراتيجية نمو النقاط الحضرية والممرات، التي ستعمل على تخفيف ضغط التطوير داخل المنطقة المركزية من خلال تخصيص المزج المحكم والمتوازن من الإستعمالات في المواقع الإستراتيجية وممرات النقل التي تولد كثافات مساندة للنقل. و مراكز التكتيف خارج المنطقة المركزية مثل انشاء المدينة الإقتصادية للمعرفة، والمدن الجامعية (جامعة طيبة والجامعة الإسلامية) ومركز الميقات .

الإسكان و النقل و الحركة

يوصي المخطط الشامل بمجموعة متنوعة من استعمالات الأراضي التي ستوفر أنواع من الإسكان، بما في ذلك الشقق عالية الكثافة، والشقق الصغيرة متوسطة الكثافة، والفيلات منخفضة الكثافة، والفيلات المصنوفة جنباً إلى جنب والفيلات التي تؤوي كل منها عوائل عديدة. ومن ضمن أنماط التطوير المحكم، يوصي المخطط بقيام شركة حكومية تتشارك مع القطاع الخاص لإنشاء مشروعات إسكانية عالية ومتوسطة الكثافة حول المدينة (داخل الطريق الدائري الثاني)، ثم يمكن منح وحدات في هذه الأراضي إلى أصحاب البيوت المزالة كبديل لمنح الأراضي في المناطق البعيدة عن المركز .

سيكون للمدينة المنورة نظام نقل حديث وفعال يقوم على التوازن والتكامل بين أنماط متعددة للانتقال، يربط بين مناطق النمو المختلفة بالمدينة .وسيكون النقل العام ذا نوعية عالية من القطارات و الحافلات وسيكون ذكياً ومرناً وقابلاً للتطوير وملبياً لاحتياجات السكان و الزوار. سيكون هناك تركيز أكبر في المنطقة المركزية على حركة المشاة والانتقال بوسائل النقل، مع التركيز بدرجة أقل على السيارات الخاصة ، و ستكون المدينة مرتبطة بشكل جيد بوسائل النقل العام و مرافقه مثل محطات القطر والمطارات و الموانئ وسترتبط المدينة المنورة بمدن أخرى بواسطة نظام نقل حديث ونظيف وفعال .وسيتميز التنقل بين أجزاء المدينة بالكفاءة والفاعلية.

الموضوعات الاجتماعية والاقتصادية:

ستخطط المدينة على أساس وحدات الأحياء الداعمة لحياة مدنية مستدامة وصالحة . وعلى مشروعات التطوير ذات المساحات الكبيرة أن تثبت أنه يمكن أن ينشأ في مخططاتها أحياء كاملة ومميزة. يندمج فيها السكان والزوار و تتوافر الأراضي وتكون أماكن ميسورة التكلفة للسكان المحليين للعيش فيها وترتية أسرهم. و ستكون المنطقة المركزية مشغولة ولها حياة مدنية وبرنامج حياة يستمر طوال العام. هذا و ستتضمن استراتيجيات التحسين المجتمعية استراتيجيات لاستيعاب السكان النازحين للمدينة وإنشاء مساكن ميسورة التكلفة سهلة المنال للجميع وستتاح المساكن ميسورة التكلفة لجميع السكان المحتاجين من خلال استراتيجيات متنوعة وسيقدم الدعم للأنظمة الاجتماعية والاقتصادية التي توفر فرصاً متكافئة لجميع المقيمين للحصول على إسكان ميسور التكلفة وخدمات اجتماعية وفرص عمل وفرص تنمية اقتصادية و سيتم تحسين خدمات المجتمع للوفاء بالمعايير الوطنية أو الدولية المناسبة .

الموارد الطبيعية - البنية التحتية والخدمات - استراتيجيات متنوعة.

ستتوحد المدينة مع محيطها البيئي و ستأخذ استخدامات الأراضي في الحسبان مختلف أنظمة تغذية المياه السطحية والجوفية .ولذلك لن يحدث تكثيف في المناطق التي توجد بها فرص تغذية مهمة لحماية لموارد المياه الجوفية و ستقوم أعمال التطوير الجديدة على ممارسات متقدمة لإدارة المياه والحفاظ عليها. ستقوم أعمال التطوير الجديدة في المقام الأول على أنظمة المياه العامة والصرف الصحي. ستتم خدمة أعمال التطوير الجديدة على مستوى المدينة بواسطة بنية تحتية متطورة ووسائل راحة، و ستزود مناطق التطوير الجديدة بالبنية التحتية للمياه والصرف الصحي وتصريف مياه السيول والاتصالات. ولن تتسبب أعمال التطوير الجديدة في زيادة العبء على البنية التحتية القائمة. كما ستُتقترح حلول بديلة موفرة للطاقة متى

كان ذلك ممكناً. هذا وسوف يتم إنشاء مدارس جديدة وعيادات ومستشفيات و مرافق حكومية مثل الدفاع المدني، الهلال الأحمر، المرور، الشرطة، المحاكم وما إلى ذلك لخدمة أعداد السكان المتنامية واحتياجاتهم المتغيرة و وفق معدلات تخطيطية مدروسة.

إن فرصة الانتهاء من إعداد المخطط الشامل لكل من مكة المكرمة و المدينة المنورة و اعتمادهما رسمياً و البدء في تنفيذهما لتعتبر حجر الأساس في جعل المدينتين المقدستين ذكيتين و ينبغي على المسؤولين أخذ ذلك في الإعتبار لتحقيق الغاية الأهم وهي تيسير أداء المناسك و العبادة على ضيوف الرحمن. لقد كان ذلك ملخصاً لأهم ملامح المخطط الشامل للمدينة المنورة. و قد حظيت مكة المكرمة و المشاعر المقدسة بمخطط مماثل غطى كافة القضايا و الموضوعات التخطيطية اللازمة لتطوير البلد الأمين. ويمكن للمهتمين الاطلاع على الموقع الإلكتروني لهيئة تطوير مكة المكرمة و المشاعر المقدسة لمزيد من التفاصيل.

ثالثاً : فرصة - بدء أعمال توسعة المسجد الحرام و المسجد النبوي الشريف

إن مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتوسعة المسجد الحرام و المسجد النبوي الشريف وساحاتها وإعمار ما حولهما بالمرافق و الخدمات اللازمة والتي بدأت الاعمال بها فعليا لتعتبر بحق أكبر وأعظم توسعة و تطوير للحرمين الشريفين في التاريخ، و قد تم الأخذ في الاعتبار أن تكون جميع المباني و المنشآت في هذه التوسعة المباركة من المباني و المنشآت الذكية، سواء كان ذلك في مجال المعلوماتية و التواصل بين مرتادي الحرمين و مقدمي الخدمة لهم أو في مجال التصميم المعماري و توفير البيئة المريحة لإداء العبادات و ذلك يعتبر الأساس و المنطلق لكي تكون مكة المكرمة و المدينة المنورة مدينتين ذكيتين قريباً إن شاء الله. و فيما يلي بعض الملامح من مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتوسعة المسجد الحرام و المسجد النبوي الشريف كما ذكر في المخطط الشامل :

توسعة المسجد الحرام و ساحاته

تعتبر التضاريس التحدي الرئيسي لتوفير مناطق متجاورة وواسعة من الأراضي لتوسعة الحرم و الساحات المخصصة للصلاة حوله و يوجد حول الحرم مقدار محدود من الأراضي المسطحة أو قليلة الانحدار، يتسع الحرم حالياً لاستيعاب ٦٠٠ ٠٠٠ مصل، وتشير التقديرات إلى قيام ٥٢٠٠٠ شخص بالطواف في الساعة، ويمكن للمسعى الحالي أن يستوعب ١١٨٠٠٠ حاج في الساعة. و تقدر مساحة الساحات الحالية الواقعة حول الحرم بـ ١٠٠ ٠٠٠ متر مربع تستوعب ٢٠٠٠٠٠ مصل. كما تحتوي الشوارع التي تؤدي إلى المسجد الحرام على ٢٥٠٠٠٠ متر مربع إضافي من المناطق غير المخططة للصلاة. لقد تعين توسيع الحرم لتلبية الإحتياجات المستقبلية للمصلين، ووفق مخطط توسعة الحرم من الناحية الشمالية، تشير التقديرات إلى زيادة السعة لتستوعب ٢.١ مليون مصلي. هذا و يلزم توسيع الساحات حول المسجد الحرام إلى ١.٤٥ مليون متر مربع للتغلب على القيود الطبوغرافية، حيث يقترح المخطط الشامل إنشاء سلسلة من الساحات توفر سعة تستوعب ٥٠٠ ٠٠٠ مصل، و ٩٠٠٠٠٠ مصل إضافي في محيط واحد كيلومتر، و ٥٠٠٠٠٠ مصل في المناطق المجاورة الملاصقة. و بالتزامن مع التنفيذ فإن الدراسات مازالت مستمرة و متواصلة لمراجعة التصاميم الخاصة بهذا المشروع الضخم.

توسعة المسجد النبوي الشريف وساحاته:

تعتبر الرغبة الكبيرة عند المسلمين لزيارة المسجد النبوي و الحاجات الروحانية لمرتابه وبالتالي التطوير العام للمنطقة المركزية ذات أهمية كبرى ينبغي تلبيتها. وخلال السنوات القريبة الماضية خضعت المنطقة المركزية لإعادة تطوير كامل تقريباً، وتم تزويدها بمرافق و خدمات جديدة لدعم المسجد النبوي الشريف. لقد اقترح المخطط الشامل توسعة للمسجد الشريف وساحاته لتخفيف الضغوط المتزايدة ورفع الطاقة الاستيعابية للمصلين من الوضع القائم البالغ ٥٥٠,٠٠٠ مصلي إلى الوضع المستقبلي البالغ ٧٨٠,٠٠٠ شخص، مع توسعات من جهة الحرم الشرقية والغربية، ومراعاة استيعاب تدفقات حركة المشاة و توسعات أخرى في إطار تخطيط أكثر تفصيلاً. ويتعين تنسيق هذه التوسعة مع طراز التخطيط الحضري المحيط لضمان أن التوسعة تعمل على تحسين تدفقات المشاة داخل المنطقة المركزية وتتناغم عمرانياً مع ما حولها. وستستوعب التوسعة المقترحة (إجمالاً) ما يقرب من ١.٢ مليون شخص بحلول عام ١٤٦٢هـ (٢٠٤٠م).

كيف يمكن تجاوز التحديات ومعوقات التنفيذ نحو أن تكون المدينتان المقدستان مدينتين ذكيتين ؟ لا شك أن تحول مدينة قائمة ذات بنية تحتية و فوقية تم بناءها على مراحل وفي فترات زمنية متباعدة من مدينة عادية إلى مدينة ذكية يشكل في حد ذاته مجموعة من التحديات التي لا تخفى على الشخص العادي ناهيك عن المتخصص. لقد تمّ اختيار نموذج المدينة الذكية المذكور أعلاه في هذا البحث دون النماذج الأخرى مراعاة للوضع الوظيفي و العمراني و الاجتماعي لمكة المكرمة و المدينة المنورة. و بالرغم من الفرص المتاحة والكبيرة المذكورة أعلاه لتحول المدينتين المقدستين الى مدن ذكية الا ان هناك تحديات ينبغي معرفتها و التحقق من تأثيراتها لكي يتم تجاوزها ومن أهمها:

تحدي أن يتم تنمية و تطوير المدينتين وفق المخططات الشاملة المعتمدة:

فلقد تم إعداد مخططات لمكة و المدينة في السنوات الماضية و على عدة مستويات تخطيطية و بواسطة شركات استشارية عالمية و محلية الا ان تلك المخططات للأسف لم يلتفت اليها أصلاً في بعض الاحيان أو لم تنفذ كما ينبغي أحيان أخرى أو لم ترصد لها الميزانيات الكافية او لتغيير المسؤولين و تغيير توجهاتهم و آرائهم او لغير ذلك من الأسباب. الخاسران الوحيدان من ذلك هما المدينتان مدار البحث، حيث أن نمو أي مدينة وفق إطار مخطط مدروس بعناية - حتى و لو كان عليه ملاحظات - هو أفضل من نموه بغير مخطط او وفقاً لدراسات غير متعمقة . إن التحدي يكمن في الإلتزام بما جاء بالمخطط الشامل لكل من مكة المكرمة و المدينة المنورة المذكورين أعلاه و المعتمدين من مجلس الوزراء الموقر في تنمية المدينتين المقدستين، و هذا يعتبر من ضروريات التحول نحو المدن الذكية. و لا يعني الإلتزام بالمخطط عدم مراجعة و تطوير الخطط بل يعني العمل ضمن الإطار العام للمخطط لتحقيق تنمية شاملة و متكاملة.

- تحدي الاستمرار في دعم مشاريع المدينتين المقدستين وإيجاد بدائل مستدامة للتمويل:

لم تدخر المملكة العربية السعودية وسعا منذ تأسيسها و حتى الآن في العناية بمكة المكرمة و المدينة المنورة و المشاعر المقدسة و رعايتهما و قد أنفقت الدولة رعاها الله بسخاء على مشاريع الحرمين الشريفين و إعمارهما و توسعتهما، إلا أنه ومن الطبيعي أن تتأثر الميزانيات المتاحة لمشاريع مدينة مكة

والمدينة من إنخفاض الميزانية العامة للدولة نتيجة إنخفاض أسعار النفط أو خلافه، مما يؤدي إلى بطء تنفيذ المشاريع ذات العلاقة بالتنمية العامة للمدينتين المقدستين - و ليس للحرمين الشريفين و المشاعر المقدسة. و هذا يؤدي بدوره إلى البطء في التحول إلى المدن الذكية التي تحتاج إلى مرافق و خدمات متكاملة و متطورة دائما. إن من الأهمية بمكان مواجهة تحدي إيجاد بدائل تمويل مناسبة لدعم مشاريع التشغيل و الصيانة و التطوير والتنمية لمدينتي مكة المكرمة و المدينة المنورة و عدم الإعتماد الكلي على الميزانية العامة للدولة. إن بدائل تمويل مناسبة مثل الاستفادة من الاوقاف و التوسع في الشراكة مع القطاع الخاص و تطوير صناعة الضيافة ربما تكون مناسبة لمواجهة هذا التحدي.

تحدي مقاومة التغيير:

وذلك لتثقيف المسؤولين و المجتمع في مكة المكرمة و المدينة المنورة للتوجه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات و التوجه نحو الإقتصاد المعرفي. إن الثورة العالمية في مجال الإتصالات و تكنولوجيا المعلومات حتمت على الجميع الإلمام بإستخداماتها بطريقة او بأخرى و ما انتشر استخدام أجهزة الاتصال الذكية بين جميع الفئات العمرية في المجتمع المحلي و العالمي الا خير دليل على ذلك. إلا أن المطلوب و المأمول من المسؤولين و المجتمع في مكة المكرمة و المدينة المنورة المسارعة في إتقان الإستخدامات المختلفة لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات و التوجه سريعا نحو الحكومة الالكترونية و إستخدام كل ذلك في التواصل مع ضيوف الرحمن بشتى ثقافتهم و لغاتهم لتقديم أفضل الخدمات لهم منذ عقد النية للسفر الى الأماكن المقدسة و عند تواجدهم بها و حتى عودتهم إلى بلادهم سالمين غانمين. إن التحدي يكمن هنا في مقاومة التغيير و بطء التطور و الخوف و الشك في كل جديد لدى البعض. أن دعم التوجه نحو التطوير و التحسين و تسهيله و زرع و رعاية ثقافة التعلم و التعليم المستمرين و الإفتتاح على الثقافات المفيدة للأمم من قبل أفراد و مجتمع المدينة يعتبر من المتطلبات لتحقيق انشاء المدينة الذكية.

تحدي إيجاد قيادات و ادارة راشدة:

تؤمن و تعمل نحو التحول للمدن الذكية و من ثم إيجاد إدارة قوية ذات صلاحيات و إمكانيات مناسبة و ثبات في تطبيق السياسات و الخطط و المشاريع لقيادة عمليات تغيير مكة المكرمة و المدينة المنورة نحو المدن الذكية. إن ذلك يتطلب الإسراع نحو العمل وفق مفهوم الإدارة المحلية ذات الصلاحيات و الموارد البشرية و المادية المناسبة بعيدا عن المركزية و الروتين الإداري المعقد و بعيدا عن تضارب الصلاحيات و المصالح بين الاطراف ذات العلاقة. لقد اثبت إشراك مؤسسات المجتمع المدني و الافراد ذوي الخبرة في اتخاذ القرار و بالتالي تحمل المسؤولية نجاحا ملموسا في إدارة المدن و ازدهارها. إن الحوكمة الراشدة و الفعالة لمدينة ما يعتبر أساسا لتحولها إلى مدينة ذكية و مستدامة (٥،٣). إن التحول بمكة المكرمة و المدينة المنورة الى مدينتين ذكيتين يتطلب جهودا مضاعفة من جميع الجهات الحكومية والأهلية ذات العلاقة وكذلك من أفراد المجتمع، الا أن هناك جهات بعينها ينبغي أن تكون رائدة في هذ المجال من أهمها معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج و العمرة بجامعة ام القرى.

دور معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج و العمرة - للعمل على أن تكون مكة المكرمة و المدينة المنورة مدينتين ذكيتين.

في عام ١٤٠١ هـ صدر قرار مجلس الوزراء بالموافقة على إنشاء المعهد - مركز أبحاث الحج - ليكون جهة استشارية فنية للجنة الحج العليا وللجهات العاملة في مجال شؤون الحج، وتضمن القرار تحديد الأهداف التي يجب أن يسعى المعهد لتحقيقها وهي:

- ١) تأسيس بنك للمعلومات عن الحج ليكون مرجعاً علمياً شاملاً لمختلف أنواع الإحصائيات والحقائق وبالتالي عمل نموذج محاكاة حسابي لمختلف عمليات الحج مما يساعد كثيراً على تسهيل و تيسير أداء الحج و العمرة.
- ٢) العمل على بناء سجل تاريخي متكامل بالدراسات والوثائق والصور والأفلام والخرائط والمخطوطات التاريخية للحج ومكة المكرمة والمدينة المنورة ليكون مرجعاً علمياً وتاريخياً ثابتاً.
- ٣) المحافظة على البيئة كما خلقها الله في المناطق المقدسة والمحافظة على البيئة الإسلامية بمكة المكرمة والمدينة المنورة.

و كما هو واضح من أهداف إنشاء المعهد فإنه يقح عليه دورا كبيرا في تحول مكة المكرمة و المدينة المنورة إلى مدينتين ذكيتين. إن قيام المعهد بعملية الحصول على البيانات المختلفة من الميدان عن مناشط الحج و العمرة و الزيارة كافة و تبويب تلك البيانات و تنظيمها و تحليلها على مدار العام أدى سابقا و يؤدي باستمرار الى إنتاج معلومات و فيرة ذات مصداقية لمنظومة مرافق و خدمات الحج و العمرة. هذه المعلومات هي المكون الاساس للمجتمع الذكي والتحول إلى اقتصاد المعرفة وبالتالي ينبغي أن يركز المعهد جهوده في الاستفادة من المخزون الكبير المتراكم لديه من المعلومات و الدراسات لسد الحاجة في هذا المجال والاتجاه نحو إيجاد البرامج و التطبيقات الحاسوبية الملائمة و خاصة تلك التي تستخدم أجهزة الهواتف المحمولة لتسهيل عملية تقديم الخدمات لضيوف الرحمن و تحسين مخرجات صناعة الضيافة في المدينتين المقدستين، ورفع كفاءة و فعالية مقدمي الخدمة. إن مسؤولية المعهد عن المحافظة على بيئة الأماكن التي تؤدي فيها العبادات بمكة المكرمة و المدينة المنورة تتجلى واضحة في الهدف الثالث للمعهد حيث ينبغي للمعهد الاهتمام ليس فقط بالبيئة الطبيعية للمدينتين و المشاعر المقدسة، بل ان يشمل ذلك البيئة المبنية في كل تلك الأماكن بما يسهم في تعزيز الصحة العامة و الأمن و السلامة و تحقيق مفهوم الإستدامة الذي هو من متطلبات المدن الذكية.

أهم النتائج و الخاتمة:

فكرة المدن الذكية تم تطبيقها في مدن عديدة من العالم بما يخدم المناطق التي طُبِق المفهوم فيها وباختيار الوسائل التي تدعم اقتصاد وصناعة تقنية المعلومات فيها. و قد تمت محاولات عدة لإعلان بعض المدن الرقمية إلا أن معظمها أخذ الطابع التجاري وليس الطابع الشامل للمدينة. إن مصطلح المدينة الذكية يعتبر مصطلحاً حديث التداول، وعادة ما يختلط مع مفهوم الحكومة الالكترونية. و هناك عدد من التعريفات للمدينة الذكية أو المدينة الرقمية.

أن مفهوم المدينة الذكية أكثر اتساعاً من المدينة الرقمية، فالمدينة الذكية هي تلك التي تكون قادرة على الربط بين رأس المال الطبيعي مع رأس المال الاجتماعي و تقوم بتطوير خدماتها وبنيتها الأساسية بشكل جيد ومتكامل.

إن مكة المكرمة و المدينة المنورة مدينتان مقدستان يقصدهما ملايين الحجاج و المعتمرين والزوار سنويا، و قدوم و تواجد مثل هذه الأعداد من المسلمين بمختلف خصائصهم يستوجب إيجاد و تهيئة و تقديم كافة المرافق و الخدمات اللازمة لهم و للمقيمين بالمدينتين و تسهيل حركتهم. إن استخدام التقنية الحديثة في الإدارة و الاتصالات و استخدام التطبيقات المختلفة لأجهزة الهواتف الذكية أصبحت ضرورة و تستخدم بشكل متنامي في صناعة السياحة.

أن رحلة الحج و العمرة و الزيارة تتميز بخصائص تختلف عن السياحة لأنها ترتبط بعبادات و أداء لشعائر محددة مكانا و زمانا يؤديها الجميع سويا، وهذا يقتضي أهمية المسارعة للاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة و سرعة الأخذ بمفهوم و تطبيقات المدن الذكية و فوق النموذج الذي تبناه هذا البحث.

ان عدم تبني مفهوم موحد و إطار تخطيطي واضح لتطوير المدينتين المقدستين يؤدي الى تشتت الجهود و تبعثر الموارد و بالتالي إلى عرقلة الوصول بهما إلى مصاف المدن الذكية.

هناك ثلاث فرص كبيرة ينبغي الاستفادة منها للتحوّل بالمدينتين المقدستين الى مدن ذكية وهي : (١) اعتماد الاستراتيجية الوطنية للملكة العربية السعودية للتحوّل إلى مجتمع المعرفة والاقتصاد المعرفي و دعم الدولة لذلك، (٢) الانتهاء من إعداد المخطط الشامل لكل من مكة المكرمة و المدينة المنورة و اعتمادهما رسميا. (٣) فرصة - بدء أعمال مشروع الملك عبد الله بن عبد العزيز لتوسعة المسجد الحرام والمسجد النبوي الشريف.

إن تحوّل مدينة قائمة ذات بنية تحتية و فوقية تم بناءها على مراحل وفي فترات زمنية متباعدة من مدينة عادية إلى مدينة ذكية يشكل في حد ذاته مجموعة من التحديات، إلا ان هناك تحديات بعينها ينبغي معرفتها و تجاوزها في مكة المكرمة و المدينة المنورة قد ناقشها البحث اعلاه.

التوصيات

اهمية تبني مفهوم ان المدينة الذكية هي : " المنطقة الحضرية المتقدمة التي تخلق تنمية اقتصادية مستدامة و نوعية حياة عالية من حيث التميز والتكامل في مجالات رئيسية أهمها: الاقتصاد، والنقل، والبيئة، والسكان والمعيشة والحوكمة الرشيدة." عند تطوير مكة المكرمة والمدينة المنورة.

اهمية ايجاد إدارة قوية ذات صلاحيات و امكانيات مناسبة وثبات في تطبيق السياسات و الخطط و المشاريع لقيادة عمليات تطوير مكة المكرمة و المدينة المنورة للتحوّل نحو المدن الذكية.

ينبغي على معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج و العمرة ان يضطلع بدور كبير في عملية تحوّل مكة المكرمة و المدينة المنورة الى مدينتين ذكيتين، من خلال المسارعة في تحقيق اهدافه.

الاستفادة من المخزون الكبير المتراكم لدى المعهد من المعلومات و الدراسات لإيجاد برامج و تطبيقات حاسوبية ملائمة تستخدم أجهزة الهواتف المحمولة لتسهيل عملية تقديم الخدمات لضيوف الرحمن و تحسين مخرجات صناعة الضيافة في المدينتين المقدستين، ورفع كفاءة و فعالية مقدمي الخدمة.

لقد اقترح هذا البحث خطة و نموذجاً تخطيطياً للارتقاء بمكة المكرمة و المدينة المنورة لكي تكونا مدينتين ذكيتين و ناقش أهم الفرص و التحديات لتنفيذ ذلك بصفة عامة إلا أن هذا البحث ترك المجال مفتوحاً والدعوة قائمة لمزيد من الدراسات في كل ما ذكر و كل ما من شأنه الإسراع بتحول المدينتين المقدستين الى مدينتين ذكيتين.

المراجع

١. المدن الذكية، بين الحلم والحقيقة، (٢٠١٤ م). ماريتسا فارجاس، مجلة بيئة المدن الالكترونية - مركز البيئة للمدن العربية
٢. فكر جديد : السياحة الذكية، (٢٠١٢ م)، د. هاني حرب، جريدة ابوالهول الالكترونية
٣. التخطيط الاستراتيجي للمدن و الادارة الاستراتيجية للمدن، (١٤٣٠ هـ). نحو مجتمع المعرفة. سلسلة دراسات يصدرها مركز الإنتاج الإعلامي. جامعة الملك عبد العزيز. الإصدار الخامس عشر
٤. تحويل مكة المكرمة إلى مدينة ذكية لراحة الحجاج والمعتمرين، (٢٠٠٨ م). سامي علي، "الأمير خالد الفيصل يرفع مؤتمراً للمدن الذكية"، صحيفة البلاد، عدد يوم ١٧ - ٩ - ٢٠٠٨ م
٥. دور الحوكمة المحلية في ارساء المدن المستدامة (٢٠١٢ م)، نصر الدين لبال، رسالة ماجستير في العلوم السياسية من كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. ٢٠١١/٢٠١٢ م
٦. الاستراتيجية الوطنية للتحويل إلى مجتمع المعرفة: تحول المملكة إلى مجتمع المعرفة والاقتصاد القائم على المعرفة، (١٤٣٥ هـ). وزارة الاقتصاد والتخطيط، المملكة العربية السعودية
٧. المخطط الشامل للمدينة المنورة، (فبراير ٢٠١٢ م). مجموعة إم إم إم مورياما وتيشيما للتصميمات المعمارية. هيئة تطوير المدينة المنورة
٨. المخطط الشامل لمكة المكرمة والمشاعر المقدسة، (فبراير ٢٠١٢ م). مجموعة إم إم إم مورياما وتيشيما للتصميمات المعمارية. هيئة تطوير مكة المكرمة والمشاعر المقدسة
9. The Smart City Cornerstone: Urban Efficiency, by Charbel Aoun Schneider Electric White Paper Revision 0 , 2012
10. Smart cities: Ranking of European medium-sized cities, Final report, October 2007, Centre of Regional Science (SRF) ,Vienna University of Technology
11. JESSICA for Smart and Sustainable Cities- Defining Smart and Sustainable Cities , Professor Mark Deakin, Edinburgh Napier University, 2013
12. Expert Working Group on Smart Cities Applications and Requirements , Luis M. Correia, IST/IT – Tech. Univ. Lisbon, Portuga, |2011>

13. Toward a framework for Smart Cities: A Comparison of Seoul, San Francisco & Amsterdam, Jung-Hoon Lee , Associate Professor Graduate School of Information, Yonsei University, Seoul, Korea ,2012 ISi Lab, GSI, Yonsei Univ.
14. Urban Development: The Logic Of Making plans. By; Lewis D. Hopkins. Island Press, 2001

تطوير مراكز فرز آلية لتسهيل عبور مركبات الحجاج

د. فاضل محمد يحيى عثمان

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

الملخص

تطبق الجهات المعنية التعليمات الخاصة بتصاريح الحج على مداخل مكة المكرمة. غير أن عملية الكشف على التصاريح بطريقة يدوية، بطيء ويتسبب في زحام شديد للمركبات، مما يؤخر عبور مركبات الحجاج لمدة طويلة على الرغم من اكتمال اجراءاتهم التنظيمية.

لذا يتناول هذا البحث مقترحاً تصميمياً لمركز فرز للمركبات مزود بتقنيات حديثة لتسهيل عبور مركبات الحجاج وتجنبيهم مشقة الزحام في منطقة التفتيش.

حيث يُقترح تزويد الحجاج بعد عبورهم منطقة الجوازات بالمطار من خلال منظم رحلتهم، أو من خلال مسئول شركة حجاج الداخل قبل وصولهم مكة، بتصاريح الحج على شكل اساور ذكية تحوي شرائح راديوية ذكية من النوع النشط ونحوها، والتي ترسل اشارات مميزة يمكن قراءتها عن بعد بواسطة قارئ آلي على بعد عدة امتار دون الحاجة إلى توقفهم.

ويزود مركز الفرز قبل مكة المكرمة ببوابات كهربائية، تفتح آليا بمجرد تعرف قارئ الشرائح الراديوية على تلك التصاريح عن بعد أثناء مرور المركبة دون الحاجة إلى توقفها. ويكون عدد المسارات المزودة بتلك البوابات الآلية مناسباً لحجم الطلب المتوقع.

يسمح تصميم المسارات في مركز الفرز بالتوجيه المباشر لمركبات الحجاج النظاميين نحو الطريق المؤدي إلى مكة دون تأخير يذكر، والتوجيه التدريجي للمركبات المخالفة نحو أرصفة الفرز أو إلى ساحة الحجز لاستكمال اللازم.

ولتجنب تقاطع المركبات وما ينتج عنها من تأخير، يزود مركز الفرز بجسر او نفق عرضي لتجميع وتحويل مسارات مركبات الحجاج مباشرة باتجاه مكة المكرمة دون التأثير بالمركبات المزدحمة بسبب اجراءات الفرز. كما يزود المركز بمعايير سفلية لمنع تقاطع المشاة مع المركبات في منطقة الفرز إن تطلب الأمر.

وتسمح كاميرات المراقبة بمركز الفرز بالتعرف على وضع المركبة بصرياً، والتوجيه عن بعد لمعالجة مناطق الازدحام، مما يحد من اعداد القوى العاملة اللازمة للتشغيل. وكاميرات للتعرف على لوحة المركبة.

ويتيح استخدام الحجاج للشرائح الذكية الراديوية إمكانية حصولهم على خدمات متعددة مستقبلا مثل التعرف على الموقع لإرشاد التائهين، وتحديد الهوية والملف الطبي للخدمات الإسعافية، والوصول إلى

الخدمات الخاصة بالمشاركين في المخيمات والمطاعم ونحوها، مما يرغب الحجاج في استخدامها ويرفع من جدواها الاقتصادية.

مقدمة

تحرص حكومة المملكة على خدمة حجاج بيت الله وتيسير أمور حجاجهم. وقد بين صاحب السمو الملكي، أمير منطقة مكة المكرمة، رئيس لجنة الحج المركزية "أن جميع القطاعات العاملة في الموسم تشهد جاهزية كاملة، التي بعون الله تعالى، ثم بتوجيهات خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز لن تألو جهداً، وستبذل كل ما بوسعها لخدمة حجاج بيت الله الحرام، وأن حملة التوعية لعام ١٤٣٥ هـ التي جاءت تحت شعار (الطريق الصحيح.. الحج بتصريح)، تهدف للحد من السلوكيات الخاطئة والظواهر السلبية، ومنع أي تجاوز للأنظمة في موسم الحج، وبإذن الله وتوفيقه ستسهم في نشر مزيد من التوعية وتحقيق الأهداف" (مرجع-١).

وقد بين وزير الحج أن "من التعليمات والتنظيمات التي صاحبت إطلاق المشاريع، إطلاق حملة - الطريق الصحيح.. الحج بتصريح - وهو القرار الذي صدر وينص على عدم تكرار الحج إلا بعد مرور خمسة أعوام من تاريخ تأدية النسك، وذلك لإفساح المجال أمام الجميع لتأدية النسك،، وأن الحج من دون تصريح، تترتب عليه آثار سلبية، ويشوه من صورة الإسلام والمسلمين والمملكة كبلدٍ مسؤول عن تنظيم الحج" (مرجع-١).
وتطبيقاً لتلك التعليمات، تضمنت خطة حج ١٤٣٥ هـ إنشاء حجوزات على مداخل مكة استعداداً لاستقبال المركبات غير المصرح لها وغير النظامية والتي تقل حمولتها عن ٢٥ راكباً، ليتم حجزها، وكذلك السيارات غير المصرح لها بنقل الحجاج، لحجزها حتى نهاية الموسم (مرجع-٢). وتم وضع نقاط ضبط على الطرق الرئيسية المؤدية لمكة، نقطة البهيتاء، ونقطة النوارية، ونقطة طريق جدة القديم، ونقطة طريق جدة السريع «الشميسي»، ونقطة الكعكية، ونقطة الكر، إضافة إلى أكثر من ٢٥ نقطة متابعة بين الأودية والشعاب المؤدية لمكة. وتم ضبط أكثر من خمسة آلاف حاج مخالف تم تبصيمه وإعادته إلى مقره وسيطبق بحقه النظام (مرجع-٢). كما أعادت نقاط فرز الحجاج التابعة لشرطة محافظة الطائف في مراكز البهيتة وعشيرة والهدا والمحمدية ١٢ ألفاً و٣٦٨ مركبة وحجزت ١٦ أخرى، وذلك منذ بدء شهر ذي القعدة حتى ظهر الخميس ١ ذو الحجة ١٤٣٥ هـ (مرجع-٣).

توصيف المشكلة

إن ضخامة عدد المركبات التي تدخل مكة المكرمة قبل يوم عرفة، تجعل عمليات التأكد يدويا من نظامية الركاب وحصول الحجاج على التصاريح اللازمة، جهداً مضمناً وتتطلب اعداداً كبيرة من القوى العاملة، وتؤدي إلى بطء الحركة وطول زمن الإنتظار. فعلى سبيل المثال يشهد مركز الشميسي على طريق جدة - مكة السريع ازدحاماً كبيراً للمواطنين والمقيمين القادمين لأداء مناسك الحج (شكل-١)، حيث يقوم رجال الأمن بالتأكد من حمل أصحاب المركبات والركاب تصاريح رسمية تخولهم أداء مناسك الحج، وهوياتهم الشخصية، وإعادة الحجاج الذين لا يحملون تصاريح من السعوديين وغير السعوديين، بالإضافة إلى تبصيم وإعادة من يحملون تصاريح مزورة لاتخاذ العقوبات والإجراءات اللازمة في حقهم، وفق ما حذرت منها الجهات المعنية

مسبقاً عبر حملاتها الإعلامية المختلفة، والقبض على المخالفين لنظام الإقامة (مرجع-٤). وتكرر مظاهر المشكلة بمستويات متفاوتة في بقية المنافذ إلى مكة المكرمة خلال موسم الحج.



شكل-١ : ازدحام شديد للمواطنين والمقيمين القادمين لأداء مناسك الحج عند مركز الشميسي على طريق جدة - مكة السريع (مرجع-٤) بسبب الفحص اليدوي للوثائق اللازمة.

الدراسات ومجالات الحلول السابقة

أشار مدير الأمن العام إلى انه تم في حج ١٤٣٥ هـ إدخال اسطول النقل العام للحجاج من الحافلات البالغ عددها ٢٠ الف حافلة، وتسجيل بيانات تلك الحافلات اثناء الفحص الدوري، ووضع كاميرات في الطريق المؤدي الى مكة المكرمة من جدة للتعرف على الحافلة المصرح لها من عدمه تلقائياً، حيث يعطي المؤشر اشارة اذا لم يكن مصرح لها. وبين أن هذا الإجراء ساهم بشكل كبير في سرعة الحركة وانسيابيتها لان القراءة تتم الكترونياً دون الحاجة الى تدخل يدوي (مرجع ٢، ٣). وعلى الرغم من سهولة التعرف على المركبة المسجلة، غير أن هذه الطريقة لا تضمن حصول الحجاج في تلك المركبات على التصاريح اللازمة، لذا يسبقها في منطقة الجسر الثاني لبحرة تحويل الحافلات إلى مسار جانبي لإجراء تفتيش يدوي للتأكد من نظامية ركاب الحافلة المصرح لها، ومن ثم السماح لها بالتوجه إلى مكة أو إجبارها للعودة إلى جدة. وسوف تقوم هذه الورقة بإلغاء تلك المرحلة اليدوية مع الاستفادة من التقنية التي طبقها الأمن العام في الفرز المبدئي للحافلات النظامية التي يتم التعرف على ارقام لوحاتها ألياً.

كما تجري حالياً محاولات لتطبيق التقنية لتسهيل دخول الحجاج، فقد ذكر وكيل وزارة الحج لشؤون العمرة عن مشروع مقترح تشارك به عدة جهات، لتخصيص سبع بوابات الكترونية عند نقاط الفرز عند مداخل مكة المكرمة خلال موسم الحج لمنع الحجاج غير النظاميين. وأن البوابة الالكترونية يتم فيها تثبيت شريحة بيانات على معصم الحاج وعلى الحافلة الناقلة نفسها من خلال تقنية معينة، بحيث يتم فتح البوابة للحافلة النظامية والحجاج النظاميين مباشرة دون التوقف في نقطة الفرز بينما يتم منع الحافلات المخالفة والتي سيتم إجراء الفرز لها يدوياً (مرجع-٥). وتتناول هذه الورقة طريقة أخرى لتصميم تلك البوابات، وتضع اسس تخطيط مراكز الفرز وآلية عملها، كما تعيد هندسة العمليات بتبسيط وإلغاء كثيراً من تلك التجهيزات والإجراءات، ولا تتطلب تجهيز الحافلات بتقنيات معينة، مما يقلل من التكلفة والقوى العاملة ويرفع كفاءة التشغيل.

وفي مجال تطبيق التقنية لتعريف الأشياء عن بعد فقد بين يانج (مرجع-٦) المكونات الألكترونية لتقنية الشرائح الراديوية (RFID)، وما تحظى به توسع في تطبيقها تجارياً وصناعياً وبخاصة في ادارة سلسلة التوريدات والتعرف الآلي على الأشخاص والمنتجات. ثم استعرض مسحاً للتقنية وتطبيقاتها وخمس مجالات بحثية ذات علاقة بالتحكم بالتكلفة، وكفاءة الطاقة، ومسألة الخصوصية، وتداخل القارئ، والجوانب الأمنية. وقد اكد زوار (مرجع-٧) نمو التوجه العالمي نحو استخدام تقنية الشرائح الراديوية (RFID) في صناعات متعددة وبخاصة ادارة سلسلة التوريدات والدعم اللوجستي، حيث تتميز بقدرتها على التعريف والرصد والمتابعة لسلسلة التوريدات وتزويد المعنيين بمعلومات آنية عن كامل الأوضاع، مما يوفر تكاليف القوى العاملة ويسهل الإجراءات.

الأهداف

- تسهيل عبور مركبات الحجاج النظاميين مركز الفرز دون تأخير.
- تسهيل وتسريع إجراءات فرز المركبات والركاب.
- تسهيل إجراءات تبصيم الحجاج غير الحاصلين على تصريح الحج.
- تقليل الاعتماد على العنصر البشري.
- تسهيل تطبيق الجهة المختصة للأنظمة المتعلقة بتصريح الحج.

الإجراءات المقترحة

إنطلاقاً من الإجراءات الحالية المتبعة، وما تناولته وسائل الإعلام من تصريحات المسؤولين، باشتراط أن تكون المركبة مصرح لها، وأن يحمل الحجاج تأشيرة أو تصريح حج، وما يترتب على مخالفة ذلك من اجراءات. يمكن توقع مصفوفة الإجراءات اللازمة للتعامل مع المركبات والركاب على النحو المبين في جدول (١).
جدول (١): مصفوفة الإجراءات بمركز الفرز للتعامل مع المركبات والحجاج وفقاً لحصولهم على التصاريح اللازمة

المركبة غير مصرحة	المركبة مصرحة	
(الرمز: أصفر). توجيه المركبة إلى أرصفة الفرز. تبصيم السائق. توجيه المركبة بجميع حجاجها إلى مكة.	(الرمز: أخضر). تسهيل توجه المركبة بحجاجها مباشرة إلى مكة.	الحجاج نظاميون
(الرمز: أصفر). توجيه المركبة إلى ساحة الحجز. حجز المركبة المخالفة والسائق. تبصيم الحجاج المخالفين. تزويد الحجاج بحافلة بديلة وسائق. توجيه الحافلة البديلة بجميع حجاجها إلى مكة.	(الرمز: أصفر). توجيه المركبة إلى أرصفة الفرز. تبصيم الحجاج المخالفين. تبصيم السائق. توجيه المركبة بجميع حجاجها إلى مكة.	الحجاج مختلطون

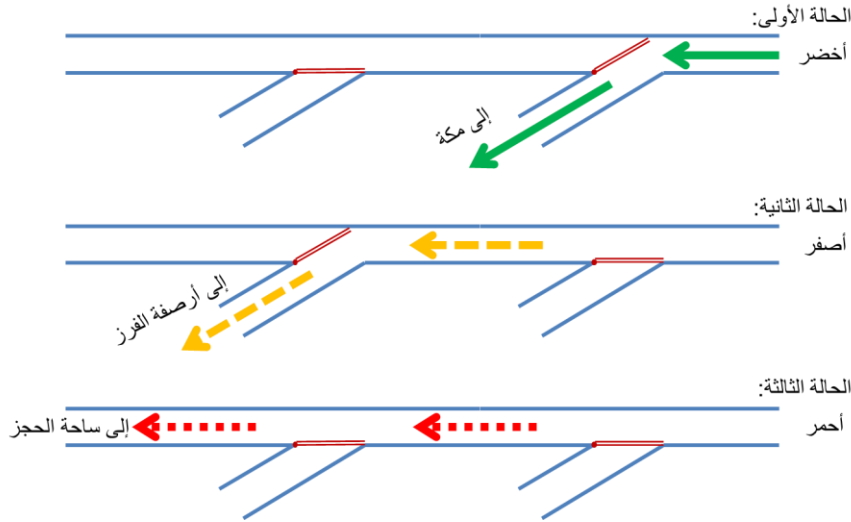
<p>(الرمز: أحمر).</p> <p>توجيه المركبة إلى ساحة الحجز.</p> <p>حجز المركبة المخالفة والسائق.</p> <p>تبصيم الحجاج المخالفين.</p> <p>تزويد الحجاج بحافلة بديلة وسائق.</p> <p>توجيه الحافلة البديلة بحاجها إلى مكة.</p> <p>عند التشدد في تطبيق التعليمات يمكن إلغاء (٤، ٥) ويرد غير النظاميين إلى أماكن قدومهم.</p>	<p>(الرمز: أصفر).</p> <p>توجيه المركبة إلى ساحة الحجز.</p> <p>تبصيم الحجاج المخالفين.</p> <p>حجز السائق والحافلة.</p> <p>تزويد الحجاج بحافلة بديلة وسائق.</p> <p>توجيه الحافلة بجميع حاجها إلى مكة.</p>	<p>الحجاج غير نظاميين</p>
---	---	---------------------------

ويبين شكل-٢ الفكرة التصميمية للمسارات والبوابات الآلية بمركز الفرز لتوجيه المركبة نحو المسار المناسب لوضعها النظامي وفقاً للحالات التالية:

الحالة الأولى: إذا كانت المركبة نظامية الحجاج نظاميين (الرمز: أخضر) تتوجه مباشرة إلى مكة.

الحالة الثانية: إذا كانت المركبة نظامية والحجاج مختلفين (الرمز: أصفر) يتم توجيهها نحو أرضة الفرز.

الحالة الثالثة: إذا كانت المركبة مخالفة والحجاج مختلفين (الرمز: أحمر) يتم توجيهها نحو ساحة الحجز.



شكل-٢: توجيه المركبة حسب نظاميتها وحصول ركابها على تصريح الحج.

المكونات التقنية النظام المقترح

الأساور الذكية للحجاج ذات الشرائح الراديوية:

يتوفر تجارياً تقنيات متعددة تتيح إمكانية التعرف عن بعد على حاملها بمجرد مروره بالقرب منها دون الحاجة إلى توقفه، وهي تستخدم حالياً لتعريف الأشخاص الذين يصرح لهم بالدخول إلى مكان معين، مثل إمكانية العمل والأندية ونحوها. ويهتما في هذه الورقة تقنية تعرف بالشرائح الراديوية الفعالة (Active Radio

Frequency Tags) (مراجع ٦، ٧) تقوم بإرسال إشارات لاسلكية مميزة، وقارئ لتلك الإشارات متصل بحاسب آلي (شكل-٣). أو ما يعادلها مثل تقنية البلوتوث منخفض الطاقة (Bluetooth low energy) حيث ترسل أيضا إشارات لاسلكية يمكن التعرف عليها عن بعد (مراجع ٨).

تتكون الإسورة الذكية للحاج بصفة أساسية من شريحة ذات رقم خاص بها، وبطارية، ودوائر إلكترونية، بحيث ترسل بصفة مستمرة أو عند الطلب رقمها المميز. ويقترح أن تكون الأسورة الذكية على شكل ساعة تطبع عليها بعض البيانات، وذاكرة داخلية لحفظ معلومات مهمة تتيح مستقبلاً خدمات متعددة للحاج مثل الملف الصحي والسحب النقدي والدفع الآلي للمشتريات ودخول المخيمات والفنادق ونحوها. بالنسبة لحجاج الخارج: يقوم مندوب مؤسسة الطوافة بتزويد الحاج بالأسورة الذكية الخاصة به بعد اجتيازه نقطة الجوازات بالمنفذ (المطار، الميناء، الحدود)، بعد أن يربط موظف الجوازات إلكترونياً رقمها المميز مع رقم الحاج بمركز المعلومات الوطني. ويمكن لبعثات الحج المنظمة أن تسلم الأساور الذكية لحجاجها قبل وصولهم للملكة، ويعمل موظف الجوازات على ربطها بملف الحاج عند فحصه للجواز. أما حجاج الداخل فتصرف لمنظم حملتهم بدلاً من تصاريح الحج، ويسلمها للحاج في الوقت المناسب قبل توجهه إلى مكة المكرمة.



Active RFID

- RF Reader
 - Range up to 150 feet
 - Identify 500 tags in 7.5 seconds with the collision avoidance
 - Support 8 power levels (function of distance)
- Active Tag system
 - Emit signal, which consists of a unique 7-character ID, every 7.5 seconds for identification by the readers
 - Button-cell battery (2-5 years life)
 - Operate at the frequency of 303.8 MHz

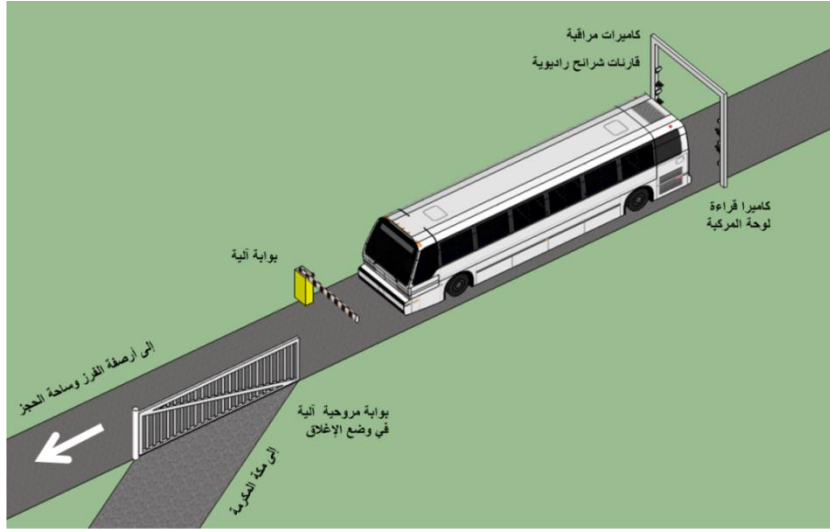
شكل-٣: الإسورة الذكية للحاج، وقارئ للشرائح الراديوية الفعالة عن بعد يصل إلى ٢٠ متر (مثلاً: موديل VT-20R Active RFID Network Reader)

نظام التعرف الإلكتروني عن بعد لنظامية المركبة والحجاج:

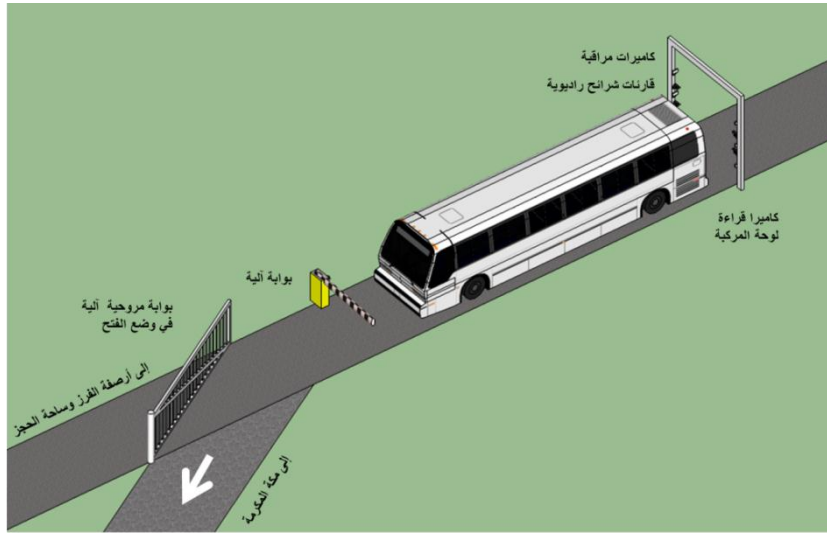
عند وصول المركبة التي تقل الحجاج إلى مركز الفرز، تمر عبر بوابة تحمل قارئ شرائح راديوية وكاميرات مراقبة وكاميرا قراءة لوحة المركبة (شكل-٤). وبذلك يتعرف النظام على إجمالي عدد التصاريح الموجودة بالمركبة (الأساور الذكية التي أرسلت أرقامها). ويحصل على تأكيد من الموظف بمركز المراقبة بحالة المركبة من حيث مستوى امتلائها بالركاب حسب ما يراه عبر كاميرات الفيديو. وإن تطلب الأمر فيمكن وضع كاميرا حرارية (اشعة تحت حمراء) لتحديد عدد الركاب بطريقة آلية. كما يتعرف النظام على حصول المركبة على تصريح النقل في الحج من خلال قراءة لوحاتها آليا ومقارنتها بقاعدة المعلومات. وبذلك تتم أهم ثلاث عمليات فحص آليا وفي وقت واحد دون الحاجة إلى توقف المركبة.

إن كانت المركبة مخالفة أو بها حجاج بدون تصريح (الرمز: أصفر أو أحمر)، تبقى البوابة المروحية الآلية في وضع إغلاق، وتفتح البوابة الآلية المقص للسماح للمركبة للاستمرار نحو الامام (شكل-٤).

إن تبين أن المركبة نظامية وحجاجها نظاميون، تتحرك البوابة المروحية آليا نحو وضع الفتح، ثم تفتح البوابة المقص للسماح للمركبة بالتوجه نحو المسار المؤدي إلى مكة المكرمة (شكل-٥).



شكل-٤ : تعرف النظام الآلي على عدم نظامية وضع المركبة وركابها أثناء مرورها فتترك البوابة المروحية في وضع الإغلاق وفتح البوابة المقص للسماح للمركبة في التوجه للأمام.



شكل-٥ : تعرف النظام الآلي على نظامية وضع المركبة وركابها أثناء مرورها ففتح البوابة المروحية ثم فتح البوابة المقص لتتجه المركبة نحو المسار المؤدي إلى مكة.

مما يجدر ذكره، انه تسهياً للإجراءات وتسريعاً لعمليات التشغيل، فقد استخدم مبدأ التوجيه والفرز التدريجي لاتخاذ قرار واحد (تفرع ثنائي - نعم أو لا) وما يترتب عليه من اجراء في كل مرحلة. حيث يتوقع أن يسهم اختيار الإتجاه والأنظمة الآلية في تسريع عملية الفرز على النحو الآتي:

الحفاظ على الإتجاه إلى الأمام للمركبات المخالفة أو المختلطة، مما يسهل الحركة لعدم شعور السائق باجباره على تغيير الإتجاه (شكل-٤).

تغيير الإتجاه إلى اليمين أو اليسار للمركبات النظامية لتوقع تقبل السائق لذلك حيث انه يمثل طريقه إلى مكة (شكل-٥).

استخدام التقنيات والبوباب الآلية والمراقبة عن بعد يسهل الحركة لعدم وجود موظف يجادل السائق لفتح البوابة (شكل-٤).

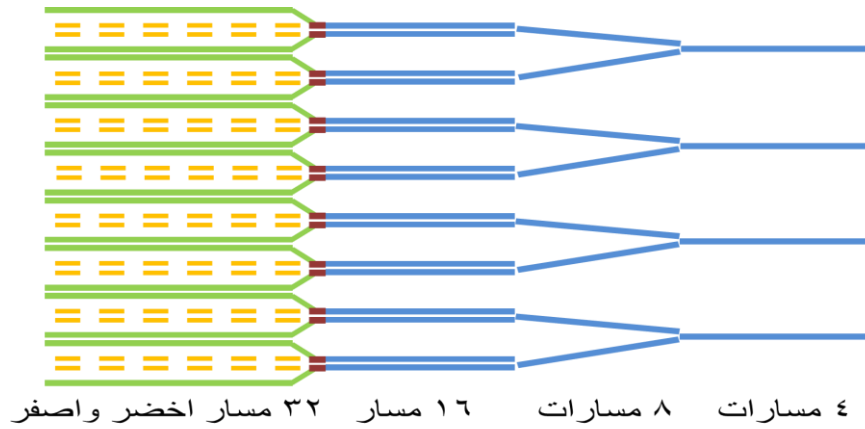
المبادئ التصميمية لمركز الفرز:

تعويض انخفاض السرعة عند المدخل بزيادة عدد المسارات (شكل-٦).

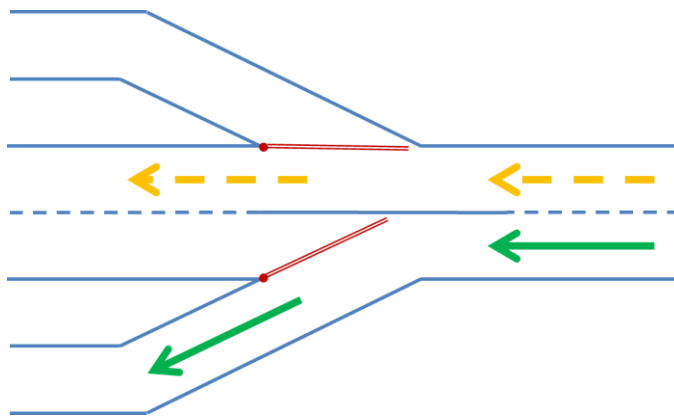
استخدام مبدأ التوجيه والفرز التدريجي لاتخاذ قرار واحد وما يترتب عليه من اجراء (شكل ٤ ، ٥).

استخدام مسارين متجاورين لتجنب توقف الحركة بسبب تعطل مركبة على احد المسارات (شكل-٧).

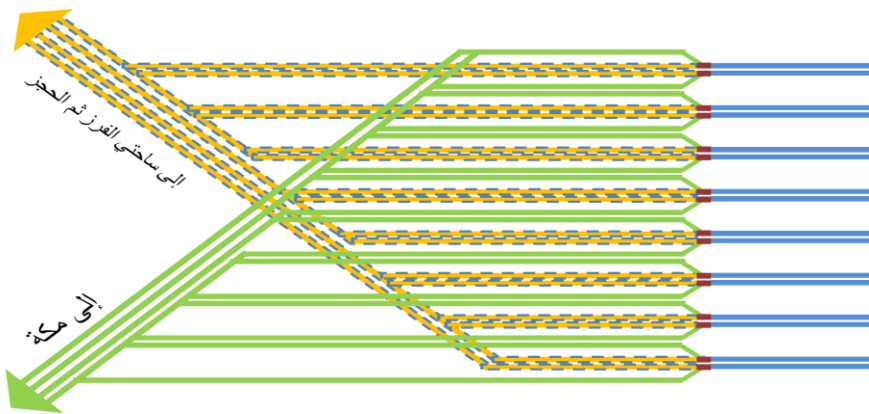
الفصل بالمنسوب بين المسارات الخضراء والصفراء لتجنب التقاطعات وتعطل الحركة (شكل-٨).



شكل-٦: لتقليل الزحام نتيجة انخفاض التدفق بسبب انخفاض السرعة، ينبغي أن يتفرع الطريق ذو ٤ مسارات، إلى ٨ مسارات، ثم إلى ١٦ بوابة فرز، ثم إلى ٣٢ مسار (اخضر واصفر).



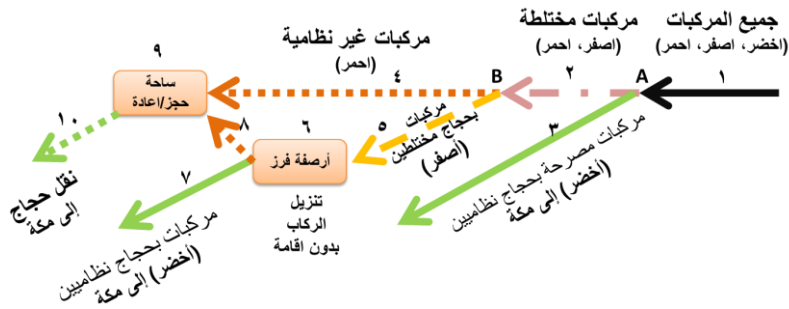
شكل-٧: استخدام مسارين متجاورين لتجنب توقف الحركة بسبب تعطل مركبة على احد المسارات.



شكل-٨: الفصل بالمنسوب بين المسارات الخضراء والصفراء لتجنب التقاطعات وتعطل الحركة.

مكونات مركز الفرز وآلية العمل بها:

- يبين شكل-٩ مراحل واتجاهات الحركة في مركز الفرز وآلية العمل بها. ويمكن تلخيصها على النحو الآتي:
- ١) تمر جميع المركبات على المسار الرئيس (السهم-١).
 - ٢) عندما يثبت النظام الآلي أن المركبة نظامية وحجاجها نظاميون (الرمز- اخضر) تفتح البوابة المروحية الآلية الأولى وتوجه المركبة مباشرة إلى مكة (السهم-٣). ويتوقع أن يكون زمن الإنتظار لهذا الإجراء الآلي بحدود دقيقة واحدة.
 - ٣) عندما يثبت النظام الآلي أن المركبة مختلطة (الرمز: أصفر أو احمر) تبقى البوابة المروحية الآلية الأولى (A) مغلقة وتستمر المركبات في اتجاهها للأمام (السهم-٢).
 - ٤) عندما يبين النظام الآلي أن المركبة مخالفة ونسبة الحجاج النظاميين منخفضة (الرمز: احمر) تبقى البوابة المروحية الآلية الثانية (B) مغلقة وتستمر المركبات في اتجاهها للأمام (السهم-٤).
 - ٥) عندما يبين النظام الآلي أن نسبة الحجاج النظاميين متوسطة (الرمز: اصفر) تفتح البوابة المروحية الآلية الثانية (B) وتوجه المركبات إلى المسار الجانبي (السهم-٥) إلى أرصفة الفرز (٦).
 - ٦) في أرصفة الفرز (٦) يقوم الموظف المختص بفحص تصاريح ركاب الحافلة وانزال الركاب المخالفين لأنظمة الإقامة وتبصيم الحجاج المخالفين.
 - ٧) بعد انتهاء الإجراءات في أرصفة الفرز (٦)، ان كانت المركبة نظامية يسمح لها وبقيتها بالتوجه نحو مكة المكرمة (السهم-٧).
 - ٨) بعد انتهاء الإجراءات في أرصفة الفرز (٦)، ان كانت المركبة مخالفة ومعظم حجاجها مخالفين توجه نحو ساحة حجز/إعادة المركبات (٩) باتجاه (السهم-٧).
 - ٩) يتخذ الإجراء بشأن المركبة المخالفة وسائقها.
 - ١٠) يتوجه الحجاج إلى مكة بعد تبصيم غير الحاصلين على تصريح الحج (السهم-١٠).
- وبذلك يسمح مركز الفرز لجميع الحجاج بالتوجه إلى مكة المكرمة، بدون تأخير للمركبات والحجاج النظاميين، أو بعد تبصيم غير الحاصلين منهم على تصريح الحج ليتخذ الإجراء المناسب لهم بعد موسم الحج. كما يسمح التصميم للجهة المعنية باعادة المركبات المخالفة بحجاجها إلى جهة قدومها وعدم تمكينها من الوصول إلى مكة.



شكل-٩ : مكونات مركز الفرز باستخدام اسلوب التوجيه والفرز التدريجي.

كذلك، يمكن تخصيص مسارين سريعين للحافلات النظامية (اخضر)، تمر على جزء مخصص لها ضمن مركز الفرز، وبوابات فحص ألكترونية وآلية مراقبة لإخراج ما قد يتسرب معها من مركبات وحجاج غير نظاميين (اصفر، واحمر)، مع وضع غرامة اضافية للمخالفين مستخدمي هذا المسار.

تصميم ارصفة الفرز والإجراءات بها:

يبين شكل-١٠ تصميم ارصفة الفرز للمركبات بحجاج مختلفين (الرمز: أصفر) والتي تسمح بتنفيذ الإجراءات التالية:

١) ادخال المركبات (اصفر) على شكل قافلة في كل رصيف فرز، ثم اغلاق المدخل، لإجراء اللازم. وتدخل قافلة اخرى في رصيف مجاور، وهكذا.

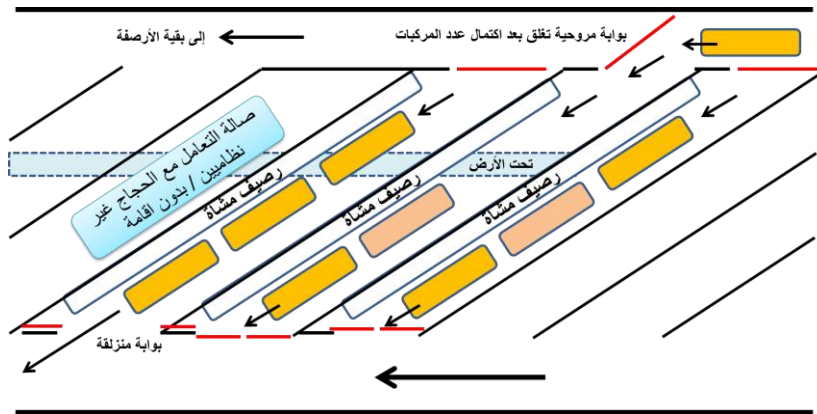
٢) تبصيم الحجاج غير النظاميين داخل الحافلة بواسطة جهاز محمول. وإن تعذر تقنياً (بسبب كبر حجم الجهاز)، توضع وحدة تبصيم متنقلة (بحاسب وجهاز وبطارية) قرب الحافلة، فيطلب منهم الخروج أمام الحافلة ثم تبصيمهم أثناء الدخول مرة أخرى إليها.

٣) تبصيم السائق المخالف، وتسجيل هويته او اقامته، ويفضل داخل الحافلة، ثم السماح لهم بالإنتلاق مباشرة إلى مكة.

٤) الحجاج والأفراد بدون اقامة يتم تنزيلهم من المركبة وتحويلهم إلى الصالة المخصصة للتعامل معهم عبر ممر سفلي.

٥) إن تطلب الأمر يمكن انزال الحجاج غير النظاميين، وتوجيههم عبر معبر سفلي للمشاة إلى صالة التعامل معهم.

٦) تتخذ الإجراءات النظامية بعد الحج بحق الحجاج غير النظاميين والسائقين المخالفين.



شكل-١٠: ارصفة الفرز للمركبات بحجاج مختلفين (الاصفر)

ساحة حجز المركبات المخالفة:

بعد فرز المركبات النظامية (الرمز: أخضر) وتبصيم الحجاج المخالفين بالمركبات النظامية (الرمز: أصفر) ينتهي المسار بالمركبات المخالفة (الرمز: أحمر) في ساحة حجز المركبات، حيث يمكن حجز السائق والمركبة، وتبصم السائق والحجاج المخالفين. وبذلك يتيح التصميم للجهة المختصة إمكانية تنفيذ احد الخيارات التالية بشأن هذه الفئة من الحجاج:

أ) توفر مركبة بديلة لهم لتمكينهم من الوصول إلى مكة لأداء حجهم، واتخاذ الإجراءات المعتمدة بحقهم بعد انتهاء الحج.

ب) أو إعادتهم بحافلات خاصة بالمشروع إلى موقع بجدة وعدم تمكينهم من أداء حجهم لتكون رادعا لمن يفكر بأداء الحج بدون تصريح.

ج) أو إعادتهم بالمركبة التي قدموا بها إلى جدة وعدم تمكينهم من أداء حجهم لتكون رادعا لمن يفكر بأداء الحج بدون تصريح.

مما يجدر ذكره ان دور المصمم هو تسهيل تطبيق الجهة المختصة لأي من تلك الخيارات إما حسب خطة الحج المعتمدة لذلك العام أو وفقاً لما يرد إليها من توجيهات آنية لمعالجة ما يطرأ من ظروف ميدانية. الإستنتاج:

لقد بينت هذه الورقة إمكانية تصميم وتنفيذ مراكز فرز تحوي أنظمة آلية لفحص المركبات وركابها أثناء مرورها بأدنى تعطيل لحركتها، واستخدام بوابات آلية لتوجيه الحركة، لتقليل الجهد البشري والوقت المهدر، ولتسهيل عبور مركبات الحجاج إلى مكة المكرمة.

التوصيات

١- استخدام الأساور الذكية التي يمكن قراءتها آلياً عن بعد كوسيلة لإثبات حصول الحاج على تأشيرة أو تصريح الحج. والأخذ بالأعتبار تكاملها مع نظام المسار الإلكتروني للحج وإمكانية استخدامها كوسيلة اثبات شخصية ودفع إلكتروني وإرشاد آلي ونحوها من خدمات الحج.

٢- توفير المواقع المناسبة لمراكز الفرز الآلية على مداخل مكة المكرمة.

٣- تكليف استشاري متخصص لعمل نموذج تجريبي محدود للنظام المقترح لاختبار واختيار تقنية الشرائح الراديوية التي يمكن التعرف عليها من خارج المركبة والنظام الإلكتروني المقترح بالاستفادة من التقنيات المتاحة تجارياً.

٤- تكليف استشاري متخصص بوضع التصاميم التخطيطية والهندسية لمراكز الفرز الآلية وفقاً لحجم الطلب المتوقع، وتصميم النظام الآلي للتعرف على نظامية المركبة والركاب، ووضع كراسة الشروط والمواصفات لتنفيذها.

٥- تواصل غرف التحكم بمراكز الفرز الآلية إلكترونياً مع مراكز القيادة والسيطرة بالأمن العام ومركز المعلومات الوطني والمراكز ذات العلاقة، لتبادل المعلومات آلياً ورفع كفاءة التشغيل.

المراجع

١. أمير مكة: حملة الحج ركزت على أهمية التصاريح ونشر ثقافة السلوكيات الإيجابية، صحيفة تواصل الألكترونية، 14 ذو القعدة ١٤٣٥ هـ، ٩ سبتمبر ٢٠١٤، [/http://twasul.info/91974](http://twasul.info/91974)
٢. قائد قوات أمن الحج: ضبط ٥٠٠٠ حاج مخالف... وتم إعادتهم بعد أخذ بصماتهم، صحيفة الرياض، تركي السويهي، الجمعة ٩ ذي الحجة ١٤٣٥ هـ - ٣ أكتوبر ٢٠١٤ م - العدد ١٦٩٠٢، <http://www.alriyadh.com/981869>
٣. نقاط فرز الحجاج في الطائف تحبط محاولة ٢٧٨ مواطناً و ١٨٣٥ مقيماً الحجّ بدون تصريح، صحيفة الشرق، مضحي البقمي، ٢٦/٩/٢٠١٤، <http://www.alsharq.net.sa/2014/09/26/1224522>
٤. "ازدحام في نقطة الشميسي.. وإجراءات صارمة للمتجهين إلى مكة"، صحيفة الشرق، ٢٠١٤/١٠/٢ - العدد ١٠٣٣، <http://www.alsharq.net.sa/2014/10/02/1227414>
٥. مشروع سعودي يستخدم أساور معصم ذكية للحد من تسلل الحجاج، ارابيان بيزنيس، الاثنين، ٢٩ يوليو ٢٠١٣، <http://arabic.arabianbusiness.com/technology/electronics/2013/jul/29/337894/#.VIFXNTGsU1I>
٦. Radio frequency identification: technologies, applications, and research issues, Yang Xiao, Senhua Yu, Kui Wu, Qiang Ni, Christopher Janecek and Julia Nordstad, Wireless Communications and Mobile Computing, Volume 7, Issue 4, pages 457–472, May 2007
٧. A review of RFID technology and its managerial applications in different industries, X Zhu, SK Mukhopadhyay, H Kurata, Journal of Engineering and Technology Management, Volume 29, Issue 1, January–March 2012, Pages 152–167.
٨. البلوتوث منخفض الطاقة، ويكيبيديا، http://en.wikipedia.org/wiki/Bluetooth_low_energy

دور مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في دعم أبحاث تطوير خدمات ومرافق المشاعر المقدسة

أ.د. محمد بن أحمد خيمي - د. سليمان بن محمد الفضل - د. أحمد بن عبدالعزيز آل ساقان
مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية - الإدارة العامة لمنح البحوث

الملخص

تشجيع ودعم البحث العلمي أحد أبرز أهداف مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، لمساعدة الجهات المختلفة بالمملكة العربية السعودية ومنها وزارة الحج، لتنفيذ خطط التنمية المستدامة. ويعتبر توظيف البحث العلمي من أهم الوسائل المطلوبة لرفع جودة الخدمات المقدمة للزائرين والحجاج في موسم الحج والعمرة ولتطوير الأماكن المقدسة بمكة المكرمة والمدينة المنورة. لذلك سعت المدينة إلى دعم المشاريع البحثية ذات العلاقة من خلال عدد من برامج المنح البحثية الكبيرة والصغيرة ومنح طلاب الدراسات العليا. وقد تضمنت المنح البحثية المقدمة من المدينة العديد من المشروعات البحثية لترقية وتطوير الخدمات والمرافق بالأراضي المقدسة حيث شملت المشاريع المدعمة المجالات الطبية والبيئية والهندسية، ومن أهم المشروعات البحثية التي دعمتها المدينة:

دراسة عن إدارة حشود الحجيج باستخدام السحابة الحاسوبية. ودراسة عن تصميم نظام تقني باستخدام موجات الراديو لمتابعة ومراقبة حركة حشود الحجيج. ودراسة عن طرق الوقاية والعلاج من ضربات الشمس. ودراسة عن جودة مياه البرادات العامة في العاصمة المقدسة. ودراسة عن استخدام نفثات المياه لتلطيف الظروف المناخية خلال موسم الحج. ودراسة عن تأثير الجسيمات العالقة على وظائف الرئة. ودراسة عن انتشار العدوى بالأوليات المعوية في المدينة المنورة خلال موسم الحج. ودراسة عن تأثير المركبات الثقيلة على متغيرات التدفق المروري في موسم الحج. ودراسة عن تحديد الموقع والتتبع الإلكتروني للأشخاص باستخدام أنظمة تحديد الموقع وأنظمة اتصالات الحقل المجاور في الهاتف النقال.

ولأهمية الاستفادة من المنح البحثية بطريقة فاعلة لخدمة قضايا التنمية، سنتناول هذه الورقة ثلاث محاور، ملائمة المنح البحثية المقدمة من المدينة لتطوير خدمات ومرافق الأماكن المقدسة، إمكانية وطرق توجيهه المنح البحثية لتحقيق أولويات وأهداف خطط التنمية المستدامة في الأماكن المقدسة، والطريقة المتبعة والمقترحة للتواصل مع الجهات المستفيدة لإيصال نتائج الدراسات البحثية للاستفادة منها.

مقدمة

يعد البحث العلمي من أهم ركائز تقدم وتطور المجتمعات الإنسانية في وقتنا الحاضر وله دور رائد وأساسي في عملية التنمية، حيث يسهم في التطوير الكمي والنوعي للإنتاج تلبية لحاجيات المجتمع من خلال اكتشاف موارد جديدة للسلع والخدمات.

ويعد التفاعل بين العلم والتقنية أحد أبرز سمات الدول الصناعية الكبرى، حيث يعتمد التطور العلمي والتقني على توافر معلومات علمية متميزة أساسها البحث المستدام الموجه لحل المشكلات التي تواجه قطاعات المجتمع المختلفة، ووضع خطط كفيلة بتطوير وتنمية المجالات الحياتية المختلفة لخدمة التنمية والمجتمع. وقد اعتبرت اليونسكو نسبة الإنفاق على البحث والتطوير أحد المؤشرات الهامة لقياس مستوى التقدم العلمي والتقني للدول، حيث يلاحظ أن معدلات الإنفاق على البحث العلمي في الدول الصناعية الكبرى تفوق معدلات نمو الناتج الوطني الإجمالي. وقد تجاوزت الأموال المخصصة للبحث العلمي في الولايات المتحدة الأمريكية ٤٣ بليون دولار أمريكي عام ٢٠١٢م، وصرفت بريطانيا أكثر من بليون دولار عام ٢٠١٠م. وفي الدول العربية نجد أن الأنفاق على البحث العلمي أقل من ١٪. مما يدل على أن البلاد العربية ما زالت تحتاج لجهد مكثف في هذا المجال لترتقي إلى مصاف الدول المتقدمة.

وقد أولت حكومة المملكة العربية السعودية البحث العلمي الموجه لخدمة المجتمع اهتماماً متصاعداً، وترجمت هذه الاهتمامات إلى إنجازات عديدة مثل إنشاء مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية واعتماد ورصد المبالغ الطائلة لتنفيذ الخطة الاستراتيجية الوطنية للعلوم والتقنية والابتكار.

الإطار النظري للدراسة

مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية مؤسسة حكومية علمية لها شخصيتها الاعتبارية المستقلة وملحقة إدارياً برئيس مجلس الوزراء ومقرها الرئيس مدينة الرياض. أنشئت المدينة عام ١٣٩٧هـ (١٩٧٧م) لتكون الجهة المسؤولة والمعنية بشؤون وقضايا العلوم والتقنية في المملكة، تقوم المدينة بدعم وتشجيع البحث العلمي للأغراض التطبيقية، والتعاون مع الأجهزة المختصة لتحديد الأولويات والسياسات الوطنية في مجال العلوم والتقنية من أجل بناء قاعدة علمية تقنية لخدمة التنمية في جميع المجالات العلمية.

وقد أولت المدينة مهمة دعم وإدارة البحوث - على المستوى الوطني - إلى إدارة البحث العلمي التي أصبح مسماها حالياً الإدارة العامة لمنح البحوث، وترتبط الإدارة العامة لمنح البحوث بنائب رئيس المدينة لدعم البحث العلمي ووفق الهيكل التنظيمي للمدينة فإن الهدف من إنشاء الإدارة هو دعم البحث العلمي وتم تحديد اختصاصاتها كالتالي:

تحديد أولويات البحوث لبرامج المنح البحثية.

دعم مقترحات البحوث ومتابعة تنفيذها.

نشر النتائج النهائية للبحوث المدعومة.

الإشراف على اللجان الوطنية والاستشارية ومجاميع العمل التخصصية ذات العلاقة بعمل الإدارة.

اقتراح وتطوير آليات العمل في دعم البحوث.

وتتكون الإدارة العامة من أربع إدارات فرعية وأمانة لجان البحوث الوطنية، على النحو التالي:
إدارة برامج البحوث والغرض منها اقتراح أولويات البحوث وتقييم المقترحات البحثية
إدارة المتابعة العلمية للبحوث والغرض منها المتابعة العلمية لتنفيذ البحوث المدعمة
إدارة المتابعة المالية للبحوث والغرض منها متابعة أداء الأعمال المالية للبحوث المدعمة
إدارة خدمات الباحثين والغرض منها توفير المساندة الإدارية والفنية لأعمال الإدارة
إدارة البحوث الوطنية والغرض منها دعم ومتابعة المشاريع الوطنية.

محاور الدراسة

بادرت الإدارة في تطوير العمل البحثي واستحداث برامج دعم تلبى احتياجات خطط التنمية بشكل عام والباحثين بشكل خاص حيث بدأ العمل ببرامج واحد لدعم البحوث عام ١٣٩٩هـ حتى وصل العدد إلى أربع برامج منح رئيسته عام ١٤٢٨هـ أسهمت وما زالت تسهم في دعم الدراسات البحثية.
أ - برامج المنح البحثية:

تقدم الإدارة العامة لمنح البحوث ممثلة عن المدينة الدعم المالي والفني لتنفيذ البحوث العلمية وفقاً لبرامج منح بحثية محددة (شكل ١) كما يلي:

١. برنامج منح البحوث الكبيرة

ويشمل البحوث التي تُعنى بدراسة موضوع معين بعمق وشمولية، ويتطلب تنفيذها مشاركة عدد من المختصين، وتشمل جميع المجالات العلمية وتصنف هذه البحوث إلى: بحوث ذات أولوية، وبحوث وطنية، وبحوث مشتركة، وبحوث اجتماعية وإنسانية:

- البحوث ذات الأولوية

هي البحوث التي يتم دعمها ضمن أولويات بحثية محدودة يتم الإعلان عنها، تُعنى بدراسة موضوع معين بعمق وشمولية، ويتطلب تنفيذها مشاركة عدد من المختصين، وقد تكون بحوثاً أساسية، أو تطبيقية، أو تطويرية.

- البحوث الوطنية

هي البحوث التطبيقية أو الاجتماعية التي تعالج مشكلة وطنية ملحة على مستوى المملكة ويتطلب تنفيذها مشاركة عدد من المختصين من جهات متعددة.

- البحوث المشتركة

هي البحوث التي يتم تنفيذها بين المدينة وجهات أخرى، ويشترك في دعمها الجهة والمدينة، وتتولى المدينة الإشراف على تنفيذها ومتابعتها فنياً ومالياً، وقد تكون بحوثاً أساسية، أو تطبيقية أو تطويرية أو اجتماعية.

- البحوث الاجتماعية والإنسانية

هي البحوث التي يتم دعمها ضمن أولويات بحثية محدودة يتم الإعلان عنها ضمن أولويات العلوم الاجتماعية والإنسانية، تُعنى بدراسة موضوع معين بعمق وشمولية، ويتطلب تنفيذها مشاركة عدد من المختصين.

٢. برنامج منح البحوث الصغيرة

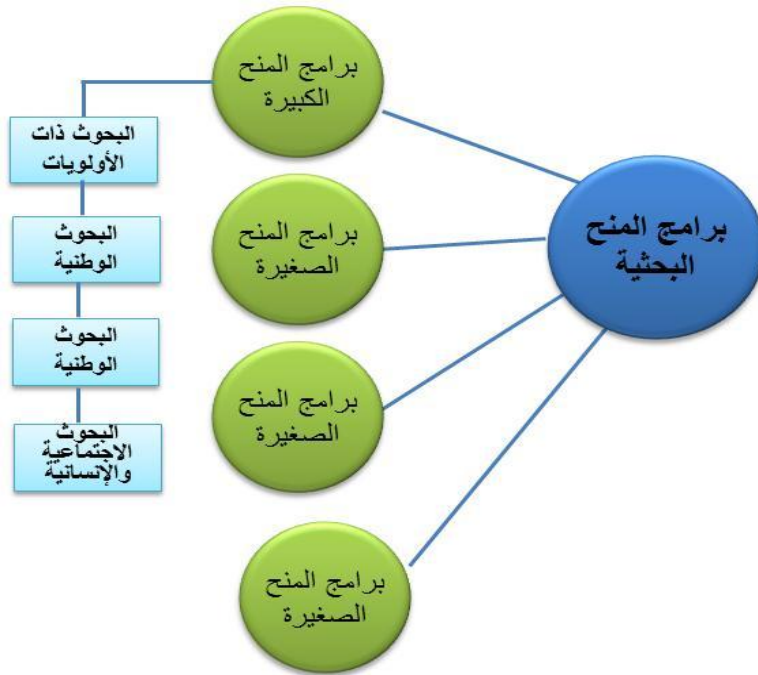
ويشمل البحوث التي تهدف إلى تحقيق أهداف بحثية محددة وفق مدة وميزانية محدودة، ضمن مجالات: العلوم الهندسية، العلوم الطبية، العلوم الزراعية، العلوم الأساسية.

٣. برنامج منح بحوث الأعمال الإبداعية والابتكارية

ويشمل النشاطات العلمية التي ترتبط بفكرة ابتكارية وإبداعية متميزة وتهدف في الغالب إلى تسجيل براءة اختراع.

٤. برنامج منح بحوث طلاب الدراسات العليا

ويشمل البحوث الهادفة المقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير أو الدكتوراه في مؤسسات التعليم العالي داخل المملكة في أحد مجالات: العلوم الهندسية، العلوم الطبية، العلوم الزراعية، العلوم الأساسية.



شكل ١. برامج المنح البحثية

ب- توجيه المنح البحثية لتحقيق أولويات وأهداف خطط التنمية.

التنسيق مع الجهات الحكومية:

منذ بدأت الإدارة العامة لمنح البحوث في تقديم الدعم سعت إلى التنسيق مع الأجهزة الحكومية والمؤسسات العلمية ومراكز البحوث في المملكة في مجال تبادل المعلومات والخبرات، ومنع الازدواج في دعم البحوث، ومنذ ذلك الحين ظهر للإدارة أهمية تحديد أولويات البحث العلمي وتوجيهها لخدمة الاحتياجات الحالية والمستقبلية ولتكون أحد المحاور الأساس في تحريك الطاقات البشرية والمادية والموارد المتاحة وتسخيرها لتحقيق أهداف التنمية، واستكشاف اتجاهات التطور المستقبلية على أسس علمية تتواءم مع التطور العلمي والتقني المنشود، وبالرغم من أهمية تعاون الجهات في اعداد الأولويات إلا أن هذا التعاون واجه بعض المعوقات.

ومن معوقات عملية تحديد الأولويات البحثية ما يلي:

عدم استجابة الجهات الحكومية والقطاعات الإنتاجية المختلفة لاقتراح مواضيع بحثية مع التحديد الدقيق لأهدافها.

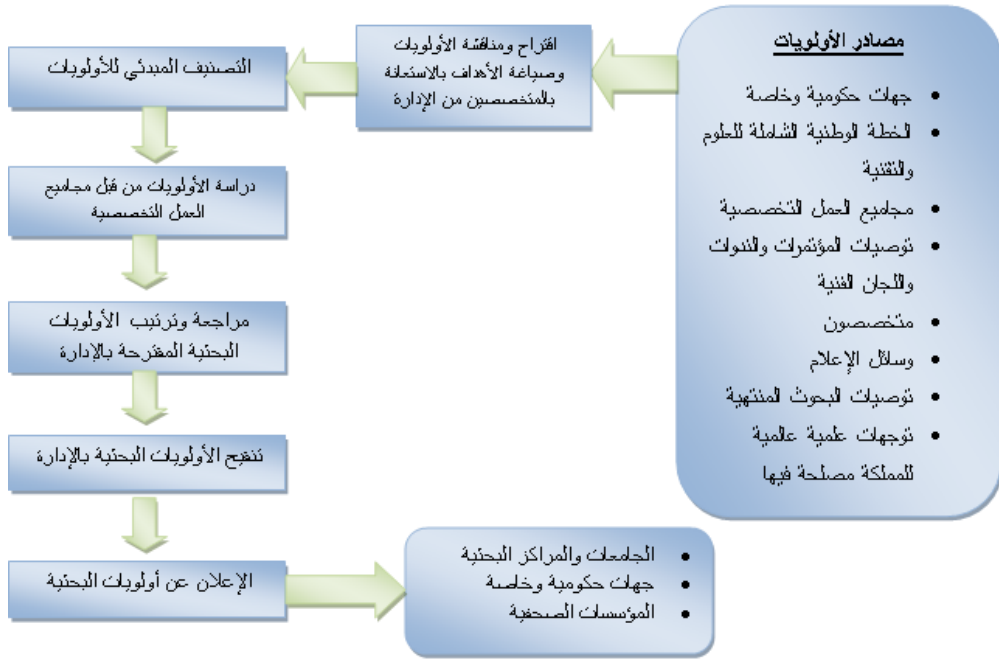
عدم الإلمام التام بكيفية وضع الأولويات البحثية في الجهات الحكومية والقطاعات الخاصة. تكرار الأولويات البحثية من قبل الجهات دون الأخذ بالاعتبار الأولويات التي سبق دعمها، وكذلك دون الاستفادة من نتائج البحوث المنتهية في نفس المجال.

مجاميع العمل التخصصية

في عام ١٤١٨ هـ قامت الإدارة العامة لمنح البحوث بتطبيق آلية محددة لصياغة أولويات البحث العلمي في المجالات المختلفة، حيث شكلت ثلاث مجموعات عمل تخصصية وتضم تلك المجموعات متخصصين من المدينة والجهات الحكومية والجامعات والقطاع الخاص. ولأهمية عمل المجموعات التخصصية ودورها الفعال تم إضافة مجموعتين في عام ١٤٣٥ هـ، هما مجموعة علوم الأساس ومجموعة العلوم الاجتماعية والإنسانية. وتعمل هذه المجموعات على جمع المعلومات الخاصة بالاحتياجات البحثية الحالية والمستقبلية بالتنسيق مع أصحاب المصلحة وفق استبانة معدة لهذا الغرض. وتحتوي الاستبانة على بيانات خاصة بالجهة المقترحة لتنفيذ البحث وعنوان البحث المقترح ونبذة عنه والأهداف المطلوبة تحقيقها والنتائج المتوقعة منه، مع توضيح كيفية مشاركة الجهة المقترحة لتنفيذ البحث في هذه العملية وتقوم مجموعات العمل بدراسة واجراء تقييم للموضوعات المقترحة مع تصنيف مبدئي للأولويات مع الاستفادة من ردود الجهات ذات العلاقة، وأيضاً مناقشة الموضوعات البحثية المقترحة مع أصحاب المصلحة في حالة الحاجة لإيضاحات معينة.

مصادر وتصنيف الأولويات

تسعى الإدارة العامة لمنح البحوث إلى الحصول على الأولويات البحثية من عدة جهات في القطاعين العام والخاص (شكل ٢). وتخضع الأولويات المقترحة من الجهات المختلفة إلى التصنيف بناء على ما تمثله الأولوية المقترحة من أهمية وتميز يؤديان إلى نتائج قابلة للتطبيق وتعود بتحسينات نوعية وفنية على المجالات ذات الصلة بتلك الأولويات. يتم ترتيب الأولويات المقترحة والحاجة إلى تنفيذها إلى عاجلة لحل مشكلات قائمة أو مشروعات آجلة تسعى لتحقيق هدف تطويري معين، ويرتبط أسلوب مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية في تحديد أولويات البحث العلمي لخدمة الاحتياجات الحالية والمستقبلية في مجالات العلوم والتقنية المختلفة وذات العلاقة بتوجهات الخطة الوطنية الشاملة للعلوم والتقنية بعيدة المدى في المملكة العربية السعودية.



شكل ٢. مصادر وإعداد وتحديد الأولويات البحثية

وبالرغم من التزام الإدارة العامة لمنح البحوث بدعم البحوث الكبيرة ضمن الأولويات المعلنة إلا أن أهمية موضوع البحث، وخصوصيته تفرض دعم بحوث خارج مجال الأولويات المعلنة، ويلاحظ ذلك في البحوث المدعومة لخدمة المشاعر المقدسة، حيث دُعم بعض هذه البحوث ضمن الأولويات المعلنة كما دعمت موضوعات أخرى نظراً لأهميتها.

دعم المدينة لبحوث الحج

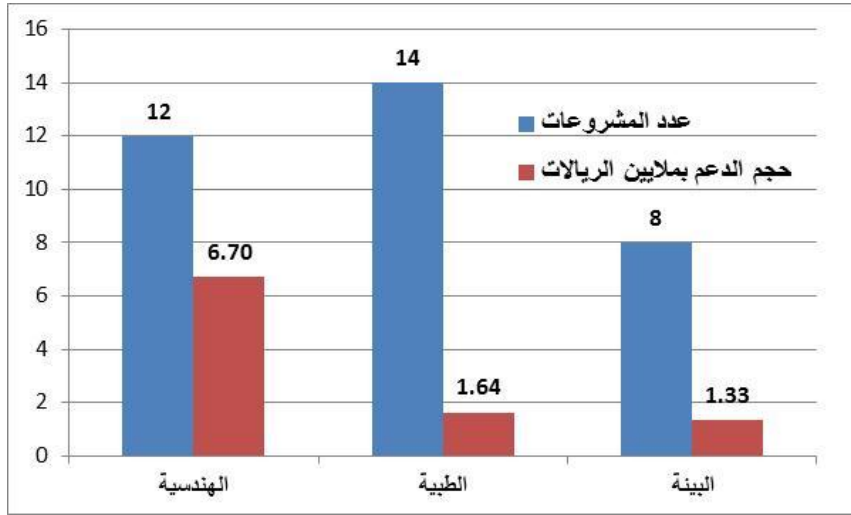
على الرغم من كل الجهود التي تبذلها حكومة خادم الحرمين الشريفين في توفير كافة الاحتياجات والخدمات اللازمة للمعتمرين وحجاج بيت الله الحرام ليؤدوا مناسكهم في طمأنينة ويسر، إلا أنه قد تظهر بعض المشكلات التي قد تواجه الجهات المناط بها توفير الخدمات الضرورية لهم سواء كانت تلك الجهات حكومية أو مؤسسات قطاع خاص، وانطلاقاً من ذلك فإن الإدارة سعت إلى توفير الدعم للعديد من المشروعات البحثية الخاصة بالمشاعر المقدسة البعض منها أعلن عنه كأولويات بحثية، والبعض الآخر لم يتم الإعلان عنه ودُعِم لأهمية الموضوع الذي تتناوله.

المشاريع المدعمة

ضمن برامج المنح المختلفة تم دعم ٣٤ مشروعاً بحثياً لخدمة الأماكن المقدسة بلغ إجمالي ميزانيتها ٩.٦٧٠.٥٨٢ ريال. (شكل ٣) وقد شملت هذه البحوث مجالات العلوم الهندسية (١٢ مشروع بحثي)، العلوم الطبية (١٤ مشروع بحثي) والعلوم البيئية (٨ مشروعات بحثية).

وقد تناولت هذه المشروعات موضوعات في مجال العلوم الهندسية شملت على سبيل المثال: دراسة عن ادارة حشود الحجيج باستخدام السحابة الحاسوبية. ودراسة عن تصميم نظام تقني باستخدام موجات الراديو لمتابعة ومراقبة حركة حشود الحجيج. ودراسة عن تأثير المركبات الثقيلة على متغيرات التدفق المروري في موسم الحج، ودراسة عن تحديد الموقع والتتبع الالكتروني للأشخاص باستخدام أنظمة تحديد الموقع وأنظمة اتصالات الحقل المجاور في الهاتف النقال. والاجراءات الاحترازية على المنحدرات الصخرية لمنع تساقط الصخور لحماية مستخدمي الطريق.

أيضاً تم دعم عدد من المشروعات في مجال العلوم الطبية، وتناولت موضوعات منها: دراسة عن طرق الوقاية والعلاج من ضربات الشمس. ودراسة عن تأثير الجسيمات العالقة على وظائف الرئة، ودراسة عن انتشار العدوى بالأوليات المعوية في المدينة المنورة خلال موسم الحج، حساسية ومقاومة البكتيريا العنقودية الذهبية المقاومة للميثيسيلين والمعزولة من بعض مستشفيات مكة المكرمة للمضادات الحيوية. الاختلافات الجينية لفيروسات انفلونزا الخنازير المعزولة من المرضى المصابين في منطقة المكرمة. كذلك تم دعم عدد من المشروعات في مجال العلوم البيئية شملت موضوعات منها: دراسة عن جودة مياه البرادات العامة في العاصمة المقدسة، ودراسة عن استخدام نفايات المياه لتلطيف الظروف المناخية خلال موسم الحج، جودة وسلامة الأطعمة في اسواق مكة خلال موسم الحج ودراسة تأثير معدلات انتشار الأفلاتوكسين في بعض المكسرات المتداولة في أسواق مكة المكرمة.



شكل ٣. عدد المشروعات البحثية وحجم الدعم المقدم لبحوث الحج والمشاعر المقدسة

ج- الطرق المتبعة والمقترحة لإيصال نتائج البحوث والدراسات. تتحدد القيمة الفعلية في البحوث العلمية في تطبيق مخرجاتها في الحياة العملية وذلك للارتقاء بالمجتمعات من كافة الجوانب وتحسين الواقع الفعلي بشكل علمي وعملي سليم، ويعتمد ذلك على تهيئة قنوات الاتصال الفعالة بين الجهات المستفيدة من شركات ومؤسسات ومراكز البحث العلمي من أجل الاستفادة من نتائج البحوث والحد من المشكلات التي يمكن أن تعوق قنوات هذا الاتصال.

الطرق الحالية لإيصال نتائج البحوث

تتبع الإدارة حالياً عدة طرق في إيصال نتائج البحوث المدعومة إلى الجهات الحكومية. ومن أهم هذه الطرق المتبعة:

إرسال التقارير النهائية للأبحاث المدعومة للجهات ذات الصلة، والجهات التي اقترحت أولويات بحثية وتم دعم مشروعات بحثية بناءً على هذه الأولويات.

عقد المؤتمرات والندوات العلمية واللقاءات العلمية لعرض مخرجات البحوث العلمية.

نشر الأوراق العلمية وإصدارات على هيئة كتب ورقية وأخرى إلكترونية.

تسجيل براءات الاختراع كإحدى مخرجات البحوث المدعومة.

المشاركة في ندوات علمية عبر وسائل الإعلام المختلفة لعرض نتائج الأبحاث وما توصل اليه الباحثين إليها.

المشاركة في المعارض والفعاليات العلمية الأخرى.

الطرق المقترحة لإيصال نتائج البحوث

نشر ثقافة البحث العلمي بين أوساط القطاعات العامة والخاصة وتوضيح أهميته على الصعيدين المحلي والعالمي في الارتقاء بالمؤسسات والقطاعات الانتاجية باستخدام كافة القنوات والتواصل الاجتماعي مثل: الفيسبوك، والتويتر، واليوتيوب وغيرها.

الإعلان عن نتائج البحوث بشكل دوري كفرص استثمارية لرجال الأعمال المحليين وعلى مستوى العالم ايضا.

إنشاء قاعدة بيانات علمية للمؤسسات والمراكز البحثية في المجالات المعرفية المختلفة على المستوى الوطني والإقليمي والعالمي لتعزيز التعاون والتنسيق وتنمية روح الشراكة.

تعزيز قنوات الاتصال بشكل دائم بين المدينة والجهات ذات الصلة من خلال تشكيل لجان علمية مشتركة لبحث المشكلات والموضوعات في المجالات التي تحد من تحقيق الاهداف التنموية في الجهات المعنية ووضعها كاولويات للمشروعات البحثية.

تنظيم لقاءات علمية وورش عمل بصفة دورية لتبادل وجهات النظر في المشكلات المختلفة ومناقشتها من اجل التوصل إلى اهداف مناسبة لتحقيقها من خلال المشروعات والدراسات البحثية التي تدعمها المدينة. إيجاد علاقات متميزة مع المراكز البحثية الخاصة في مختلف المجالات لتتعاون في إجراء البحوث التطبيقية لإحداث التطوير المنشود.

الخاتمة

رغم ما قدم من دعم وما وصلت إليه نتائج بحوث تطوير المشاعر المقدسة، طُبق بعضها وتم نشر البعض الآخر، إلا أن ذلك لم يرقى إلى المستوى الذي تطمح إليه المدينة. وهذا يتطلب أهمية دعوة الباحثين والمختصين العاملين في أمور الحج والعمرة والمشاعر المقدسة إلى تقديم مزيد من الدراسات العلمية التطبيقية من أجل خدمة وسلامة الحجاج في ظل تنامي أعداد الحجاج والمعتمرين.

كذلك خلصت الورقة إلى ضرورة إيجاد قنوات اتصال متطورة وحديثة لتكون حلقة وصل بين مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية والجهات المتوقع لها الاستفادة من نتائج البحوث لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تسعى حكومة خادم الحرمين في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة.

المراجع

١. الإدارة العامة لمنح البحوث. ١٤٣٣هـ. استراتيجية الإدارة العامة لمنح البحوث (١٤٣٢-١٤٣٦هـ). مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. الرياض.
٢. الإدارة العامة لمنح البحوث. ١٤٢٩هـ. الخطة الخمسية للإدارة العامة لمنح البحوث (١٤٣٠-١٤٣٥هـ). مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. الرياض.
٣. بيانات وإحصاءات الإدارة العامة لمنح البحوث. مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية. الرياض. ١٤٣٥هـ.
٤. خيمي، محمد أحمد، سليمان محمد الفضل، مصطفى عبدالمجيد حميدة، عثمان أحمد الطاهر. ١٤٣٤هـ. التبادل المعرفي من منظور دعم البحوث في مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، منتدى البحث العلمي والتبادل المعرفي الذي عقد خلال الفترة من ١٢ إلى ١٤ جمادى الآخرة ١٤٣٤هـ بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. الرياض، المملكة العربية السعودية.

المحور الرابع:

دراسات الإعلام والتوعية

أثر واقع الاتصال في مساكن الحجاج على سلوكيات تواصلهم وتصوراتهم

د/ فضل رحيم خان - د/ عثمان بكر عثمان قرزاز
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

الملخص :

بحثت هذه الدراسة واقع الاتصال في مساكن الحجاج علي سلوكيات تواصلهم وتصوراتهم. وفقا لنظرية بول روكيتش (Ball-Rokeach) واخرون يمكننا تعريف واقع الاتصال كدرجة الانفتاح في اجراءات اطار التواصل. توافر وتقارب خصائص الاتصال من الناحية المادية والبنية الاجتماعية للوحدات السكنية والحي توضح اطار وواقع ودرجة الاتصال. تم جمع البيانات من عينة احتمالية لمجتمع من الحجاج المصريين داخل وحداتهم السكنية في مدينة مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية. ووجد من تحليل الانحدار المتعدد ان درجة الانفتاح في التواصل له تاثير كبير ذو دلالة احصائية على عدد وتكرار التواصل في حالات المشاكل وتصورات الحجاج بعد ضبط أثر المتغيرات الديموغرافية. ستكون التوصيات فيما يتعلق بالجوانب الهيكلية للمشاريع السكنية للحجاج وللبحث في المستقبل لمزيد من اختبارات العلاقة.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Impact of communication incipience of the pilgrims'

residential context on their communication behaviors and

perceptions

إظهار اللافتات الرقمية ورسائل التذكير: تحديد فعالية اللوحات

الإلكترونية خارج المسجد النبوي في المدينة المنورة

د. عثمان بكر عثمان قزاز - د. فضل رحيم خان

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

الملخص :

تُعدُّ اللافتات الرقمية أداةً مهمة في نشر الرسائل الخدمية العامة للجمهور المستهدف في المواقع عالية التردد، وتُعدُّ خاصيتا الشبوع والتردد اللتان تتميز بهما اللوحات الإلكترونية في كل العالم دليلاً على فعالية هذه اللوحات في نقل الرسائل الإعلامية، ولذلك فإن السلطات الحكومية في المملكة السعودية قامت بتثبيت عدد من هذه اللوحات الإلكترونية في المنطقة المواجهة لبوابة الملك فهد رحمه الله في المسجد النبوي الشريف، واللافتات الإلكترونية بصورة رئيسية تنقل إعلانات الخدمات العامة، كما تُظهر اللوحات أحاديث الرسول صلوات الله وسلامه الدائم عليه.

ومبدئياً فإن فرضية فعالية اللوحات الإلكترونية تُعدُّ فرضية مقبولة، ولكن أظهرت دراستنا السابقة فعالية هذه اللوحات في منطقة الحرم أن هذه الفرضية قد لا تكون صحيحة في كل الأحوال. ووفقاً لتلك الدراسة فإن فعالية هذه اللوحات قد تكون قليلة الفائدة نظراً إلى عدد المواقع، وحجم اللوحات، ومحتوى الرسائل، وضعف التنسيق، والتنظيم.

وما دما نظن أن اللوحات الإلكترونية يمكن أن تُستخدم بصورة فعالة في مراحل مختلفة أثناء الحج، ونظراً إلى أن عدداً من المتغيرات من المحتمل أن تؤثر على فعالية اللوحات الإلكترونية بدرجات متفاوتة بما في ذلك حالة الشبكات في المواقع المختلفة التي تعمل من خلالها اللافتات الرقمية؛ فقد قررنا دراسة صلاحية اللوحات الإلكترونية التي تم تثبيتها في المسجد النبوي الشريف. وستلقي هذه الدراسة بالتضافر مع دراستنا السابقة عن فعالية اللوحات الرقمية حول المسجد الحرام في مكة المكرمة، مزيداً من الضوء حول أفضل السبل للاستفادة القصوى من توظيف اللوحات الإلكترونية لفائدة الحجاج خلال إفاكتهم في الحرمين الشريفين.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Exposure to Digital Signage and Message Recall:

Determining the Effectiveness of the Billboard outside the

Prophet's (PBUH) Mosque at Madinah al-Munawwarah

دور وسائل الإعلام الجديد في مواجهة بعض مشكلات زوار المسجد النبوي الشريف

د. إيمان فتحي عبد المحسن حسين - د. عثمان بكر عثمان قزاز
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

مقدمة

يحتل الحرم النبوي مكانة خاصة في قلوب المسلمين تأتي في المرتبة الثانية بعد الحرم المكي، كما قال النبي (صلى الله عليه وسلم) في حديثه "لا تشد الرحال إلا لثلاثة: المسجد الحرام ومسجدي هذا (يقصد المسجد النبوي) والمسجد الأقصى المبارك".

وفي حديث آخر قال صلى الله عليه وسلم "الصلاة في المسجد الحرام بمائة ألف صلاة وفي المسجد النبوي بألف صلاة وفي المسجد الأقصى بخمسمائة صلاة"

و المدينة المنورة تضم - إلى جانب خير خلق الله سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم)، وصاحبيه - بين جنباتها الكثير من الصحابة والصحابيات الأوائل، وأهل بيت رسول الله، وأبناءهم، وأحفادهم الذين حملوا مشاعر النور والهدى إلى مشارق الأرض ومغاربها، وصار لهم دين في رغبة كل مسلم أكرمه الله بدخول الإسلام.

لذلك، تستعد كافة الجهات السعودية المختصة بمنظومة متكاملة بمساعدة زوار المسجد النبوي، ولما كان للإعلام الجديد بتطبيقاته المتعددة واقعاً إعلامياً جديداً بكل المقاييس حيث انتقل بالإعلام إلى مستوى السيادة المطلقة من حيث الانتشار واختراق كافة الحواجز المكانية والزمنية والتنوع اللامتناهي في الرسائل الإعلامية والمحتوى الإعلامي لما يملكه من قدرات ومقومات الوصول والنفوذ للجميع وامتداده الواسع بتقنياته وأدواته واستخداماته وتطبيقاته المتنوعة بلا حدود أو حواجز أو فوارق ونحو عصر جديد من التفاعلية والتواصل الإنساني وحرية الرأي والتعبير، وتدعيم دور المتلقي ليصبح متلقياً، ومنتجاً، ونشطاً، ومرسلاً في نفس الوقت دون قيد أو رقابة، ووفقاً للمعايير التي يختارها ويحددها، ونجد في الآونة الأخيرة زيادة الإقبال على الإعلام الجديد، حتى أصبح وسيلة صعب الاستغناء عنها، ونظراً لمواجهة زوار المسجد النبوي للعديد من المشكلات أثناء الزيارة، وجد الباحثون أنه من الأهمية معرفة الدور الذي يمكن أن تقدمه وسائل الإعلام الجديد في مواجهة مشكلات زوار المسجد النبوي الشريف.

أولاً: مشكلة الدراسة وتساؤلاتها :

نظراً لانتشار أجهزة وسائل الإعلام الجديد بين زوار المسجد النبوي، ولاحظ الباحثون مواجهة زوار المسجد النبوي للعديد من المشكلات مثل أن يتوه الزائر عن حملته، وكذلك بعض الأخطاء في زيارة المسجد النبوي وغيرها من المشكلات، واستخدام العديد من زوار المسجد النبوي لأجهزة وسائل الإعلام الجديد في مساعدتهم لحل تلك المشكلات.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور وسائل الإعلام الجديد في مواجهة بعض مشكلات زوار المسجد النبوي الشريف؟

تساؤلات الدراسة :

ما مدى استخدام الجمهور لأجهزة وسائل الإعلام الجديد؟

ما درجة اعتماد الجمهور على أجهزة وسائل الإعلام الجديد للتواصل مع الآخرين عند حدوث مشكلات؟

ما أكثر المشكلات التي تواجه زائري المسجد النبوي الشريف؟

ما أهم الحلول التي اكتسبها زائري المسجد النبوي من خلال أجهزة الإعلام الجديد؟

ما أكثر التطبيقات استخداماً زائري المسجد النبوي الشريف لأجهزة وسائل الإعلام الجديد عند حدوث مشكلات؟

ما رأي عينة الدراسة في استحداث تطبيق بأجهزة الإعلام الجديد به رصد لمشكلات الزائرين و الحلول المناسبة لها؟

أهمية الدراسة

المكانة الخاصة للحرم النبوي في قلوب المسلمين.

كثرة المشكلات التي تواجه زائري المسجد النبوي الشريف

تكسب الحجاج والمعتمرين من زائري المسجد النبوي والذي يزداد كل عام حتى يتعدى المليار زائر مما يزيد

من أهمية معرفة دور وسائل الإعلام الجديد في مواجهة بعض مشكلات زوار المسجد النبوي الشريف

تأمل الباحثة من خلال هذه الدراسة في إضافة جديدة للمكتبة الإعلامية، حيث أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت وسائل الإعلام الجديد.

أهداف الدراسة :

معرفة مدى استخدام الجمهور لأجهزة وسائل الإعلام الجديد.

التعرف على درجة اعتماد الجمهور على أجهزة وسائل الإعلام الجديد للتواصل مع الآخرين عند حدوث مشكلات.

رصد أكثر المشكلات التي تواجه زائري المسجد النبوي الشريف.

معرفة أهم الحلول التي اكتسبها زائري المسجد النبوي من خلال أجهزة الإعلام الجديد.

معرفة أكثر التطبيقات استخداماً زائري المسجد النبوي الشريف لأجهزة وسائل الإعلام الجديد عند حدوث مشكلات.

معرفة رأي عينة الدراسة في استحداث تطبيق بأجهزة الإعلام الجديد به رصد لمشكلات الزائرين و الحلول المناسبة لها.

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:

دراسة : فريق البحث العلمي ١٤١١ هـ

بعنوان : دراسة لاستجابة الحجاج لوسائل التوعية والإعلام
هدفت الدراسة إلى التعرف على أكثر الوسائل الإعلامية فعالية في توعية الحجاج، وكذلك التعرف على أفضل أماكن وأوقات إيصال التوعية، و قد استخدمت الدراسة منهج المسح بالعينة، وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات وتمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

أن غالبية الحجاج يفضلون قراءة الصحف كوسيلة للإفادة من الوقت في البلاد التي قدموا منها، ورغبة في إمكانية استخدام هذه الوسيلة كأهم رافد توعوي عن الحج، وما سيقابله الحجاج أثناء وجودهم في الأراضي المقدسة.

أن المسجد هو المكان المناسب لدي غالبية الحجاج لتلقي التوعية خلال أيام الحج، يليه في المرتبة الثانية السكن في مكة المكرمة أو المخيم في المشاعر وكذلك مقر بعثة الحج.
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.^(١)

دراسة : أسامة صالح حريزي ١٤١٩ هـ

بعنوان " مصادر معلومات جماهير الحج "
هدفت الدراسة إلى محاولة لاستقصاء مصادر المعلومات لدى الحجاج لمعرفة تأثيرها في سلوكهم ، و قد استخدمت الدراسة منهج المسح بالعينة، وتم استخدام الاستبيان لجمع البيانات وتمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

إن أكثر مصدر للمعلومات لجماهير الحجاج هو المحاضرات في المملكة، أما في بلادهم فإن الشئون الإسلامية قد استحوذت على أكبر نسبة ؛ وهذا مؤشر على الجهة الأهم للتنسيق المستقبلي قبل قدوم الحاج، وكذلك الاستعانة بقيادة الرأي ومرشدي المجموعات لإلقاء المحاضرات^(٢) ..^١

فريق البحث العلمي . "دراسة لاستجابة الحجاج لوسائل التوعية والإعلام" بحث منشور، (مجلس الدفاع المدني، ١٤١١ هـ).

دراسة: فهد عبدالله النفيعي (١٤٢٠ هـ)

بعنوان: دور الاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمر السلامة خلال موسم حج عام ١٤١٦ هـ.
هدفت الدراسة إلي:

أفضل وسائل الاتصال والإعلام العامة والخاصة التي يمكن استخدامها للتوعية في الحج .
أماكن الاتصال المناسبة سواء في بلد الحاج او وسيلة المواصلات او محطات القوم أو خلال فترة تواجد الحاج في المملكة .

وتمثلت نتائج الدراسة على النحو التالي :

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 والأعلام في توعية الحجاج في بلادهم فقد بلغ متوسط من تلقوا التوعية من خلال المراكز الإسلامية في بلادهم ٣.٢١٪ وتلي 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٪ وتلي هذه الوسيلة التلفزيون بمتوسط ٣.٥٦٪ ومن ثم الإذاعة بمتوسط ٣.٤٨٪ ومن ثم المحاضرات والندوات بمتوسط ٣.٤٦٪.

٤- أما بالنسبة لوسائل الاتصال والإعلام التي يرى المبحوث أهميتها في إيصال التوعية الوقائية اليه أثناء الانتقال من بلدة إلى المملكة فقد احتلت وسيلة المرشد المرافق مع البعثة المرتبة الأولى تلي هذه الوسيلة النشرات والكتيبات في المرتبة الثانية ومن ثمشرطة الفيديو وأخيراشرطة الكاسيت.

٥- أما بالنسبة لأفضل الوسائل التي يرى المبحوث إمكانية نشر التوعية من خلالها في محطات القوم فقد احتلت اللوحات الإرشادية المرتبة الأولى ثم النشرات ثم المرشد ثم الإذاعة ثم الفيديو وأخيراً رجال الأمن والجمارك .

٦- أما بالنسبة لوسائل الاتصال والإعلام التي يرى المبحوث إمكانية نشر التوعية من خلالها بالمملكة مرتبة حسب أهميتها فقد احتلت اللوحات الإرشادية المرتبة الأولى ثم النشرات والكتيبات ثم الصحف السعودية بلغة الحاج ثم إذاعات خاصة بالحج ثم المحاضرات والندوات ثم مؤسسات الطوافة ثم أئمة المساجد ثم رجال الأمن^{(١)٢}.

(٢)أسامة صالح حريري. " مصادر معلومات جماهير الحج " بحث منشور (جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة، ١٤١٩ هـ).

(١) فهد عبدالله النفيعي: "دور الاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمر السلامة خلال موسم حج عام ١٤١٦ هـ"، رسالة ماجستير غير منشورة، (الرياض:أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٤٢٠ هـ).

نوع ومنهج الدراسة:

نوع الدراسة : تنتمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية، ويسعى الباحثون من خلالها إلى معرفة الدور الذي تقوم به وسائل الإعلام الجديد في مواجهة بعض مشكلات زوار المسجد النبوي لزائريه" منهج الدراسة : تستخدم هذه الدراسة منهج المسح بالعينة

مصطلحات الدراسة :

الدور: هو الوظيفة أو الأداء الذي تقوم به وسيلة من وسائل الإعلام بالنسبة للجمهور المستهدف في مجال معين (التعليم، الأخبار، الإرشاد، التوجيه.....غيرها)^(١) وسائل الإعلام الجديد(تعريف إجرائي) يقصد به الباحثون في هذه الدراسة الآي فون، والآي باد، والجوال المحمول، واللاب توب، وكافة الأجهزة الحديثة التي تستقبل تطبيقات الإعلام الجديد، وتستطيع الوصول للإنترنت"

عينة الدراسة

سيقوم الباحثون بتطبيق الدراسة على عينة عشوائية قوامها (٤٠٠) مفردة موزعة (٢٠٠ مفردة من الذكور)، (٢٠٠ مفردة من الإناث) من زائري المسجد النبوي.

أدوات الدراسة

-استمارة استبيان
إعداد الباحثون

المعاملات الإحصائية

التكرارات والنسب المئوية

الاطار النظري

أولاً: وسائل الإعلام الجديد

لقد بلغ الإعلام ذروة من الأهمية والخطورة في ذات الوقت، لما له من تأثير بالغ في تأليب الرأي العام مع أو ضد ما يحدث من مستجدات أو متغيرات، أو ما يطرأ من تعديل أو تحريف حتى على الثوابت في القيم الاجتماعية والمعتقدات الفكرية والمناهج الدينية والمفاهيم المختلفة المتعلقة بشؤون الحياة الإنسانية، في شتى بقاع الأرض التي وصل إليها الإعلام.

(١) عماد الدين عبد العزيز . " دور مجلات الأطفال العربية في تلبية احتياجات الأطفال الموهوبين أدبياً" رسالة ماجستير غير منشورة ،(جامعة عين شمس: معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الأطفال،٢٠٠٥) ص ٣.

إن الاهتمام بالانترنت بشكل عام وبالإعلام الإلكتروني بشكل خاص قد أخذ بالتنامي وشكل ذلك ظاهرة إعلامية جديدة مرتبطة بثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فأصبح المشهد الإعلامي اقرب لان يكون ملكا للجميع وفي متناول الجميع، وأكثر انتشارا وسرعة في الوصول إلى أكبر عدد من القراء، وبأقل تكاليف، بذلك تكون الصحافة الإلكترونية قد فتحت آفاقا عديدة وأصبحت أسهل واقرب لمتناول المهتمين؛ فالصحافة الإلكترونية متوفرة في أي وقت وفي أي مكان وعن أي موضوع حول أية قضية وفي أية دولة ومتى شاء القارئ قراءتها.^(١)

الإعلام الجديد

تمثل ثورة المعلومات التي يعيشها العالم في الوقت الراهن أحد أهم مراحل التطور التاريخي الكبرى في تاريخ الإنسانية.

٢. من أهم نتائج هذه الثورة المعلوماتية التغيرات الكبرى التي حدثت في الصناعة الإعلامية، وأنماط استهلاك المعلومات، وإنتاجها، ونشرها، والتشارك في مضامينها.

٣. أدى هذا التطور الكبير إلى انقسام القطاع الإعلامي إلى مجالين:

أ. الإعلام التقليدي: الذي يضم الصحف والمجلات والإذاعة والتلفزيون.

ب. الإعلام الجديد: الذي يقوم على تدفق المعلومات عبر شبكة الانترنت والهاتف الجوال.

وظائف الإعلام الجديد:

تجاوز قيود العزلة التي يفرضها الاتصال الرقمي، حيث يتعامل الفرد لساعات طويلة مع الحاسب الشخصي بعيداً عن الاتصال بالآخرين في الواقع الحقيقي، وتجاوز قيود العزلة هذه يتم بالاتصال بالآخرين من خلال برامج الحاسوب أو الشبكات في إطار واقع وهمي أو افتراضي يرسم أطراف الاتصال، حيث لا يتم الاتصال وجهاً لوجه، ولكن من خلال المحادثات والحوارات والبريد الإلكتروني، ومع آخرين يعرف بعضهم البعض ولا تجمعهم سمات خاصة سوى ما يفرضه هذا الواقع وحاجاته.

سهولة الاتصال بالمواقع الإخبارية وفورية الإعلام، حيث تتوافر الآلاف من المواقع الإعلامية التي تقدم الوظيفة الإخبارية، وتنشر الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم في لحظة وقوعها.

القدرة على القيام بالتعبئة لتأييد الأفكار التي تناادي بها، ومناهضة غيرها من الأفكار بحث يمكن أن تسهم في تكوين رأي عام إقليمي أو عالمي نحو المواقف والقضايا والأفراد في وقت معين، يتكون من فئات المستخدمين لشبكة الانترنت وبصفة خاصة المواقع الإعلامية، المنتشرة فيها، مما يجعلنا نطلق على هذه المواقع "المواقع الرقمية التعبوية" التي تعمل بمعزل عن كل النظم والأشكال التنظيمية المتاحة في المجتمعات وبالتالي تسهم في تنمية المشاركة الديمقراطية.

(1) <http://www.massira.jo/content/%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AF%D8%AE%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%89-%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%84-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%AF%D9%8A%D8%AF> 20-8-1435 5:30 p.m

غياب المصادر وتحري المصادقية تسهم في تدعيم وظيفة الدعاية التي تسهم في جانبها السلبي في تحقيق الغزو الثقافي والهيمنة الثقافية والتبعية الثقافية.

تقديم المعلومات المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة بشكل غير مسبوق، نتيجة الخصائص التي تميزت بها تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وأهمها سعة التخزين وسهولة الإتاحة.

نجد أن هناك توسعاً في استخدام وسائل الإعلام الجديد في التعليم، ففي مجال التعليم عن بعد حققت دول العالم تقدماً ملموساً للاستفادة من شبكة الانترنت في تقديم الخدمة التعليمية للمستويات التعليمية المختلفة، وانتشرت المفاهيم والاستراتيجيات الخاصة بالتعليم عن بعد، والتعلم من خلال الشبكات والتعليم الافتراضي والفصول الافتراضية.. وغيرها التي تشير إلى وظيفة الحواسيب والشبكات في التعليم.

أصبحت وظيفة التسويق والإعلان تجد صدى كبيراً لدى المعلمين وخصوصاً بالنسبة للمواقع التي تحقق نسبة أكبر في الاستخدام والدخول عليها، شأنها في ذلك شأن وسائل الإعلام الأخرى، ويعتبر تحقيق هذه الوظيفة بالنسبة لجمهور المتلقين دليلاً إلى اتخاذ القرارات الشرائية بجانب أنها تحقق تمويلاً لهذه المواقع والشركات التي تقدم الخدمات المتعددة سواء كانت مجانية أو مدفوعة.

مع انتشار برامج المسابقات والألعاب على مواقع شبكة الانترنت أو في البرامج الرقمية التي تعد لهذا الغرض وتناسب فئات مستويات عمرية عديدة، أسهم الإعلام الجديد في ذلك بتحقيق وظيفة التسلية والترفيه التي أصبحت تجذب مستويات عمرية مختلفة، بجانب ما تقدمه المواقع الإعلامية من إذاعة للمواد الإعلامية التي تسهم في تحقيق هذه الوظيفة وحاجات جمهور المستخدمين منها.⁽¹⁾

ثانياً: المسجد النبوي

تاريخ المسجد النبوي الشريف

تعدّ زيارة المسجد النبوي الشريف بالمدينة المنورة من أشرف معالم العمر، وأعزّ وقائع الدهر؛ لأنها تزج القلب الساكن، فترحل به إلى أشرف البقاع وأطهر الأماكن، وتُحلق به في آفاق السمو الروحي الذي يضع عن نفس المؤمن آثار التراب، وأثقال الرغام، وأغلال الحطام، فتسمو به بعيداً وراء حدود الزمان لتسترجع ذكريات جليلة عن رسول الله -صلى الله عليه وسلم-.

والمسجد النبوي الشريف أهم معالم المدينة المنورة، وثاني مسجد تُشدّ إليه الرحال. فقد اختار موقعه رسول الله -صلى الله عليه وسلم-، إثر وصوله إلى المدينة مهاجراً، وشارك في بنائه بيديه الشريفتين مع أصحابه -رضوان الله عليهم-، وصار مقر قيادته، وقيادة الخلفاء الراشدين من بعده، ومنذ ذلك التاريخ وهو يؤدي رسالته موقعاً متميزاً للعبادة، ومدرسة للعلم والمعرفة ومنطلقاً للدعوة، وظل يتسع ويزداد، ويتبارى الملوك والأمراء والحكام في توسعته وزيادته حتى الآن .

(1)<http://blog.amin.org/nisreenhassouna/2014/04/07//D8%A7:D9:84:D8:A7:D8:B9:D9:84:D8:A7:D9:85-%D8%A7:D9:84%D8:AC%D8:AF%D9:8A%D8:AF/>

فضل المسجد النبوي الشريف

وردت في فضائل المسجد الشريف أحاديث نبوية كثيرة تبين أهميته ومكانته العظيمة بين كافة مساجد الإسلام، ووردت هذه الأحاديث في معظم كتب الحديث والتاريخ في باب الحديث عن المدينة المنورة، وعن المسجد النبوي بشكل خاص، ومن هذه الأحاديث عن أبي هريرة -رضي الله عنه- أن النبي -صلى الله عليه وسلم- قال: "لا تشد الرحال إلا إلى ثلاثة مساجد: المسجد الحرام، ومسجدي هذا، والمسجد الأقصى". وفي رواية: "إنما يسافر إلى ثلاثة مساجد: مسجد الكعبة، ومسجدي، ومسجد إيلياء". مسلم

وعن جابر بن عبد الله -رضي الله عنهما- عن رسول الله -صلى الله عليه وسلم- أنه قال: "إن خير ما ركبت إليه الرواحل مسجدي هذا، والبيت العتيق".

وعن أبي سعيد الخدري -رضي الله عنه- قال: دخلت على رسول الله صلى الله عليه وسلم في بيت بعض نسائه فقلت: يا رسول الله أي المسجدين الذي أسس على التقوى؟ قال: فأخذ كفًا من حصباء، فضرب به الأرض، ثم قال: "هو مسجدكم هذا لمسجد المدينة". (مسلم)

التوسعة في عهد الملك فهد بن عبد العزيز آل سعود (١٤٠٥-١٤١٤هـ)

بعد التغيرات الكبيرة التي طرأت على عالمنا الإسلامي على صعيد النمو السكاني أو النمو الاقتصادي أو الوعي الديني، أصدر الملك فهد بن سعود أمره بتوسعة المسجد النبوي الشريف. وأصبحت مساحة المسجد 384.000م^٢، تشمل: الدور الأرضي، والسطح، والقبو. وعلى الجهات الأربع للتوسعة ساحات ممتدة تبلغ مساحتها 235.000م^٢.

الزوايا في المدينة المنورة :

وهنا نذكر أسماء بعض الزوايا التي كانت بالمدينة المنورة :-

- زاوية ابن علوان كانت في حارة ذروان .
- زاوية جنيد الشيخ جنيد كانت في حارة الديار العشرة في دار أبي أيوب الأنصاري
- زاوية الخياري كانت بالبرابيخ .
- زاوية الدسوقي كانت في زقاق الطيار .
- زاوية الرفاعي كانت في زقاق البدور .
- زاوية السنوسي كانت بالعنبرية .
- الزاوية السعدية كانت بالساحة .
- زاوية السمان وهي بالدار الذي كان يقابل باب النساء
- زاوية سيد البدوي زاوية السيد احمد البدوي وكانت تجاه باب الرحمة .
- زاوية السيد عبد القادر وهي للسيد عبد القادر الجيلاني، وكانت في سقيفة الأمير
- زاوية شيخ المولوية كانت بالساحة .
- زاوية الصاوي الشيخ الصاوي كانت في حارة الأغوات. في زقاق الموالييد .
- زاوية القشاشي كانت في زقاق القشاشي .

- زاوية الشيخ عبد الباقي عاشور كانت في سوق القفاصة، لتدريس طلاب العلم وخاصة طلاب الجامعة الإسلامية الوافدين وذلك بمساعدتهم في دراستهم^(١).

نتائج الدراسة

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

أثبتت نتائج الدراسة أن معدل من صادفته مشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي جاءت في المرتبة الأولى بنسبة ٨٠٪ بواقع ٢٢٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية جاء من لم يصادفه مشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي بنسبة ٢٠٪ بواقع ٨٠ مفردة .

جاء التدافع أثناء الزيارة في مقدمة المشكلات التي صادفت عينة الدراسة بنسبة ٦٠.٩٪ بواقع ١٩٥ مفردة، بينما جاء في المرتبة الثانية عدم وجود أماكن للصلاة بنسبة ٣٩.١٪ بواقع ١٢٥ مفردة، وجاء في المرتبة الأخيرة المعاملة غير اللينة بنسبة ١٢.٥٪ بواقع ٤٠ مفردة.

جاء معدل من لديهم أجهزة إعلام جديد في المرتبة الأولى بنسبة ٧٠٪ بواقع ٢٨٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية من ليس لديهم أجهزة إعلام جديد بنسبة ٣٠٪ بواقع ١٢٠ مفردة.

جاءت نسبة استخدام عينة الدراسة لوسائل الإعلام الجديد عند حدوث مشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي في المرتبة الأولى بنسبة ٦٤.٧٪ بواقع ١٨٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية من لم يستخدم وسائل الإعلام الجديد بنسبة ٣٥.٣٪ بواقع ١٠٠ مفردة.

جاء سبب لأنها أسرع الطرق في حل المشكلات التي تواجهني في مقدمة أسباب استخدام وسائل الإعلام الجديد عند حدوث مشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي بنسبة ٧٢.٢٪ بواقع ١٣٠ مفردة، يليها سبب لأنني أستطيع من خلالها البحث عن حلول للمشكلات التي تصادفني على الانترنت في المرتبة الثانية بنسبة ٢٧.٨٪ بواقع ٥٠ مفردة.

جاء البحث على الانترنت في مقدمة أكثر التطبيقات التي يمكن لعينة الدراسة استخدامها عند مواجهتهم للمشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي بنسبة ٦٦.٧٪ بواقع ١٢٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية برامج المحادثات (الواتس اب -اللاين - التانجو...) استخدام تقنيات بنسبة ٢٣.٣٪ بواقع ٦٠ مفردة، بينما جاء في المرتبة الأخيرة استخدام تطبيق ال GPS بنسبة ٢٢.٦٪ بواقع ٣٥ مفردة.

جاء معرفة أرقام الفتاوى المجانية التعرف على مواعيد زيارة الروضة الشريفة في مقدمة أهم الحلول التي اكتسبتها عينة الدراسة من خلال استخدامها لأجهزة الإعلام الجديد عند حدوث مشكلات أثناء زيارة المسجد النبوي بنسبة ٨٠.٥٪ بواقع ١٤٥ مفردة، يليها في المرتبة الثانية كلاً من التعرف على مواعيد زيارة الروضة الشريفة و التعرف على الأماكن التي يمكن زيارتها في المدينة المنورة بنسبة ٧٧.٨٪ بواقع ١٤٠ مفردة، يليها في المرتبة الثالثة التعرف على مواعيد الدروس الدينية بالحرم المدني بنسبة ٥٥.٦٪ بواقع ١٠٠ مفردة.

(1) <http://www.almstba.com/vb/t45661.html>

مفردة، ، ثم جاء في المرتبة الأخيرة التعرف على الأماكن التي يمكن اللجوء إليها في حالة عدم معرفة الوصول لأماكن الإقامة بنسبة ٤٤.٤٪ بواقع ٨٠ مفردة .

جاء أفضل اللجوء إلى مطوف الحملة لحل مشكلتي في مقدمة أسباب عدم استخدام عينة الدراسة للتطبيق الإذاعي بجهازهم بنسبة ٧٠٪ بواقع ٧٠ مفردة، ، يليها في المرتبة الثانية لدي طرق أخرى للحصول على المعلومات بنسبة ٢٨٪ بواقع ٢٨ مفردة، يليها في المرتبة الثالثة لأنني لا أستطيع التعامل معها بنسبة ٢٥٪ بواقع ٢٥ مفردة، وجاء في المرتبة الأخيرة لعدم وجود تطبيقات بلغتي بنسبة ٢٠٪ بواقع ٢٠ مفردة .

جاء معدل من يتعرض للوحات الإرشادية الإلكترونية خلال زيارتهم للمسجد النبوي في المرتبة الأولى بنسبة ٧٥٪ بواقع ٣٠٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية من لم يتعرض بنسبة ٢٥٪ بواقع ١٠٠ مفردة. جاء داخل المسجد النبوي في مقدمة الأماكن التي تعرضت فيها عينة الدراسة للوحات الإرشادية الإلكترونية بنسبة ٦٠٪ بواقع ١٨٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية أمام المسجد النبوي بنسبة ٢٦.٧٪ بواقع ٨٠ مفردة، يليها في المرتبة الثالثة أمام الفندق بنسبة ١٠٪ بواقع ٣٠ مفردة، ثم جاء في المرتبة الأخيرة بالطرقات بنسبة ٥٪ بواقع ١٥ مفردة.

جاء في ساحة الحرم في مقدمة أفضل الأماكن التي تفضل عينة الدراسة وضع اللوحات الإرشادية الإلكترونية فيها بنسبة ٧٦.٦٪ بواقع ٢٣٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية بالطرقات المؤدية للحرم بنسبة ١٦.٧٪ بواقع ٥٠ مفردة، ثم جاء في المرتبة الأخيرة داخل المسجد النبوي بنسبة ٦.٧٪ بواقع ٢٠ مفردة . جاء معدل من يفضل استخدام الرموز والإرشادات للدلالة على الأماكن وإعطاء التوجيهات داخل المسجد النبوي بدلا من اللوحات المكتوبة الإلكترونية في المرتبة الأولى بنسبة ٦٠٪ بواقع ٢٤٠ مفردة ، يليها في المرتبة الثانية من لا يفضل استخدام الرموز بنسبة ٤٠٪ بواقع ١٦ مفردة.

جاء لأن اللوحات الإلكترونية والمكتوبة لا تستخدم كل اللغات في مقدمة أسباب تفضيل عينة الدراسة استخدام الرموز والإرشادات للدلالة على الأماكن وإعطاء التوجيهات داخل المسجد النبوي بدلا من اللوحات المكتوبة الإلكترونية بنسبة ٦٥.٤٪ بواقع ١٥٨ مفردة، يليها في المرتبة الثانية سهولة استخدام الرموز والإرشادات ووضوحها بنسبة ٦٠٪ بواقع ١٤٤ مفردة، يليها في المرتبة الثالثة أسباب أخرى تمثلت في ارتفاع معدل الأمية بين الزائرين من كبار السن بنسبة ٤١.٧٪ بواقع ١٠٠ مفردة، ثم جاء في المرتبة الأخيرة لأن اللوحات الإلكترونية تستغرق وقت طويل في عرض المعلومات بنسبة ٣٠٪ بواقع ٧٢ مفردة.

جاءت موافقة عينة الدراسة على استحداث تطبيق بأجهزة الإعلام الجديد يحتوي على أهم المشكلات التي تواجه زائري المسجد النبوي والحلول المقترحة لها في المرتبة الأولى بنسبة ٧٠٪ بواقع ٢٨٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية عدم موافقتهم بنسبة ٣٠٪ بواقع ١٢٠ مفردة .

جاء ضمان وجود حل سريع وصحيح للمشكلات التي قد تواجهني في مقدمة أسباب موافقة عينة الدراسة على استحداث تطبيق بأجهزة الإعلام الجديد يحتوي على أهم المشكلات التي تواجه زائري المسجد النبوي والحلول المقترحة لها بنسبة ١٠٠٪ بواقع ٢٨٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية لضمان استخدامه للعديد من اللغات بنسبة ٧٨.٦٪ بواقع ٢٢٠ مفردة، أي ن الإناث أعلى من الذكور، يليها في المرتبة الأخيرة لسهولة استخدامه بنسبة ٧١.٤٪ بواقع ٢٠٠ مفردة.

جاء أفضل استخدام اللوحات الإرشادية الالكترونية في مقدمة أسباب عدم موافقة عينة الدراسة على استحداث تطبيق بأجهزة الإعلام الجديد يحتوي على أهم المشكلات التي تواجه زائري المسجد النبوي والحلول المقترحة لها بنسبة ٨٣.٣٪ بواقع ١٠٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية أفضل اللجوء لمطوف الحملة لحل مشكلتي بنسبة ٦٦.٧٪ بواقع ٨٠ مفردة، ثم جاء في المرتبة الثالثة أفضل استخدام الرموز والإشارات لتوجيهي بنسبة ٥٠٪ بواقع ٦٠ مفردة منهم ٥٠٪ للذكور، ثم جاء في المرتبة الأخيرة عدم الثقة فيما ستقدمه من حلول تصلح لكافة المواقف بنسبة ٣٣.٣٪ بواقع ٤٠ مفردة،

جاء في مقدمة اقتراحات عينة الدراسة لزيادة فاعلية التطبيق الإذاعي بأجهزة الإعلام الجديد يحتوي على أهم المشكلات التي تواجه زائري المسجد النبوي والحلول المقترحة لها كلاً من يحتوي على خدمة إرسال رسائل نصية للمسؤولين لحل المشكلات التي تواجه الزائرين منهم و يستخدم العديد من لغات العالم و إرسال رسائل نصية للزائرين تفيدهم بأوضاع المسجد وإمكانية زيارة الروضة الشريفة بنسبة ٢٨.٦٪ بواقع ٨٠ مفردة، يليها في المرتبة الثانية الإعلان عنها في مواقع التواصل الاجتماعي وبالطرق بنسبة ١٤.٢٪ بواقع ٤٠ مفردة .

ثالثاً: التوصيات المقترحة

القيام باستحداث تطبيق يتم استخدامه عبر وسائل الإعلام الجديد يتم من خلاله عرض كافة المشكلات التي يمكن أن تواجه زائري المسجد النبوي، والحلول الممكنة.
أن يتم التنوع في اللغات.
أن يتيح التطبيق إمكانية التواصل مع المسؤولين.
أن يتم توفير مواعيد زيارة الروضة الشريفة بالتطبيق.
أن يتم توفير طرق التواصل لخدمات ذوي الاحتياجات الخاصة بالتطبيق.
التوسع في استخدام اللوحات الالكترونية الارشادية ووضعها بأماكن تواجد الزائرين.
الإعلان عن التطبيق عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي والطرق وأماكن تواجد زوار المسجد النبوي

مراجع الدراسة

١. المراجع العربية
٢. الرسائل العلمية غير المنشورة
٣. عماد الدين عبد العزيز . " دور مجلات الأطفال العربية في تلبية احتياجات الأطفال الموهوبين أديباً" رسالة ماجستير غير منشورة ،(جامعة عين شمس: معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الإعلام وثقافة الأطفال،٢٠٠٥)
٤. فهد عبدالله النفيعي:"دورالاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمور السلامة خلال موسم حج عام ١٤١٦ هـ"، رسالة ماجستير غير منشورة، (الرياض:أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ١٤٢٠ هـ).
٥. الدورات العلمية والأبحاث المنشورة

٦. أسامة صالح حريري. "مصادر معلومات جماهير الحج" بحث منشور (جامعة أم القرى، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج، مكة المكرمة، ١٤١٩هـ).
٧. فريق البحث العلمي. "دراسة لاستجابة الحجاج لوسائل التوعية والإعلام" بحث منشور، (مجلس الدفاع المدني، ١٤١١هـ).

8. <http://www.massira.jo>
9. <http://blog.amin.org/nisreenhassouna/2014/>
10. <http://www.almstba.com/vb/t45661.html>

تأثير المواد الإعلامية وانعكاساتها على توعية

زائري المسجد الحرام

د. أحمد سالم عيسوي

أستاذ الإعلام المساعد كلية خدمة المجتمع والتعليم المستمر

مقدمة

تُقدم الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي العديد من الجهود الإعلامية المختلفة التي تهدف في الأساس إلى توعية قاصدي المسجد الحرام و المسجد النبوي بالخدمات والقضايا المتنوعة، بالإضافة إلى مجموعة من المعلومات الارشادية (الدينية منها والتنظيمية) التي تُساعدهم وتيسر عليهم أعمال زيارتهم مما يُسهل على الزوار عملية الزيارة من جهة، ويُيسر للقائمين على شئون المسجد الحرام والمسجد النبوي القيام بأعمالهم في انسيابية ويسر من جهة أخرى.

مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

تسعى هذه الورقة البحثية إلى دراسة تأثير المواد الإعلامية (التي تشمل المطويات والكتيبات ونشرة رسالة الحرمين الشريفين والملصقات داخل الحرم وساحاته واللوحات المضيئة واللافتات الارشادية ومجلة الحرمان والموقع الإلكتروني للرئاسة والأفلام التسجيلية التي يتم تشغيلها داخل مقر إقامة الزائر ورسائل الجوال) علي زائري المسجد الحرام ومدى تحقيق هذه المطبوعات الهدف التي تم اعدادها من أجله سواء أكان هدفاً دينياً أم توعوياً أم إرشادياً أم غير ذلك من الأهداف التي يتم إنتاج هذه المواد الإعلامية لها، وذلك من خلال استخدام نظرية علمية إعلامية تُسمى نظرية الاستخدامات والإشباع والتي تُعنى في الأساس بجمهور المواد الإعلامية التي تُشبع حاجاته وتلبي رغباته الكامنة في داخله أي : أن هذه النظرية تفترض في زائري المسجد الحرام مدخلين أساسيين :

الاول : مدى استخدامه للمواد الإعلامية التي يتم إنتاجها .

الثاني: بعد التحقق من عملية الاستخدام هل حدث نوعاً من التأثير فيه وهو ما يُسمى إشباع الحاجات المعرفية .

ومن هنا يمكن بلورة مشكله الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما التأثير الذي تحققه المواد الإعلامية التي يتم إنتاجها من قبل الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام في توعية زائري المسجد الحرام ومدى انعكاس ذلك التأثير في إشباع حاجاتهم المعرفية؟

تساؤلات الدراسة:

- ما احتياجات الزائرين الفعلية من هذه المواد الإعلامية؟
ما درجة استفادتهم بعد قراءتهم أو رؤيتهم لهذه المواد الإعلامية ؟
ما أهمية العناصر التيبوغرافية لهذه المواد الإعلامية ؟
ما تأثير هذه المواد الإعلامية علي زائري المسجد الحرام؟
ما العلاقة بين الخصائص الديموغرافية ودرجة تأثير المواد الإعلامية على الزائرين؟

أهميه الدراسة:

تأتي أهميه الدراسة الحالية من المكانة العظمى التي يحظى بها المسجد الحرام لدى جميع المسلمين كأكثر الأماكن قدسية بالنسبة لهم.
تتماشى أهمية هذه الدراسة مع اهتمام الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي بتقديم كافة المعلومات والبيانات والإرشادات التي قد تساعد زائري المسجد الحرام في الحصول على الخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة وذلك من خلال المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي.
تأتي أهمية هذه الدراسة في الوقت الذي يزداد فيه أعداد قاصدي المسجد الحرام بشكل كبير جداً على مدار العام مما يدعو إلى تكثيف الجهود الإعلامية بهدف التوعية لقاصدي المسجد الحرام مما يقلل من الآثار الناتجة عن تلك الزيادة من جهة، وأداء الحجاج والمعتمرين لمشاعرهم بسهولة ويسر بفضل تلك المواد الإعلامية من جهة أخرى.

أهداف الدراسة

- ١- التعرف على المواد الإعلامية التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام من حيث شكل ومضمون هذه المواد.
- ٢- التعرف على استخدام الجمهور (عينة الدراسة) للمواد الإعلامية التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والإشباع المتحققة منها.
- ٣- التعرف على أسباب استخدام الجمهور (عينة الدراسة) للمواد الإعلامية التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام .
- ٤- التعرف على الأماكن الأكثر تأثيراً التي يتم توزيع هذه المواد الإعلامية فيها وذلك من وجهة نظر الجمهور (عينة الدراسة) .
- ٥- التعرف على الموضوعات الأكثر أهمية التي يجب ذكرها في المطبوعات الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام وذلك من جهة نظر الجمهور (عينة الدراسة) .
- ٦- معرفة مدى رضا الجمهور (عينة الدراسة) عن المواد الإعلامية المقدمة من قبل الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام..
- ٧- التعرف على مدى معرفة الجمهور (عينة الدراسة) بالخدمات المتنوعة التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام لتوعية قاصدي المسجد الحرام بالإضافة إلى مدى معرفتهم بتلك الخدمات عن طريق

المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة أم أن معرفتهم بتلك الخدمات تم عن طريق آخر غير تلك المواد الإعلامية.

٨- التعرف على العوامل تُؤثر على قراءة المواد الإعلامية التي تُصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام وذلك من وجهة نظر الجمهور (عينة الدراسة).

٩- التعرف على اتجاهات الجمهور (عينة الدراسة) نحو المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام.

١٠ - التعرف على الخصائص الديموغرافية للجمهور (عينة الدراسة).

نوع ومنهج الدراسة:

نوع الدراسة

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى وصف ظاهرة أو واقعة أو حدث من خلال الحصول على معلومات كافية ودقيقة، والدراسات الوصفية لا تقف عند جمع المعلومات فقط وإنما تهدف أيضاً إلى تصنيفها وتفسيرها وتحليلها تحليلاً شاملاً واستخلاص النتائج التي تتيح إمكانية التعميم بشأن الظاهرة موضوع الدراسة.

وبناء على ذلك فإن هذا البحث من البحوث الوصفية التي تهتم بتصوير وتحليل وتقويم المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي، وذلك بهدف الحصول على معلومات كافية ودقيقة عن هذه المواد الإعلامية بهدف الوصول إلى نتائج تتيح إمكانية التعميم بشأن هذه المواد الإعلامية .

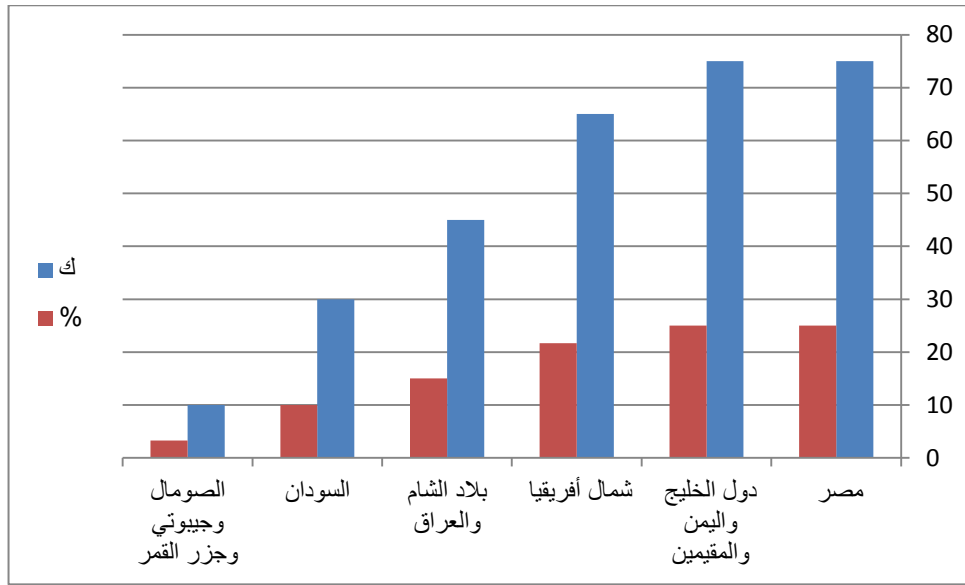
منهج الدراسة :

اعتمد الباحث في تحقيق أهداف الدراسة على منهج المسح ؛ حيث يعد منهج المسح نموذجاً معيارياً لخطوات جمع البيانات من المفردات البشرية والذي يعد أحد الأشكال الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم وإدراكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم، ويعتبر منهج المسح هو أنسب المناهج العلمية ملائمة للدراسات الوصفية التي تنتمي إليها هذه الدراسة، كما أنه يتميز بمجموعة من السمات التي تجعله مناسباً لاستخدامه في هذه الدراسات.

عينة الدراسة :

تجري الدراسة الميدانية على عينه قوامها (٣٠٠) مفردة من الحجاج والمعتمرين والزوار قاصدي المسجد الحرام، من الدول العربية أو المواطنين من المملكة العربية السعودية والمقيمين العرب داخلها.

وقد تم تحديد حجم العينة السابقة في بالرجوع إلى الموقع الإلكتروني لمؤسسة مطوفي الدول العربية <http://www.arbhaj.com>، والاسترشاد بالعدد التقريبي لحجاج بيت الله الحرام والذي يقترب من (٣٠٠) ألف حاج سنوياً، وعلى هذا الأساس تم اعتماد نسبة (واحد في الألف من المجتمع الأصلي للدراسة) بالإضافة أنه تم الاعتماد أيضاً علي الموقع الإلكتروني لمؤسسة مطوفي الدول العربية في تحديد نسبة كل منطقة عربية والتي جاءت على النحو التالي:



شكل رقم (١) توزيع عينة الدراسة وفقا للمنطقة الجغرافية للدول العربية .

وعلى هذا الأساس فإن عينة الدراسة هي نوع من العينات العمدية غير الاحتمالية حيث أن العينات غير الاحتمالية تتيح للباحث الاستفادة من توفر مجتمع الدراسة في حين تتيح العينات العمدية للباحث فرصة استخدام مهاراته في مجتمع البحث، وعلى هذا الأساس فإن عينة الدراسة الميدانية هي قاصدي المسجد الحرام من الدول العربية التي تم تقسيمها إلى ست مناطق على أن يتم اختيار المبحوثين في إطار هذه المناطق السابقة وذلك بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وقد كانت العينة العمدية هي الأسلوب الملائم لاختيار عينة الدراسة لعدم ملائمة أي من العينات العشوائية لاختيار الجهات التي يمكن تطبيق الدراسة عليها، فالعينة العمدية هنا تملئها طبيعة الدراسة، حيث أن الظاهرة محل الدراسة ليست متوافرة في المجتمع بشكل يمكن معه استخدام أي من العينات العشوائية .

وحدد الباحث مستوى الثقة ٩٥٪ وبالتالي تصبح قيمة $Z = 1.96$ وراعى الباحث ألا يزيد الخطأ المسموح به في الدراسة عن ٥.٠٠٪ فقط.

أداة الدراسة :

اعتمد الباحث في جميع البيانات الخاصة بالدراسة في الإجابة على تساؤلاتها في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها ودون تدخل من الباحث في التقدير الذاتي للمبحوثين، وقد راعى الباحث في تصميم الاستمارة أن تغطي كل أهداف الدراسة وقد تضمنت استمارة الاستقصاء (١٥) سؤالاً بالإضافة إلى الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وقد جاءت أسئلة الاستمارة في ستة محاور كالتالي:

المحور الأول : التساؤلات الخاصة بالاطلاع على المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة، وأسباب الاطلاع لمن يطلع، وأسباب عدم الاطلاع لمن لا يطلع على هذه المواد الإعلامية .

المحور الثالث : التساؤلات الخاصة بالموضوعات الأكثر الأهمية من وجهة نظر المبحوثين .

المحور الرابع : التساؤلات الخاصة بأفضلية المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة، والصعوبات التي تواجه المبحوثين لحصولهم على تلك المواد.

المحور الخامس: التساؤلات الخاصة بتأثير المواد الإعلامية في معرفة المبحوثين بالخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي.

المحور السادس: التساؤلات الخاصة بالعناصر التيبوغرافية للمطبوعات ودرجة تأثيرها في اطلاع المبحوثين على المواد الإعلامية .

المحور السابع : التساؤلات الخاصة باتجاهات المبحوثين نحو المواد الإعلامية والإشباع المتحققة منها.

المعاملات الإحصائية :

تم معالجة البيانات إحصائياً على الحساب الآلي باستخدام برنامج SPSS وهو برنامج خاص بالعلوم الاجتماعية، حيث أمكن من خلال هذا البرنامج استخراج الجداول البسيطة لكافة متغيرات صحيفة الاستقصاء، كما تم استخدام بعض المؤشرات الإحصائية منها :

١- الجداول المركبة التي تربط بين المتغيرات المختلفة للدراسة Cross Tabulation.

٢- مقاييس النزعة المركزية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف).

٣- χ^2 .

٤- معامل التوافق contingency coefficient.

٥- معامل سبيرمان spearman correlation.

الإطار النظري للدراسة :

مفهوم المواد الإعلامية التي تصدر عن المؤسسات والشركات :

هناك العديد من التعريفات لصحف ومطبوعات العلاقات العامة التي تصدرها المؤسسات منها:

تعرف المواد الإعلامية بأنها "تلك المواد التي لا تهدف إلى تحقيق الربح وتقوم بإنتاجها المؤسسات وذلك لإقامة علاقة بينها وبين الجمهور الداخلي "العاملين" أو بينها وبين الجمهور الخارجي الذي تتعامل معه المؤسسة".

تعرف المواد الإعلامية بأنها "تلك المواد التي تصدر عن الشركات ومنظمات الأعمال الربحية منها وغير الربحية والتي تتحدث باسمها"، ويتولى إصدارها في الأغلب إدارة العلاقات العامة فيها، وهذه المواد تتباين من حيث دورية صدورها فمنها ما هو نصف شهري أو شهري أو فصلي أو نصف سنوي وذلك وفقاً لما تحدده الجهة التي تصدرها ويتم توزيعها على الجماهير المختلفة ذات العلاقة بالشركة أو المؤسسة أو منظمة الأعمال التي تصدر عنها، وذلك بهدف إحداث تأثير محدد سلفاً بغض النظر عن نوعية التأثير المطلوب إحداثه، وهي بذلك تعد حلقة الوصل بين المؤسسة وجماهيرها المختلفة وترتكز المؤسسات باختلاف أنشطتها على هذه المواد في الاتصال بالجماهير.

وهذه المواد الإعلامية التي يتم إنتاجها في هذه المؤسسات عامّة وفي الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي خاصّة تنقسم إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول : المواد الإعلامية المطبوعة: وهي تتنوع إلى عدة أشكال اتصالية لعل أهمها المجالات التي تصدر بصفة دورية، والتقارير السنوية عن نشاط المنشأة والنشرات الإخبارية التي تتنوع هي الأخرى إلى عدة أنواع سواء كانت نشرة ذات صفحتين أو نشرة متعددة الصفحات وهي التي تشبه إلى حد ما المجلة في شكلها وإن اختلفت في مضمونها، وهناك أيضاً المطويات بأنواعها (مفردة - متداخلة - قلابة) وكذلك الملصقات الجدارية بالإضافة إلى الكتب والكتيبات .

وهذه المطبوعات تختلف فيما بينها من حيث:

السمات الإخراجية: فلا توجد سمات إخراجية ثابتة بالمعنى المفهوم بل إن لكل منها عدداً كبيراً من التنويعات الإخراجية.

دورية الصدور: حيث أن هذه المطبوعات لا تتفق حتى مع نفسها فيما يتصل بدورية الصدور، فبعضها شهري والبعض الآخر فصلي وثالث سنوي، بل إن بعض هذه المطبوعات يمكن أن يصدر دون ارتباط بأية دورية صدور بل في المناسبات الخاصة بالمؤسسة والتي يكون بعضها طارئاً.

وهذه المطبوعات تختلف عن الصحف العامة السياسية والثقافية والدينية والفنية فيما يلي:

أنها لا تباع في أماكن في محلات بيع الصحف والمجلات وبالتالي فهي غير معروضة للبيع للجمهور العام.

توزع في الغالب مجاناً، وذلك بطرق توزيع تقررها الشركات ومنظمات الأعمال التي تصدرها.

توجهها الشركات ومنظمات الأعمال التي تصدرها لجماهير محددة بشكل دقيق وذات علاقة بأعمال هذه الشركات ومنظمات الأعمال.

تهدف إلى تحقيق أهداف محددة سلفاً وذات علاقة بالجهات التي تصدرها.

تنشر الإعلان في بعض الحالات كنوع من الخدمة التي تقدمها لقراءها أو للترويج لمنتجاتها.

تتولى إصدارها إدارات العلاقات العامة أو الاتصال أو شئون الأفراد أو الموظفين في الشركات ومنظمات الأعمال المختلفة.

تعتبر أحد أهم وسائل الاتصال في العلاقات العامة.

والقسم الثاني : المواد الإعلامية الإلكترونية: والتي تشمل المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي والإقراص المدمجة ورسائل الجوال واللافات المضيئة باختلاف أنواعها والرسائل الإخبارية في الراديو والتلفزيون.

أنواع المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي :

١- مجلة الحرمان التي تصدر عن الرئاسة العامة في شكل مطبوع ورقي بالإضافة إلى صدورها على الموقع الإلكتروني للرئاسة العامة.

٢- رسالة الحرمين الشريفين : نشرة دورية تصدر بشكل شهري في شكل مطبوع ورقي وكذلك على الموقع الإلكتروني للرئاسة العامة.

٣- المطويات : توزع بشكل مكثف داخل الحرم وفي ساحاته وفي الاماكن المحيطة بالحرم وتحتوي على معلومات دينية وتوعوية وارشادية وتنظيمية، وتوزع بلغات متعددة غير اللغة العربية.

٤- الكتب والكتيبات: تحتوي على معلومات دينية وقضايا فقهية تتعلق بمسائل وفتاوي الحج والعمرة والزيارة وتوزع في أماكن متعددة وبلغات أخرى غير اللغة العربية .

٥- الملصقات الجدارية : تنتشر بكثافة داخل الحرم وفي ساحاته بهدف الموضوعات الارشادية والتحذيرية وعلامات الأبواب ودورات المياه وصناديق الأمانات وأماكن العمل فيما يتعلق بأعمال التوسعة بالإضافة إلى الموضوعات التي تتعلق بعنصر الأمن والسلامة وغالباً ما تحتوي هذه الملصقات على صور توضيحية وبلغات متعددة غير اللغة العربية.

٦- النشرات غير الدورية (الإصدارات الخاصة) : تصدر في مناسبات خاصة لها أهمية كبيرة كالإصدار الخاص الذي يصدر أثناء انعقاد مسابقة الملك عبد العزيز الدولية لحفظ القرآن الكريم أو التي تصدر في مناسبات خاصة كموسم الحج أو في شهر رمضان.

٧- الموقع الإلكتروني للرئاسة : يحتوي علي معلومات وبيانات عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي، والإدارات المختلفة التي تحتوي عليها الرئاسة ووظيفة كل إدارة من هذه الإدارات، كما أنه يحتوي علي الإصدارات الإلكترونية من المطبوعات التي تصدر ورقياً كمجلة الحرمان ورسالة الحرمين الشريفين والمطويات والكتيبات والملف الصحفي بالإضافة إلي بث تلفزيوني مباشر من الحرمين الشريفين على مدار اليوم.

٨- صفحات الرئاسة العامة على مواقع التواصل الاجتماعي : تمتلك الرئاسة العامة حسابات لها على موقع فيس بوك وتويتر وجوجل بلس وانستجرام ويوتيوب بهدف التواصل مع الجماهير و الرد على أسئلتهم عن كل ما يحتاجونه فيما يتعلق بالحج والعمرة والزيارة.

٩- الرسائل الاخبارية في الراديو والتلفزيون : عبارة عن برامج وتقارير عن الحرمين الشريفين ترتبط تلك الرسائل بالأحداث والمناسبات المهمة كالحج وخاصة عندما تحتاج الرئاسة العامة إلى الوصول إلى أكبر قدر من الجماهير لزيادة عملية التوعية فيما يتعلق بالموضوعات الدينية والارشادية والتنظيمية .

١٠- الرسائل عبر الجوال :عبارة عن رسائل قصيرة يتم ارسالها عبر الجوال لتوصيل رسالة محددة بقصد التوعية .

١١- اللافتات المضيئة وشاشات العرض : يتم استخدام هذا النوع من المواد الإعلامية بشكل مكثف في ساحات الحرم المكي وفي الشوارع الرئيسة المؤدية إليه من كل الاتجاهات وتظهر هذه اللافتات المضيئة بأشكال واحجام مختلفة ؛ حيث تظهر في هذه اللافتات في أحجام كبيرة يتم تثبيتها على الجدران وهي بذلك تشبه الملصقات الجدارية، كما توجد لافتات مضيئة يتم تثبيتها على اعمدة الإنارة في ساحات الحرم، وهناك شاشات تشبه شريط الاخبار في التلفزيون وهو الشريط الذي يقوم بعرض موضوعات متعددة بشكل متحرك ولافت للإنظار مما يجعل الزائر يقبل على قراءة الموضوع لجاذبية الفكرة والعرض، كما توجد أيضاً شاشة تلفزيونية(LCD) داخل الحرم من باب الملك فهد يتم عرض موضوعات دينية وتعليمية خاصة بمناسك الحج والعمرة، كما تتنوع مضامين هذه اللافتات المضيئة أيضاً حيث تحتوي علي الموضوعات

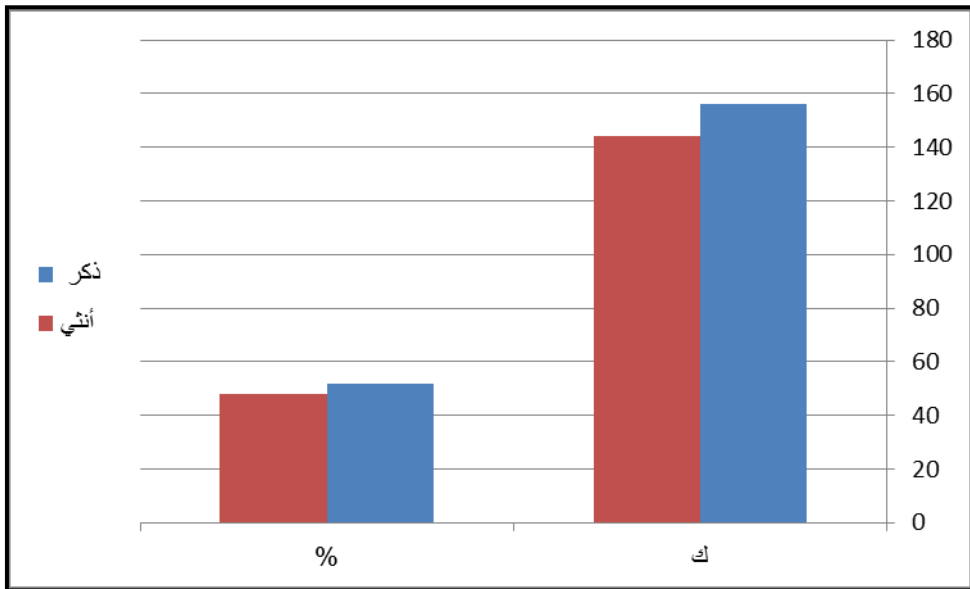
الدينية بالإضافة إلى الموضوعات الإرشادية والتنظيمية والتوعوية والتحذيرية وإرشادات لتجنب أماكن الزحام داخل الحرم، كما أن هناك شاشات في مدخل الحرم الرئيس تحتوي على كلمات ترحيب من قبل الرئاسة العامة بالزائرين والحجاج والمعتمرين .

١٢- الأفلام التسجيلية والإسطوانات المدمجة (CD): ينتشر هذا النوع من المواد الإعلامية ويتم توزيعها داخل الحرم وفي ساحاته وفي الفنادق المحيطة به، وتحتوي علي موضوعات متعددة كالأسطوانات التي تحتوي على القرآن الكريم صوتياً وخطب ودروس دينية لبعض العلماء تتعلق بالمناسك ومعلومات دينية عامة، كما تحتوي هذه الأسطوانات المدمجة علي بعض الأفلام الوثائقية التي تتعلق بتاريخ الحرم المكي وعمليات التوسعة التي تمت، بالإضافة إلى موضوعات تتعلق ببعض المشاهير و الأعلام .

نتائج الدراسة :

(أ) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة :

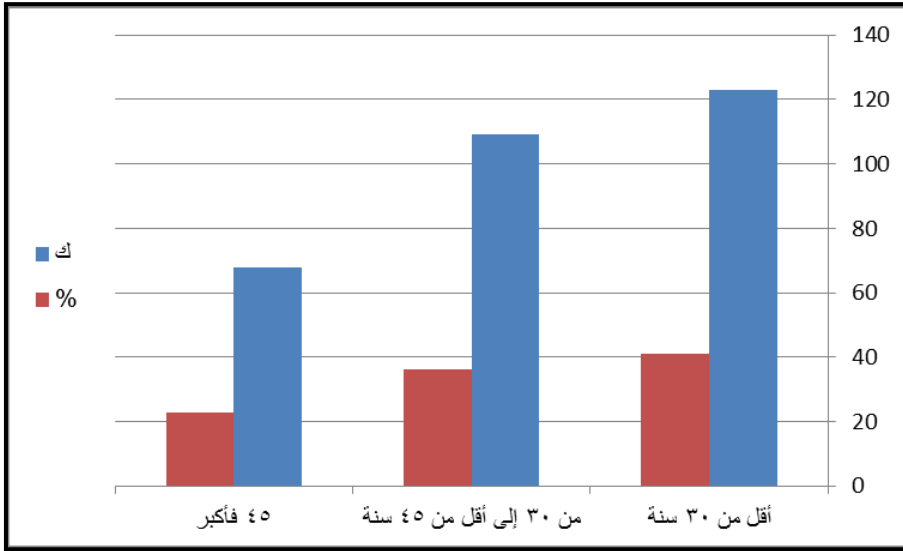
١- توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع لعينة الدراسة :



شكل رقم (٢) توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع الجمهور.

تشير بيانات الشكل رقم (٢) إلى توزيع عينة الدراسة وفقاً لنوع الجمهور ؛ حيث جاء عينة الدراسة متوازنة تقريباً في عملية التوزيع بين الذكور والإناث التي اشتملت على نحو (٥٢.٠%) للذكور، بينما جاءت نسبة الإناث نحو (٤٨.٠%) من إجمالي عينة الدراسة التي بلغت نحو (٣٠٠) مفردة من إجمالي من أجابوا على الاستبانة .

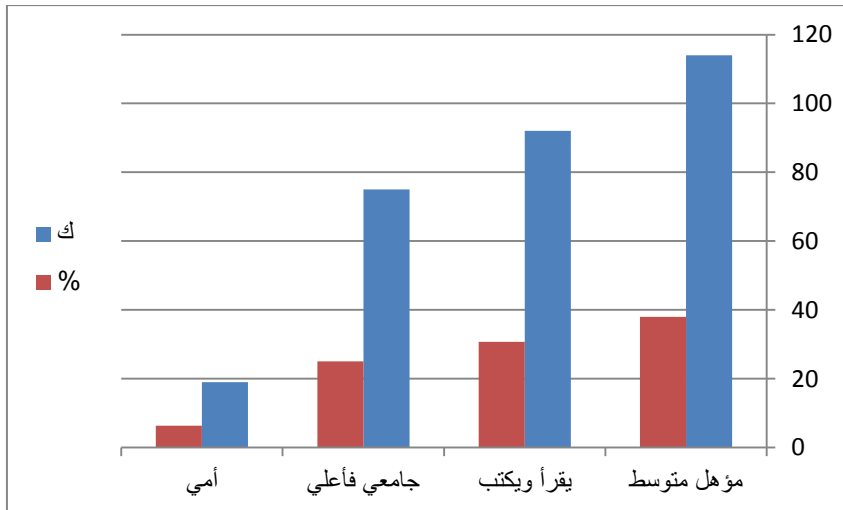
٢- توزيع عينة الدراسة وفقاً لمعدل السن لعينة الدراسة:



شكل رقم (٣) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمعدل السن .

تُوضح بيانات الشكل رقم (٣) توزيع عينة الدراسة وفقاً لمعدل السن، حيث جاءت الفئة التي يتراوح أعمارها أقل من ٣٠ سنة في الترتيب الأول وبأهمية نسبية بلغت نحو (٤١.٠%) من إجمالي المبحوثين، بينما جاءت الفئة التي يتراوح أعمارها بين ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة في الترتيب الثاني بأهمية نسبية بلغت نحو (٣٦.٣%) من إجمالي المبحوثين، بينما جاءت الفئة التي يتراوح أعمارها أكثر من ٤٥ سنة في الترتيب الثالث بأهمية نسبية بلغت نحو (٢٢.٧%) من إجمالي المبحوثين، ويعد الترتيب السابق للفئات الثلاث الخاصة بمعدل السن ترتيباً منطقياً ويتفق مع تمثيل تلك الفئات للمجتمع الأصلي التي سحبت منه العينة إذا ما أخذنا في الاعتبار أن فئة المقيمين داخل السعودية هي من فئة الشباب .

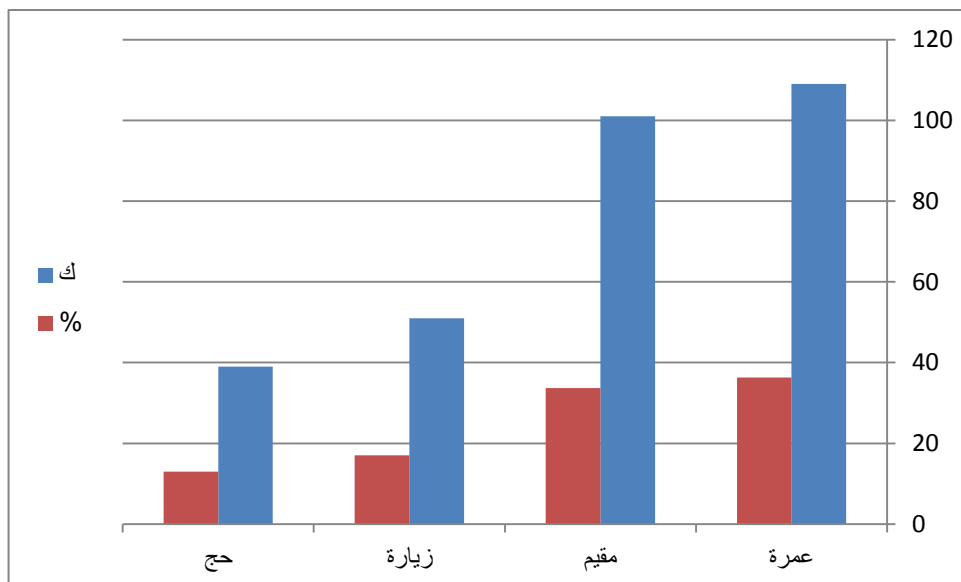
٢- توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي لعينة الدراسة :



شكل رقم (٤) توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي .

تُشير بيانات الشكل رقم (٤) إلى توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى التعليمي للمبحوثين، حيث جاءت فئة (مؤهل متوسط) في الترتيب الأول من إجمالي المبحوثين بأهمية نسبية بلغت نحو (٣٨.٠٪)، تلتها في الترتيب الثاني فئة (يقرأ ويكتب) بأهمية نسبية بلغت نحو (٣٠.٧٪) من إجمالي المبحوثين، بينما جاءت فئة (جامعي فأعلى) في الترتيب الثالث وأهمية نسبية بلغت نحو (٢٥.٠٪) من إجمالي المبحوثين، بينما جاء في الترتيب الرابع فئة (أمي) بأهمية نسبية بلغت نحو (٦.٣٪) من إجمالي المبحوثين وهي الفئة التي كانت غالبية إجاباتها أنهم لا يُشاهدون تلك المواد الإعلامية خاصة فيما يتعلق بالمواد الإعلامية المقروءة، ويبدو أن هناك توازناً أيضاً في عينة الدراسة طبقاً للمستوى التعليمي للمبحوثين ؛ حيث أن هذه العينة تشبه إلى حد كبير المجتمع الأصلي الذي تم سحب العينة منه.

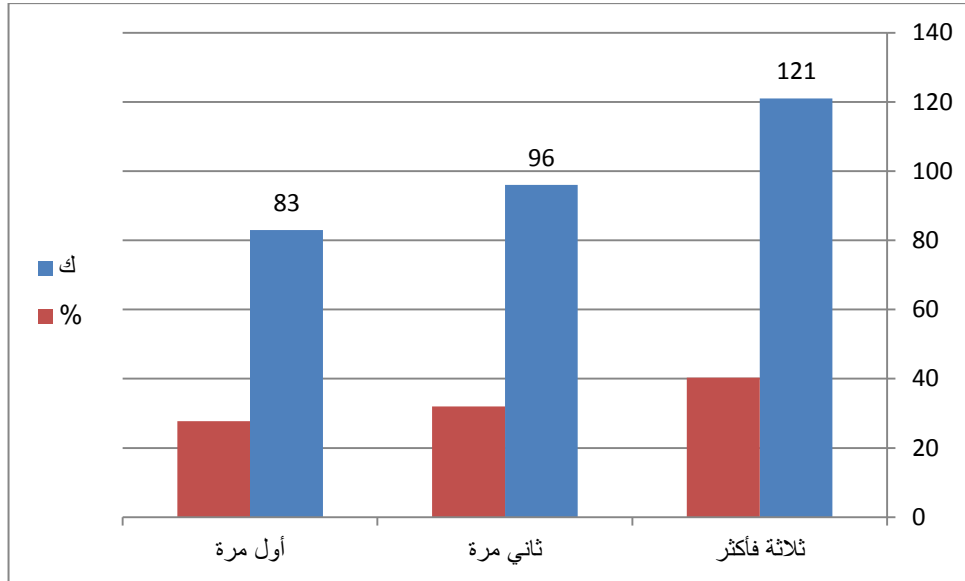
٢- توزيع عينة الدراسة وفقاً للغرض من الزيارة :



شكل رقم (٥) توزيع عينة الدراسة وفقاً للغرض من الزيارة .

توضح بيانات الشكل رقم (٥) توزيع عينة الدراسة وفقاً للغرض من الزيارة، حيث جاءت فئة (العمرة) في الترتيب الأول من بين الفئات التي قصدت المسجد الحرام بأهمية نسبية بلغت نحو (٣٦.٣٪)، بينما جاءت فئة (المقيم) في الترتيب الثاني بأهمية نسبية بلغت نحو (٣٣.٧٪)، وفي الترتيب الثالث جاءت فئة (الزيارة لأحد أقارب المقيم) بأهمية نسبية بلغت نحو (١٧.٠٪)، وفي الترتيب الرابع جاءت فئة (الحج) بأهمية نسبية بلغت نحو (١٣.٠٪) من إجمالي إجابات المبحوثين.

٢- توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد مرات الزيارة :



شكل رقم (٦) توزيع عينة الدراسة وفقاً للعرض لعدد مرات الزيارة.

تُشير بيانات الشكل رقم (٦) إلى توزيع عينة الدراسة وفقاً لعدد مرات الزيارة بالنسبة للمقيم والزائر والحاج والمعتمر، حيث جاءت الفئة التي تردت على الحرم المكي للعمرة (ثلاث مرات فأكثر) في الترتيب الأول وبأهمية نسبية بلغت نحو (٤٠.٣%) وتتعلق تلك الفئة في غالبها بالمقيمين داخل السعودية وبالمواطنين السعوديين أيضاً مع وجود بعض المبحوثين داخل تلك الفئة قدموا من خارج السعودية، بينما جاءت فئة (ثاني مرة) للحج أو العمرة في الترتيب الثاني بأهمية نسبية بلغت نحو (٣٢.٠%) من إجمالي إجابات المبحوثين، بينما جاءت فئة (أول مرة) في الترتيب الثالث بأهمية نسبية بلغت نحو (٢٧.٧%) من إجمالي إجابات المبحوثين، وسوف يستفاد من بيانات الشكل السابق في معرفة تأثير عدد مرات الزيارة على ترتيب المبحوثين للمواد الإعلامية ومدى معرفتهم بالخدمات التي تُقدمها الرئاسة العامة حيث يفترض أن من قدم للحرم المكي أكثر من مرة لديه معرفة ودراية أكثر بالخدمات المقدمة، كما سيستفاد من البيانات السابقة أيضاً في معرفة اتجاهات المبحوثين نحو المواد الإعلامية بشكل عام.

(ب) نتائج الدراسة الميدانية:

(١) نسبة مشاهدة الجمهور (عينة الدراسة) للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة.

جدول رقم (١)

نسبة المشاهدة	ك	%
نعم	250	83.3
لا	50	16.7
الإجمالي	300	100.0

تُشير بيانات الجدول رقم (١) إلى معدل ارتفاع مشاهدة الجمهور عينة الدراسة للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام، حيث أشار نحو (٨٣.٣٪) من المبحوثين انهم يشاهدون هذه المواد سواء المطبوعة أو المسموعة والمرئية، بينما أشار نحو (١٦.٧٪) من المبحوثين أنهم لا يشاهدون هذه المواد بشقيها المطبوع والمرئي لمجموعة من الأسباب سيتم ذكرها في الجدول التالي .

(٢) أسباب عدم مشاهدة الجمهور (الذين أجابوا بلا) للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة .

جدول رقم (٢)

م	أسباب عدم المشاهدة	ك	%
١	عدم معرفتي بوجود هذه المواد الإعلامية.	23	46.0
٢	لا أجد القراءة والكتابة .	20	40.0
٣	عدم معرفتي بأنها يتم توزيعها مجاناً للزائرين.	15	30.0
٤	يوجد معي في الرحلة مرشدين دينيين أسألهم عما احتاج السؤال إليه.	14	28.0
٥	عدم وجود وقت كافٍ للاطلاع عليها لتفرغي الكامل للعبادة.	9	18.0
٦	عدم حاجتي للاطلاع عليها .	7	14.0
٧	النسخ منها غير كافية خاصة الورقية منها والإلكترونية .	5	10.0
٨	اللغة التي تُكتب بها هذه المطبوعات صعبة للغاية خاصة فيما يتعلق بالموضوعات الدينية .	3	6.0
الإجمالي			50

*اختار المبحوثون أكثر من بديل.

توضح بيانات الجدول رقم (٢) أسباب عدم اطلاع المبحوثين على المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام، وتُشير بيانات الجدول السابق إلى أن أكثر سبب لعدم مشاهدة المبحوثين للمواد الإعلامية يرجع إلى عدم معرفتهم بوجود هذه المواد الإعلامية وذلك بأهمية نسبية كبيرة بلغت نحو (٤٦.٠٪) من إجمالي إجابات المبحوثين الذين لا يشاهدون هذه المواد وتدل على هذه النتيجة على وجود التركيز بصورة أكبر من جانب الرئاسة العامة على الترويج لهذه المواد خاصةً المواد الإعلامية المقروءة التي يتم توزيعها على الزائرين كالمجلات والمطويات والكتيبات بالإضافة إلى الاسطوانات المدمجة، وفي الترتيب الثاني وبأهمية نسبية بلغت نحو (٤٠.٠٪) ذكر المبحوثون أنهم لا يجيدون القراءة والكتابة الأمر الذي يجعلهم غير قادرين على الاطلاع على هذه المواد الإعلامية التي تتطلب قدراً من القراءة والكتابة للمواد المطبوعة والمرئية على حد سواء مما يؤكد على ضرورة وجود بدائل أخرى للذين لا يجيدون القراءة والكتابة كالتركيز بصورة أكبر على المواد المسموعة والتركيز على المرشدين الميدانيين لتوعية الزائرين الذين لا يجيدون القراءة والكتابة، وفي الترتيب الثالث وبأهمية نسبية بلغت نحو (٣٠.٠٪) من إجمالي إجابات المبحوثين الذين ذكروا أنهم لا يشاهدون تلك المواد لعدم علمهم أنها توزع بالمجان على الزائرين وهو الأمر نفسه الذي يتعلق بالترتيب الأول فيما يتعلق بالترويج لهذه المواد ودورها في عملية التوعية بأشكالها المختلفة علاوة

أنها يتم توزيعها بالمجان على كل قاصدي المسجد الحرام، بينما ذكر المبحوثون انهم لا يشاهدون تلك المواد لعدم احتاجهم اليها ؛ ذلك أن معهم مرشدين دينيين يسألونهم عما يحتجون السؤال عنه وذلك بأهمية نسبية بلغت نحو (٢٨.٠٪) من إجمالي إجابات المبحوثين، بينما جاءت باقي أسباب عدم المشاهدة بنسب أقل من النسب السابقة ؛ حيث ذكر المبحوثون انهم لا يشاهدون هذه المواد الإعلامية لعدم وجود وقت كافٍ لمشاهدتها بنسبة (١٨.٠٪)، بالإضافة لعدم حاجتهم إليها بنسبة (١٤.٠٪)، وذكر نحو (١٠.٠٪) أن النسخ الورقية والإلكترونية منها غير كافية، بينما ذكر نحو (٦.٠٪) أن اللغة التي تكتب بها هذه المواد الإعلامية لغة صعبة ومعقدة مما يصعب على القارئ العادي فهم مضمونها .

ويلاحظ من بيانات الجدول السابق أن ما يجب التركيز عليه لأسباب عدم المشاهدة هو الترويج لهذه المواد الإعلامية بصورة أكبر من جانب الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام حتى يمكن الوصول إلى أكبر عدد من الزائرين بالإضافة إلى الترويج أنه يتم توزيعها بالمجان على جميع الزائرين لكل المواد المطبوعة والمسموعة والمرئية فيما يتعلق بالمواد التي يتم توزيعها على الزائرين.

(٣) أسباب مشاهدة الجمهور (عينة الدراسة) للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة .

م	أسباب المشاهدة	ك	%
١	لزيادة معلوماتي الدينية.	192	76.8
٢	لمعرفة الارشادات التي يجب عليّ اتباعها.	133	53.2
٣	اطلع على المطبوعات التحذيرية لإجراءات الوقاية والسلامة.	113	45.2
٤	لمعرفة بعض الأماكن التي أريد الذهاب إليها.	101	40.4
٥	للاطلاع وحب المعرفة .	101	40.4
٦	اطلع علي اللافتات المضيئة للمعرفة والعظة والتوعية وتجنب أماكن الزحام بالحرم.	95	38.0
٧	أخرى.	1	.4
الإجمالي.		250	

جدول رقم (٣)

*اختار المبحوثون أكثر من بديل.

تُشير بيانات الجدول رقم (٣) إلى أسباب مشاهدة الجمهور للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام حيث أشارت نسبة كبيرة جداً من المبحوثين أن أسباب مشاهدتهم لهذه المواد يرجع لزيادة معلوماتهم الدينية وذلك بأهمية نسبية كبيرة بلغت نحو (٧٦.٨٪) من إجمالي إجابات المبحوثين وتؤكد هذه النتيجة على تأثير تلك المواد الإعلامية في عملية التوعية الدينية للزائرين واعتماد هؤلاء الزائرين على هذه المواد بصورة كبيرة، بينما أشار نحو (٥٣.٢٪) من المبحوثين أن من بين أسباب مشاهدتهم لهذه المواد الإعلامية هو معرفة الارشادات والتعليمات التي يجب عليهم اتباعها فيما يتعلق بأماكن الدخول للحرم المكي وتؤكد هذه النتيجة أيضاً على ارتفاع نسبة اعتماد الزائرين على المواد

الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام، بينما أشار نحو (٤٥.٢٪) من المبحوثين أنهم يطلعون على هذه المواد الإعلامية لمعرفة إجراءات الأمن والسلامة والوقاية خاصة في المطبوعات التحذيرية التي تتعلق بعملية التوسعة أو التي تصدر في المناسبات الخاصة وتتعلق بمعلومات تحذيرية عن أماكن الزحام داخل الحرم وفي ساحاته، وجاءت في المرتبة الرابعة وبأهمية نسبية بلغت نحو (٤٠.٤٪) من إجابات المبحوثين أن سبب اطلاعهم على هذه المطبوعات يتعلق بالجانب التنظيمي للحرم المكي حيث أنها تساعدهم في الوصول إلى بعض الأماكن يودون الذهاب إليها داخل الحرم، بينما أشار نحو (٤٠.٤٪) وفي الترتيب الخامس من إجابات المبحوثين أنهم يشاهدون هذه المواد الإعلامية للاطلاع وحب المعرفة وتؤكد هذه النتيجة على المضمون الجيد الذي تحتوي عليه هذه المواد والمعلومات التي تتعلق بالجانب الذي تصدر عنه هذه المواد، بينما أشار نحو (٣٨.٣٪) من إجمالي إجابات المبحوثين أنهم يشاهدون اللافتات المضيئة التي تنتشر خارج ساحات الحرم وفي بعض الشوارع المؤدية إليه وذكر المبحوثون أن سبب مشاهدتهم لهذه اللافتات يرجع للعة وزيادة المعلومات الدينية بالإضافة إلى الجانب التنظيمي والتحذيري الذي يتعلق بتجنب أماكن الزحام في الحرم المكي.

وتؤكد هذه النتائج السابقة التي دل عليها الجدول رقم (٣) تأثير هذه المواد الإعلامية وقدرتها على جذب الزائرين للاطلاع عليها وهو ما يدل على أهمية إنتاج المواد الإعلامية التي تصدر للجمهور الخارجي والداخلي في جميع المؤسسات؛ لفاعلية هذه المواد وأهميتها والاقبال الكبير على مشاهدتها أو قراءتها من جانب الجمهور.

(٤) معدل مشاهدة الجمهور (عينة الدراسة) للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة .

جدول رقم (٤)

معدل المشاهدة	ك	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أحياناً	135	54.0	2.0040	.67958
دائماً	58	23.2		
نادراً	57	22.8		
الإجمالي	250	100.0		

توضح بيانات الجدول رقم (٤) معدل مشاهدة الجمهور (عينة الدراسة) للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام؛ حيث جاء معدل المشاهدة والاطلاع من النوع المتوسط وبأهمية نسبية بلغت نحو (٥٤.٠٪) من إجمالي إجابات المبحوثين الذين ذكروا أنهم أحياناً ما يشاهدون هذه المواد الإعلامية وهي نسبة تعد مقبولة إذا ما أخذنا في الاعتبار كثرة الأعمال التي يقوم بها الزوار والمعتمرين وضيق الوقت بالنسبة لهم مما يصعب عليهم مشاهدة جميع المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة وفي كل الأوقات، بينما أشار نحو (٢٣.٢٪) من المبحوثين أنهم دائماً ما يشاهدون هذه المواد الإعلامية ويمكن أن يرجع ذلك للزائرين الذين يأتون للحرم للمرة الأولى وهم بحاجة إلى معرفة كل الموضوعات

الدينية والارشادية والتوعوية والتحذيرية التي توفرها لهم هذه المواد، بينما أشار نحو (٢٢.٨٪) من المبحوثين أنهم نادراً ما يُشاهدون هذه المواد الإعلامية ويمكن أن ترجع هذه النسبة للزائرين الذين اعتادوا على زيارة الحرم المكي أو الذين يجدون صعوبة في الحصول على هذه المواد أو للزائرين ذوي الثقافة العالية الذين قد لا يحتاجون للمضمون الذي تقدمه هذه المواد الإعلامية.

وتؤكد بيانات الجدول السابق على التأثير المتوسط للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي للبيانات السابقة عند (٢٠٠٤٠) بانحراف معياري بلغ نحو (٦٧٩٥٨).

(٥) ترتيب الجمهور (عينة الدراسة) لأكثر الأماكن التي شاهد فيها المواد الإعلامية.

جدول رقم (٥)

م	أماكن توزيع المواد الإعلامية	الترتيب الأول	الترتيب الثاني	الترتيب الثالث	الترتيب الرابع	الترتيب الخامس	الوزن المرجح	الرتبة
١	في مكاتب التوعية داخل الحرم.	99	30	22	19	43	3.0480	1
٢	في مكاتب التوعية خارج الحرم.	43	59	36	45	23	2.6880	2
٣	في الطرق المؤدية للحرم.	22	46	77	32	30	2.4760	3
٤	في الفنادق و المحلات المجاورة للحرم.	13	35	43	59	33	1.9400	4
٥	في مقر إقامتي والمساجد المحيطة بها.	31	31	29	20	46	1.8080	5
٦	عبر الوسائل الإلكترونية (الإنترنت والجوال).	17	25	20	34	28	1.3640	6
٧	مع المرشدين الميدانيين داخل الحرم وفي ساحاته.	9	15	14	32	30	.9640	7
٨	في مقر إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة .	13	8	14	8	18	.6920	8

تُشير بيانات الجدول رقم (٥) إلى أكثر الأماكن التي شاهد فيها الجمهور (عينة الدراسة) للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام وذلك من وجهة نظر المبحوثين انفسهم، حيث جاءت مكاتب التوعية داخل الحرم في الترتيب الأول كأكثر الأماكن التي تتواجد فيها هذه المواد الإعلامية وجاء الوزن النسبي المرجح عند (٣٠٠٤٨٠)، بينما جاءت مكاتب التوعية خارج الحرم في المرتبة الثانية من حيث الأماكن الأكثر توزيعاً للمواد الإعلامية بوزن نسبي مرجح بلغ نحو (٢٠٦٨٨٠)، وجاءت الطرق المؤدية للحرم في الترتيب الثالث من بين الأماكن الأكثر توزيعاً للمواد الإعلامية بوزن نسبي مرجح بلغ نحو (٢٠٤٧٦٠)، وجاءت الفنادق والمحلات المجاورة للحرم في الترتيب الرابع بوزن مرجح بلغ (١٠٩٤٠٠)، بينما جاءت مقر إقامة الزائر والمساجد المحيطة بها في الترتيب الخامس بوزن مرجح بلغ (١٠٨٠٨٠)، بينما جاءت الوسائل

الإلكترونية (الإنترنت والجوال) في الترتيب السابع، والمرشدين الدينيين ومقر إدارة العلاقات العامة بالرئاسة العامة في المرتبة السابعة والثامنة على الترتيب.

وتتفق هذه النتيجة التي ذكرها المبحوثون من وجهة نظرهم مع المشاهدة الفعلية لتوزيع المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام ؛ حيث تستحوذ مكاتب التوعية داخل الحرم المكي خاصةً عند الأبواب الرئيسية علي عملية التوزيع بالإضافة إلى أكشاك التوزيع التي تنتشر في ساحات الحرم المكي، بينما تأتي بقية الأماكن بدرجات أقل من مكاتب التوعية داخل وخارج الحرم .
(٦) الأماكن الأكثر تأثيراً - من وجهة نظر الجمهور- لتوزيع المواد الإعلامية.

جدول رقم (٦)

م	الأماكن المؤثرة	درجة التأثير									
		مؤثرة		مؤثرة إلي حد ما		غير مؤثرة		الإجمالي	المسجلين المتوسط	المعياري الانحراف	
		%	ك	%	ك	%	ك				%
١	داخل الحرم.	70.8	177	18.8	47	10.4	26	100.0	250	2.604	.67006
٢	في ساحات الحرم.	68.4	171	22.8	57	8.8	22	100.0	250	2.596	.64688
٣	عبر الوسائل الإلكترونية (الإنترنت والجوال).	63.6	159	22.8	57	13.6	34	100.0	250	2.500	.72395
٤	في الشوارع المؤدية للحرم.	53.6	134	34.8	87	11.6	29	100.0	250	2.420	.69102
٥	في مقر إقامتي والمساجد المحيطة بها.	51.6	129	37.2	93	11.2	28	100.0	250	2.404	.68312
٦	في الفنادق و المحلات المجاورة للحرم.	52.8	132	32.8	82	14.4	36	100.0	250	2.384	.72571

تتفق نتائج الجدول رقم (٦) مع بيانات الجدول السابق من حيث أماكن توزيع المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام ؛ حيث ذكر المبحوثون أن أماكن التوزيع داخل الحرم وفي ساحاته هما الأكثر تأثيراً من وجهة نظر المبحوثين أنفسهم، بينما ذكر المبحوثون أن المواد الإعلامية عبر الوسائل الإلكترونية في المرتبة الثالثة من حيث درجة التأثير وهو ما اختلف مع نتيجة الجدول السابق فيما يتعلق بالتوزيع عبر الوسائل الإلكترونية مما يؤكد على ضرورة تكثيف المواد الإعلامية ونشرها عبر الوسائل الإلكترونية طبقاً لدرجة التأثير التي ذكرها المبحوثين، بينما جاءت باقي الأماكن بدرجة تأثير أقل من الأماكن الثلاثة السابقة وبلغ المتوسط العام نحو(2.48) وفقاً للأماكن الأكثر تأثيراً لتوزيع المواد الإعلامية من وجهة نظر المبحوثين أنفسهم .

ويلاحظ من بيانات الجدول رقم (٦) درجة تأثير وسائل الإعلام الإلكترونية ودرجة أهميتها التي لا تقل عن الوسائل التقليدية ؛ حيث أكد المبحوثون على أهمية تلك الوسائل بأنواعها المختلفة التي تحتوي

على الرسائل القصيرة عبر الجوال، والموقع الإلكتروني للمؤسسات والمنشآت بالإضافة إلى مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بهذه المؤسسات والمنشآت.

(٧) ترتيب الموضوعات الأكثر أهمية التي تحتوي عليها المواد الإعلامية - من وجهة نظر المبحوثين أنفسهم-

م	الموضوعات	الترتيب الأول	الترتيب الثاني	الترتيب الثالث	الترتيب الرابع	الترتيب الخامس	الوزن المرجح	الرتبة
١	الموضوعات الدينية.	173	31	12	6	16	4.2120	1
٢	الموضوعات الإرشادية.	27	85	46	31	12	2.7480	2
٣	الموضوعات التحذيرية.	10	30	61	52	39	1.9840	3
٤	الموضوعات التوعوية.	11	39	47	33	44	1.8480	4
٥	الموضوعات التنظيمية.	6	18	40	54	45	1.5000	5
٦	موضوعات الاماكن.	7	11	19	28	20	.8480	6
٧	موضوعات الأمن والسلامة التي تتعلق بتوسعة الحرم	7	19	12	16	29	.8320	7
٨	الموضوعات التاريخية.	8	11	11	15	35	.7280	8
٩	موضوعات الشخصيات والأعلام (مشاهير الشخصيات).	0	6	4	14	10	.2960	9

جدول رقم (٧)

تؤكد بيانات الجدول رقم (٧) على أن لكل مؤسسة أو منشأة أو هيئة هدفاً أساسياً من أجل هذا الهدف الرئيس يتم اصدار المواد الإعلامية بأنواعها المختلفة، ويعد الهدف الرئيس للمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام هو الجانب الديني أو الموضوعات الدينية غير أنه لا ينبغي لتلك المواد الإعلامية إغفال باقي الموضوعات الأخرى وهو ما أكدته بيانات الجدول رقم (٧) كما سبق القول ؛ حيث جاءت الموضوعات الدينية في الترتيب الأول من بين الموضوعات التي يجب ان تحتوي عليها المواد الإعلامية - من وجهة نظر المبحوثين أنفسهم - وبمتوسط حسابي بلغ نحو (٤٠.٢١٢٠)، بينما جاءت باقي الموضوعات في المراتب التالية للموضوعات الدينية ولكن بمتوسطات أقل من الترتيب الأول ؛ حيث جاءت الموضوعات التي تتعلق بالمعلومات الإرشادية في الترتيب الثاني بمتوسط بلغ (٢٠.٧٤٨٠)، تلتها في المرتبة الثالثة الموضوعات التحذيرية بمتوسط بلغ نحو (١٠.٩٨٤٠)، ثم في المرتبة الرابعة الموضوعات التي تختص بعمليات التوعية وطرق الوقاية، ثم في المرتبة الخامسة الموضوعات التنظيمية، ثم الموضوعات التي تتعلق بالأماكن التاريخية ثم موضوعات الأمن والسلامة التي تتعلق بتوسعة الحرم ثم الموضوعات التاريخية ثم موضوعات الشخصيات والأعلام في المرتبة السادسة والسابعة والثامنة والتاسعة على الترتيب.

ويلاحظ من بيانات الجدول السابق ومن خلال الاطلاع على المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام أن هذه المواد تحتوي على كافة الموضوعات التي يسعى الزائر إليها وإن

اختلفت درجة أهميتها بالنسبة له ما بين الموضوعات الرئيسية والموضوعات الثانوية التي قد لا تستقطب نسبة كبيرة من الزائرين من الدول العربية.

(٨) ترتيب المواد الإعلامية الأكثر تأثيراً التي تصدر عن الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام - من وجهة نظر المبحوثين أنفسهم-

جدول رقم (٨)

م	المواد الإعلامية	الأول	الترتيب الثاني	الترتيب الثالث	الترتيب الرابع	الترتيب الخامس	الترتيب الوزني	الرتبة
١	المطويات.	86	55	11	20	14	2.9480	1
٢	الكتيبات .	54	75	13	8	19	2.5760	2
٣	اللافئات المضيئة الثابتة.	23	15	40	30	17	1.4880	3
٤	اللافئات المضيئة المتحركة .	7	33	25	32	32	1.3520	4
٥	الرسائل عبر الجوال.	18	12	9	12	26	.8600	5
٦	نشرة رسالة الحرمين .	5	10	38	14	8	.8600	6
٧	الافلام التسجيلية والأسطوانات المدمجة (CD).	4	13	21	21	13	.7600	7
٨	الشريط المضيء المتحرك تحركاً عرضياً .	6	3	21	22	29	.7120	8
٩	الملصقات الجدارية .	9	6	13	23	16	.6800	9
١٠	الموقع الإلكتروني للرئاسة.	14	5	14	12	7	.6520	10
١١	الرسائل الاخبارية عبر التلفزيون .	8	5	9	9	21	.5040	11
١٢	صفحات الرئاسة العامة على مواقع التواصل الاجتماعي.	6	1	8	15	22	.4400	12
١٣	النشرات غير الدورية.	1	3	18	16	6	.4360	13
١٤	مجلة الحرمان.	7	2	7	11	21	.4280	14
١٥	الرسائل الاخبارية عبر الراديو .	1	13	3	5	3	.3160	15

توضح بيانات الجدول رقم (٨) ترتيب المبحوثين للمواد الإعلامية التي يروها من وجهة نظرهم الأكثر تأثيراً في قاصدي المسجد الحرام ؛ حيث جاءت المواد الإعلامية الأكثر ظهوراً في الحرم المكي وساحاته هي الأكثر تأثيراً من وجهة نظر المبحوثين أنفسهم حيث جاءت المطويات في الترتيب الأول، تلتها الكتيبات، ثم اللافتات المضيئة الثابتة، ثم اللافتات المضيئة المتحركة، بينما جاءت باقي المواد الإعلامية في مراتب تالية لل مراتب السابقة، وعلى الرغم من أهمية هذه المواد التي جاءت في مراتب متأخرة إلا أنها لم تحظى باختيار المبحوثين من بين المواد الأكثر تأثيراً في زائري المسجد الحرام ؛ ويرجع ذلك إلى عدم معرفة عينة الدراسة بهذه المواد الإعلامية خاصةً الموقع الإلكتروني للرئاسة ومجلة الحرمان مما يتطلب جهداً أكبر من إدارة

العلاقات العامة والإعلام بالرئاسة العامة بالترويج لهذه الوسائل الإعلامية لتعريف الزائرين بها وبأهمية المعلومات التي تحتوي عليها هذه المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام. ويمكن الترويج لهذه المواد الإعلامية المهمة التي جاءت في مراتب متأخرة عن طريق إرسال رسائل قصيرة عبر الجوال تحتوي على روابط هذه المواقع خاصةً فيما يتعلق بالموقع الإلكتروني وصفحات الرئاسة على مواقع التواصل الاجتماعي والنسخة الإلكترونية من مجلة الحرمين وكذلك النسخة الإلكترونية من نشرة رسالة الحرمين حتى يتمكن الزائرين من متابعة هذه المواد الإعلامية التي تحتوي على مضمون قد يجده الزائر يحتوي على كل ما يود معرفته.

(٩) معدل وجود صعوبات لحصول المبحوثين على المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة.

جدول رقم (٩)

وجود صعوبات	ك	%
لا	164	65.6
نعم	86	34.4
الإجمالي	250	100.0

تُشير بيانات الجدول رقم (٩) إلى مدى وجود صعوبات في حصول المبحوثين على المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام، حيث أشار نحو (٦٥.٦٪) من المبحوثين انهم لا يجدون أي نوع من الصعوبات في حصولهم على المواد الإعلامية بأشكالها المختلفة، بينما أشار نحو (٣٤.٤٪) من المبحوثين أنهم يجدون صعوبة في الحصول على هذه المواد الإعلامية وهي نسبة مرتفعة تتخطى ثلث عينة الدراسة لا تتفق مع الجهود التي تبذلها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام لوصول هذه المواد الإعلامية أو مشاهدتها لأكثر عدد من زائري المسجد الحرام مما يؤكد على وجود طرق عملية للتغلب على الصعوبات التي تواجه الزائرين في حصولهم على هذه المواد الإعلامية.

(١٠) الصعوبات التي واجهها المبحوثين في الحصول على المواد الإعلامية .

م	الصعوبات	ك	%
١	عدم وجود نسخ كافية لجميع الزائرين للمطبوعات الورقية والإلكترونية .	56	65.1
٢	وجود ازدحام عند أماكن توزيعها.	50	58.1
٣	عدم وجود أماكن كافية للتوزيع ووجودها فقط عند الأبواب الرئيسية.	46	53.5
٤	عدم الإعلان عن أماكن توزيعها علي الموقع الإلكتروني للرئاسة ومواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالرئاسة .	41	47.7
٥	عدم تواجد القائمين علي توزيع هذه المطبوعات في أكشاك التوزيع.	38	44.2
٦	أخرى.	4	4.7
الإجمالي.		86	

جدول رقم (١٠)

*اختار المبحوثون أكثر من بديل.

تُشير بيانات الجدول رقم (١٠) إلى الصعوبات التي ذكرها المبحوثين في حصولهم على المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة للمسجد الحرام، حيث أشار نحو (٦٥.١%) من المبحوثين أن من بين الصعوبات التي واجهوها هي عدم وجود نسخ كافية لجميع الزائرين للمواد الإعلامية المطبوعة منها والإلكترونية، وهي نسبة تعد كبيرة من إجمالي المبحوثين الذين ذكروا أنهم واجهتم صعوبة في الحصول على المواد الإعلامية بشكل عام ؛ لذلك ينبغي أخذ تلك النتيجة في الاعتبار والعمل على توفير نسخ كافية من المواد الإعلامية خاصة التي تصدر باللغة العربية لتلبية احتياجات الزائرين من هذه المواد، بينما أشار نحو (٥٨.١%) من المبحوثين بوجود زحام عند توزيع هذه المواد، بينما ذكر نحو (٥٣.٥%) من المبحوثين عدم وجود أماكن كافية لتوزيع هذه المواد واقتصار أماكن التوزيع فقط عند الأبواب الرئيسية، بينما أشار نحو (٤٧.٧%) من المبحوثين عدم الترويج والدعاية لهذه المواد والإعلان عن أماكن توزيعها عبر الرسائل القصيرة أو الموقع الإلكتروني للرئاسة أو من خلال صفحات الرئاسة على مواقع التواصل الاجتماعي، وفي الترتيب الخامس من حيث الصعوبات التي واجهت الزائرين لحصولهم على المواد الإعلامية جاء عدم تواجد القائمين على توزيع هذه المواد في الأماكن المخصصة لعملية التوزيع وبأهمية نسبية بلغت نحو (٤٤.٢%) من إجمالي إجابات المبحوثين الذين ذكروا أنهم واجهتم صعوبات في حصولهم على المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام .

(١١) مدى معرفة المبحوثين بالخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة من المواد الإعلامية أم من غيرها.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة المعرفة								الخدمات	م
		الإجمالي		لم أعرف بالخدمة أصلاً		عرفتها من غير المواد الإعلامية		عرفتها من المواد الإعلامية			
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
		.729	2.41	100.0	250	14.4	36	30.0	75	55.6	139
		.721	2.39	100.0	250	14.0	35	32.8	82	53.2	133
		.641	2.37	100.0	250	8.8	22	45.2	113	46.0	115
		.685	2.30	100.0	250	12.8	32	44.0	110	43.2	108
		.750	2.28	100.0	250	18.0	45	36.0	90	46.0	115
		.747	2.25	100.0	250	18.4	46	38.0	95	43.6	109
		.789	2.19	100.0	250	23.2	58	34.0	85	42.8	107
		.758	2.12	100.0	250	23.2	58	41.2	103	35.6	89

.828	.816	.759	.812	.745	.794	.753	.764	.792	.729		
2.06	2.08	2.09	2.10	2.10	2.10	2.10	2.11	2.12	2.12		
100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0		
250	250	250	250	250	250	250	250	250	250		
31.2	29.2	24.4	28.4	23.2	26.8	23.6	24.0	26.0	21.2		
78	73	61	71	58	67	59	60	65	53		
31.2	32.8	41.6	33.2	43.6	36.0	42.4	40.4	36.0	45.6		
78	82	104	83	109	90	106	101	90	114		
37.6	38.0	34.0	38.4	33.2	37.2	34.0	35.6	38.0	33.2		
94	95	85	96	83	93	85	89	95	83		

		.823	2.03	100.0	250	32.0	80	32.4	81	35.6	89
		.802	1.92	100.0	250	36.4	91	35.2	88	28.4	71
.822	1.88	100.0	250	40.4	101	31.2	78	28.4	71	تقديم خطبة الجمعة باللغة الإنجليزية والأوردية واللغة الفرنسية والمالوية من خلال شبكة إذاعية مغلقة .	٢١
.810	1.84	100.0	250	42.0	105	32.0	80	26.0	65	وتفسيره. المشاركة في تنظيم مسابقة الملك عبدالعزيز الدولية لحفظ القرآن الكريم	٢٢

جدول رقم (١١)

تُوضح بيانات الجدول رقم (١١) تأثير المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام على الزائرين ومدى انعكاس ذلك التأثير على معرفتهم بالخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لقاصدي المسجد الحرام وتأثير الجانب المعرفي لهذه الخدمات على عملية التوعية من خلال تعديل سلوكهم أو تغيير اتجاهاتهم وهو الهدف الرئيس التي تسعى إليه الرئاسة العامة من خلال إنتاجها لهذه المواد الإعلامية .

وتؤكد بيانات الجدول السابق على وجود تأثير متوسط لهذه المواد الإعلامية لدى الزائرين ؛ حيث أشارت النتائج ان نحو (٥٥.٦٪) من أفراد عينة الدراسة الذين يطلعون على هذه المواد أنه عن طريق هذه المواد تم تعريفهم أن الرئاسة تقدم للزائرين خدمات التوجيه والإرشاد وفق الاحكام الشرعية، بينما أشار نحو (١) من المبحوثين أنهم عرفوا أن الرئاسة تقوم بتوزيع الكتب والكتيبات والنشرات والمطويات من خلال هذه المواد، بينما أشار نحو (٤٦.٠٪) من المبحوثين أنه من خلال هذه المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة عرفوا انها تقدم للزائرين خدمات تقديم ماء زمزم المبرد وغير المبرد وتتعلق هذه النتيجة بضرورة اطلاع الزائرين على هذه المواد قبل قدومهم للمسجد الحرام وهو ما يدل على مدى حرصهم على متابعة ومشاهدة هذه المواد الإعلامية، وبالإضافة إلى ذلك فقد أشار نحو (٤٣.٢٪) من المبحوثين أن الرئاسة تتولى عملية الإشراف على دخول وخروج المصلين من المسجد الحرام، بينما أشار نحو (٤٣.٦٪) من المبحوثين أن معرفتهم بهواتف التوجيه والإرشاد تم عن طريق هذه المواد الإعلامية .

ومن جانب آخر فقد أشار ما يقرب من ثلث عينة الدراسة التي تتطلع على هذه المواد الإعلامية أن هناك بعض الخدمات التي تقدمها الرئاسة عرفوها من غير هذه المواد الإعلامية كخدمة طلب الإسعاف من هيئة الهلال الأحمر السعودي وتنظيم ومتابعة إخراج الحالات المرضية من داخل المسجد الحرام،

بالإضافة إلى خدمة تنظيم الدروس العلمية لأصحاب الفضيلة العلماء من أئمة المسجد الحرام، ومتابعة الأعمال التنظيمية والخدمية في الأقسام النسائية، وتقديم المساعدات المطلوبة التي تتعلق بإرشاد التائهين، وجمع المفقودات التي تسلم إلى أصحابها أو تسلم إلى قسم المفقودات في حالة عدم العثور على أصحابها وتعد تقارير يومية من جميع أقسام الإدارة بذلك كله، وترجمة معاني القرآن الكريم بعدة لغات والمطبوعة في مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف بالمدينة المنورة، وحراسة أبواب الأقسام النسائية وتوفير جميع الخدمات في أقسام النساء من فرش الأقسام ونظافتها ومتابعة دورات المياه النسائية وتوفير ماء زمزم وغير ذلك، والإشراف على الأعمال الانشائية التي تتعلق بالتوسعة في الحرمين الشريفين، وتقديم المساعدات المطلوبة للزائرات وعلى المحافظة على أمنهن، وتؤكد هذه النتيجة على وجود عوامل أخرى تُساعد الزائرين على معرفة الخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام غير هذه المواد الإعلامية كالمُرشدين الدينيين المرافقين للزائرين في رحلاتهم أو الأدلة والكتيبات التي توزعها شركات السياحة على الزائرين خلال الرحلة، أو من خلال المرشدين الميدانيين العاملين بالمسجد الحرام .

ومن ناحية أخرى فقد ذكر عدد غير قليل من المبحوثين أنهم ليس لديهم أية معرفة ببعض الخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام للزائرين كخدمات إتاحة المعلومات للزائرين المقروءة والمسموعة والمرئية مع تبادل المعلومات مع المستفيدين إلكترونياً، وتقديم الخدمة المكتبية لرواد المكتبة بقسميها الرجالي والنسائي توفير مكتبة الكترونية، وتقديم خطبة الجمعة باللغات الأجنبية من خلال شبكة إذاعية مغلقة عبر موجة (FM) وهذه النقطة تخص بعض البلاد العربية التي قد تجد صعوبة في فهم اللغة العربية كدول شمال أفريقيا أو جزر القمر وهو ما أشار إليه المبحوثين من هذه الدول، ويضاف إلى ذلك أيضاً عدم معرفة الزائرين بمشاركة الرئاسة العامة في تنظيم مسابقة الملك عبد العزيز الدولية لحفظ القرآن الكريم وتفسيره وتلاوته والتي تعقد داخل المسجد الحرام ويتم إنتاج نشرة غير دورية خلال فترة المسابقة تتولى نشر الأخبار عن هذه المسابقة.

وتؤكد نتائج الجدول السابق على وجود تأثير متوسط للمواد الإعلامية في معرفة الزائرين بالخدمات المقدمة الأمر الذي يتطلب جهداً أكبر للقائمين على إنتاج هذه المواد لتعريف الزائرين بجميع الخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة حتى تحقق هذه المواد الإعلامية الهدف الأساسي التي تم إنتاجها من أجله وهو عملية التوعية بأنواعها المختلفة الدينية والتنظيمية والإرشادية والتحذيرية .

(١٢) مدى رضا المبحوثين عن المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام.

جدول رقم (١٢)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	%	ك	درجة الرضا
.69449	2.2960	43.2	108	راضٍ تماماً.
		43.2	108	راضٍ إلي حد ما.
		13.6	34	غير راضٍ.
		100.0	250	الإجمالي.

تُوضح بيانات الجدول رقم (١٢) مدى رضا المبحوثين الذين يُشاهدون المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام حيث أشار نحو (٤٣.٢٪) من المبحوثين أنهم راضين عن المواد الإعلامية التي يتم إنتاجها، وبنفس النسبة تماماً (٤٣.٢٪) ذكر المبحوثون أنهم راضون إلى حد ما عن هذه المواد وهو ما يعزز ويؤكد جودة هذه المواد الإعلامية من حيث الشكل والمضمون لجميع المواد الإعلامية المطبوعة منها والمسموعة والمرئية، بينما أشار نحو (١٣.٦٪) من المبحوثين أنهم غير راضين عن هذه المواد الإعلامية وهي نسبة وإن كانت قليلة إلا أنه لا يمكن إغفالها بل يجب العمل على إزالة أسباب عدم الرضا من جانب الزائرين حيث أن الهدف الأساسي من هذه المواد هو محاولة الوصول لجميع قاصدي المسجد الحرام وتحقيق رغباتهم من خلال استخدامهم لهذه المواد .

(١٣) أسباب عدم رضا المبحوثين عن المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام. جدول رقم (١٣)

م	أسباب عدم الرضا	ك	٪
١	اللافتات المضيئة الثابتة والمتحركة تُوضع في أماكن غير مناسبة وأعلى من مستوى الرؤية.	30	88.2
٢	المضمون الذي تُقدمه هذه المطبوعات صعب أن يفهمه الزائر العادي.	25	73.5
٣	عدم كفاية المعلومات التحذيرية والإرشادية الواردة في المواد المطبوعة.	25	73.5
٤	الألوان المستخدمة في المطبوعات الورقية غير متناسقة وفي اللافتات المضيئة غير مناسبة للعين.	23	67.6
٥	صعوبة التصفح في الموقع الإلكتروني لكثرة الصفحات الانتقالية.	21	61.8
٦	المطبوع الورقي رديء من حيث الإخراج والتصميم.	20	58.8
٧	أخرى.	1	2.9
الإجمالي.		34	

*اختار المبحوثون أكثر من بديل.

تُوضح بيانات الجدول رقم (١٣) أسباب عدم رضا المبحوثين عن المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام، حيث أشار نحو (٨٨.٢٪) من المبحوثين الذين أبدوا عدم رضا ان من بين أسباب عدم رضاهم يرجع إلى أن اللافتات المضيئة الثابتة والمتحركة توضع في أماكن غير مناسبة وأعلى من مستوى الرؤية ويتعلق ذلك بالشاشات الكبيرة التي يتم تثبيتها علي جدران الفنادق المحيطة بالحرم الامر الذي يتطلب مراعاة أن يتم وضع هذه الشاشات في مستوى رؤية الجميع، بينما أشار نحو (٧٣.٥٪) من المبحوثين أن مضمون هذه المواد صعب أن يفهمه القارئ العادي لوجود بعض المصطلحات والمفاهيم يصعب

على عامة الناس فهمها الامر الذي يقتضي تبسيط المعلومات والبيانات الواردة في هذه المواد حتى تتحقق الفائدة لجميع الزائرين، وأشار نحو(٧٣.٥٪) من المبحوثين أيضاً عدم كفاية المعلومات الارشادية والتحذيرية الواردة في المواد الإعلامية والتكرار بصورة أكبر على المعلومات الدينية وهو الأمر الذي يقتضي تحقيق نوعاً من التوازن في عرض المعلومات التي يُعتقد أن يُستفاد منها جميع الزائرين، بينما أشار نحو (٦٧.٦٪) من المبحوثين على جانب شكلي في المواد المطبوعة وهو عدم تناسق الألوان مع بعضها البعض وهو أمر يمكن التغلب عليه إذا ما تم مراعاة الجوانب الإخراجية في المطبوعات الورقية، كذلك ذكر المبحوثون أنفسهم أن الألوان المستخدمة في اللافتات المضيئة غير مناسبة للرؤية وهو ما يحدث نوعاً من طغيان الشكل على المضمون التي تحتوي عليه هذه اللافتات، وذكر المبحوثون أن من بين أسباب عدم رضاهم هو صعوبة التصفح في الموقع الإلكتروني وكثرة الصفحات الانتقالية وهو سبب يبدو غير حقيقي ؛ حيث أنه من خلال مطالعة الموقع الإلكتروني للرئاسة تبين أنه من أفضل المواقع الإلكترونية من حيث التصميم والانتقال بكل سهولة من الصفحة الرئيسية للصفحات الداخلية، كما ذكر المبحوثون أن المطبوعات الورقية رديئة من حيث التصميم والإخراج وهو أمر غير حقيقي أيضاً حيث أن مجلة الحرمان ونشرة رسالة الحرمين والنشرات التي تصدر في مناسبات خاصة تعد من أفضل مجلات الشركات والمؤسسات من حيث الإخراج والتصميم .

(١٤) العوامل التي تؤثر على قراءة المواد الإعلامية - من وجهة نظر المبحوثين أنفسهم-

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإجمالي		درجة الأهمية						العوامل	م
				غير مهم		مهم إلي حدما		مهم			
		%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
.5600	2.70	100.0	250	5.2	13	19.2	48	75.6	189	وصول رسائل الجوال بلغة سهلة وواضحة.	١
.5498	2.69	100.0	250	4.4	11	22.0	55	73.6	184	استخدام الألوان المريحة للعين في اللافتات المضيئة.	٢
.5512	2.68	100.0	250	4.4	11	22.4	56	73.2	183	المطبوعات الورقية من ناحية تصميمها وإخراجها.	٣
.5694	2.67	100.0	250	5.2	13	22.0	55	72.8	182	تناسب اللون المستخدم مع نوعية الموضوع في اللافتات المضيئة كاستخدام اللون الأخضر مع الموضوعات الدينية والأزرق مع الموضوعات الارشادية والأصفر مع الموضوعات التحذيرية والأحمر مع موضوعات الأمن والسلامة.	٤
.5636	2.67	100.0	250	4.8	12	23.2	58	72.0	180	استخدام الصور والرسوم التوضيحية في المطبوعات الورقية	٥

											والإلكترونية .	
6157	2.62	100.0	250	7.2	18	22.8	57	70.0	175	سهولة التصفح في الموقع الإلكتروني وكثرة الإحالة للانتقال من صفحة لأخرى.	٦	
6144	2.60	100.0	250	6.8	17	26.4	66	66.8	167	استخدام الألوان في المطبوعات الورقية.	٧	
6530	2.53	100.0	250	8.8	22	28.8	72	62.4	156	حجم المطبوعات الورقية "الكتيبات والنشرات والمجلة".	٨	
6780	2.50	100.0	250	10.4	26	28.4	71	61.2	153	نوع الورق المستخدم في المطبوعات الورقية .	٩	
7061	2.46	100.0	250	12.4	31	28.8	72	58.8	147	حجم العناوين الورقية والإلكترونية.	١٠	

جدول رقم (١٤)

توضح بيانات الجدول رقم (١٤) العوامل التي تؤثر على قراءة المواد الإعلامية وذلك من وجهة نظر الباحثين أنفسهم، حيث أشارت غالبية عينة الدراسة التي تطلع على هذه المواد إلى فعالية هذه العناصر وتأثيرها على الزائرين لقراءتهم لتلك المواد، حيث أشار نحو (٧٥.٦٪) من الباحثين إلى أهمية سهولة لغة الرسائل القصيرة التي يتم إرسالها عبر الجوال، بينما أشار نحو (٧٣.٦٪) من الباحثين إلى تأثير استخدام الألوان المناسبة في اللافتات المضيئة وتتفق هذه النتيجة مع الانتقادات التي ذكرها الباحثين في استخدام الألوان غير المناسبة في اللافتات، وأشار نحو (٧٣.٢٪) على تأثير تصميم وإخراج المطبوعات الورقية على قراءة هذه المطبوعات، بينما أشار نحو (٧٢.٨٪) من الباحثين على أهمية تناسق الألوان المستخدمة في اللافتات المضيئة والشاشات مع محتوى الموضوع نفسه بحيث يتم استخدام اللون الأخضر مع الموضوعات الدينية والأزرق مع الموضوعات الإرشادية والأصفر مع الموضوعات التحذيرية والأحمر مع موضوعات الأمن والسلامة وذلك من وجهة نظر الباحثين أنفسهم، وأشارت بقية النتائج على تأثير العناصر الأخرى التي قد تؤثر على قراءة هذه المواد كاستخدام الصور والرسوم التوضيحية في المطبوعات الورقية وفي الملصقات الجدارية، وسهولة التصفح في الموقع الإلكتروني، واستخدام الألوان في المطبوعات الورقية، ونوعية الورق المستخدم فيها والأحجام المناسبة للمطبوعات الورقية المجلة والنشرة والمطوية، بالإضافة إلى تناسق أحجام العناوين الورقية والإلكترونية.

وتؤكد بيانات الجدول السابق على اتفاق غالبية عينة الدراسة على تأثير تلك العناصر وأهميتها بالنسبة لهم واعتبارها من العوامل التي تساهم في قراءتهم لهذه المواد وهو ما يتفق مع النتيجة السابقة لذكرهم لأهم الانتقادات التي ذكروها في هذه المواد كما سبق القول.

(١٥) إيجابية الجمهور (عينة الدراسة) نحو المواد الإعلامية التي تُصدر عن الرئاسة العامة.
جدول رقم (١٥)

م	العبارات	الاتجاه							
		الإجمالي		معارض		محايد		مؤيد	
		ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
١	بعد قراءة المواد الإعلامية يَحْدُثُ لديّ نوعاً من التغيير في الاتجاه والسلوك تبعاً للمعلومات الواردة فيه.	158	63.2	76	30.4	16	6.4	250	100.0
٢	معلوماتي الدينية تحسنت بفضل هذه المواد .	155	62.2	82	32.9	12	4.8	250	100.0
٣	أهتم بإحضار هذه المواد لبلدي ليقراً معي الأسرة والأصدقاء.	148	59.2	86	34.4	16	6.4	250	100.0
٤	تستقطب هذه المواد نخبة من العلماء لديهم مصداقية كبيرة عند جميع الزائرين.	131	52.4	101	40.4	18	7.2	250	100.0
٥	عرفت الخدمات التي تُقدمها الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين من خلال هذه المواد .	128	51.2	89	35.6	33	13.2	250	100.0
٦	أقرأ هذه المواد دون تفضيل لنوع معين .	122	48.8	98	39.2	30	12.0	250	100.0
٧	لولا وجود هذه المواد التحذيرية والتنظيمية والإرشادية كانت ستكثر الحوادث.	120	48.0	95	38.0	35	14.0	250	100.0

.61957	.3920	100.0	250	7.2	18	46.4	116	46.4	116	القائم بإعداد هذه المواد لدية خبرة واسعة من ناحية جاذبية الشكل وجودة المضمون.	٨
.72920	.2800	100.0	250	16.4	41	39.2	98	44.4	111	استخدم ما أقرأ في هذه المواد في إدارة النقاش والحديث مع الآخرين	٩
.79557	.1600	100.0	250	24.8	62	34.4	86	40.8	102	لو عندي انتقاد لشيء في هذه المواد أقوم بإبلاغ الجهة المسئولة.	١٠
.74148	.2200	100.0	250	18.8	47	40.4	101	40.8	102	لو لم استطع الحصول على هذه المواد أستعيرها من أحد الأصدقاء معي في الرحلة.	١١
.75517	.2000	100.0	250	20.4	51	39.2	98	40.4	101	أطلع على هذه المواد مصادفةً وحسب الظروف.	١٢
.76595	.1080	100.0	250	24.4	61	40.4	101	35.2	88	كثيراً ما أعلق على ما أقرأ في هذه المواد الإعلامية .	١٣
.78669	.0600	100.0	250	34.0	85	38.0	95	28.0	70	المعلومات اللي أحصل عليها من هذه المواد ليس لها مصدر آخر.	١٤

تُشير بيانات الجدول رقم (١٥) إلى مدى إيجابية الجمهور (عينة الدراسة) في التعامل مع المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام، وتم الاعتماد على تصنيف الإيجابية وفق تصنيف "بالمجرين Palamgreen" لإيجابية الجمهور في التعامل مع وسائل الاتصال بصفة عامة إلى ثلاثة مستويات: (أ) الانتقائية selectivity وهي تسبق التعرض لوسائل الاتصال.

(ب) الاستغراق involvement أثناء التعرض لوسائل الاتصال.

(ج) الإيجابية بعد التعرض وتتمثل في تعليقات ومناقشات الفرد بعد التعرض للرسالة، كما تتمثل في إحساس الفرد بزيادة المعلومات بعد التعرض، وتأخذ معظم دراسات الاستخدامات لوسائل الاتصال في

جانبتها التطبيقي بذلك التقسيم الذي يقسم الإيجابية إلى قبل التعرض - أثناء التعرض - بعد العرض - وتم تناول الإيجابية على النحو التالي :

(أ) الانتقائية : من خلال العناصر الآتية:

اطلع على المواد الإعلامية صادفة وحسب الظروف.

لو لم استطع الحصول على هذه المواد أستعيرها من أحد الأصدقاء معي في الرحلة.

(ب) الاستغراق: من خلال العناصر الآتية:

كثيراً ما أعلق على ما أقرأ في هذه المواد الإعلامية.

(ج) إيجابية بعد التعرض: من خلال العناصر الآتية:

استخدم ما أقرأ في إدارة النقاش والحديث مع الآخرين.

- لو عندي انتقاد لشيء في هذه المواد أقوم بإبلاغ الجهة المسئولة.

- أهتم بإحضار هذه المواد لبلدي أو مقر إقامتي لتقرأ مع الأسرة والأصدقاء.

(د) علاقة الزائر بالمواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة : من خلال العناصر الآتية:

- المعلومات التي أحصل عليها من هذه المواد ليس لها مصدر آخر .

- معلوماتي الدينية تحسنت بفضل هذه المواد .

- بعد قراءة بعضاً من هذه المواد يحدث لدي نوعاً من التغيير في الاتجاه والسلوك تبعاً للمعلومات الواردة فيه.

- تستقطب هذه المواد نخبة من العلماء لديهم صداقية كبيرة عند جميع الزائرين.

- القوائم بإعداد هذه المواد لدية خبرة واسعة من ناحية جاذبية الشكل وجودة المضمون.

- عرفت الخدمات التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين من خلال هذه المواد.

- أقرأ هذه المواد الإعلامية دون تفضيل لنوع معين .

- لولا وجود هذه المواد الإعلامية التحذيرية والتنظيمية والارشادية كانت سَتَكثُر الحوادث.

ومن خلال بيانات الجدول السابق تم التوصل إلى ما يلي :

أشار المبحوثون أن نوعاً من التغيير في الاتجاه والسلوك تبعاً لاطلاعهم على هذه المواد الإعلامية، حيث أشار

نحو (٦٣.٢) بالموافقة على تأثير هذه المواد في تغيير الاتجاه والسلوك وبمتوسط حسابي بلغ (٠.٥٦).

ذكر المبحوثون أن معلوماتهم الدينية تحسنت بفضل المعلومات الواردة في هذه المواد الإعلامية وهو ما

يؤكد على إيجابية تعامل الجمهور (عينة الدراسة) مع هذه المواد، حيث أشار نحو (٦٢.٢) بالموافقة على هذه

العبرة وبمتوسط حسابي بلغ نحو (٠.٥٧) وهو ما يدل على تأثير هذه المواد على الزائرين.

أشار نحو (٥٩.٢) من المبحوثين على إيجابية ما بعد التعرض لهذه المواد حيث ذكروا أنهم يهتمون بإحضار

هذه المواد لمقر إقامتهم لتقرأ معهم الأسرة والأصدقاء وبمتوسط حسابي بلغ نحو (٠.٥٢).

أشار نحو (٥١.٢) أنهم عرفوا الخدمات التي تُقدمها الرئاسة العامة لشئون الحرمين الشريفين من خلال المواد

الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام وهو ما يؤكد أيضاً على تأثير هذه المواد

وانعكاساتها على الزائرين وهو ما يدل على علاقة الجمهور (عينة الدراسة) بالمواد الإعلامية التي تقدمها

الرئاسة العامة .

وأكدت باقي نتائج الجدول السابق على إيجابية الجمهور في التعامل مع المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام من حيث قراءة الجماهير لغالبية المواد دون تفضيل لنوع منها عن الآخر، بالإضافة إلى تأكيد الزائرین على أهمية هذه المواد وأنه لولا وجودها كانت ستكثر الحوادث، بينما أشار عدد قليل من المبحوثین انهم يطلعون على هذه المواد مصادفة وحسب الظروف، وتشير تلك النتائج في غالبيتها إلى إيجابية الجمهور في تعاملهم مع المواد الإعلامية التي تصدر عن الرئاسة العامة وفق تصنيف بالمجرین لإيجابية التعامل مع وسائل الاتصال بشكل عام .

مراجع البحث

- ١- إيمان محمد محمد زهرة (العلاقات العامة في الشركات المتعددة الجنسيات العاملة في مصر) دراسة مسحية ، ، ماجستير، غير منشورة، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ٢٠٠٣
- ٢- حنان محمد فاروق جنيد (تأثير العلاقات العامة علي فعالية الوظائف الإدارية للمنشأة) (دراسة ميدانية وتحليلية ، دكتوراه ، غير منشورة ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ١٩٩٥
- ٣- ريم أحمد عادل طه (تأثير بيئة المنظمة علي السلوك الاتصالي لجهاز العلاقات العامة) دراسة ميدانية وتحليلية ، ماجستير، غير منشورة ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ٢٠٠٣
- ٤- عادل عبد الغفار فرج خليل " استخدام الصفوة المصرية للصحافة " دكتوراه، غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة ١٩٩٥ .
- ٥- عبد الصادق حسن عبد الصادق (محددات الشخصية الإخراجية لصحف ومطبوعات المؤسسات) ماجستير، غير منشورة ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ٢٠٠٣ .
- ٦- عصام الدين سيد عبد الهادي "العناصر التيبوغرافية في الجريدة المسائية مع دراسة مقارنة لأساليب إخراجها في الولايات المتحدة الأمريكية " دكتوراه ، غير منشورة، كلية الإعلام، جامعة القاهرة ١٩٩٣ .
- ٧- غادة فاروق عبد الفتاح (مطبوعات العلاقات العامة) الاستخدامات والإشباع ، دراسة ميدانية ، ماجستير، غير منشورة ، كلية الإعلام ، جامعة القاهرة ٢٠٠٢ .
- ٨- أحمد سالم السيد عيسوي "إنتاج المواد الإعلامية في مؤسسات القطاع العام والخاص في مصر - دراسة تحليلية وميدانية " ماجستير، غير منشورة ، كلية الإعلام، جامعة الأزهر ٢٠٠٧ .
- ٩- مني محمود عبد الجليل "معالجة مطبوعات العلاقات العامة في الشركات الوطنية ومتعددة الجنسيات لقضايا العاملين بها - دراسة تحليلية وميدانية " دراسة مقدمة لأعمال المؤتمر الدولي الأول (مستقبل الإعلام في ظل التحولات الراهنة) كلية الإعلام، جامعة فاروس بالإسكندرية ٢٠١٤ .
- ١٠- عزة جلال حسين عبد الله ،إيمان فتحي حسين "" دور التوعية الإعلامية التي تقدمها الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام لضيوف الرحمن ومدي رضائهم عن التوعية المقدمة إليهم" دراسة مقدمة لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، المدينة المنورة ١٤٣٣ هـ.
- ١١- فهد عبدالله النفيعي : "دور الاتصال والإعلام في توعية الحجاج بأمر السلامة خلال موسم حج عام ١٤١٦ هـ"، رسالة ماجستير، غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ١٤٢٠ هـ.

- ١٢- أشرف صالح " الطباعة وتيبوغرافيا الصحف " القاهرة، الطباعي العربي للنشر والتوزيع ١٩٨٧ .
- ١٣- اشرف صالح، شريف درويش اللبان(الإخراج الصحفي -الأسس النظرية والتطبيقات العملية)القاهرة، دار النهضة العربية ٢٠٠١
- ١٤- أشرف صالح (تصميم المطبوعات الإعلامية -مطبوعات العلاقات العامة)القاهرة ،دار النهضة العربية ٢٠٠٣
- ١٥-راسم محمد الجمال ،محمد عبد الحميد، سعيد محمد السيد(إنتاج المواد الإعلامية في العلاقات العامة)جده -السعودية، مكتبة مصباح ١٩٩٠ .
- ١٦- راسم محمد الجمال، خيرت معوض عياد (إدارة العلاقات العامة -المدخل الاستراتيجي) القاهرة ،الدار المصرية اللبنانية ٢٠٠٥ .
- ١٧-سمير حسين (تطبيقات في مناهج البحث العلمي) القاهرة عالم الكتب ٢٠٠٢ .
- ١٨ - محمد ناجي الجوهر (وسائل الاتصال في العلاقات العامة) عمان، مكتبة الرائد ٢٠٠٠ .
- ١٩- هند أبو حطب (مناهج البحث في العلوم الاجتماعية) القاهرة ،دار الفجر للنشر و التوزيع ١٩٩٧ .
- ٢٠- حسن نيازي - أحمد سالم عيسوي " مبادئ إنتاج المواد الإعلامية للعلاقات العامة " القاهرة، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع ٢٠١٣ .

21 -dolphin Richard and fanying : Is corporate communication a strategic function?
Management decision, Vol 38 No2 2000

22-Fran Pelham " the triple crown of public relations pitch letter, News release, Feature Artical", public relation Quarterly, Vol.45 NO1 ,spring 2000.

23 -Gibson D.C : Print communication tactics for consumer product
recalls " public relation quarterly vol 42 No 1 spring 1997

24 -Good Man " Annual Report serving A dual Marketing Function report of survey " public
relation Quarterly , vol 25 No 2 summer 1980.

25- James. Strenski " public relations in the New millennium " public relation Quarterly , vol 43
Fall 1998 .

26-Ray E. Hiebert " Encyclopedia of public relation " public relation Review , vol 31 March 2005

27-Randy Bobbitt, "An internet primer for public relations", public relation quarterly, vol. 40 fall
1995,

28-Raye , Hiebert "news Release in Public Relation " Public Relations Review , vol 31 , March
2005 .

- 29-Said cato " The annual Report " Here I come , World " Report From an AR watchdog " public relation Quarterly , vol 30 No 1 spring 1995.
- 30-Suzann D. sparks " Employee newsle lter Readability For alarge Public Utility " Public Relation Quartarly. Vol 42 Fall 1997 .
- 31-Canfield R and Moore H " public relation , Principles , cases and problems , 3rd ed clif Duxbury , 1985 .
- 32-Cutlip and center A " Effective public Relation " 5th ed. Englewood cliffs, N.J. Prentice Hall inc 1985.
- 33-Dennis L. Wilcox , Phillip H , Aulx , Warrenk. Agee : " public relations : Strategies And Tactics " 5th ed. (New York, an imprint of Addison Wesley Longman 1997).
- 34-Dennis L.wilcox , Glent. Cameron , Phillip. Aulx , Warrenk. Agee,: public relation : " Strategies And Tactics " 7th ed. (New York, an imprint of a Addison Wesley Longman, 1999),
- 35-Dobos Jean : Gratification models of sates faction and choice of communication channels in organization , communication
- 36-Frank Jefkins: Planned press and public relations (London. Blackie academic professional) 1992.
- 37-Gerre jenes : How to prepare professional design brochures (New York , megraw hill book company 2001).
- 38-Kerry tucker, Doris Deretion, Donna Rauner "public relation writing an issue driven behavioral approach", (New Jersey Prentice Hall, Engle wood), cliffs 1994,
- 39-Todd Hunt James E. Grunini "Public Relations Techniques" New York Her court Brace publishers (1999)
- 40-Tony Greener: the secret of successful public relations image , uk , Butter, wrath, Heinemann, LTD 1990.
- 41-<http://www.arbhaj.com>.
- 42- <http://www.gph.gov.sa>.

دور حملات التوعية الصحية المقدمة من وزارة الصحة السعودية في امداد حجاج بيت الله الحرام بالمعلومات الصحية واتجاهاتهم نحوها

د. عثمان بكر عثمان قزاز

معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

مقدمة الدراسة

تعتبر الحملات الإعلامية للتوعية الصحية من المجالات البحثية الهامة التي يُفرد لها اهتمام خاص في المجتمعات. وإذا نظرنا للحملات الإعلامية كمجال للدراسة نجد أن لها أهمية خاصة حيث أنها تجمع بين كل من الاتصال الشخصي والجماهيري. ويؤكد العلماء على مدى الأهمية التي تحظى بها الحملات الإعلامية للتوعية الصحية لدى الجماهير، حيث يتصل مباشرة بصحة الإنسان، والتي تحظى باهتمام الفرد الأول في حياته.

أهداف الدراسة:

التعرف على كثافة تعرض حجاج بيت الله الحرام للوسائل التوعوية للحملات الصحية المقدمة من وزارة الصحة السعودية في امدادهم بالمعلومات الصحية بمناسبة الحج.

رصد المعارف الصحية المكتسبة لحجاج بيت الله الحرام للتوعية الصحية المرتبطة بمناسك الحج من خلال تعرضهم للحملات الصحية المختلفة.

التعرف على أهم الموضوعات والقضايا الصحية التي تتناولها حملات التوعية الصحية لحجاج بيت الله الحرام، ومعرفة أكثر الأمراض انتشاراً وكيفية الوقاية منها.

قياس درجة فهم واستيعاب حجاج بيت الله الحرام للتوعية الصحية الخاصة بمناسك الحج المقدمة من الحملات الصحية بوزارة الصحة السعودية.

رصد اتجاهات حجاج بيت الله الحرام نحو الحملات الصحية المقدمة من وزارة الصحة السعودية في تحقيق أهداف ووظائف حملات التوعية الصحية الخاصة بالحجاج.

قياس مدى تأثير التعرض للحملات التوعوية الصحية بوزارة الصحة السعودية على السلوكيات الصحية لحجاج بيت الله الحرام.

تحديد مدى تأثير عدد من المتغيرات الوسيطة كالنوع، السن، التعليم، المستوى الاجتماعي الاقتصادي، وغيرها من المتغيرات وبين السلوكيات الصحية السليمة للحجاج من خلال حملات التوعية الصحية ودرجة الاعتماد عليها.

نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تركز على تفسير وتحليل الحملات الإعلامية موضوع الدراسة وهي : دور حملات التوعية الصحية المقدمة من وزارة الصحة السعودية في امداد حجاج بيت الله الحرام بالمعلومات الصحية واتجاهاتهم نحوها، وتساعد الدراسة الوصفية في استخلاص الحقائق والتوصل الي النتائج مما يساعد على التعميم والتنبؤ.

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على منهج المسح بصفة عامة وفي اطاره، وتم استخدام مسح الوسيلة المتمثلة في الحملات التوعية الصحية، بالإضافة الي مسح جمهور وسائل الإعلام المتمثل في الحجاج الذين يأتون الي مكة المكرمة والمدينة المنورة لأداء مناسك الحج.

أدوات جمع المعلومات والبيانات :

تم الاعتماد على استمارة تحليل المضمون لبعض من المطبوعات والبرامج المرئية والمسموعة لحملات التوعية الصحية بوزارة الصحة السعودية، بالإضافة الي الإعتماد على استمارة الإستبيان لجمع المعلومات والبيانات عن الموضوع المراد دراسته من الجمهور المستهدف وهم حجاج بيت الله الحرام، بالإضافة الي تقسيم الدراسة الي محاور رئيسية يتم من خلال وضع أسئلة فرعية تقيس الهدف من الدراسة.

مجتمع الدراسة والعينة :

يتمثل مجتمع هذه الدراسة في الحجاج من جميع الجنسيات المختلفة والذين يقيمون في مكة والمدينة بالمملكة العربية السعودية أثناء أدائهم لمناسك الحج، وطبقت الدراسة على عينة تحليلية من حملات التوعية الصحية التي تقدمها وزارة الصحة السعودية لحجاج بيت الله الحرام بكافة أشكالها المرئية والمسموعة والمطبوعة، وكذلك المواقع الالكترونية وتحليلها كميًا وكيفيًا في اطار فئات تحليل المضمون الخاصة بماذا قيل وكيف قيل؟، فضلاً عن استخدام وحدات التحليل المرتبطة بوحدة الفكرة والموضوع والزمن، كما طبقت الدراسة على عينة عشوائية منتظمة ميدانية من الحجاج قوامها (١٩٧٧) من جنسيات العالم الاسلامي المختلفة الناطقين باللغة العربية والانجليزية.

المعاملات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد الانتهاء من جمع بيانات الدراسة الميدانية، تم ترميز البيانات وإدخالها إلي الحاسب الآلي، ثم معالجتها وتحليلها واستخراج النتائج الإحصائية باستخدام برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS " Statistical Package for the Social Science، وتم اللجوء إلى المعاملات والاختبارات الإحصائية التالية في تحليل بيانات الدراسة:

التكرارات البسيطة والنسب المئوية.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

اختبار χ^2 (Chi Square Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للعلاقة بين متغيرين من المتغيرات الاسمية (Nominal)

اختبار (T- Test) لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لمجموعتين من المبحوثين في احد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio)
تحليل التباين ذي البعد الواحد (One Analysis of Variance) المعروف اختصارا باسم ANOVA لدراسة الدلالة الإحصائية للفروق بين المتوسطات الحسابية لأكثر من مجموعتين من المبحوثين في احد متغيرات الفئة أو النسبة (Interval Or Ratio)
الاختبارات البعدية (Post Hoc Tests) بطريقة اقل فرق معنوي (Least Significance Difference) و المعروف اختصارا باسم (LSD) لمعرفة مصدر التباين وإجراء المقارنات الثنائية بين المجموعات التي يثبت ANOVA وجود فروق دالة إحصائيا بينها.
معامل ارتباط بيرسون.

ثانياً: أهم نتائج الدراسة الميدانية:

أهم نتائج الدراسة الميدانية العامة:
توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:
أثبتت نتائج الدراسة أن درجة اعتماد أفراد العينة على هذه المصادر للحصول على المعلومات الإرشادية كانت ضعيفة وكان ترتيب اول خمس مصادر كالتالي: الصحف والمجلات السعودية في الترتيب الأول، ثم القنوات الفضائية المتخصصة الإسلامية و الإذاعة السعودية في الترتيب الثاني، والكتب الصحية ووزارة الحج في الترتيب الثالث، فيما جاءت مؤسسات الطوافة في الترتيب الرابع، واخيراً جاء الانترنت في الترتيب الخامس، في حين جاءت وزارة الصحة في الترتيب السابع.
أظهرت النتائج ايضا أن نسبة ٤١.٥% من أفراد العينة يعتمدوا على الصحف والمجلات السعودية في المعلومات الإرشادية، ونسبة ٣٧% منهم يعتمدوا على الكتب الصحية، ونسبة ٣٤.٧% منهم يعتمدوا على الإذاعة السعودية، ونسبة ٣٤.٢% منهم يعتمدوا على القنوات الفضائية المتخصصة الإسلامية، ونسبة ٣٠% منهم يعتمدوا على التلفزيون السعودي.
عكست النتائج ايضا أن نسبة استخدام أفراد العينة للوسائل التوعوية المستخدمة في حملات التوعية الصحية نادرة و كان من أكثر الوسائل تفضيلاً ما يلي: مواقع التواصل الاجتماعي في الترتيب الأول بوزن نسبي ٥٢%، ثم المواقع الإلكترونية في الترتيب الثاني بوزن نسبي ٥٠.٧%، وجاءت الصحف والمجلات في الترتيب الثالث بوزن نسبي ٥٠%، كما احتلت القنوات التلفزيونية الفضائية الترتيب الرابع بوزن نسبي ٤٧.٣%، واخيراً المطويات في الترتيب الخامس بوزن نسبي ٤٦.٧%.
أوضحت النتائج أن نسبة ١٢.٩% من أفراد العينة يعتمدوا على حملات التوعية الصحية بشكل كبير، ونسبة ٢٣.٥% منهم يعتمدوا عليها إلى حد ما، ونسبة ٥٣.٦% منهم يعتمدوا عليها قليلاً.
كما أكدت نتائج الدراسة أن نسبة ٤٥.١% من أفراد العينة يعتمدوا على هذه الحملات الصحية في الحصول على المعلومات للثقة في الجهة التي تقدم هذه المعلومات الصحية، ونسبة ٤٢.٦% منهم يعتمدوا عليها لوضوح أسلوب العرض للقضايا والمعلومات الصحية، ونسبة ٤٠% منهم يعتمدوا عليها لعمق المعلومات

الصحية، ونسبة ٣٨.٤٪ منهم يعتمدوا عليها لطريقة تنفيذها وعرضها بأسلوب مشوق وجذاب، ونسبة ٣٤.١٪ منهم يعتمدوا عليها لسهولة الحصول على المعلومات الصحية من خلال الحملات في أي وقت وأي مكان.

أوضحت النتائج أن نسبة ٣٣.٩٪ من أفراد العينة استفادوا من هذه الحملات الصحية، ونسبة ٥٢.٥٪ منهم استفادوا إلى حد ما، ونسبة ١٢.٦٪ منهم لم يستفيدوا من هذه الحملات الصحية، ويتضح وجود فروق في مدى الاستفادة من هذه الحملات الصحية، حيث كانت قيمة $\chi^2 = 144.438$ وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١، لارتفاع نسبة من استفادوا من هذه الحملات الصحية عن لم يستفيدوا منها.

عكست النتائج أيضا نسبة ٦٧.٧٪ من أفراد العينة استلموا رسائل توعوية صحية عن الحج عبر هاتفك المحمول، ونسبة ٣٢.٣٪ منهم لم يستلموا رسائل توعوية صحية عن الحج عبر هاتفك المحمول، ويتضح وجود فروق في مدى استلام رسائل توعوية صحية عن الحج عبر هاتفك المحمول، حيث كانت قيمة $\chi^2 = 104.054$ وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١، وذلك لارتفاع نسبة من استلموا رسائل توعوية صحية عن الحج عبر هاتفك المحمول.

أوضحت النتائج أن نسبة ٧١٪ من أفراد العينة استلموا رسائل توعوية صحية عن الحج عبر قنوات التواصل الاجتماعي، ونسبة ٢٩٪ منهم لم يستلموا رسائل توعوية صحية عن الحج عبر قنوات التواصل الاجتماعي، ويتضح وجود فروق في مدى استلام رسائل توعوية صحية عن الحج عبر قنوات التواصل الاجتماعي، حيث كانت قيمة $\chi^2 = 147.857$ وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١، وذلك لارتفاع نسبة من استلموا رسائل توعوية صحية عن الحج عبر قنوات التواصل الاجتماعي.

أشارت النتائج أن نسبة ٣٥.٩٪ من أفراد العينة وصلتهم رسائل توعوية من الفيس بوك، ونسبة ٣١.٩٪ منهم وصلتهم من الايميل، ونسبة ٣٩.١٪ منهم وصلتهم من التويتر، ويتضح وجود فروق في قنوات التواصل التي وصلت منها رسائل توعوية، حيث كانت قيمة $\chi^2 = 180.348$ وهي دالة عند مستوى ٠.٠٠١. عكست النتائج أيضا نسبة ٤٩.٤٪ من أفراد العينة استفادوا من هذه الرسائل الصحية، ونسبة ٤٣.٧٪ منهم استفادوا إلى حد ما، ونسبة ٦.٩٪ منهم لم يستفيدوا من هذه الرسائل الصحية.

كما أكدت نتائج الدراسة أن نسبة ٥٣.٣٪ من أفراد العينة يقترحوا لتطوير الحملات الإعلامية الصحية بوزارة الصحة السعودية ترجمتها بجميع اللغات الأجنبية، ونسبة ٤٩.٥٪ منهم يقترحوا وضوح الرسالة الصحية الموجهة للحجاج، ونسبة ٤٥.٢٪ منهم يقترحوا أن طريقة عرضها وتقديمها يكون جذاباً، ونسبة ٤٣.٤٪ منهم يقترحوا أن تتناول العديد من الموضوعات والقضايا الصحية الخاصة بالحج، ونسبة ٤٣.٣٪ منهم يقترحوا زيادة الصور المرئية والتوضيحية المصاحبة للنص المكتوب، ويتضح وجود فروق في مقترحات تطوير الحملات الإعلامية الصحية بوزارة الصحة السعودية، حيث كانت قيمة χ^2 دالة عند مستوى ٠.٠٠١، ماعدا ترجمتها بجميع اللغات الأجنبية و الحصول على موضوعات وضوح الرسالة الصحية الموجهة للحجاج لم يكن هناك فروق دالة عند مستوى ٠.٠٠٥.

أوضحت النتائج أن نسبة ٥٥.٥٪ من أفراد العينة لم يستفيدوا من الحملات الصحية المقدمة بوزارة الصحة السعودية ليس لدى وقت وانشغالي بمناسبة الحج، ونسبة ٥٤.١٪ منهم لم يستفيدوا منها لعدم توفرها

بكثرة في أماكن مناسك الحج، ونسبة ٤٧.٨٪ منهم لم يستفيدوا منها لقلة المواد المصورة والفيلمية بالمواد المطبوعة والمرئية عن الأمراض الخاصة بمناسك الحج، ونسبة ٤٧.١٪ منهم لم يستفيدوا منها لان مواعيد عرضها غير مناسبة لي، ويتضح وجود فروق في أسباب عدم الاستفادة من الحملات الصحية المقدمة بوزارة الصحة السعودية، حيث كانت قيمة كا ٢ دالة عند مستوى ٠.٠٠١، ماعدا مواعيد عرضها غير مناسبة لي و قلة المواد المصورة والفيلمية بالمواد المطبوعة والمرئية عن الأمراض الخاصة بمناسك الحج لم يكن هناك فروق دالة عند مستوى ٠.٠٠٥ .

أبحاث مستقبلية مقترحة

دور حملات التوعية الصحية في توعية الحجاج بالأمراض المعدية وكيفية الوقاية منها.

الفاعلية التوعوية لتطبيق إلكتروني مقترح عن التوعية الصحية للحجاج والمعتمرين .

دور الحملات الاعلامية في توعية الحجاج والمعتمرين بالوقاية من الامراض. دراسة مقارنة بين الحملات المرئية والحملات الالكترونية.

المحور الخامس:

دراسات التقنية وتطبيقاتها

ملخص أدبي للمراقبة الصورية في الحج و العمرة

م. ياسر صالح عثمان

وحدة العلوم التقنية – جامعة أم القرى

الملخص:

هذه الورقة تقدم مسحا ادبيا خاصا للبحوث العملية في مجال ادارة الحشود بصورة عامة و ادارة الحشود الكبيرة بصورة خاصة مثل حشود الحج و العمرة. في السنوات الاخيرة كان هناك تقدما ملحوظا في البحوث المتعلقة بتحليل الصور الرقمية لامن و سلامة الحجيج مدفوعة بالتقدم التكنولوجي في مجال الكاميرات الرقمية و الحاسبات عالية الكفاءة. معظم البحوث المقدمة في هذا المجال غطت مواضيعا تراوحت بين حساب اعداد الحشود، حساب كثافة الحشود، متابعة حركة الافراد و نمذجة حركة و تصرفات الافراد في الحشود. علي الرقم من أن ابحاث المراقبة الصورة للحشود قد بلغت مستويات متطورة في العديد من المجالات الاخرى الا أن البحث العملي في مجال المراقبة الصورة في الحج و العمرة مايزال في مراحل الاولي و تبقت العديد من الموضوعات و المشاكل التي ينبغي البحث فيها و دراستها بصورة مركزة علي ابحاث الحج و العمرة. هذا التاخر في مواكبة التطور البحثي راجع لان الحج حدث فريد تتجمع فيه اعداد كبيرة من الافراد بصورة تعجز عنه معظم الطرق و الخوارزميات العلمية المطورة لتحليل الصورة الرقمية في التطبيقات الاخرى. هذا المسح الادبي نبه علي الابحاث المستقبلية في مجالات تحليل الصورة الرقمية و كيفية ملائمتها الابحاث الحج و العمرة.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

This Paper Presents Advances on Crowd Management
Research with Specific

استخدام أدوات البيانات الضخمة لتحليل الآراء والمشاعر للتغريدات المتعلقة بالحج

أ. غسان فاروق باتي
جامعة أم القرى

الملخص:

يقصد ملايين المسلمين المشاعر المقدسة بمكة المكرمة سنوياً لأداء فريضة الحج. يتواصل كثير منهم مع أقاربهم وأصدقائهم عبر تويتر ويحكون تجربتهم من خلاله. تحليل مشاعرهم وآرائهم يساعد ويسهل اتخاذ القرارات المتعلقة بما يتحدثون عنه. هذه الورقة البحثية تعرض أبرز أدوات وتقنيات البيانات الضخمة التي يمكن استخدامها لجمع وتحليل التغريدات والتي يمكن استخدامها في الحج. مما لاشك فيه أن الحج يحتوي على العديد من البيانات الضخمة؛ لذلك تبين هذه الورقة العلمية أهمية استخدام أدوات وتقنيات البيانات الضخمة بكفاءة لتسهيل عملية اتخاذ القرار التي تسهم في تطوير الخدمات المقدمة في الحج المقدمة من جهات مختلفة.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Using Big Data Tools to Analyze Tweets
Related to Hajj Sentimentally

محاكاة دخول وخروج الزوار من المرافق العامة (دورات المياه) في

مسجد النبوي الشريف

د. ياسر محمد الجناحي^١ - د. عمر طيان^٢ - د. محمد نومان كبير^٣

١ قسم علوم الحاسب - جامعة طيبة

٢ هندسة الحاسب الآلي - جامعة طيبة

٣ كلية علوم الحاسب وهندسة البرمجيات - جامعة ماليزيا

الملخص:

الملايين من المسلمين يقومون بزيارة المسجد النبوي الشريف خلال السنة وخصوصا في شهر رمضان وموسم الحج والعمرة. وخلال الزيارة يقوم المسلمون بزيارة قبر الرسول صلى الله عليه وسلم وأداء الصلوات الخمس في المسجد. وتشتراط الطهارة للصلوة عن طريق ممارسة الوضوء لهذا فإن المرافق العامة مثل دورات المياه تعتبر مهمة جدا بالنسبة لزوار المسجد النبوي الشريف. نظرا للعدد الهائل من الزوار في كل صلاة، وكثرة الازدحام في دورات المياه في أوقات الصلوات الخمسة بسبب أداء فريضة الوضوء. لذا فإن أعداد الزوار الداخلين إلى والخارجين من إحدى وحدات دورات المياه (بأدوارها الأربعة) تم رصدها لنمذجة تدفق الزوار من وإلى دورات المياه. والهدف من هذا المشروع هو تقييم حركة الزوار داخل دورات المياه بحسب الوضع العادي والطوارئ باستخدام برمجيات محاكاة الحشود (برنامج EXODUS building). واخيرا يمكن استخدام النتائج من المشروع للتطوير المستقبلي في ضوء التوسعة الجديدة للمسجد النبوي الشريف.

انظر البحث الكامل في قسم أبحاث اللغة الإنجليزية بعنوان

Simulation of people entering and exiting the public

Utilities (Washrooms) at Al-Masjid An-Nabawi

تقييم الخدمات التي تقدم للحجاج في المنافذ الجوية

دراسة مقارنة

أ.د. سمير مصطفى شعراوي - أ.د. محمود أحمد الجمل - أ. رامي المورعي - أ. عبد الله الهوساوي
معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة - جامعة أم القرى

مقدمة

الحج ركن أساسي من أركان الإسلام الخمسة، يفد إليه مئات الألوف من المسلمين استجابة لأمر الله بفرضيته على المستطيع منهم. ورحلة الحج يمكن تشبيهها عموماً في علم نظم المعلومات بـ (Business Process) فهي تتميز بأن لها نقطة بداية ونهاية وانتقال من نقطة إلى أخرى (Interface)، كما أن لها وحدات منظمة ذات علاقة، وعنصر أساسي لهذه العملية وهو الحاج، وفي كل عام يقوم أكثر من ثلاثة ملايين حاج بأداء فريضة الحج، منهم أكثر من مليون ونصف حاج يأتون من خارج المملكة العربية السعودية، كل ذلك في غضون بضعة أسابيع، وفي الظروف العادية تزداد هذه الأعداد عاماً بعد آخر بسبب الزيادة في حجم المجتمعات الإسلامية وارتفاع مستوى المعيشة لها والتوسعات في الحرمين الشريفين وتطور شبكة الطرق والمواصلات في المملكة وزيادة الوعي الديني وغيرها من العوامل التي تعمل مجتمعة أو بشكل منفصل على نمو الاتجاه العام لهذه الأعداد، فعلى سبيل المثال بلغ عدد الحجاج الاجمالي ٢٧٨٩٣٩٩ عام ١٤٣١ هـ منهم ٦٤.٥٪ تقريباً من خارج المملكة، بينما بلغ عدد الحجاج ٢٠٨٥٢٣٨ حاج عام ١٤٣٥ هـ منهم أكثر من ٦٦.٦٪ من خارج المملكة.

بالإضافة إلى ذلك فإن الوسيلة الأولى لوصول حجاج الخارج هي عبر الخطوط الجوية حيث يمثل القدوم جواً أكثر من ٩٣٪ من اجمالي الحجاج الذين يصلون من خارج المملكة، انظر [4,5]، وتصل هذه الأعداد الهائلة من الحجاج إلى مطارين رئيسيين وهما مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ومطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة، كل تلك الأعداد تصل إلى المطارين في غضون بضعة أسابيع حيث يصل أعداد الرحلات القادمة إلى ٢٥ رحلة في الساعة الواحدة في اوقات الذروة اي بمعدل رحلة كل دقيقتين ونصف تقريباً، الأمر الذي يشكل عنق زجاجة في توافد الحجاج على المملكة ويعطي أهمية كبرى لضرورة الكفاءة والسرعة في إنهاء إجراءات وصول الحجاج إلى المطارين.

وتحاول هذه الورقة العلمية تحقيق عدة أهداف، أول هذه الأهداف هو التعرف على الإجراءات التي يمر بها الحاج منذ وصوله إلى مطار الملك عبد العزيز الدولي أو إلى مطار الأمير محمد بن عبد العزيز الدولي بالمدينة المنورة وحتى صعوده الحافلة التي تنقله إلى مكة المكرمة أو المدينة المنورة، أما الهدف الثاني فهو دراسة الأزمنة المختلفة لعينة كبيرة من الحجاج في كل مرحلة زمنية من المراحل سابقة الذكر. كما تهدف

الورقة إلى دراسة الفرق المعنوي بين متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج في الفترة الصباحية ومتوسط الزمن الذي يقضيه الحاج في الفترة المسائية في كل من المطارين، وأما الهدف الرابع فهو التعرف على التطور الذي حدث في مطار الملك عبد العزيز في خدمة الحجاج في السنوات الثلاث السابقة، بالإضافة إلى ذلك فأن هذه الورقة تهدف إلى تحديد المراحل التي يعاني فيها الحاج أكثر من غيرها. أما الهدف الأخير لهذه الورقة فهو مقارنة النتائج التي نحصل عليها من مطار الملك عبد العزيز والنتائج التي نحصل عليها من مطار الأمير محمد وصفيًا وتحليليًا باستخدام اختبارات الفروض الإحصائية وأحدث وسائل التمثيل المرئي للبيانات (visualization).

بالنسبة لأدبيات البحث في هذه المجال، يمكن رصد خمس دراسات قام بها المعهد في العقدين الأخيرين: الدراسة الأولى [1] فقد تعرضت لأزمة انتظار الحجاج لعدد ١٩ رحلة منذ وصولهم وحتى صعودهم الحافلة. الدراسة الثانية [3] قامت بحصر الإجراءات التي يمر بها الحاج في مطار الملك عبد العزيز فقط دون التعرض لأي أزمة يقضيها الحاج في إنهاء هذه الإجراءات. أما الدراسة الثالثة [2] فقد أجريت على عينة حجمها ٢٧١٠ حاج من خلال تصوير بطاقات الأمتعة في منطقة البلازا للتعرف على الزمن الذي يقضيه الحاج بعد إنهاء إجراءات الجمارك وحتى الصعود إلى الحافلة. كما تعرضت نفس الدراسة لتجربة تطبيق الشرائح الراديوية (RFID) لمتابعة ١٦٨ حاج في المواقع المختلفة. والدراسة الرابعة [4] تعرضت للأزمة التي يستغرقها الحجاج لإنهاء جميع الإجراءات التي يقومون بها منذ لحظة وصولهم إلى صالات الاستقبال بمطار الملك عبد العزيز وحتى صعودهم إلى الحافلات لعينة مكونة من ٣٥٧٨ حاجًا تم دراستهم صباحًا في يومين فقط هي ٣ و ٤ من ذي الحجة عام ١٤٣٣ هـ. أما الدراسة الخامسة [5] فيمكن اعتبارها بمثابة امتداد للدراسة الرابعة لعينة كبيرة من الحجاج بلغ حجمها ٨٣٢٧ حاجًا تم دراستهم صباحًا في يومي ٢٧ و ٢٩ من ذي القعدة ومساءً يومي ٢ و ٣ من ذي الحجة، وقد اقتصرت الدراسات السابقة على الجانب الوصفي دون التعرض للجانب التحليلي واختبارات الفرضيات العلمية. ويمكن اعتبار هذه الورقة بمثابة امتداد للدراستين السابقتين لعينتين كبيرتين من الحجاج في مطاري الملك عبد العزيز والأمير محمد، العينة الأولى من مطار الملك عبد العزيز بلغ حجمها ١٠٤٧٦ حاجًا تم دراستهم صباحًا في يومي ٢٧ و ٢٨ من ذي القعدة ومساءً في يومي ١ و ٢ من ذي الحجة، وهي من أيام الذروة في قدوم الحجاج إلى المملكة، أما العينة الثانية فهي من مطار الأمير محمد بلغ حجمها ٦٣٧٠ حاجًا تم دراستهم مساءً في يومي ٢٧ و ٢٨ من ذي القعدة وصباحًا في يومي ٢٩ من ذي القعدة و ١ من ذي الحجة، وقد تضمنت الورقة الجانب التحليلي بجانب الدراسة الوصفية.

التوصيف والتحليل الإحصائي

يهدف هذا المبحث بصفة رئيسية إلى التعرف على منهجية جمع البيانات وعرضها وابرار ملامحها وسماتها الأساسية بشكل وصفي واستخراج أهم المؤشرات والمقاييس الإحصائية التي تقيس هذه الملامح والسمات، وأهم هذه المؤشرات هي المؤشرات التي تقيس أماكن تركيز البيانات أو ما يعرف في علم الإحصاء بمقاييس الموضع أو مقاييس النزعة المركزية وأهمها الوسط الحسابي والوسيط والمنوال، والمؤشرات التي تقيس اختلاف المشاهدات عن بعضها البعض وهو ما يعرف بمقاييس التشتت وأهمها الانحراف المعياري ونصف

المدى الربيعي. بالإضافة إلى المؤشرات التي تقيس درجة التواء واتجاه البيانات وأهمها معامل الالتواء والذي يحدد إلى حد كبير نوعية الاختبارات الإحصائية الملائمة للموضوعات ذات الصلة. كما يهدف المبحث أيضاً إلى توظيف الأساليب الإحصائية لتعميم نتائج العينات التي تم دراستها على المجتمعات ككل وذلك بتقدير أهم معالم هذه المجتمعات واختبار الفروض والتساؤلات العلمية عن خصائص هذه المجتمعات.

مطار الملك عبد العزيز:

من واقع العمل الميداني تبين أن الحجاج يمرون بالمراحل الآتية منذ وصولهم إلى المطار وحتى صعودهم إلى الحافلات:



وقد لوحظ أثناء الدراسة أن مرحلتَي الجمارك والحصر لا تستغرقان وقتاً يذكر، ولذلك اقتصرَت هذه الدراسة على المراحل الخمس الأخرى (صالات الاستقبال، الجوازات، العفش، الوكلاء الموحد، الترحيل). وتجدر الإشارة إلى أن المراحل الثلاث الأولى من هذه المراحل الخمس تتم داخل المطار تحت إشراف وزارة الداخلية ووزارة الصحة، بيد أن المرحلتين الأخيرتين تتمان في منطقة البلازا خارج المطار تحت إشراف وزارة الحج بشكل مباشر أو غير مباشر.

جمع ومعالجة البيانات

عند كل مرحلة من المراحل الخمس السابق ذكرها تم تصميم بطاقة لرصد الأزمنة المختلفة لجميع المراحل، صممت خصيصاً للحصول على زمن بداية كل خدمة ونهايتها، بعد ذلك تم تقسيم فريق العمل من جامعي البيانات على جميع الخدمات التي تقدم للحجاج داخل المطار وخارجه تحت إشراف فريق العمل من الباحثين الرئيسيين. عند بداية كل من المراحل تم توزيع البطاقات على عينة من الحجاج، دون فيها زمن بداية الخدمة بالساعات والدقائق، ثم تم استرداد البطاقات من الحجاج ودونت فيها أزمنة نهاية الخدمة، بعد ذلك تم تكرار جميع الخطوات السابقة في أربعة أيام وفي فترات زمنية مختلفة صباحاً ومساءً. بعد الانتهاء من العمل الميداني كان لابد من تصنيف البطاقات التي تم جمعها عن الأزمنة المختلفة حسب طبيعة كل مرحلة من المراحل الخمس التي يمر بها الحاج، بعد ذلك تم ترقيم بطاقات كل مرحلة من المراحل وادخال البيانات إلى ورقة العمل ببرنامج MS Excel 2013 ، لنحصل في النهاية على خمس عينات من القياسات المختلفة كما يلي:

تمثل قياسات العينة الأولى مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى صالات القدوم، وحجمها ٢١٤٠ حاج.

تمثل قياسات العينة الثانية مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى منطقة الجوازات، وحجمها ١٥٥٢ حاج.

تمثل قياسات العينة الثالثة مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى منطقة استلام العفش، وحجمها ١٤٨٧ حاج.

تمثل قياسات العينة الرابعة مجتمع الحجاج الذين يتم خدمتهم داخل الخيام التابعة لمكتب الوكلاء الموحد، وحجمها ٢٠٢٨ حاج.

تمثل قياسات العينة الخامسة مجتمع الحجاج الذين ينتظرون الحافلات عند منطقة الترحيل وحجمها ٣٢٦٩ حاج.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن جميع البيانات التي تم الحصول عليها تمثل قياسات حقيقية مقاسة على مستوى النسبة (ratio scale) وبذلك يمكن اخضاعها جميعا لكافة التحليلات الإحصائية سواءً كانت وصفية أو استدلالية، ومن ثم يمكن حساب جميع مؤشرات النزعة المركزية والتشتت والالتواء واجراء كافة الاستدلالات الإحصائية مثل حساب فترات الثقة واختبارات الفروض الإحصائية. بعد ذلك تمت مراجعة البيانات جيدا بهدف التعرف على القيم غير العادية (الشاذة) وعزلها والتأكد من صحتها، انظر [6]. وبالفعل تم تصحيح بعض المشاهدات التي بها أخطاء يمكن تداركها، وتم استبعاد البعض الآخر بسبب نقص بعض البيانات في البطاقات، وبذلك حصلنا على خمس عينات جاهزة لاستيعاب أدوات الفكر الإحصائي لتنظيمها وعرضها وتوصيفها وتحليلها. وجدير بالذكر أنه تم بناء برنامج ذو واجهات باستخدام (Matlab 2012) لنمذجة وحسابات ورسومات كل هذه النتائج، انظر [8].

نتائج الدراسة الوصفية

تم وضع قياسات كل عينة في جدول تكراري خاص ورسم المدرج التكراري لها، ولا يسعنا هنا أن نعرض هذه الجداول والمدرجات، وإنما نكتفي بالقول بأن جميع المدرجات التكرارية كانت ملتوية إلى اليمين بشكل او بآخر، مما يعني وجود تركيز كبير لأزمة الانتظار عند القيم الصغرى مع وجود عدد قليل من الحجاج عند القيم الكبرى ويعرض جدول (١) أهم المؤشرات الإحصائية التي حصلنا عليها من قياسات المطار.

جدول (١) المقاييس الإحصائية لقياسات مطار الملك عبد العزيز (دقيقة: ساعة).

منطقة استلام العفش			منطقة الجوازات			صالات الاستقبال			
المؤشر العام	مساء	صباحا	المؤشر العام	مساء	صباحا	المؤشر العام	مساء	صباحا	
00:19	00:20	00:15	00:26	00:27	00:23	00:41	00:45	00:31	الوسط الحسابي
00:17	00:18	00:14	00:25	00:26	00:21	00:37	00:44	00:31	الوسيط

00:14	00:15	00:09	00:10	00:21	00:09	00:16	00:18	00:04	الانحراف المعياري
00:04	00:04	00:06	00:07	00:07	00:06	00:09	00:09	00:03	نصف المدى الربيعي
0.46	0.4	0.4	0.29	0.2	0.7	0.79	0.2	0.3	معامل الالتواء

تابع جدول رقم (١)

منطقة الترحيل			مكتب الوكلاء الموحد			
المؤشر العام	مساء	صباحا	المؤشر العام	مساء	صباحا	
00:58	01:04	00:54	00:08	00:06	00:10	الوسط الحسابي
00:55	01:02	00:43	00:06	00:04	00:08	الوسيط
00:28	00:25	00:29	00:08	00:07	00:08	الانحراف المعياري
00:22	00:16	00:23	00:04	00:03	00:05	نصف المدى الربيعي
0.40	0.3	1.2	1.03	1.2	0.7	معامل الالتواء

ومن ثم يمكن القول بأن متوسط الزمن الكلي الذي يقضيه الحاج في المطار قبل صعوده إلى الحافلة هو ساعتين ونصف تقريبا، وفي الواقع أن هذه القيمة تعتبر جيدة لزمن الانتظار الكلي هذا العام خاصة إذا تم مقارنتها بالنتائج التي تم الحصول عليها في السنتين السابقتين، انظر [٥،٤].

التحليل الإحصائي

المرحلة الأخيرة من مراحل تطبيق المنهج الإحصائي في البحوث والدراسات العلمية هي محاولة فهم وإدراك ما وراء قياسات العينات المتاحة، ويقصد بالتحليل (الاستدلال) الإحصائي كيفية توظيف الاساليب الإحصائية لتعميم نتائج العينة على المجتمع ككل وذلك بتقدير ما هو مجهول من معالم المجتمع أو اختبار الفروض والتساؤلات العلمية التي يضعها الباحث عن خصائص المجتمع، ويرتبط بالتحليل الإحصائي اتخاذ القرارات المناسبة من قبل المسؤولين لرسم الخطط والسياسات الخاصة بالمجتمع محل الدراسة. وقد ذكرنا في المبحث السابق أن لدينا خمس عينات تمثل خمسة مجتمعات مختلفة، ومن ثم يمكن استخدام المؤشرات التي تم حسابها في جدول (١) لبناء فترة ثقة مناسبة لكل مجتمع باستخدام نظرية النهاية المركزية، وبالفعل تم الحصول على فترات الثقة الآتية باستخدام درجة الثقة ٩٥٪:

فترة الثقة لمتوسط الزمن الذي يقضيه مجتمع الحجاج في صالات الاستقبال هي (٤٢:٠٠، ٤٠:٠٠).

فترة الثقة لمتوسط الزمن الذي يقضيه مجتمع الحجاج عند منطقة الجوازات هي (٢٦:٠٠، ٢٥:٠٠).

فترة الثقة لمتوسط الزمن الذي يقضيه مجتمع الحجاج عند منطقة استلام العفش هي (٢٠:٠٠، ١٨:٠٠).

فترة الثقة لمتوسط الزمن الذي يقضيه مجتمع الحجاج في مكتب الوكلاء الموحد هي (٠٩:٠٠، ٠٧:٠٠).

فترة الثقة لمتوسط الزمن الذي يقضيه مجتمع الحجاج عند منطقة الترحيل هي (٥٩:٠٠، ٥٧:٠٠).

اختبارات التساؤلات العلمية

لوحظ أثناء الدراسة - والتي تمت في أوقات الذروة - أن كثافة الحجاج في الفترة المسائية تبدو وكأنها أكبر من نظيرتها في الفترة الصباحية مما دعانا لاختبار الفروض الإحصائية الآتية:

$$H_0 : \mu_{i1} = \mu_{i2} \quad \text{versus} \quad H_1 : \mu_{i1} > \mu_{i2}, \quad i = 1, 2, \dots, 5.$$

حيث يرمز μ_{i1} لمتوسط الزمن الذي يقضيه مجتمع الحجاج في الفترة المسائية عند المرحلة رقم i ، بينما يرمز μ_{i2} لمتوسط الزمن الذي يقضيه مجتمع الحجاج في الفترة الصباحية عند نفس المرحلة، واختبار هذه الفروض الإحصائية كان لابد أولاً من اختبار اعتيادية normality المجتمعات محل الدراسة لمعرفة مدى إمكانية استخدام اختبار t لتساوي متوسطين، وبالفعل تم اختبار اعتيادية جميع المجتمعات الصباحية والمسائية باستخدام اختبار Kolmogorov الأشهر وتم رفض اعتيادية جميع المجتمعات، مما يعني عدم إمكانية استخدام اختبار t ، وبالتالي كان لابد من استخدام اختبار لامعلمي Nonparametric، وبالفعل تم استخدام اختبار Mann-Whitney لتساوي وسيطين في مقابل الفرض البديل القائل بأن وسيط الفترة المسائية أكبر من وسيط الفترة الصباحية، وقد رصدت قيم مستوى المعنوية المشاهدة أو ما يعرف في الاحصاء بالقيمة p لجميع اختبارات Kolmogorov واختبارات Mann-Whitney في جدول (٢).

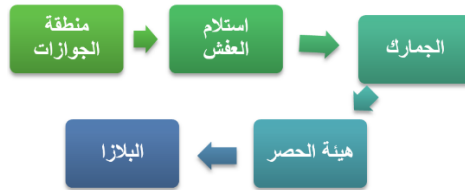
المرحلة	قيمة p لاختبار Kolmogorov لمجتمع المساء	قيمة p لاختبار Kolmogorov لمجتمع الصباح	قيمة p اختبار Mann-Whitney	القرار
صالات الاستقبال	<0.001	<0.001	<0.001	نرفض H_0
منطقة الجوازات	<0.001	<0.001	<0.001	نرفض H_0
استلام العفش	<0.001	<0.001	<0.001	نرفض H_0
الوكلاء الموحد	<0.001	<0.001	<0.001	نرفض H_0
منطقة الترحيل	<0.001	<0.001	<0.001	نرفض H_0

جدول (٢): مستويات المعنوية المشاهدة لاختبارات اعتيادية المجتمعات واختبارات Mann-Whitney.

بفحص جدول (٢) يمكن الاستدلال على أن مجتمعات الصباح والمساء لا تتبع التوزيع المعتاد normal وبالتالي كأن لابد من تطبيق اختبار Mann-Whitney، بالإضافة إلى ذلك يمكن الاستدلال أن وسيط الزمن الذي يقضيه الحاج لمجتمع المساء أكبر من نظيره في مجتمع الصباح لكل المراحل لأي مستوى معنوية أكبر من ٠.٠٠٠١ .

مطار الأمير محمد بن عبد العزيز

من واقع العمل الميداني تبين أن الحجاج يمرون بالمراحل الآتية منذ وصولهم المطار وحتى صعودهم إلى الحافلات.



وقد لوحظ أيضا أن مرحلتَي الجمارك والحصر لا تستغرقان أكثر من ثواني قليلة ولذلك اقتصرَت الدراسة على المراحل الثلاث الأخرى (الاستقبال والجوازات، العفش، البلازا)، كما تجدر الإشارة هنا إلى أن إجراءات الاستقبال (الكشف الطبي) تتم اثناء إجراءات الجوازات، ولذلك تم دمجها معا. كما يلاحظ أيضا أن مرحلتَي الوكلاء الموحد والترحيل تتمان معا وتم دمجها في مرحلة البلازا.

جمع ومعالجة البيانات

تمت الدراسة من خلال العمل الميداني حيث انتقل فريق العمل المكون من ٢ من الباحثين المساعدين و٧ طلاب إلى المطار مساءً في يومي ٢٧ و٢٨ من ذي القعدة وصباحا في يومي ٢٩ من ذي القعدة و١ من ذي الحجة بعد ذلك تم جمع البيانات بطريقة مماثلة لطريقة جمع البيانات التي استخدمت في مطار الملك عبد العزيز. بعد الانتهاء من جمع البيانات صنفت البطاقات وتم ترقيمها، لنحصل في النهاية على ثلاث عينات من القياسات المختلفة كما يلي:

تمثل قياسات العينة الأولى مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى منطقة الاستقبال والجوازات وحجمها ١٨٩١ حاج.

تمثل قياسات العينة الثانية مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى منطقة استلام العفش وحجمها ٢٢٢٤ حاج.

تمثل قياسات العينة الثالثة مجتمع الحجاج الذين يصلون إلى منطقة البلازا وحجمها ٢٢٥٢.

بعد ذلك تمت مراجعة وفحص البيانات جيدا والتعرف على القيم غير العادية وعزلها والتأكد من صحتها بنفس الطرق التي استخدمت مع قياسات مطار الملك عبد العزيز.

نتائج الدراسة الوصفية

وضعت قياسات كل عينة في جدول تكراري ملائم وتم رسم المدرج التكراري لها واتضح من الاشكال المبدئية أن جميع العينات كانت ملتوية إلى اليمين. ويعرض جدول (٣) أهم المقاييس الإحصائية التي حصلنا عليها من قياسات هذا المطار.

البلازا		منطقة استلام العفش			منطقة الاستقبال والجوازات			المتوسط الحسابي
المؤشر العام	مساء	صباحا	المؤشر العام	مساء	صباحا	المؤشر العام	مساء	
01:18	00:56	01:30	00:05	00:08	00:04	00:17	00:17	00:17
01:17	00:50	01:33	00:03	00:07	00:03	00:16	00:16	00:16
00:35	00:27	00:33	00:05	00:06	00:04	00:11	00:10	00:11
00:27	00:24	00:30	00:02	00:03	00:01	00:07	00:08	00:06
0.1	0.8	-0.2	1.2	0.7	0.7	0.4	0.3	0.5

جدول (٣) المقاييس الإحصائية لقياسات مطار الأمير محمد بن عبد العزيز (دقيقة: ساعة).

ومن ثم يمكن القول بأن متوسط الزمن الكلي الذي يقضيه الحاج في المدينة قبل صعوده إلى الحافلة هو ساعة وأربعين دقيقة تقريبا، أي أن الحاج يقضي في مطار المدينة في المتوسط زمنا أقل من الزمن الذي يقضيه الحاج في مطار جدة بنسبة ٣٤٪ تقريبا.

التحليل الإحصائي

تم استخدام المؤشرات التي تم حسابها في جدول (٣) لبناء فترة ثقة مناسبة لكل مجتمع باستخدام نظرية النهاية المركزية، وبالفعل تم الحصول على فترات الثقة الآنية باستخدام درجة الثقة ٩٥٪:

فترة الثقة لمتوسط الزمن الذي يقضيه الحجاج في الاستقبال والجوازات هي (١٨:٠٠، ١٧:٠٠).

فترة الثقة لمتوسط الزمن الذي يقضيه الحجاج عند منطقة استلام العفش هي (٥:٠٠، ٤:٠٠).

فترة الثقة لمتوسط الزمن الذي يقضيه الحجاج عند منطقة البلازا هي (١:٢٠، ١:١٧).

اختبار التساؤلات العلمية

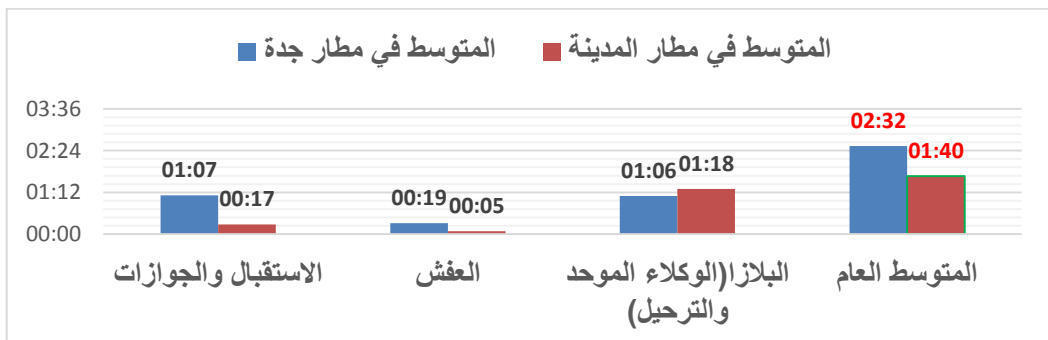
تم اختبار اعتيادية مجتمعات مطار الأمير محمد لمجتمعات المساء والصباح للمراحل الثلاث باستخدام اختبار Kolmogorov، وقد تم رفض اعتيادية المجتمعات، ومن ثم استخدم اختبار Mann-Whitney لتساوي وسيطين، ورسدت قيمة p لجميع اختبارات Kolmogorov واختبارات Mann-Whitney في جدول (٤).
جدول (٤): قيم p لاختبارات الاعتيادية واختبارات Mann-Whitney.

المرحلة	قيمة p لاختبار Kolmogorov لمجتمع المساء	قيمة p لاختبار Kolmogorov لمجتمع الصباح	قيمة p اختبار Mann-Whitney	القرار
الاستقبال والجوازات	<0.001	<0.001	0.9	لا يوجد دليل على رفض H_0
استلام العفش	<0.001	<0.001	<0.001	نرفض H_0
البلازا	<0.001	<0.001	<0.001	نرفض H_0

بفحص جدول (٤) يمكن الاستدلال على أن مجتمعات الصباح والمساء لا تتبع التوزيع المعتاد، بالإضافة إلى ذلك يمكن الاستدلال على أن وسيط الزمن الذي يقضيه الحاج لمجتمع الصباح عند مرحلة الاستقبال والجوازات لا يختلف معنويًا عن نظيره في مجتمع المساء، كما يمكن الاستدلال أيضًا على أن وسيط الزمن الذي يقضيه الحاج لمجتمع الصباح عند مرحلة العفش أصغر من نظيره في مجتمع المساء، وأخيرًا يمكن الاستدلال على أن وسيط الزمن الذي يقضيه الحاج لمجتمع الصباح عند مرحلة البلازا أكبر من نظيره في مجتمع المساء لأي مستوى معنوية أكبر من ٠.٠٠٠١.

المقارنة بين نتائج المطارين

يعرض شكل (٣) النتائج النهائية لمتوسطات الأزمنة التي يقضيها الحجاج عند المراحل المختلفة في مطاري جدة والمدينة بالإضافة إلى المتوسطين العامين في المطارين
شكل (٣): المقارنة بين نتائج المطارين



ويتضح من الشكل أن متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج عند منطقة الاستقبال والجوازات في المدينة أقل من نظيره في جدة بمقدار ٧٥٪ تقريباً. كما أن متوسط الزمن الذي يقضيه الحاج عند منطقة استلام العفش في المدينة أقل من نظيره في جدة بمقدار ٧٤٪ تقريباً، أما في منطقة البلازا فإن متوسط الزمن في المدينة يزيد على نظيره في جدة بمقدار ٨٪، وقد تم طرح التساؤلات العلمية الآتية:

$$H_0: M_{11} = M_{12} \quad VS \quad H_1: M_{11} < M_{12}$$

$$H_0: M_{21} = M_{22} \quad VS \quad H_1: M_{21} < M_{22}$$

$$H_0: M_{31} = M_{32} \quad VS \quad H_1: M_{31} > M_{32}$$

حيث يرمز M_{ij} إلى وسيط الرحلة i في المدينة، بينما يرمز M_{i2} إلى وسيط الرحلة i في جدة وقد استخدم اختبار Mann-Whitney لاختبار هذه الفروض الثلاث وكانت قيمة $P < 0.001$ لجميع الاختبار ومن ثم نرفض فرض العدم H_0 ونقبل الفرض البديل H_1 .

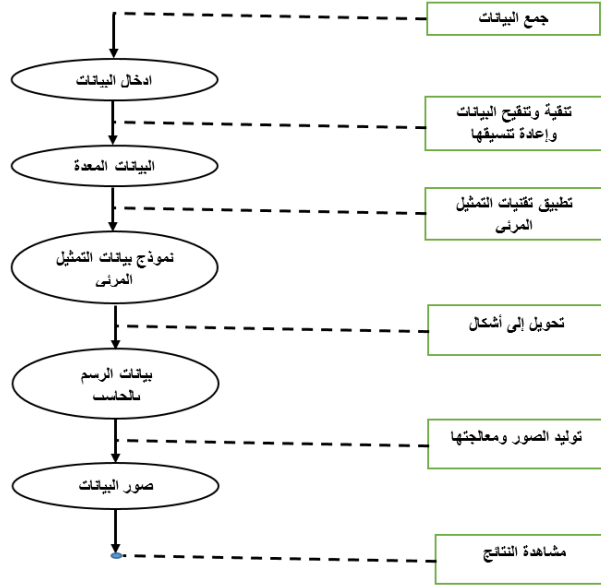
التمثيل المرئي (Visualization)

يمكن تعريف التمثيل المرئي للبيانات (Visualization) بأنه أي تقنية تستخدم لتوليد صور، أشكال، أو رسوم متحركة لإيصال رسالة. وينقسم التمثيل المرئي إلى عدة أنواع نذكر منها: التمثيل المرئي للمعلومات، التمثيل المرئي التعليمي، التمثيل المرئي للبرامج، والتمثيل المرئي العلمي. وما يهمنا هو التمثيل المرئي العلمي ويمكن تعريفه على أنه: تحويل، اختيار، أو تمثيل للبيانات من التجربة أو المحاكاة، ذات تركيب هندسي صريح أو ضمني لتتيح استكشاف، تحليل، وفهم البيانات. ويهتم التمثيل المرئي العلمي بتمثيل البيانات ذات الرتب العالية باستخدام تقنيات الرسوم الأساسية والمتحركة. ومن الجدير بالذكر أن التمثيل المرئي العلمي يستخدم في معظم أنواع العلوم: الهندسية، الطبية، المعلوماتية الحيوية (Bioinformatics)، نظم المعلومات الجغرافية، الرياضيات... الخ.

وهناك أنواع شائعة ومتعددة للتمثيل المرئي العلمي انظر [7] نذكر منها: -خطي (ذات بعد واحد). -مستوي (ذات بعدين) مثل أنواع الخرائط الجغرافية، -ثلاثية الأبعاد مثل الأسطح والأحجام. -مؤقتة مثل: السلاسل الزمنية، Gantt chart، polar area charts، -متعددة الأبعاد مثل: Pie chart، Bar chart، Bubble chart، Histogram، Tree map، Scatterplot.

ويوجد عدد من الخطوات ما بين الحصول على البيانات وعرضها باستخدام التمثيل المرئي كما هو موضح في شكل (٤) وهذه الخطوات تستخدم في أي تمثيل مرئي للبيانات انظر [10].

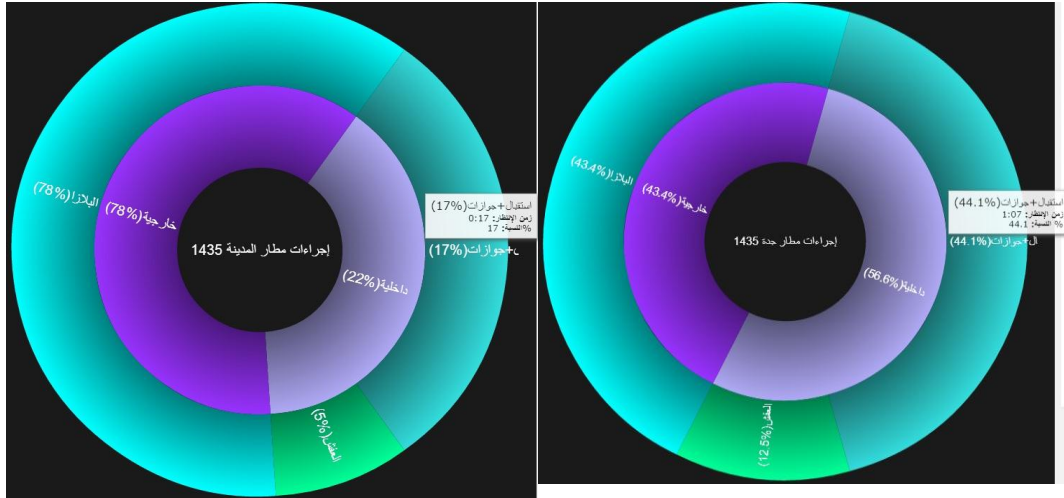
شكل (٤): رسم تخطيطي للخطوات المتبعة في التمثيل المرئي للبيانات.



التمثيل المرئي للمراحل في المطارين باستخدام طريقة الانبعاث الشمسي (Sunburst visualization) تعتبر طريقة الانبعاث الشمسي طريقة جديدة لتمثيل تراكيب الأشجار (tree structures) وتوجد عدة معايير لهذه الطريقة حتى تكون ممثلاً جيداً:

- يتم ترتيب القطاعات حسب حجمها، لذا تتم المقارنة المرئية بين المحتويات في لمح البصر.
 - تكون تفرعات كل مستوى ذات ألوان متشابهة، وهذا يسهل رؤيتها واستكشافها.
 - يتم دمج المستويات الصغيرة نسبياً في نفس المستوى في قطاع خاص وهذا يسهل تقدير المساحة المأخوذة من مساحة القرص بمجموعات كبيرة مكونة من ملفات صغيرة.
 - يمكن زيادة عمق هذه الطريقة عن ٥ مستويات.
- وفي هذا المثال تتم عملية التمثيل المرئي للنسب المئوية للمتوسطات في المطارين كما هو مبين بشكل (٥) انظر [9] :

شكل (٥): التمثيل المرئي لمتوسط المراحل في المطارين باستخدام طريقة (Sunburst).



المراجع

١. جمال الكحلوت (١٤٢٦)، قياس أزمنا انتظار الحجاج القادمين في مدينة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة في موسم حج ١٤٢٥ هـ.
٢. فاضل عثمان، عدنان شفي، عصام خان، باسم ظفر، جمال الكحلوت (١٤٢٩): دراسة وتقييم إجراءات قدوم ومغادرة الحجاج بمطار الملك عبد العزيز الدولي في موسم حج عام ١٤٢٨ هـ.
٣. ناصر البقمي، عبد القادر عطية، عبد الله عبد الله (١٤٢٢): دراسة تحليلية للمراحل الإجرائية التي يمر بها الحجاج.
٤. ناصر البقمي، سمير شعراوي، محمود الجمل، إمام خليل (١٤٣٣): دراسة تحليلية لأزمنا المراحل الإجرائية التي يمر بها الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ١٤٣٣ هـ.
٥. ناصر البقمي، سمير شعراوي، محمود الجمل. (١٤٣٤): دراسة تحليلية لأزمنا المراحل الإجرائية التي يمر بها الحجاج في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ١٤٣٤ هـ.
٦. سمير شعراوي، محمد إسماعيل (٢٠٠٥): مبادئ الإحصاء.
7. Angela Zoss, Introduction to Data Visualization, http://guides.library.duke.edu/vis_types, 2014.
8. Scott D. Smith Baker, Donelson, Bearman, Caldwell & Berkowitz, "Matlab Advanced GUI Development", 2010.
9. JavaScript info Vis Toolkit, <http://philogb.github.io/jit/>
10. Introduction to Scientific Visualization Tutorial: The Scientific Visualization Pipeline, <http://www.bu.edu/tech/support/research/training-consulting/online-tutorials/introduction-to-scientific-visualization-tutorial/the-scientific-visualization-pipeline/>

تجربة الإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة في تطبيق تقنية

ذكاء الأعمال - Business intelligence

م. ماجد بن عبدالرحمن محمد البيجاوي

أمانة منطقة المدينة المنورة

ملخص:

تهتم الإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة بعمليات المتابعة والتنسيق مع الجهات الحكومية والأهلية والخيرية والتطوعية، لتقوم تلك الجهات بأداء المهام المناطة بها بالشكل المطلوب، والعمل على رفع مستوى الخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين زائري منطقة المدينة المنورة، وقد ارتأت أن تعمل في تطوير إجراءاتها على نهج ذكاء الأعمال "Business intelligence".

حيث يتوقع منها كجهة تمثل مقام إمارة المنطقة السلطنة الحاكمة أن تكون رائدة في تطوير إجراءات أعمالها المكتبية والميدانية ومبادرة في تخطي التحديات الحقيقية لتحقيق الاستفادة المثلى من البيانات الأولية المتوفرة لديها أو لدى الجهات المتعاملة معها ذات العلاقة بأعمال الحج والعمرة والزيارة والتي يمكنها الحصول عليها لتقوم (الإدارة) بتحويلها إلى معلومات ذات قيمة ومعنى لأغراض العمل تسهم في دعم اتخاذ القرار السليم.

المقدمة

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا ونبينا محمد، وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً، وبعد :

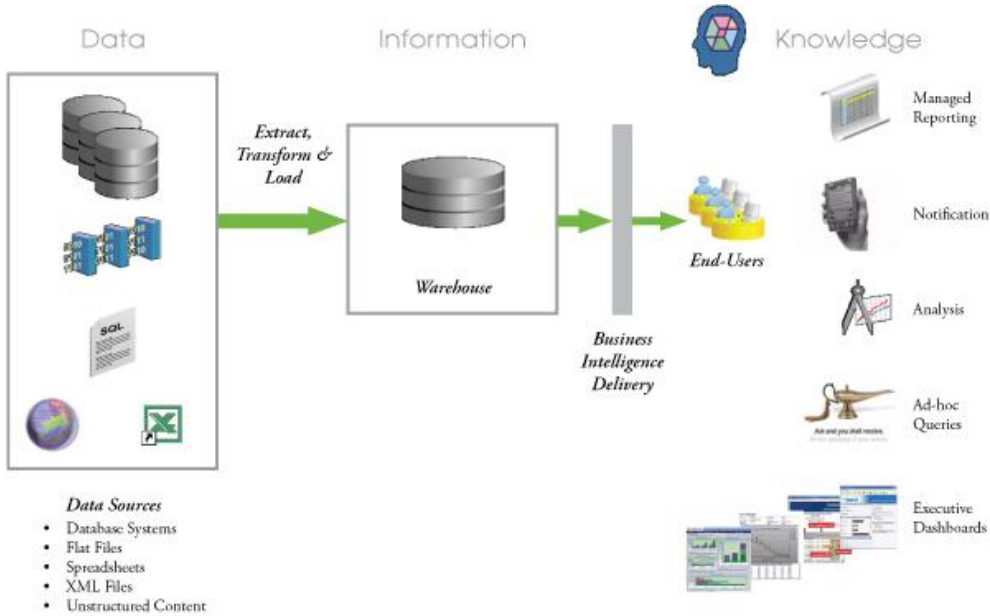
في ظل ما يستجد من متطلبات تحتمها التطورات الحديثة المتسارعة والمتلاحقة لتطوير أعمال قطاع الحج والعمرة والزيارة والمتطلبات المتزايدة لتحسين أداء إمارة منطقة المدينة المنورة متمثلة في الإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة في إشرافها ومتابعتها لأداء الجهات العاملة في خدمات الحج والعمرة والزيارة في كلا القطاعين العام والخاص والعمل على ما يلزم للتنسيق فيما بينها وتذليل الصعوبات، الأمر الذي يتطلب توفر المعلومات اللازمة والصادقة لاتخاذ القرار المناسب، ونظراً لأهمية العمل وفق آلية مواكبة لتسارع التطورات الإجرائية والتقنية المختلفة والتي تهتم بتسخير جميع الموارد لراحة ضيوف الرحمن زائري المسجد النبوي الشريف والمدينة المنورة من حجاج ومعتمرين، وبلا شك فإن مقياس نجاحها يتوقف على مدى كفاءتها وفعاليتها في أداء المهام الموكلة له.

وقد بادرت الإدارة منذ العام ١٤٢٨/١٤٢٩ هـ ببناء رؤيتها ورسالتها وأهدافها العامة إضافة لوضع خطة تشغيلية وإعادة بناء هيكلها التشغيلي بنهج علمي حديث تلى ذلك حصر شامل لأعمال الجهات العاملة في الحج والعمرة والزيارة وصنفتها وفق الخدمة المقدمة ثم قامت ببناء مكتبة مرمزة الخدمات الرئيسية وتفرعاتها وتقدير المدد الزمنية المتوقعة لإنجاز هذه الخدمات بناء على بيانات سابقة.

استمرت الإدارة في تطوير هذه التطبيقات وتحسين الإجراءات لتأكيد موقفها لقيادة عملية التغيير الإيجابي في أعمال الحج والعمرة والزيارة وحرصها على أن تقوم الجهات بتقديم مساهمتها الفاعلة في تأسيس فكر العمل بروح الفريق الواحد وتكامل الأعمال وتوحيد مصدر البيانات ونشر المعلومة وإتاحتها في صور متعددة ضمن لوحة مؤشرات ترسل بشكل يومي لقيادات الجهات إضافة لتوضع قالب لخطة تشغيلية موحدة وقالب موحدة لمنتج التقرير الختامي للأعمال كان ذلك حتى نهاية موسم الحج المنصرم ١٤٣٥ هـ.

ومع بدء أعمال عام ١٤٣٦ هـ وبناء على ما تحقق من تغيرات ايجابية ونجاحات ساهمت فيها جميع الإدارات العاملة في أعمال الحج والعمرة والزيارة قررت تكثيف العمل على إنتاج لوحة مؤشرات تفاعلية تساعد في تطوير الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن.

ومن منطلق ذلك رأى الباحث ضرورة الاستفادة من الاستفادة إلى نهج ذكاء الأعمال "Business intelligence" بوصفه الأداة الفاعلة في الاستفادة من البيانات الأولية وتحويلها إلى "معرفة"، ما يمكن أن يوفر تقارير مرنة، إشعارات/تحذيرات، تحليلات، استفسارات متنوعة و مؤشرات إحصائية تفاعلية متنوعة لدعم اتخاذ القرار.



المشكلة

تحظى خدمة ضيوف الرحمن من زائري المسجد النبوي الشريف والمدينة المنورة أثناء موسمي الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية بمكانة عالية واهتمام كبير، ويظهر ذلك جلياً في سياسة الدولة أيدها الله التي تؤكد على أن خدمة ضيوف الرحمن مطلب استراتيجي محبب لجميع العاملين في هذا المجال.

وقد نصت المادة رقم (٢٤) من النظام الأساسي للحكم:

"تقوم الدولة بإعمار الحرمين الشريفين وخدمتهما، وتوفير الأمن والرعاية لقاصديهما بما يمكن من أداء الحج والعمرة والزيارة بيسر وطمأنينة"

ولأن المعلومة في عصرنا هذا تعد واحدة من أهم الأشياء وأعلاها قيمة وحيث تعاني أغلب المؤسسات في العالم العربي من قصور واضح في توفر المعلومة الدقيقة مما يؤثر كثيراً على جودة صناعة القرار وبناء الاستراتيجيات فيها.

وعلى الرغم من الدور الذي تقدمه نظم تقنية المعلومات في تخزين وإدارة هذه المعلومات وجعلها متاحة للمستفيدين، إلا أن هناك عوامل أخرى لابد من توفرها لضمان دقة هذه المعلومات ومصداقيتها، حيث إن توفر المعلومة ليس له قيمة حقيقية ما لم تكن تلك المعلومة صحيحة ودقيقة، وللتأكد من صحة ودقة هذه المعلومات فإنه يلزم توحيد مصدرها وتفاذي الازدواجية في ذلك.

وفي ظل هذه الأهداف تبرز أهمية التحول لنهج ذكاء الأعمال "Business intelligence" لتوفير المعرفة التي تدعم اتخاذ القرار وذلك يتطلب بلا شك تطويراً شاملاً لإجراءات العمل وتأسيس بنية تقنية تحتية متطورة تعمل على جمع البيانات بأشكالها المختلفة وتعالجها بهدف توفير المعلومة الدقيقة كما وتعمل على رصد منجزات العاملين وتتابع مدى تطور مهاراتهم العملية والمكتبية والتقنية، وتكشف عن الأفراد/الجهات المنجزين والتميزين في تقديم الخدمات وفق الأزمنة المحددة لأداء الخدمة.

ونظراً لعدم توفر قاعدة البيانات موحدة تجمع البيانات الصادرة من العديد من الجهات والمهمة لتأسيس لوحة المؤشرات فقد بدأت الإدارة ببناء مجموعة من الأنظمة البرمجية التي تعمل على جمع هذه البيانات إضافة إلى أنها تخدم جميع مكاتبها ووحداتها وتساعد في إنجاز المهام المناطة بها من أعمال الإشراف على تنفيذ الخطط التشغيلية ومتابعة حسن أداء الخدمة المقدمة لضيوف الرحمن زائري المسجد النبوي الشريف والمدينة المنورة والتنسيق فيما بين الجهات العاملة في خدمات الحج والعمرة.

الأسئلة

تسعى الورقة وتحاول الاجابة على الأسئلة الآتية:

ما المعرفة المطلوبة لدعم اتخاذ القرار في أعمال لجنة الحج؟

ما المعلومات المطلوبة لبناء أنظمة دعم اتخاذ القرار؟

ما البيانات اللازمة لتشكيل هذه المعلومات؟

ما الجهات المعنية بتوفير هذه البيانات؟

ما مدى توافر هذه البيانات لدى الجهات؟

هل تتوافر هذه البيانات لفترات زمنية سابقة؟
ما أهمية أن تجتمع البيانات في وعاء واحد؟
ما أهمية أن تطلب المعلومة من مصدر واحد؟

الأهداف

هدفت هذه الورقة إلى تأكيد الآتي:
أهمية أن تجتمع البيانات في وعاء واحد.
إن توحيد مصدر المعلومة مطلب للوثوق فيها وعون على اتخاذ القرار.
إن العمل وفق نهج ذكاء الأعمال "Business intelligence" يدعم اتخاذ القرار ويرفع من مستوى تحسين خدمة ضيوف الرحمن.
إن بناء الأنظمة التقنية والتي تنهل من قاعدة بيانات موحدة تساعد على تكامل بناء المعلومة.

الأهمية

تكتسب هذه الورقة أهميتها من النواحي التالية :
أهمية توفير قاعدة بيانات موحدة تجتمع فيها بيانات مختارة لسلسلة من الأعوام ضمن تبويب مدروس بعناية يمكن من عمليات التحليل والتصنيف والمعالجة المطلوبة.
أن المعرفة السليمة تسهم في قيادة دفعة التغيير الإيجابي لتحسين إجراءات العمل.
توفير أداة مهمة للقيادات العاملة في أعمال الحج والعمرة والزيارة لدعم اتخاذ القرار بما يجعل موسمي العمرة والحج أكثر نجاحاً وفاعلية.
تشجيع إنتاج تطبيقات برمجية وتوفير أدوات تقنية ملائمة لإنجاز الأعمال الميدانية والمكتبية المطلوبة من العاملين.
توفير المعرفة الأنوية لمنجزات الأفراد/الجهات العاملين يفيد في تحديد عناصر القوة والضعف ويعزز فرص النجاح في الأعمال.
نشر معلومة مدى تحسن الإنجاز في تقديم الخدمة من قبل الجهات بهدف رفع روح التنافس وزيادة مستوى التفاعل والتكامل في أداء الخدمة ما بين الجهات، وبالتالي توليد استجابات أفضل.
توفر ورقة العمل هذه نموذجاً واقعياً يعرض مجموعة من التطبيقات المطورة محلياً تعمل بصورة مترابطة وتعتمد على قاعدة بيانات موحدة تهدف إلى تحسين الإجراءات وتطوير الأعمال في الإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة بمنطقة المدينة المنورة والعاملين فيها.
قد يفيد الباحثون والجهات العاملة خدمات الحج والعمرة من التطبيقات البرمجية أو النهج الذي تم اتباعه وغيره من أدوات الورقة، والنتائج المستخلصة مما قد يشجع على البحث العلمي في هذا المجال.

الحدود

الحدود الموضوعية : ستقتصر ورقة العمل هذه على عرض تجربة واقعية لمجموعة من التطبيقات البرمجية المطورة محلياً وصولاً إلى مخرجاتها في مجال المعرفة.

الحدود المكانية : سوف تقتصر هذه الورقة على الإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة بمنطقة المدينة المنورة والبيانات التي تحصل عليها من الجهات التي تشرف عليها في أعمال الحج والعمرة والزيارة.
٧. آليات التنفيذ

شرعت الإدارة خلال الفترة من ١٤٢٨ - ١٤٣٥ هـ في تصميم باقة من الأنظمة المحلية لتحسين إجراءات العمل والتحول نحو التعاملات الإلكترونية مع توثيق هذه الأنظمة والتي إنتاجها في الإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة وهي التالية :

نظام (التدريب) : لتنفيذ خطة التدريب المعتمدة لأعمال الحج ويعالج النظام مسميات البرامج ومواعيدها ومقارها والمدربين والمتدربين والأزمنة، ويذكر برسائل نصية بالمواعيد كما يشتمل البرنامج على عمليتي التقييم للمدرب والمتدرب.

نظام (ترشيح) : لمعالجة تسجيل واختيار القوى العاملة في الإدارة العامة للحج والعمرة والزيارة خلال فترة محددة وإبلاغ المرشحين وجهاتهم بالنتائج عبر رسائل نصية.

نظام (التقارير اليومية) : لإدخال الخلاصات الإحصائية اليومية من الجهات العاملة في الحج وإصدارها ضمن لوحة مؤشرات بيانية "Dashboard" تساهم في دعم اتخاذ القرار.

نظام (البلاغات) : بما يحقق سرعة وصول المعلومة ودقتها والتعامل السريع مع البلاغات الواردة من الجهات وسرعة تسديدها .

نظام (التقرير الختامي) : لإدخال محتويات التقرير الختامي من قبل جميع الجهات العاملة في الحج والاحصائيات الإجمالية ضمن وقت محدد ثم إتاحة إمكانية مراجعتها لفريق العمل المكلف وتصديرها لإنتاج التقرير الختامي .

نظام (إدارة المركبات) : لإدارة المركبات المستخدمة في الجولات الميدانية مع إمكانية رصد التلفيات لكل مركبة قبل وبعد التسليم وحساب عدد الكيلومترات المقطوعة.

نظام (التوصيات) :

تطوير موقع لجنة الحج وتزويده بالأخبار والمعلومات والمؤشرات الإحصائية

النتائج والتوصيات

من خلال ما تم تنفيذه من تطبيقات برمجية وبدء العمل عليها وتطويرها وفقاً للتغذية الراجعة من الميدان حدثت تغيرات إيجابية كبيرة في مجال العمل انعكست على أداء الإدارة في إنجاز أعمالها وساعدت في تقييم مستوى الجهات العاملة في الحج والعمرة والزيارة وحسن من سير إجراءات العمل وتقليص المدد الزمنية للإنجاز ونتيجة لهذه الإيجابيات كما أتاحت وصول المعلومة لكافة الجهات بشفافية تامة وفق الصلاحيات ولتكامل الأعمال توصي الإدارة بما يلي :

أهمية البدء ببناء أدلة الأعمال التالية :

الإجراءات الميدانية

إجراءات السلامة

التوعية الدينية

الخرائط الإرشادية

العمليات المتقاطعة ما بين الإدارات الخدمية في الحج والعمرة والزيارة

أهمية إيجاد قاعدة بيانات شاملة تتضمن ما يلي :

بيانات كافة العاملين في الجهات العاملة في الحج والعمرة والزيارة، يتم من خلالها التعرف على سيرتهم وتاريخهم الوظيفي وإخراج توصيات لترشيحهم لمناصب قيادية، إشرافية أو تنفيذية.
بيانات القُدوم والمغادرة اليومية في شكل إجماليات على ان تكون اللقطة الإحصائية موحدة بين جميع الجهات لضمان دقة البيانات اليومية وبالتالي دقة البيانات التراكمية، على أن تستقي هذه القاعدة بياناتها بشكل آلي (في ساعة الصفر) من أنظمة الجهات العاملة في مجال الحج والعمرة والزيارة.
بيانات الخدمات المقدمة لزائري المدينة المنورة في مواسم الحج والعمرة مثل (الإسكان، التفويج، المغادرة، الإعاشة، التنقلات، الأمنية، الصحية، الإرشاد ... الخ).

أهمية البدء بتطوير الأنظمة التالية:

نظام (لوحة المؤشرات "DASHBOARD") خاصة بأعمال الحج والعمرة متاح على موقع لجنة الحج وتطبيقات الأجهزة الذكية مرتبطة بقاعدة البيانات الموحدة، يتسنى من خلالها تحديد الظواهر والمشكلات بما يسهل في زيادة المعرفة ودعم اتخاذ القرار.

نظام (إدارة المواقع في مراكز الاستقبال والمغادرة) : مزود بكاميرات أمنية وأجهزة تحكم لإدارة المواقع عبر الإضاءات الملونة الأرضية والأعمدة واللوحات الإرشادية الإعلانبة بالاستفادة من تقنية إضاءة الـ LED بما يساعد في تنظيم عمليات الوقوف والحركة والمسارات للمركبات في مراكز الاستقبال وفق نوع المركبة.
نظام (قياس الأداء) : يمكن من بناء مجموعة متنوعة من الأدوات العلمية المتخصصة لقياس أداء الجهات والعاملين ومستوى رضا المستفيد عن الخدمة المقدمة والأوقات الزمنية المنقضية لإتمام الخدمة على الوجه الكامل وبالجودة المرضية.

نظام (الترشيح والمفاضلة) : لترشيح الأفراد وفقا لمخرجات محددة بناء على المعالجات التي للبيانات المتوفرة في قاعدة البيانات إضافة للنقاط الحاصل عليها من خلال مخرجات نظام التدريب ونظام (قياس الأداء).

أهمية توفير البنية التقنية التالية:

توفير خطوط إنترنت عالية السرعة ودوائر اتصال IPVPN مخصصة لنقل البيانات والصورة والصوت في جميع المواقع التي تخدم الجهات العاملة في الحج والعمرة والزيارة سواء في مقراتها الأساسية والفرعية أو في المواقع الميدانية.

نظام (الاجتماعات عبر الفيديو) : يتم من خلاله التواصل المرئي والصوتي بين الجهات العاملة في خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار لعقد الاجتماعات اليومية والدورية اللازمة لمتابعة أعمال الحج والعمرة والزيارة. تطوير آلية قراءة بيانات المركبة والسائق وإجازتها/عدم إجازتها للعبور عند مرورها بمراكز الدخول ومراكز الاستقبال ونقاط الفرز والتهئية بالاستفادة من تقنية الـ RFID .

تركيب أجهزة تعقب المركبات الخدمية والخاصة بنقل الحجاج والمعتمرين ورصد مساراتها الحركية وسرعتها بما يخدم الجهات الأمنية وأمور السلامة.

توفير لوحات إرشادية ونظام البث الموحد لنشر الرسائل التوعوية والتحذيرية الفورية. توفير أنظمة العد الآلية عبر الكاميرات المتخصصة لجميع بوابات المسجد النبوي الشريف والمساجد التاريخية ومواقع الزيارات مقصد الزائرين في الحج والعمرة والزيارة.

١٠. الخلاصة

جميعنا في هذه الحياة يسعى إلى المعرفة التي تعرّف احتياجات الأعمال وتحدّد الحلول لمشاكلها من خلال تحسين إجراءات أو تغييرات تنظيمية، ولأن بقاء البيانات في مخازن منفصلة عن بعضها البعض لا يمكن أن يولد المعرفة المتكاملة لاتخاذ القرار في حل مشكلة معينة، صحيح أنها قد تفيد الجهة بالقدر الذي تراه مناسباً لرؤيتها، ولكن اجتماعها وتكاملها سيؤدي حتماً إلى دعم أفضل لصنع أنظمة دعم القرار DSS، وذلك ما نسعى له في التوجه نحو نهج ذكاء الأعمال "Business intelligence".

هذا وأسأل الله العون والساد، وأن يرزقنا الإخلاص في القول والعمل.

المحور السادس:
الجهود والخبرات ودورها في تطوير الخدمات
(أورق عمل)

هدية الحاج والمعتمر

أ. منصور العامر

جمعية هدية الحاج والمعتمر - مكة المكرمة

المقدمة .

الحمد لله أتم الحمد وأكملها، وأعلاه وأسناها وأشمله، والصلاة والسلام على خيرة خلقه وأفضل رسله محمد وعلى آله وصحبه، ومن تبعهم واقتفى أثرهم إلى يوم الدين، أما بعد :

فإن من أجل نعم الله تعالى على عباده أن يوفقهم لعمل الصالحات، وقضاء العمر في الطاعات والقربات، ومن أعظمها الإحسان إلى الخلق وتفريج كرباتهم وقضاء حوائجهم وإطعام جائعهم ، وتعليم جاهلهم، ووصل منقطعهم، وعبادة مريضهم، وسلوة غريبهم، وقد كان من توفيق الله تعالى لجمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية أن حملت على عاتقها هذا العمل الجليل ففرغت أهل الهمم الكبار، وواصلت الليل بالنهار، وتتابع العمل لخدمة الحاج والعمار الزوار، فتحقق بفضل الله تعالى خير كثير وحصل نفع كبير، وإننا في هذه الورقة البحثية ليسرنا أن نضع النقاط على الحروف في سرد بعض أعمال الجمعية لعرضها في الملتقى العلمي الخامس عشر لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، ونأمل أن يكون ذلك نفعاً وانتفاعاً إذ لا نعدم منكم الرأي والمشورة، وعرض المقترحات ومناقشة الملحوظات، حيث تناول البحث التعريف ببرامج الجمعية الأساسية، ثم إنتقل إلى برامج غذاء البدن بجميع فروعها، ثم خصص فصل للحديث عن البرامج الإبداعية للجمعية مع بيان الإحصائيات في بعض برامج العام الماضي، ثم ختم البحث بفصل يتعلق بالعوائق والمهددات للعمل وسبل علاجها وتقويمها، والله تعالى نسأل أن يجعل أقوالنا وأعمالنا خالصة لوجهه الكريم، وأن يجعلنا وإياكم مباركين أينما كنا، ويهبنا من لدنه جبر الكسير، وإكرام الفقير، وإدخال السرور على الحزين، وخدمة المعوز ووصل ابن السبيل رجاء أن ندخل في قوله صلى الله عليه وسلم : " أحبُّ الناسِ إلى اللهِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ، وَأَحَبُّ الأَعْمَالِ إلى اللهِ سُرُورٌ تُدْخِلُهُ عَلَى مُسْلِمٍ، أَوْ تَكْشِفُ عَنْهُ كُرْبَةً، أَوْ تَقْضِي عَنْهُ دِيْنًا، أَوْ تُطْرِدُ عَنْهُ جُوعًا، وَإِلَّا أَمْشِيَ مَعَ أَخٍ لِي فِي حَاجَةٍ أَحَبُّ إِلَيَّ مِنْ أَنْ أَعْتَكِفَ فِي هَذَا الْمَسْجِدِ، يَعْنِي مَسْجِدَ الْمَدِينَةِ، شَهْرًا، وَمَنْ مَشَى مَعَ أَخِيهِ فِي حَاجَةٍ حَتَّى أُثْبِتَهَا لَهُ أُثْبِتَ اللهُ عَزَّ وَجَلَّ قَدَمَهُ عَلَى الصِّرَاطِ يَوْمَ تَزَلُّ فِيهِ الأَقْدَامُ " (١).

(١) أخرجه الطبراني في المعجم الأوسط (١٣٩/٦)، برقم (٦٠٢٦)، وحسنه الألباني، انظر : صحيح الترغيب والترهيب (٣٥٩/٢)، برقم (٢٦٢٣).

خلاصة البحث

جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية جمعية خيرية غير ربحية تأسست في ١٤٣٠/٦/٢٢ هـ الموافق ٢٠٠٩/٦/١٥ م تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية، وهدفها الرئيسي : تقديم أعمال خيرية مجانية للحجاج والمعتمرين والزوار، ومن أهدافها تأمين وتوزيع وجبات الإطعام للحجاج والمعتمرين والزوار.

وتقدم الجمعية كل عام بحمد الله أكثر من (١٥) خمسة عشر مليون خدمة متنوعة، لأكثر من (٣) ثلاثة ملايين من ضيوف الرحمن، وقامت الجمعية بتنفيذ العديد من البرامج الإبداعية والمبتكرة التي تعين الحاج والمعتمر والزائر على أداء النسك بروحانية وسهولة، ليتجاوز عدد البرامج التي تم تقديمها عام ١٤٣٥ هـ /٢٠١٤ م أكثر من (٨٥) خمسة وثمانون برنامجاً متنوعاً موزعة تتفرع من (٥) خمسة فئات رئيسة هي : (غذاء الروح) و(غذاء البدن) و(برامج العناية) و(برامج مضياف) و(برامج الوكالات).

ورقة العمل المقدمة تهدف إلى عرض الخدمة المتميزة التي تقدمها جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية والمتعلقة ببرنامج غذاء البدن والذي يشتمل على الوجبات الغذائية والخدمات الأخرى المقدمة للحجاج والمعتمرين والزوار، وقد تضمنت هذه الورقة (٧) سبعة محاور رئيسة :

المحور الأول : بيان مقصد الجمعية ببرنامج غذاء البدن، وما تهدف الجمعية إلى تحقيقه من خلال إقامة هذا البرنامج .

المحور الثاني : ذكر فروع البرنامج ومتطلباته، مع ذكر آليات وخطوات التنفيذ ومواصفات العاملين فيه، وهذا يعني بإيجاز : خطة برنامج غذاء البدن وتعطى نبذة ولمحة عنه وعن الخدمات المقدمة من خلاله، كما تسرد وصف سريع لعدد من المنتجات ذات العلاقة بالبرنامج.

المحور الثالث : شرح التجربة الرائدة في خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار في غذاء البدن، وذلك خلال الخمس سنوات الماضية .

المحور الرابع : طرح مجموعة من الأفكار المبتكرة والمشاريع الإبداعية والمنتجات المتميزة التي قدمتها الجمعية خدمة لضيوف الرحمن، مع إعطاء نبذة مختصرة عن عدد من منتجات الجمعية، وذلك خلال الفترة السابقة .

المحور الخامس : عرض جداول مقارنات توضيحية بين الطرق التقليدية في تقديم المنتجات الغذائية لضيوف الرحمن وبين الطرق الابتكارية والإبداعية، وذلك بناء على تجربة الجمعية لكل من الطريقتين وقياس أثر كل منهما على المستفيدين .

المحور السادس : الإحصائيات المعتمدة من مركز الدراسات بالجمعية، والتي توضح عدد الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن، وأعداد المستفيدين .

المحور السابع : عرض أهم المشكلات والمهددات ذات العلاقة بالأمن الغذائي لضيوف الرحمن، و طرح مجموعة متنوعة من الحلول لمواجهة التحديات المتوقعة .

وتخلص الورقة بهذا الطرح إلى إبراز النتائج المستقاة من خلال الجمع بين الجانب النظري التأصيلي، وبين الجانب العملي التطبيقي، والذي عاشته الجمعية خلال خمسة أعوام ماضية كونت بذلك بيت خبرة ومعرفة

جمعت فيه بين القدم والجدة، وبين الأصالة والحضارة، وإحياء التراث بطريقة حضارية، ومن خلال ذلك تخلص الجمعية إلى تصميم برامج غذائية نوعية، وخدمات متميزة ومبادرات يمكن تعميمها على عدد من الجهات العاملة في خدمة ضيوف الرحمن، وبهذا الطرح مع المناقشة الفاعلة يتم الوصول إلى رؤى وأهداف واضحة مشتركة مع الجهات ذات العلاقة بالغذاء للحجاج والمعتمرين والزوار ليكون ذلك أحد التجارب المبتكرة الناجحة المعتمدة أكاديمياً وواقعياً في مجال أبحاث الحج والعمرة والزيارة إن شاء الله .

التعريف بمصطلحات برامج الجمعية، ويحتوي على خمس مطالب:

المطلب الأول : التعريف بغذاء البدن :

يتلخص البرنامج في تقديم خدمات السقاية والإطعام والخدمات المتنوعة لحجاج بيت الله الحرام، في أماكن تواجدهم ومرورهم، نذكر منها: (المطارات - الميناء - منافذ الحدود البرية - مدن الحجاج - المواقيت - المخيمات الترحيبية - مراكز التوجيه والتفويج التابعة لوزارة الحج - مشعر عرفات - مشعر مزدلفة - مشعر منى - المساجد - الفنادق - المستشفيات - المراكز الصحية - بعثات الحج).

م	البرنامج	تعريف موجز
١	شراكات التعاون مع الجهات الخارجية في برنامج غذاء البدن	عبارة عن عقد شراكات تعاون بين الجهات الخيرية والمؤسسات العاملة في خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار، لاستقبال الحجاج والمعتمرين والزوار وتقديم الخدمات المتنوعة لضيوف الرحمن.
٢	السقا	عبارة عن برنامج يقوم بسقاية المعتمرين والحجاج والمعتمرين وزوار بيت الله الحرام بماء زمزم البارد، بالطريقة الحجازية المشهورة مع تطويرها والإبداع فيها.
٣	السقيا	عبارة عن برنامج يقدم ضيافة للمعتمرين والحجاج وزوار بيت الله الحرام، داخل مكة من خلال تقديم مشروبات ومثلجات (ماء - عصير - آيس كريم).
٤	المطابخ الخيرية	برنامج يهتم بتقديم وجبات طعام مطهية في يوم عرفة وليلة مزدلفة، من خلال مطاعم نموذجية مجهزة.
٥	برادات الوجبات الجافة	برنامج يهتم بتقديم الوجبات الجافة من منتصف شهر ذي القعدة حتى أوائل شهر محرم، ويشمل التوزيع يوم عرفة وليلة مزدلفة وأيام التشريق ببرادات ثابتة تنتشر في المشاعر والمنافذ وطرق الحجيج .

المطلب الثاني : التعريف بغذاء الروح .

هو برنامج يعتني بالتغذية العلمية والشرعية ،وبناء القيم الأخلاقية، والآداب المرعية، والكمالات السلوكية، والتي بها تقوم حياة الروح، وهي الحياة الحقّة التي تقود إلى رضوان الله تعالى وجنته، ويحقق هذا البرنامج غرض قاصدي بيت الله الحرام من الزيارة .

م	البرنامج	تعريف موجز
١	المكتب العلمي	بيت خبرة ومعرفة يهدف مراجعة جميع البرامج التي تنفذها الجمعية وتصحيح المطبوعات ؛ لتكون مواداً صالحة للطباعة والتوزيع والنشر لحجاج بيت الله الحرام .
٢	الفاحة من جديد	هو برنامج تعليمي يقوم بتعليم سورة الفاتحة تعليماً صحيحاً تصح به الصلاة، مع قصار السور، ويخدم ما يزيد على ١٥٠ ألف حاج سنوياً، ويدعمه تطبيق معلم على الأجهزة الذكية والذي ابتكرته الجمعية كمشروع تقني عالي المستوى .
	المترجمون	توفير المترجمين من طلبة العلم المتميزين بالاستفادة من طلاب المنح الدراسية بالجامعات لخدمة حجاج دولهم .
٣	بث السنن	برنامج يهدف إلى نشر سنن المصطفى عليه الصلاة والسلام بين الحجاج في المشاعر المقدسة، كالسلام والابتسامه وتكبير العيد ونحو ذلك .
٤	تنسيق الفتوى	مشروع يقوم على تنسيق الفتوى بين السائل والمجيب بالتعاون مع جهات الإفتاء الرسمية ، مع تعاون المترجمين في ترجمة الفتاوى لغير الناطقين بالعربية .
٥	شراكات التعاون مع الجهات الخارجية في برنامج غذاء الروح	عبارة عن عقد شراكات تعاون بين الجهات الخيرية والمؤسسات العاملة في خدمة الحجاج والمعتمرين، وتقديم الخدمات المتنوعة لضيوف بيت الله الحرام فيما يتعلق بالتوجيه والتوعية .

المطلب الثالث : التعريف ببرنامج عناية .

هو برنامج يقوم بالعناية بالحجاج، ومن ذلك القيام بزيارة المرضى، مع المواساة والدعاء وبذل التوجيه لهم، إضافة إلى العناية الخاصة بكبار السن ومساعدتهم، إضافة إلى توزيع الهدايا التي ينتفع بها الحجاج.

م	البرنامج	تعريف موجز
١	العناية الشخصية	برنامج يعتني بتوزيع المستلزمات الأساسية التي يحتاج لها الحاج كأدوات العناية الشخصية و المظلات والكمادات وغيرها .

٢	عيادة المرضى	برنامج يقوم بالعناية بالحجاج، ومن ذلك القيام بزيارة المرضى من ضيوف بيت الله الحرام، وبذل الهدايا القيمة، مع المواساة والدعاء وبذل التوجيه لهم، والمساعدة في حالات الوفاة لا قدر الله.
٣	رعاية التائهين	هو برنامج يعتني بتوزيع أساور تحتوي على أرقام هواتف المرافقين للطفل، مع تهيئة المكان المناسب لاستضافة الأطفال التائهين والعناية بهم إلى أمد الوصول إلى ذويهم.
٤	خلف الركب	برنامج يقوم على تفقد المتأخرين والمنقطعين والتائهين في المشاعر المقدسة ونقلهم.
٥	التحفيز	برنامج يعتني بتحفيز العاملين وتقديم الهدايا المناسبة لهم، وبث الروح المعنوية والإيجابية فيهم.

المطلب الرابع : التعريف ببرنامج مضياف .

يتلخص البرنامج في استقبال حسن لحجاج بيت الله الحرام، وتقديم الضيافة والوجبات والسقيا والهدايا لهم.

م	البرنامج	تعريف موجز
١	الاستقبال والتوديع في مركز التوجيه والتفويج التابعة لوزارة الحج	عبارة عن برنامج يهتم باستقبال الحجاج وضيافتهم في مراكز التفويج التابعة لوزارة الحج عند دخولهم مكة وتوديعهم عند خروجهم منها من خلال تقديم الوجبات الجافة والهدايا المتنوعة لهم.
٢	الاستقبال في ميناء جدة الإسلامي	عبارة عن استقبال حسن للحجاج والمعتمرين والزوار، وتقديم الضيافة والوجبات والسقيا والهدايا لهم في ميناء جدة الإسلامي.
٣	حفلات الاستقبال والتوديع	وهو برنامج يعتني بإقامة حفلات الترحيب والتوديع بمشاركة الأهالي وذلك للاحتفال بضيوف الرحمن .
٤	استقبال الوفود	برنامج يعتني بالاحتفاء بأهل المكانة والفضل من الأفراد والمجموعات، وذلك من باب إنزال الناس منازلهم .

المطلب الخامس : التعريف ببرنامج الوكالات .

هو برنامج يقوم على تنفيذ المناسك عن الموكلين عن أمواتهم وعن أهل العجز والمرضى، كما يقوم بتنفيذ الكفارات والصدقات والزكوات، ويشرف على التنفيذ والمتابعة لجنة شرعية وفق معايير محددة في كل خطوة من خطوات التنفيذ .

ويشتمل البرنامج على عدد من الأقسام :

أولاً : المناسك :

م	البرنامج	تعريف موجز
١	الحج عن الغير	إنابة في تنفيذ الحج عن الغير بسبب الموت أو العجز الشرعي .
٢	العمرة عن الغير	إنابة في تنفيذ العمرة عن الغير بسبب الموت أو العجز الشرعي .
٣	عمرة مسلم جديد	تغطية نفقة العمرة لأحد المسلمين الجدد وإعانتته على التعرف على شعائر الإسلام .
٤	حجة مسلم جديد	تغطية نفقة الحج لأحد المسلمين الجدد وإعانتته على التعرف على شعائر الإسلام .

ثانياً : الكفارات والصدقات :

م	البرنامج	تعريف موجز
١	الكسوة	تنفيذ كفارة الكسوة لمن يحتاجها وتكون عن كفارة اليمين .
٢	الإطعام	تنفيذ كفارة الإطعام لمن يحتاجها وتكون عن عدد من المخالفات كاليمين والعجز عن الصوم وغير ذلك.
٣	الكفارة المغلظة	وهي إطعام ستين مسكينا كفارة عن الجماع في نهار رمضان .
٤	صدقة الدم	وهي ذبح شاة معتبرة وتوزعها بمكة جبرائلاً لترك واجب أو ارتكاب محذور .
٥	العقيقة	تنفيذ عقيقة المولود الجديد بالنيابة .
٦	الهدى والأضحية	تنفيذ الهدى عن المتمتع والقارن وكل من يرغب في الإهداء لبيت الله الحرام وكذلك الأضحية حيث أن الجمعية وكيل عن مشروع المملكة العربية السعودية للإفادة من الهدى والأضحية التابع للبنك الإسلامي للتنمية .

ثالثاً : الزكوات : (وتشمل ابن السبيل المنقطع وفقراء الحرم) .

م	البرنامج	تعريف موجز
١	الإعاشة	تقديم الطعام والشراب لمن فقد ماله وتحقق فيه شرط الزكاة .
٢	الإيواء	تقديم أجره السكن لمن فقد ماله وتحقق فيه شرط الزكاة .
٣	الرعاية الصحية	تقديم خدمة العلاج والأدوية ونحوها للمريض الذي تتحقق فيه شروط الزكاة .
٤	فقراء الحرم	استقبال الزكاة لفقراء الحرم بالتعاون مع الجهات المتخصصة .
٥	زكاة الفطر	استقبال زكاة الفطر في الوقت المحدد نيابة عن صاحبها وتوجيهها للمستحقين.
٦	زكاة المال	استقبال زكاة المال في الوقت المحدد نيابة عن صاحبها وتوجيهها للمستحقين.

الفصل الثاني : فروع برنامج غذاء البدن، وآليات العمل فيها، ويحتوي على سبعة مباحث :

المبحث الأول : المطاعم الخيرية، ويحتوي على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة .

هو برنامج يقوم على تقديم وجبات طعام مطهية في يوم عرفة وليلة مزدلفة من خلال مطاعم نموذجية مجهزة يتم إنشاؤها في المشاعر المقدسة (مطاعم خيرية) .

المطلب الثاني : خطوات العمل ومهام العاملين .

مكان إقامة البرنامج وفترة العمل في المشاعر :

المشاعر المقدسة : يومي (١٢/٨ إلى ١٢/٩) (مرابطة يومين) .

عرفة ١ (المطعم الخيري الكبير) ، خلف مسجد نمرة الطريق العرضي الثاني .

عرفة ٢ (المطعم الخيري الصغير) ، خلف مسجد نمرة الطريق العرضي الأول .

مزدلفة (المطعم الخيري) ، على طريق المشاة قرب المشعر الحرام .

خطوات عمل البرنامج :

الخطوة الأولى: يتواجد مضيفان على جوانب مدخل المطاعم ويقومان باستقبال الحجاج القادمين بالترحيب والابتسام.

الخطوة الثانية: يقوم مضيفي الإرشاد بتوجيه وارشاد الحجاج الى المطعم.

الخطوة الثالثة: يقوم مضيف التعقيم بتعقيم الحجاج بمناديل منعشة.

الخطوة الرابعة: يقوم مضيف قائمة الطعام بتوزيعها بابتسامه و كلمة: (تفضل يا حاج - تقبل الله طاعتكم - أعادكم الله سالمين

غانمين - ... إلخ)، مع وجود مترجمين .

الخطوة الخامسة: يقوم مقدمي الضيافة بإعطائهم الوجبات الساخنة، وبقية مكونات الوجبة من ماء وعصير وأدوات طعام .

الخطوة السادسة: توزيع الهدايا المتنوعة حسب التوجيهات ومراعاة ما هو معد للصغار وللنساء و لكبار السن والخاصة.

الخطوة السابعة: يقوم مضيف التنظيف بتنظيف المكان.

المطلب الثالث : الإحصائيات .

عدد الخدمات المقدمة لموسم الحج لعام ١٤٣٥ هـ	عدد الحجاج المستفيدين لموسم الحج لعام ١٤٣٥ هـ	عدد الخدمات المقدمة لموسم الحج لعام ١٤٣٤ هـ	عدد الحجاج المستفيدين لموسم الحج لعام ١٤٣٤ هـ	البيان
٢٠٠٤٤٠	٣١٤٥٠	١٥٣٣٦٠	٢٤٨٠٠	إحصائيات المطابخ الخيرية
٪ ٢٣.٤ (+)	٪ ٢١.١ (+)			مؤشر الأداء

المبحث الثاني : برادات المشاعر، ويحتوي على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة.

هو برنامج يقدم الوجبات الجافة والماء المبرد والمثلجات للحجاج في يوم عرفات وليلة مزدلفة من خلال برادات ثابتة تنتشر في المشاعر وخاصة حول المسجدين.

المطلب الثاني : خطوات العمل .

خطوات عمل البرنامج:

الخطوة الأولى: يقوم المضيفين باصطفاف الحجاج والزوار داخل حواجز معدة للتوزيع من قبل الجمعية حتي تسهل عملية التوزيع.

الخطوة الثانية: يقوم باقي المضيفين بتوزيع الأصناف المذكور سابقا ويقوم بتوزيعها بابتسامه و كلمة: (تفضل يا حاج - تقبل الله طاعتكم - أعادكم الله سالمين غانمين -... إلخ).

الخطوة الثالثة: تطبيق الكراتين الفارغة بطريقة سليمة دون إتلافها أو إحداث خرق فيها ووضعها في المكان المخصص لها.

الخطوة الرابعة : إقفال محضر التوزيع، والتوقيع على ذلك وتسليمه .

المبحث الثالث: عبوات زمزم ، ويحتوي على مطلبين :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة .

عبوة ماء زمزم مغلفة بسعة (٥ لتر)، ومخصصة للشحن الجوي. صُنعت ضمن مشروع خادم الحرمين الشريفين لسقيا ماء زمزم.

وتُهدى لضيوف الرحمن عند مغادرتهم المشاعر المقدسة عن طريق الجمعية، كما يمكن الحصول عليها بسعر التكلفة عبر نقاط التسليم الموجودة في مطاري جدة، والمدينة المنورة.

المطلب الثاني : آلية العمل .

لقد بدأ العمل في هذا المشروع الكبير بعد فوز الجمعية بمنافسة تغليف وإعداد هذه العبوة للحجاج والمعتمرين المغادرين جواً والقيام بها بالتعاون مع مشروع الملك عبدالله لسقيا زمزم .

المبحث الرابع : السقا، ويحتوي على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة .

هو عبارة عن برنامج يقوم على سقاية الحجاج وزوار بيت الله الحرام بماء زمزم البارد.

المطلب الثاني: خطوات العمل ومهام العاملين .

١- مهام مشرف البرنامج :

أ. الحضور للموقع مبكرا قبل الدوام بربع ساعة.

ب. متابعة تحضير المضيفين (الحضور والانصراف).

ج. متابعة عمل المضيفين وكتابة تقرير عن حال كل مضيف وعملية التوزيع.

د. معالجة المشكلات التي تقع في الموقع.

هـ. حلقة وصل بين الجمعية والمضيفين وكذلك الجهات الأخرى في الموقع.

٢- مهام المضيف :

سقاية حجاج وزوار بيت الله الحرام ماء زمزم (بارد) في مداخل ساحات الحرم المكي .

المطلب الثالث : الإحصائيات .

البيان	عدد الحجاج المستفيدين لموسم الحج لعام ١٤٣٤هـ	عدد الخدمات المقدمة لموسم الحج لعام ١٤٣٤هـ	عدد الحجاج المستفيدين لموسم الحج لعام ١٤٣٥هـ	عدد الخدمات المقدمة لموسم الحج لعام ١٤٣٥هـ
إحصائيات برنامج السقا	٤٧٠٠	١٣٠٠ لتر	١٦٢٢٥٠	١٦٧٠ لتر
مؤشر الأداء			زيادة ٩٧.١ %	زيادة ٩٦.٨ %

المبحث الخامس : السقيا، ويحتوي على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة .

هو برنامج يقوم بضيافة الحجاج والمعتمرين داخل مكة من خلال تقديم ماء ومشروبات متنوعة ومثلجات.

المطلب الثاني: خطوات العمل .

الخطوة الأولى: يقوم المضيفين بتنظيم الحجاج والزوار داخل حواجز معدة للتوزيع من قبل الجمعية حتى تسهل عملية التوزيع.

الخطوة الثانية: يقوم باقي المضيفين بتوزيع الأصناف المذكورة سابقا ويقوم بتوزيعها بابتسامه و كلمة: (تفضل يا حاج - تقبل الله

طاعتكم - أعادكم الله سالمين غانمين -... إلخ).

الخطوة الثالثة: توزيع الهدايا حسب التوجيهات ومرعاة ما هو معد للصغار وللنساء و لكبار السن والخاصة.

الخطوة الرابعة: تطبيق كراتين الوجبات الفارغة بطريقة سليمة دون إتلافها أو إحداث خرق فيها ووضعها في المكان المخصص لها.

المطلب الثالث: الإحصائيات .

البيان	عدد الحجاج المستفيدين لموسم الحج لعام ١٤٣٤هـ	عدد الخدمات المقدمة لموسم الحج لعام ١٤٣٤هـ	عدد الحجاج المستفيدين لموسم الحج لعام ١٤٣٥هـ	عدد الخدمات المقدمة لموسم الحج لعام ١٤٣٥هـ
إحصائيات برنامج السقيا	١٣٦٤٨٠	٣٥٧٧٦٥	٨٤٤٨٥٢	١٣٩٢٧٦٦
مؤشر الأداء			٪٨٣.٨ (+)	٪٧٥ (+)

المبحث السادس :شراكات التعاون مع الجهات المتعاونة، ويحتوي على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة .

عبارة عن عقد شراكات تعاون بين الجهات الخيرية والمؤسسات العاملة في خدمة الحجاج والمعتمرين لتقديم الخدمات المتنوعة لضيوف بيت الله الحرام.

المطلب الثاني: خطوات العمل ومهام العاملين.

الشروط والضوابط للتعاون مع الجهات الخارجية:

أ. أن تكون الجهة الخارجية من الجهات العاملة في خدمة الحجاج والمعتمرين وزوار بيت الله الحرام، ومن أنشطتها تنفيذ البرنامج .

ب. تلتزم الجهة الخارجية بتنفيذ خطة جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية، في تقديم الوجبات والهدايا المتنوعة لضيوف الرحمن.

ج. تلتزم الجهة الخارجية بتقديم تقارير مدعمة بالصور الفوتوغرافية والفيديو عالية الدقة

نماذج من الجهات المتعاونة مع جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية:

إمارة منطقة مكة لصالح مخيم محافظة القنفذة .
 وزارة التربية والتعليم (محافظة القريات-مدرسة الليث بن سعد، وجعفر الصادق، والأرقم، والحديبية بمكة المكرمة).
 وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف (مكتب الجاليات بالرصيفة-القسم النسوي بجاليات مكة-جامع هيا العساف-المكتب التعاوني بجنوب مكة-مكتب الجاليات بالحوية) .
 وزارة الصحة بالعاصمة المقدسة .
 الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي (هيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر) .
 محافظة الطوال لصالح جمعية البر الخيرية .
 جمعية مراكز الأحياء (مركز حي وادي الجليل-مركز حي القيم-برنامج الحي المعظم-مركز حي العمرة) .

المطلب الثالث: الإحصائيات

عدد الخدمات المقدمة لموسم الحج لعام ١٤٣٥هـ	عدد الحجج المستفيدين لموسم الحج لعام ١٤٣٥هـ	عدد الخدمات المقدمة لموسم الحج لعام ١٤٣٤هـ	عدد الحجج المستفيدين لموسم الحج لعام ١٤٣٤هـ	البيان
١٠٩٨٢٥	١٠٢٥٢٥	٤٩٨٢٠٦	٢٣٠١٦٠	إحصائيات شراكات التعاون
٪٧٨ (-)	٪٥٥,٤ (-)			مؤشر الأداء

المبحث السابع : وجبة حاج، ويحتوي على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة .

وهي عبارة عن وجبات متنوعة المحتوى توزع على الحجج والمعتمرين والزوار في مواقع مختلفة وتحتوي على مايلي :

في مكة المكرمة والمدينة المنورة والمشاعر المقدسة ،والمواقيت ،ومنافذ الدخول البرية، وقد تميزت الجمعية بتقديم وجبات متنوعة مطبوخة تحفظ بدون ثلاجة لمدة سنتين، وكذلك سلطة فواكه طبيعية تحفظ بدون ثلاجة لمدة عشرة أشهر .

المطلب الثاني : خطوات العمل.

القيام بإعداد الوجبات وتجهيزها وللاستلام والتوزيع .

تعيين العاملين المتميزين في التوزيع والتفاعل مع الناس .

اختيار أماكن التوزيع، وهي تشمل :

(المسجد الحرام- المسجد النبوي - المشاعر المقدسة-المواقيت- منافذ الدخول البرية- عند استقبال الحجج ومغادرتهم) .

وتحتوي نقاط التوزيع على نقاط ثابتة ومتحركة بحسب الحاجة الداعية .
القيام بإكرام ضيوف الرحمن من هذه الوجبات بطريقة تحفظ كرامة المستفيد، وتضمن حصول الجميع على احتياجاتهم.

المبحث الثامن : إفتار صائم، ويحتوي على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة .

انطلاقاً من قول النبي صلى الله عليه وسلم " من فطر صائماً كان له مثل أجره من غير أن ينقص من أجره شيئاً " يقوم برنامج إفتار صائم في شهر رمضان، ويراعى فيه الشمولية والتنوع وتلمس المواضع ذات الحاجة والأولية، ويمكن ضيوف الرحمن من خدمة بعضهم بعضاً، ويقلل عدد العاملين في الخدمة .
وقد أعدت الجمعية برنامجاً إبداعياً وهو : قهوة وتمر ...إفتار وأجر ، وهو عبارة عن حقيبة متكاملة مزودة بإفتار جماعي يكفي لثمانية عشر صائماً، وتقوم فكرتها على أن من تهدي له هذه الحقيبة يشارك في إفتار الصائمين ونيل أجر تفتير الجالس من حوله في الحرم فيما يحتفظ المشارك في الخدمة بحافظة القهوة والكيس كهدية تذكارية .

المطلب الثاني : خطوات العمل .

إعداد وجبات الإفطار المتميزة عبر الشركات الغذائية المعتمدة .
تعيين العاملين الأكفاء في التوزيع ومباشرة إفتار الصائم .
تحديد مواقع التوزيع المناسبة، وهي تشمل ما يلي :
داخل المسجد الحرام ، ساحات المسجد الحرام .
وتشتمل في المسجد الحرام على ما يلي : (تمر، حافظة قهوة، فناجين، سفرة، مناديل، شنطة يد، علبة هدية، كيس نفايات) وتخدم (١٨) صائماً.
داخل المسجد النبوي الشريف ، ساحات المسجد النبوي الشريف .
وتشتمل في المسجد النبوي على ما يلي : (تمر، حافظة قهوة، فناجين، سفرة، لبن زبادي، خبز فتوت، مناديل، شنطة يد، علبة هدية، كيس نفايات) وتخدم (١٨) صائماً.
مساجد المعتمرين ، :مداخل مكة المكرمة لتفتير المعتمرين القادمين لأداء العمرة .

المبحث التاسع :السحور، ويحتوي على ثلاثة مطالب :

المطلب الأول : التعريف بالفكرة .

هو برنامج يقدم في شهر رمضان يعتني بتسحير الصائمين وإعانتهم بالغذاء على أداء عبادة الصيام، وقد تميزت الجمعية باختيار وجبة غذائية متميزة يتناولها زوار الحرمين الشريفين في كل موسم من شهر رمضان المبارك .

المطلب الثاني : خطوات العمل.

إعداد الوجبات المتميزة عبر الشركات الغذائية المعتمدة .
تعيين العاملين الأكفاء في التوزيع ومباشرة السحور للناس .
تحديد مواقع التوزيع المناسبة المذكورة سلفاً .

إعداد منتج إبداعي وهو : تسحر وغمس فول وحمص، وهو عبارة عن منتج فيه الفول والحمص المعلب والمغلف تغليفاً جيداً ليتم السحور منه بطريقة مرنة وسهلة .

الفصل الثالث : الأفكار الإبداعية المبتكرة لخدمة ضيوف الرحمن في الجمعية ،، ويحتوي

على مباحث :

المبحث الأول : أهمية الإبداع والابتكار في خدمة الحاج والمعتمرين .

إن مما لا يخفى على العامل في القطاع الخيري أهمية الإبداع والتجديد، وحسن العرض وجمال المنتج مع كونه ملامساً لحاجة المستفيد وتسهيل أداء النسك ، وإننا نجد العناية فائقة بتكرار بعض المنتجات القديمة وإعادة توزيعها مرة أخرى بنفس الآلية والطريقة، ولاشك أن هذا يسبب ضعف التفاعل مع المنتج وقلة الداعمين له مادياً ومعنوياً، ولذا كان من المطالب المهمة لكل جمعية رائدة أن تسعى جهدها لإبداع وتطوير وابتكار في منتجاتها ومعرضاتها، وقد حملت جمعية هدية الحاج والمعتمر على عاتقها العناية بإخراج منتجات جديدة وتبني أفكار بناءة من شأنها أن ترفع مستوى الخدمة للحجاج والمعتمرين، وتكون الجمعية بذلك مصدرة للأفكار الإبداعية للجهات الخيرية .

المبحث الثاني : البرامج الإبداعية التي ابتكرتها الجمعية، وفيه مباحث :

المطلب الأول : منتجات الأطفال

أولاً : اسوارة التعريف

صنعت هذه الإسوارة من البلاستيك الخفيف (عالي المتانة)، بحيث لا يقدر الطفل على قطعها. وفيها مساحة كافية لكتابة اسمه، ومعلومات الاتصال بأهله، وأقاربه؛ حتى يسهل الوصول إليهم في فترة زمنية قصيرة. ويمكن لكبار السنّ، والأشخاص ذوي الحاجة استخدام هذه الإسوارة أيضاً لما لها من فائدة عملية في الاتصال، والتواصل مع من يهمهم أمرهم.

وتوزع هذه الإسوارة مجاناً في أماكن تواجد الحاج، والمعتمرين، والزوار، ومن خلال نقاط الخدمة المنتشرة حول المسجد الحرام، والمسجد النبوي الشريف.

ثانياً : الطبق الدوار

وهو طبق يمنع تساقط الطعام من الطفل ليأكل من غير أذى يلحقه .

المطلب الثاني : منتجات الملابس والعناية الصحية :

أولاً : المناديل المضغوطة

صنعت هذه المناديل على شكل دائري بقطر ٢ سم، في مغلف يحتوي على ١٠ حبات، محفوظة في كبسولات صغيرة. وعند إضافة القليل من الماء (أو أي سائل معطر أو معقم)، فإن المنديل يتمدد تلقائياً ليصبح بحجم ٢١*٢١ سم تقريباً.

ويستخدم لتنظيف اليدين، والوجه، والجبهة، وبث نوع من الانتعاش في نفس الإنسان. وهو سهل الحمل والتخزين.

ثانياً : قناع الوجه المرطب المضغوط

صنع هذا القناع على شكل دائري بقطر ٢ سم، وهو يحتوي على مادة ترطيب، ووقاية من أشعة الشمس. وعندما يضاف له القليل من الماء، فإنه يتمدد ليصبح بحجم وجه الإنسان. ويستخدم لتكوين طبقة تقي البشرة من أشعة الشمس الضارة. وهو يلائم زوار البقاع المقدسة الذين لم يعتادوا على الطقس الحار، أو الذين لديهم تحسس في البشرة.

ثالثاً : الإحرام المضغوط (المصغر)

إحرام مضغوط صغير الحجم (١٧*١٠*٧) سم، مصنوع من نسيج قطني عالي الجودة، ويسهل حمله، وبعد فك الضغط يصبح بحجم (١٢٠*١٠٠) سم، (ويستعمل كإزار أو رداء)، يهدى للحاج أو المعتمر في أوقات الحاجة، ويمتاز هذا الإحرام بسهولة حمله وتخزينه، مقارنة بالإحرام العادي، ويفتح عن طريق الشد بدل الماء لمنع تعرض الحاج للمرض بسبب رطوبة اللباس .

المطلب الثالث : منتجات الهدايا :

أولاً : تعليقة سيارة معطرة :

تعليقة مخصصة للسيارة، صنعت من الورق المعطر ، على هيئة شعار جمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية ويستخدم هذا المنتج لتعليقه في مرآة السيارة؛ بهدف إضفاء رائحة عطرية منعشة طوال الوقت.

ثانياً : حافظة للجوال :

حافظة مصنوعة من القماش المخمل ذي اللون الأخضر، مع رباط للتوثيق. وتستخدم لحفظ الهاتف الجوال الذي يستخدمه ضيوف الرحمن أثناء تنقلاتهم في المشاعر المقدسة. إضافة إلى حفظ الأشياء الأخرى التي يُخشى عليها من الضياع. ويتميز هذا المنتج بإمكانية ربطه بملابس الإحرام، وإعطاء حرية أكبر لمستخدمه؛ للانتقال، والمشى.

ثالثاً : حقيبة تسوق :

هذه حقيبة كبيرة بمقاس: (٣٨*١٥*٨٨) سم، مصنوعة من الكرتون المقوى الخفيف المتين، وملحق بها عجلات تحريك، وحامل، ويستفاد من هذا المنتج في أغراض مختلفة، منها: عربة تسوق، حقيبة نقل أغراض... إلخ. وتتميز بسهولة حملها، وتحريكها، واستخدامها.

مسبحة بلاستيكية ذات سبع حبات، يُعين هذا المنتج مستخدميه (وبخاصة كبار السن) في ضبط وإحصاء عدد أشواط الطواف، والسعي، وتم تطويره لتكون كل حبة برقم، وجاري تحسينه لتحويل الحبات لقطع حلوى لتزويد من يؤدي النسك بالسكريات ..

المطلب الرابع : منتجات غذاء البدن :

أولاً : عبوات ماء زمزم المغلفة

عبوة ماء زمزم مغلفة بسعة (٥ لتر)، ومخصصة للشحن الجوي. صنعت ضمن مشروع خادم الحرمين الشريفين لسيقا ماء زمزم.

وتُهدى لضيوف الرحمن عند مغادرتهم المشاعر المقدسة عن طريق الجمعية. كما يمكن الحصول عليها عبر نقاط التسليم الموجودة في مطاري جدة، والمدينة المنورة بسعر التكلفة .

ثانياً : عبوة مياه

عبوة مياه صحية بسعة (٣٣٠ مل) عبئت خصيصاً لجمعية هدية الحاج والمعتمر الخيرية بجودة عالية، ومعايير خاصة.

توزع هذه العبوات بعد تبريدها على ضيوف الرحمن المتواجدين داخل المشاعر المقدسة وحول الحرمين كما تقدم في ضيافة الجمعية للزوار والوفود.

ثالثاً : عصير فواكه

عصير الفواكه الطازج متعدد النكهات (فواكه مشكلة، تفاح، توت، ليمون، كيوي) بسعة (٢٠٠ مل)، معبأ في عبوات خاصة بتقنية "الأسبتيك" تحمل شعار الجمعية. وتتميز هذه العبوات بقدرتها على حفظ العصير طازجاً فترة طويلة.

يقدم هذا العصير بارداً لضيوف الرحمن، وضيوف الجمعية. ويضاف في مكونات وجبات الحجاج، والإفطار والسحور، والوجبات الساخنة في المطاعم الخيرية.

المطلب الخامس : منتجات هدايا النساء :

أولاً : حجاب رأس

حجاب رأس مكون من قطعتين، مصنوع من نسيج قماشي مطاط عالي الجودة، يقدم هذا المنتج كهدية للمرأة أثناء أداء النسك عند الحاجة له، أو التوديع والمغادرة من خلال نقاط التوزيع المعتمدة في مكة المكرمة، والمشاعر المقدسة .

ثانيا : مشط ومرآة وأدوات خياطة

مجموعة ثلاثية صغيرة ١*٣ مكونة من: (مشط، ومرآة، وأدوات خياطة). وتتميز بسهولة الحمل والحفظ، ويساعد هذا المنتج ضيوف الرحمن على العناية الشخصية أثناء تأدية النسك.

ثالثاً : طقم العناية

مجموعة أدوات للعناية بالمرأة تخدم الحاجة في حال نسكها وتحتوي على (صابون- شامبو- ومستلزمات المرأة الخاصة في الملابس التي تحتاجها) وهي موضوعة في كيس مناسب يسهل حمله وفتحه والاستفادة منه، وهي ضمن منتجات العناية الخاصة بالمرأة.

الفصل الرابع : مهددات ومشكلات الأمن الغذائي للحجاج، وعلاج ذلك، ويحتوي على مبحثين :

المبحث الأول : المهددات التي قد تواجه الحاج والمعتمر بمكة المكرمة .

إن من أهم الأمور الحقيقية بالنظر والعناية والاهتمام والرعاية تحقيق الأمن الغذائي في بلد الله الحرام حيث يتوافد ملايين الحجاج والعُمرار ومع ضآلة المساحة الجغرافية التي يتواجد بها ضيوف الرحمن وصعوبة التنقل، فإن الحديث عن الأمن الغذائي غاية في الأهمية، ولا يخفى على كل مسلم أن الله تعالى تكفل برزق هذا البلد الطاهر فإن طعامه وشرايه وواسع رزقه كله إجابة لدعوة الخليل إبراهيم عليه الصلاة والسلام حيث قال الله تعالى : ﴿ رَبَّنَا إِنِّي أَسْكَنْتُ مِنْ ذُرِّيَّتِي بِوَادٍ غَيْرِ ذِي زَرْعٍ عِنْدَ بَيْتِكَ الْمُحَرَّمِ رَبَّنَا لِيُقِيمُوا الصَّلَاةَ فَاجْعَلْ أَفْئِدَةً مِنَ النَّاسِ تَهْوِي

إِيْتِمِهِمْ وَأَرْزُقْهُمْ مِّنَ الشَّعْرِتِ لَعَلَّهُمْ يَشْكُرُونَ ﴿١﴾ وقال تعالى : ﴿ وَإِذْ قَالَ إِبْرَاهِيمُ رَبِّ اجْعَلْ هَذَا بَلَدًا آمِنًا وَارْزُقْ أَهْلَهُ مِنَ الشَّعْرِتِ مَنْ أَمَنَ مِنْهُمْ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ قَالَ وَمَنْ كَفَرَ فَأُمْتِعْهُ قَلِيلًا ثُمَّ أَضْطَرُّهُ إِلَىٰ عَذَابِ النَّارِ وَيُسْ أَلْمِيحُ ﴿٢﴾ فجمع سبحانه وتعالى لأهل مكة بين الأمن في الأوطان، والخصب في الزروع والثمار، فهم في رغد من العيش (٣) إلا أن ذلك لا يعني عدم بذل السبب فقد أمر الله تعالى ببذل الأسباب في تحصيل الرزق والمحافظة على الأمن الغذائي فقال تعالى : ﴿ هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمْ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَأَمْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ ﴿٤﴾، ولذا كان الحديث عن مهددات الأمن الغذائي في بلد الله الحرام من الأهمية بمكان، ونذكر جملة من ذلك على وجه الاختصار :

الأول : سرعة فساد المأكولات والمشروبات بمرور الوقت مع شدة الحرارة، وهذا مهدد لفساد الغذاء ويترتب عليه وقوع وأمراض للحجاج والمعتمرين وذلك عند أكلهم لمثل هذه المطاعم، وهذا من أبرز مهددات الأمن الغذائي ببلد الله الحرام.

الثاني : صعوبة الوصول إلى أماكن تجمع الحجاج الكبيرة كالمشاعر المقدسة وعند بيت الله الحرام، وبسبب هذا المهدد لربما وقف ضيوف الرحمن في مواضع لا يجدون فيها غذاءهم ولا شرابهم لا لقلة الغذاء، ولكن لصعوبة الوصول لتلك المواضع .

الثالث : عدم الأمانة في اختيار الأطعمة بحيث يختار بعض ضعاف النفوس ماهو فاسد أو آيل للفساد ويكون ذلك سببا للإضرار بضيوف الرحمن .

الرابع : الغش والخيانة في طهي الأطعمة والتعجل في إعدادها وطبخها مما يكون سبباً في نزول الأمراض والنزلات الحادة للحجاج والمعتمرين .

المبحث الثاني : أبرز الحلول والعلاجات لتفادي مهددات الأمن الغذائي :

سبق ذكر بعض مهددات الأمن الغذائي في موسم الحج ولعلاج هذه المهددات يجب مراعاة التالي :

أولاً : الحرص على إيكال الجهات الأمينة المتميزة في خدمة الحجاج والمعتمرين وعدم التهاون في هذا الأمر ؛ وذلك لضمان الثقة في الأطعمة والمشروبات المقدمة للحجاج والمعتمرين .

ثانياً : الرقابة على المطاعم ومواقع تغذية ضيوف الرحمن وذلك لأجل تلافي مخاطر الأطعمة الفاسدة والمغشوشة .

ثالثاً : إقامة مطاعم خيرية في أماكن تجمع الحجاج بحيث تكون خدمة لضيوف الرحمن في مواضع تجمعهم واكتظاظهم، وقد قامت جمعية هدية الحاج والمعتمر بتنفيذ هذه الفكرة في عدد من المواقع في المشاعر المقدسة .

(١) سورة إبراهيم ٣٧ .

(٢) سورة البقرة ١٢٦ .

(٣) انظر : تفسير الماوردي (١/١٨٨).

(٤) سورة الملك ١٥ .

رابعاً : توفير الوجبات الجافة والمغلقة تغليفاً جيداً والتي يتمكن الحاج من الانتفاع بها من غير ضرر صحي، ولا أذى جسدي، ويتحقق ذلك بمثل هذه الوجبات والتي يقوم على تنفيذها شركات متطورة متخصصة في هذا المجال، وقد قامت جمعية هدية الحاج والمعتمر بهذه الفكرة وتم توزيع عدد كبير من الوجبات للحجاج والمعتمرين .

خامساً : تعاون الجمعيات الخيرية المهمة بخدمة الحجاج والمعتمرين مع وزارة الحج وإدارات أمانة العاصمة المقدسة ليحصل بذلك الحفاظ على سلامة حجاج بيت الله الحرام ورواده .

سادساً : البحث عن الابتكارات التي تخدم هذا الهدف مع الحرص على تجنب المواد الحافظة .

الخاتمة :

إن كل مؤمن يسعى في حياته لتحقيق رضا الله تعالى، ومن أعظم ما ينال به العبد رضا ربه تعالى الإحسان إلى الناس، وقد حملت الجمعية على عاتقها خدمة ضيوف الرحمن ، فجمع الله تعالى لها برامج متنوعة تشتمل على غذاء الروح وغذاء البدن، وتنوع بين إطعام وسقيا، وإهداء ومواساة، وضيافة وعناية، وإكرام ورعاية وإنابة ووكالة، وكل ذلك عبر برامج محددة وأزمان مؤقتة، وقد نالت الجمعية في أعمالها بحمد الله الشرف والرفعة بتحقيق عدد من الميزات والخصائص، ومنها :

الأول : الإحسان والخدمة والإعانة والبذل لقاصدي الحرمين .

الثاني : كون المستفيدين من ضيوف الرحمن وهم وفد الله تعالى الحجاج والمعتمرون، وخدمتهم من أعظم الشرف .

الثالث : شرف المكان وهو بيت الله الحرام الذي ضاعف الله تعالى فيه الحسنات وعظم السيئات .

الرابع : شرف الزمان وهو موسم الحج ورمضان وهما من الأزمنة الشريفة المنيفة التي تتعاضم فيها القربات وتقدس فيها الأعمال الصالحات .

ولذلك وجدت الجمعية من البركة والخير والفضل ونفع الناس والقبول عند القريب والبعيد ما لا يحصى كثرة، وهذا كله بفضل من الله تعالى، وإننا إذ نعرض في هذا البحث بعض مشاريع الجمعية فإننا ننسب الفضل كله لله تعالى وحده فلولا توفيقه وإحسانه وكرمه وإنعامه لما كان ذلك ولا عشر معشاره، ثم لا ننسى ذكر الفضل لأولي الفضل من ولاة أمرنا حفظهم الله الذين ما فتئوا يدعمون هذه الأعمال وييسرون لها السبل لتقديم خدماتها فلهم منا الشكر والدعاء، ثم نختم بحمد الله أولاً وآخرأ وظاهراً وباطناً وسراً وعلانية، لا نحصي ثناء عليه، ونسأله سبحانه أن يوفقنا للإخلاص لوجهه وابتغاء الثواب من لدنه، وألا يجعل حظنا عرض زائل أو جاه عما قريب قافل ، وأن يجعلنا له مخلصين ولسنة نبيه صلى الله عليه وسلم متبعين، وبآثار السلف الصالح مقتدين مهتدين، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين، وصلى الله وسلم وبارك على نبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

جهود مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة في موسمي الحج والعمرة والزيارة

د. صالح سلامة

مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة

المخلص

حرص مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة لتحقيق جملة من الأهداف التي تخدم زوار المدينة المنورة الذين يفدون إليها في موسمي الحج والعمرة من خلال وسائل متنوعة كإقامة المعارض المتخصصة وإصدار الكتب العلمية والتي تستهدف شريحة الزوار من الحجاج والمعتمرين، فأصدر المركز (كتاب المدينة المنورة تاريخ ومعالم) بلغات مختلفة: العربية، والانجليزية، والفرنسية، والتركية، والأردية، والإندونيسية، والفارسية، يُطوَّف هذا الكتاب بالقارئ في رحاب المدينة المنورة بالكلمة والصورة، لتكون الرحلة رأي عين ومتعة تصور، ويعبر به الزمن إلى عصور قديمة، ليقرأ له بإيجاز تاريخها منذ نشأتها إلى وقتنا المعاصر، ويعرفه أسماءها وفضائلها وحرمها، وينقله إلى مزاراتها المأثورة: المسجد النبوي ومسجد قباء والبقيع وشهداء أحد، ويعرض له مواقفها التاريخية التي ارتبطت بأحداث مهمة، ويتمهل به في استعراض واقعها ليريه جوانب الحياة الإيمانية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية والعمرانية فيها، فيرسم صورة صادقة للمدينة في ماضيها وحاضرها، ويؤشِّي الصورة بجوانب من تطورها الحضاري، ويحرص الكتاب أن تكون الرحلة خفيفة ممتعة، فيجعل العرَضَ مركزاً، والعبارة سلسلة، والصورة ناطقة بمضمونها، ليجد القارئ فيه أنس الصحبة وعبور المحبة، ويردد بشوق صادق دعاء رسول الله ﷺ "اللهم حبب إلينا المدينة".

برنامج معالم المدينة المنورة:

تصميم برنامج لعرض معالم المدينة المنورة، من خلال الاعتماد على نظام خرائط جوجل في تحديد كل معلم من المعالم ثم الانطلاق من هذه النقطة إلى كل ما يتعلق بها من معلومات وصور ولقطات فيديو حسب المتوفر والمتاح.

وتم العمل في المرحلة الأولى الخاصة بالمعالم التاريخية، على أن يعقبها في المراحل الأخرى دراسات عن المعالم التالية:

*- المعالم الأثرية والدينية.

*- المعالم السياحية والتجارية.

ما تم إنجازه في هذا البرنامج:

دراسة التصور العام للبرنامج.
استخراج المادة العلمية لهذه المعالم بالاستعانة ببرنامج أرشيف المركز.
مراجعة هذه المادة العلمية علمياً ولغوياً، لكل معلم من المعالم.
بلغ عدد المعالم التي تمت دراستها حوالي ٢٥٠ معلماً، وسنحرص على الوصول إلى ٥٠٠ معلماً.
تمت الاستفادة من أرشيف الصور في المركز لبعض المعالم الدينية.
تم تصنيف الصور المستخرجة وذكر أسماء المعالم فيها مع مكل صورة من الصور.
تم إنجاز ونشر ١١٧ معلم على البوابة الإلكترونية لمركز بحوث ودراسات المدينة المنورة

الأفلام الوثائقية:

أعد المركز أفلاماً وثائقية عن تاريخ المدينة المنورة وجوانب متعلقة بأحداث السيرة النبوية في العهد المدني من خلال استخدام وسائل التقنية الحديثة لتحقيق الفائدة لعموم الزائرين فتم إصدار عدد من الأفلام ووضع خطة لإيصالها للزائرين في الأماكن التي يفدون إليها كالمسجد النبوي الشريف ومسجد قباء وتم إصدار الأفلام الآتية:

المدينة المنورة تاريخ وحضارة.
المسجد النبوي الشريف في العهد النبوي
القبر النبوي الشريف.
فلم عن غزوة أحد
فلم عن غزوة الخندق.

معرض محمد رسول الله ﷺ

أقام مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة (معرض محمد رسول الله ﷺ)، في الجهة الغربية من المسجد النبوي الشريف ليتمكن الحجاج والمعتمرين من زيارة المعرض أثناء زيارتهم للمسجد النبوي الشريف، وقد زار المعرض منذ افتتاحه ٣ مليون زائر وفق إحصائية أعدها المركز ضمن إشرافه على سير العمل في المعرض، ويهدف المعرض لتحقيق جملة من المنافع منها: توعية الزوار بتفاصيل هامة ودقيقة في حياة النبي ﷺ تبرز عظمته، وعلو مكانته، وتزيد من محبته. كما تؤكد إعلاء قدره ﷺ في العالم وأهمية نصرته. إضافة إلى تقديم الصورة الحقيقية لنبي الرحمة ﷺ، مع بيان حقوقه على أمته. ولقد تم تقسيم المعرض إلى قسمين، تناول الأول منهما مراحل حياة النبي ﷺ من خلال جوانب مختلفة تبرز عظمته، ومكانته، وفضله، وما له من الحقوق والواجبات على أمته. وذلك من خلال تصميم لوحات زاهية تضم عدداً من النصوص المستمدة من أي القرآن الكريم، والأحاديث الصحيحة. أما الثاني فيتضمن تسعاً وثلاثين لوحة عن سيرته ﷺ في العهدين المكي والمدني، وعن نسبه الشريف، وحياته العائلية، وأبنائه وبناته ﷺ. في تناسق

بديع وتسلسل ممتع. كما تضمن لوحات أخرى عن تاريخ عمارة المسجد النبوي الشريف وتطورها عبر الحقب التاريخية المختلفة.

وكانت انطلاقة المعرض ضمن الفعاليات التي تنظمها الأمانة العامة لمناسبة المدينة المنورة عاصمة الثقافة الإسلامية ١٤٣٤ هـ ٢٠١٣ م، وينقسم المعرض إلى قسمين، يتناول القسم الأول مراحل حياة النبي صلى الله عليه وسلم من خلال جوانب مختلفة تبرز عظمة الرسول صلى الله عليه وسلم ومكانته وفضله وماله من الحقوق والواجبات على أمته، وذلك من خلال تصميم لوحات تظم عدد من النصوص المستمدة من الأحاديث الصحيحة.

ويتضمن القسم الثاني ٢٩ لوحة عن سيرته صلى الله عليه وسلم في العهدين المكي والمدني، وعن نسبة الشريف وحياته العائلية، وأبنائه وبناته صلى الله عليه وسلم، كما يتضمن لوحات عن تاريخ عمارة المسجد النبوي الشريف وتطورها.

وقد قام مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة وبإشراف من دارة الملك عبدالعزيز بإعداد المادة العلمية للمعرض ويتولى المركز إدارة المعرض ولوحاته كالتالي:

١. توكير النبي صلى الله عليه وسلم
٢. تهيئة لتلقي الحبيب صلى الله عليه وسلم
٣. النبي الأنسان صلى الله عليه وسلم
٤. المسار الذي سلكه الرسول صلى الله عليه وسلم في هجرته إلى المدينة المنورة
٥. علاقة النبي صلى الله عليه وسلم مع ربه عز وجل
٦. يوماً في حياة النبي صلى الله عليه وسلم
٧. علاقته صلى الله عليه وسلم مع أهل بيته
٨. النبي القائد صلى الله عليه وسلم
٩. الخلفاء الراشدون الأربعة رضوان الله عليهم
١٠. غزوات النبي صلى الله عليه وسلم مع أصحابه صلى الله عليه وسلم
١١. العشرة المبشرون بالجنة
١٢. الأمل في اللقاء الآخروي ويتضمن وصاياه لأمة والشفاة الكبرى
١٣. حقوقه صلى الله عليه وسلم على أمته
١٤. التهيؤ للعمل والافتداء
١٥. النسب الشريف
١٦. مكة زمن البعثة (لوحتان)
١٧. يثرب قبل الهجرة
١٨. طريق الهجرة
١٩. طريق الهجرة مشاهد واحداث
٢٠. طريق النبي صلى الله عليه وسلم من قباء إلى داخل المدينة المنورة

٢١. المسجد النبوي في عهد النبي صلى الله عليه وسلم قبل تحويل القبلة
٢٢. المسجد النبوي في عهد النبي صلى الله عليه وسلم بعد تحويل القبلة
٢٣. المؤاخاة بين المهاجرين والأنصار
٢٤. الروضة الشريفة
٢٥. طريق المسلمين إلى بدر
٢٦. طريق المشركين إلى بدر
٢٧. بدر مشاهد وأحداث
٢٨. مراحل غزوة أحد (لوحتان)
٢٩. غزوة أحد (مشاهد من أرض المعركة)
٣٠. بيعتنا العقبة
٣١. غزوة الأحزاب
٣٢. طريق الموكب النبوي في حجة الوداع
٣٣. غزوات النبي صلى الله عليه وسلم
٣٤. المدينة المنورة أواخر العهد النبوي (لوحتان)
٣٥. أمهات المؤمنين: النسب
٣٦. أمهات المؤمنين: المدة وعدد الأحاديث (لوحتان)
٣٧. أمهات المؤمنين: العمر وسنة الزواج
٣٨. أولاد الرسول صلى الله عليه وسلم
٣٩. بنات الرسول صلى الله عليه وسلم
٤٠. معجزات الرسول صلى الله عليه وسلم
٤١. جدول تحليلي لجوانب السيرة النبوية
٤٢. أهل الصفة (لوحتان)
٤٣. المبشرون بالجنة
٤٤. مصادر السيرة
٤٥. أنساب الأنصار (الآوس)
٤٦. أنساب الأنصار (الخرزج)

المجسمات:

١. مجسم للمسجد النبوي عند تأسيسه
٢. مجسم تصور تقريبي للمسجد النبوي من الداخل وفيه مقدمة المسجد والمنبر النبوي وموقع أهل الصفة
٣. مجسم للمسجد النبوي والحجرات الشريفة أواخر العهد النبوي

٤. تصور تقريبي للحجرات النبوية من الداخل
٥. مجسم للمدينة المنورة في العهد النبوي
٦. مجسم لحجرة السيدة عائشة رضي الله عنها التي دفن فيها الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم

معرض المدينة المنورة مأرز الإيمان:

تم افتتاحه على يد الملك سلمان بن عبدالعزيز خادم الحرمين الشريفين بمناسبة المدينة المنورة عاصمة الثقافة الإسلامية للعام ١٤٣٤هـ/٢٠١٣م، ويقع المعرض بجوار مسجد قباء أحد أهم المعالم الدينية بالمدينة ليتمكن الحجاج والمعتمرين من زيارة المعرض للاستفادة منه من خلال تعريفهم بالتاريخ الإسلامي، والإرث الثقافي والعمراني للمدينة المنورة من تاريخ هجرة الرسول صلى الله عليه وسلم إليها وحتى عصرنا الحاضر. فهو يتناول المدينة قديماً وحديثاً من نواحي الحياة المختلفة دينية وسياسية واقتصادية وعمرانية واجتماعية. وذلك من خلال لوحات ومجسمات وصور وتقنيات حديثة تحكي التاريخ الإسلامي وتروي ملامحه عبر الحقب والعصور، وتسهم في تثقيف الزائرين بمعلومات طيبة عن المدينة المنورة المكانة والفضائل والآداب، وتعرّف بالسيرة النبوية العطرة. وتحاكي بخرائطه ومجسماته تحركات النبي صلى الله عليه وسلم في دعوته وسلمه وحربه عبر التاريخ الإسلامي. ولقد قُسم المعرض إلى عدة أجنحة بلغت اثنا عشر جناحاً تحمل عقب التاريخ، وميراث الإسلام، وتُحدّث عن مأرز الإيمان، ومهوى أفئدة المسلمين.

اشتملت أجنحة المعرض على عدة موضوعات يحمل كل جناح منها عنوان. ولعل أولها جناح المدينة المنورة مأرز الإيمان، وفيه تلتقي الجغرافية مع التاريخ، فتبين معالمها وتبرز طبيعتها التضاريسية والمناخية. وتوضح خصائصها البيئية وطبيعتها الجغرافية. ثم جناح يحمل اسم المدينة المنورة مهاجر النبي ﷺ، يبين مسيره وطريقه، ودخوله ومقامه وبنائه، وحسن استقباله ودعاه ﷺ. ثم جناح يحمل أسمائها وألقابها ونعوتها، ثم جناح الفضائل والخواص وما يلزمها من تأدب وشرائع، فهي حرم رسولنا ﷺ وحماه، ومقرّه ومأواه، ففيه تتباها الطيبة المطيبة بما حباها الله به من شرائع وأحكام، وبما اختصها إياه من عطايا وأنعام. ثم جناح يبين معالمها وعوالمها، وما اقترن بهذه المعالم من أحداث، وقصص وحكايات، حملتها صفحات السيرة ورواها الركبان، ثم جناح يحمل اسم مسجدها النبوي الشريف، بتاريخه وآدابه، وقصته ونعته وتطوره وتوسعه عبر التاريخ والأزمان إلى أن كملت حلته، وبانت بنيته، وتجلت زينته في هذا العهد المبارك. ثم جناح يوثق لأبرز أحداث السيرة النبوية العطرة على أرضها، وبين لابتيها وجبالها، وحرّاتها ووديانها. ثم جناح يبين مواطن نزول الوحي على النبي ﷺ في انحاء المدينة المنورة المباركة، وما اقترن بالتنزيل من أحداثٍ وقصص تناولها أهل علوم القرآن في التنزيل والتفسير. ثم جناح يذكرها في عهد الخلافة الراشدة، عاصمة لدولة الإسلام، ومنطلقاً لجيوشها وفتوحها. وعلماً ونوراً يفيض على أهل الأرض، ويتباهى بها أهل السماء. ثم جناح يحمل اسم المدينة المنورة مركز علمي، يبرز دورها الطليعي وسبقها المعرفي، ودفعها الروحي والعملية على البشرية جمعاء منذ عهد النبوة الشريف إلى عهدنا الحاضر.

كما يضم المعرض بين قاعاته مجموعة من المجسمات أبرزها مجسم للمدينة المنورة في مطلع العهد السعودي المعاصر يبين الطراز الفريد للمدينة المنورة. بمختلف أنحائها وأحيائها، ودروبها ومسالكها، وطرقها وشوارعها وأزقتها، ويبرز مؤسساتها ومعالمها، ويعكس ترابط المجتمع وارتباطه بمركز المدينة المسجد النبوي الشريف. ومجسم آخر يحمل اسم المسجد النبوي الشريف في العهد الأموي، عهد الوليد بن عبد الملك من بعد التعديلات التي شملته، والتحديثات التي عمته، بإشراف أمير المدينة المنورة في ذلك الوقت عمر بن عبد العزيز رضي الله عنه. ولعل من أبرز ما يميز الزائر فائدة واستفادة تطوير المعرض للتقنيات الحديثة وتسخيرها في التعريف بالمدينة وتاريخها وأنحائها وتراثها عبر الشاشات المتطورة والعروض المتميزة، ويشرف على الإرشاد في المعرض عدد من المختصين الذين تم تأهيلهم وتدريبهم لتقديم محتوى المعرض بلغات مختلفة هي غالب لغات أهل الإسلام وهي العربية، والانجليزية، والفرنسية، التركية، والأردية، والفارسية. بجانب ذلك يضم المعرض قاعة متميزة للمحاضرات تقام فيها العديد من اللقاءات والمحاضرات، وتعمل المعارض في الفترتين الصباحية والمسائية من الساعة الثامنة صباحاً وحتى الثانية عشر ظهراً، ومن الرابعة والنصف عصرًا إلى العاشرة مساءً.

وقد قام مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة وبإشراف من دارة الملك عبدالعزيز بإعداد المادة العلمية للمعرض والقيام بتشغيله وإدارته.

يتضمن المعرض لوحات عن تاريخ عمارة المسجد النبوي الشريف وتطورها، ولوحات أخرى تضم دراسات علمية لجوانب مختلفة من سيرته صلى الله عليه وسلم في العهد المدني كالمؤاخاة، والصفة، وقبائل الأنصار، كما يضم مجسمين للمدينة المنورة والمسجد النبوي يبرزان التطور العمراني والحضاري اللذين شهدتهما المدينة المنورة في عصور متفاوتة من تاريخها وهي كالتالي:

١. خريطة المدينة المنورة زمن هجرة رسول الله صلى الله عليه وسلم
٢. أسماء المدينة المنورة
٣. مكانة أهل بيعتي العقبة الأولى والثانية
٤. فضل أهل الصفة
٥. قبائل الأوس والخزرج
٦. مواطن نزول الوحي بمكة المكرمة
٧. مواطن نزول الوحي بين مكة المكرمة والمدينة المنورة
٨. مواطن نزول الوحي بالمدينة المنورة
٩. دراسة تبين أحوال سيد الخلق صلى الله عليه وسلم عند نزول الوحي عليه
١٠. الفتوحات التي حصلت في العهد النبوي وعهد الخلفاء الراشدين
١١. فضل الخلفاء الراشدين
١٢. الإنجازات التي قام بها كل واحد من الخلفاء الراشدين في المجالات المالية والإدارية والعمرانية
١٣. المكتبات الموقوفة بالمدينة المنورة
١٤. الجامعات بالمدينة المنورة

- ١٥ . مجمع الملك فهد للعناية بالقرآن الكريم
- ١٦ . المكان العلمية الرائدة للمدينة المنورة
- ١٧ . انتشار الدعوة في عهد الرسول صلى الله عليه وسلم
- ١٨ . منطلق الدعوة بكل انواعها
- ١٩ . قباء
- ٢٠ . أحد
- ٢١ . البقيع
- ٢٢ . وادي بطحان
- ٢٣ . تأسيس المدينة المنورة
- ٢٤ . العهد النبوي
- ٢٥ . المدينة المنورة في العهد النبوي
- ٢٦ . عمران المدينة وتطورها
- ٢٧ . المدينة المنورة مطلع العهد السعودي
- ٢٨ . تطور العمران بالمدينة المنورة
- ٢٩ . اثر الزراعة الاقتصادي بالمدينة المنورة قديماً وحديثاً
- ٣٠ . فضائل المدينة المنورة
- ٣١ . آداب زيارة المسجد النبوي الشريف
- ٣٢ . فضائل الروضة الشريفة
- ٣٣ . آداب زيارة القبر النبوي الشريف
- ٣٤ . معالم جليلة في الروضة الشريفة
- ٣٥ . التصور التقريبي للمسجد النبوي الشريف عند تأسيسه
- ٣٦ . المسجد النبوي الشريف بعد تحول القبلة

أقسام معرض المدينة المنورة مآرز الإيمان

- ١ . المدينة المنورة مآرز الإيمان
- ٢ . المدينة المنورة المهاجر
- ٣ . جناح فضل اهل المدينة المنورة
- ٤ . مواطن نزول الوحي
- ٥ . المدينة المنورة والخلفاء الراشدون
- ٦ . المدينة المنورة مركز علمي
- ٧ . المدينة المنورة منطلق الدعوة ونشر الإسلام
- ٨ . المدينة المنورة مكان مبارك ومحرم

٩. منطقة زينة المدينة المنورة
١٠. نشأة المدينة المنورة
١١. هوية وأصالة عمران المدينة المنورة
١٢. اقتصاد المدينة المنورة
١٣. زيارة المدينة المنورة
١٤. المسجد النبوي الشريف
١٥. مستقبل المدينة المنورة

المجسمات:

١. المسجد النبوي في العهد الأموي.
٢. المدينة في مطلع العهد السعودي.

كما تنوعت الخدمات التي يقدمها المركز للحجاج والزائرين خلال موسمي الحج والعمرة في صور مختلفة منها :

مجلة مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة :

يصدر المركز مجلة فصلية مُحكمة تعنى بقضايا المدينة المنورة، وتنشر بحوثا قيمة لأساتذة الجامعات والمؤرخين والكتاب وقد صدر منها أربعون عددا تحتوي على معلومات مهمة في جميع جوانب الحياة في المدينة المنورة وبلغ عدد البحوث المحكمة المنشورة فيها ٣١٢ بحثا منها بحوث تناولت قضايا تتعلق بالحج والعمرة والزيارة من جوانب مختلفة ويحرص المركز على نشر المجلة في أوساط مختلفة فتصل لأصحاب الرأي والفكر داخل وخارج المملكة العربية السعودية كما تهدي للجهات ذات العلاقة بالحج والعمرة والزيارة ومن تلك البحوث :

١. بحث بعنوان حكم أخذ الشعر أو الظفر في عشر ذي الحجة.
٢. بحث بعنوان طريق الحج الحلبى في العصر المملوكى كما وصفه ابن جابر الأندلسى في قصيدته.
٣. بحث بعنوان مراكز توعية الحجاج في مكة والمدينة.
٤. بحث بعنوان وجوه من الإعجاز العلمى فى أحكام الحج.
٥. ساهمت هذه البحوث العلمية بنشر الوعي لدى المهتمين والعاملين فى شؤون الحج والعمرة كما أنها رافد للحراك العلمى و الثقافى المصاحب لموسمى الحج والعمرة.

الإصدارات العلمية:

أصدر المركز عددا من الكتب العلمية تناولت في أجزاء منها قضايا وشؤون تتعلق بالحج والعمرة، وهي :

مخطوطات مكتبة بشير أغا

المدينة المنورة في الوثائق العثمانية (الجزء الأول)

المدينة المنورة في الوثائق العثمانية (الجزء الثاني)

المدينة المنورة في الوثائق العثمانية (الجزء الثالث)

مجلة مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة (تصدر كل ٣ أشهر)

المدينة المنورة تاريخ ومعالم (بعده لغات)

أخبار المدينة لمحمد بن الحسن ابن زباله

مخطوطات الخزانة الهاشمية الخاصة بالمدينة المنورة (فهرس تحليلي)

أثر الوقف الإسلامي في الحياة العلمية بالمدينة المنورة

مجتمع الحجاز في العصر الأموي

إتحاف الزائر وإطراف المقيم للسائر

أوقاف الحرمين الشريفين في العصر المملوكي

الدرة الثمينة في أخبار المدينة

فهرس مخطوطات المسجد النبوي

عرف الطيب في أخبار مكة ومدينة الحبيب

مكة والمدينة في القرنين السابع والثامن الهجري

التحفة اللطيفة ٦ مجلدات

الصحافة في المدينة

أعلام المدينة المنورة في القرن العاشر

نصيحة المشاور وتعزية المجاور

المدينة المنورة مأرز الإيمان

المدينة المنورة في عهد الملك عبدالعزيز

المدينة وشمال الحجاز

ويعمل المركز حاليا على إصدار كتاب بعنوان (المدينة المنورة وكتابات الرحالة) تم رصد عدد من النصوص

الرحلية للمدينة المنورة لرحالة من أنحاء العالم وعبر عصور مختلفة تناولت بعض الرحلات وصفا دقيقا

للحج والعمرة وأوردت أحكاما وأراء فقهية وقدمت مادة تاريخية عن الحج والعمرة والزيارة وسيصدر قريبا

بإذن الله.

معرض بنيان :

معرض يقام سنويا للجهات ذات العلاقة بالحج والعمرة بجوار المسجد النبوي الشريف ويفتح للحجاج والزائرين حرص المركز منذ انطلاقة معرض بنيان على المشاركة في خدمة الزائرين من خلال عرض علمي عن المدينة المنورة وتاريخها ومعالمها والأماكن التي تشرع زيارتها ويخصص المركز سنويا لوحات ومجسمات وفريق علمي مؤهل لاستقبال الزائرين خلال مدة المعرض والتي تستمر لموسمين قبل الحج وبعد الحج استقطب خلالها جناح المركز عددا كبير من الزائرين في الفترتين الصباحية والمسائية طيلة أيام الموسم.

نتائج:

- ١- تمت توعية الزوار بتفاصيل مهمة عن فضل ومكانة المدينة المنورة الدينية والتاريخية.
- ٢- تم تقديم الصورة المثالية لمجتمع المدينة في العهد النبوي.
- ٣- تم التأكيد على أهمية إعلاء قدر النبي صلى الله عليه وسلم في العالم ونصرته، من خلال البرامج والفعاليات المقدمة للزائرين.
- ٤- تم تقديم مادة موثقة علميا عن معالم وأحداث السيرة العطرة والأيام النضرة لرسولنا الحبيب صلى الله عليه وسلم في العهد المدني.
- ٥- تم بيان آداب الزيارة والسكنى في المدينة المنورة من خلال المعارض التي يشرف عليها المركز بإعداد مادة علمية وتقديمها للزائرين عبر وسائل التقنية الحديثة.

مقترحات:

- ١- يؤكد المركز على أهمية تأهيل المرشدين تأهيلا علميا وتسهيل أداء مهتهم بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة كهيئة السياحة والآثار وفرع وزارة الحج بالمدينة المنورة.
- ٢- يؤكد المركز على أهمية العناية بالمعالم الأثرية والتاريخية بالمدينة المنورة وخاصة المرتبطة بالسيرة النبوية لتظهر بالمكانة اللائقة بها وليتم الاستفادة المادية والمعنوية منها كرافد مهم من روافد التنمية الاقتصادية والثقافية .
- ٣- تأهيل العاملين في مجال الحج والعمرة ببرامج متنوعة تهدف لغرس ثقافة شرف خدمة الزائر من خلال تعزيز القيم الخلقية التي عُرفت عن أهل الحرمين من إثارةهم وحبهم لمن هاجر إليهم ولو كان بهم خصاصة مما يساهم في نشر الأخلاق الإسلامية في العالم.

٤- أهمية مراقبة السلع والمواد الغذائية التي تباع للزائرين خاصة مايقدم كمنتج محلي مثل تمر العجوة والبرني وغيرها من السلع التي يحرص الحاج على شرائها، فيخصص لها أماكن مرخصة تخضع تحت مراقبة الأمانة مما يضمن الجودة والسلامة.

٥- عقد الندوات العلمية والثقافية خلال موسم الحج والعمرة باستضافة العلماء والمفكرين القادمين للحج والعمرة مما يساهم في إثراء الحراك الثقافي وتبادل الخبرات العلمية.

٦- عقد شراكة بين الجهات ذات العلاقة وتفعيلها لدراسة أبعاد الزيارة ومراحلها ومدى الإستفادة منها وضمان الجودة في الخدمات المقدمة للزائرين من مختلف الجهات وتخصيص اللجان للمراقبة والمتابعة.

إدارة المخلفات بالمدينة المنورة و علاقتها

بموسمي الحج و العمرة

فواز بن محمد المرواني
أمانة منطقة المدينة المنورة

الملخص

أولا نظام ادارة المخلفات بالمدينة المنورة:
إدارة المخلفات يقصد به التحكم بالجمع والمعالجة والتخلص من المخلفات، والهدف منه هو تقليص التأثير السلبي للمخلفات على البيئة والمجتمع.
ويوضح الشكل التالي مراحل الادارة المتكاملة للمخلفات والخدمات الخاصة بعملية الجمع " النظافة " وكذا مراحل النقل والتجميع الوسيط والفرز واعادة التدوير والتخلص النهائي من المخلفات الغير قابله للتدوير



شكل توضيحي يبين مراحل الادارة المتكاملة للمخلفات

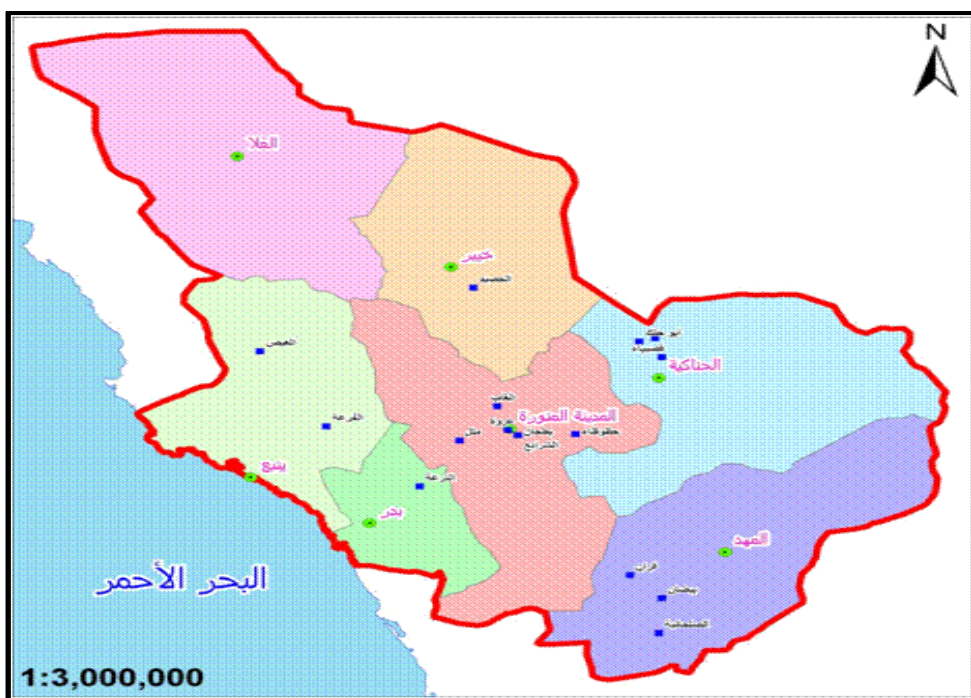
و من خلال تطبيق نظم الإدارة المتكاملة للمخلفات يتم عمل مشروعات التي تعمل معا خلال منظومة متكاملة لتحقيق اقصى استفادة من عملية ادارة المخلفات مثل انشاء المرادم و الخلايا الهندسية - المحطات الانتقالية - محطات الفرز - مشاريع استثمار مخلفات البناء و الهدم - محطات المحارق للتخلص الآمن من جثث الحيوانات النافقة او الاوراق الهامة و السرية - مشاريع استثمار الغاز - محطات المعالجة - محطات غسيل الاطارات.

ثانيا خلفية عامة عن المدينة المنورة:

نبذة عن المدينة المنورة:

المدينة المنورة الموقع و المساحة و السكان:

تقع منطقة المدينة المنورة في غرب المملكة العربية السعودية على بعد حوالي ١٥٠ كم شرق البحر الأحمر، و تبلغ مساحة المدينة المنورة حوالي ٥٨٩ كم² منها ٩٩ كم² تشغلها المنطقة العمرانية، أما باقي المساحة فهي خارج المنطقة العمرانية، وتتكون الطبيعة الجغرافية للمدينة المنورة من جبال ووديان ومنحدرات سيول وأراض صحراوية وأخرى زراعية، و يبلغ التعداد السكاني للمدينة المنورة حوالي ١.٢٠٠.٠٠٠ (مليون و مئتي ألف نسمة) و الجدول رقم (1.1) يوضح الزيادة في اوزان المخلفات لمنطقة المدينة المنورة خلال الفترة بين (٢٠٠٨ - ٢٠١٣ م)، كما يوضح الشكل البياني رقم (1.2) معدلات هذه الزيادة لنفس الفترة.



شكل خريطة لموقع منطقة المدينة المنورة

وتتكون المنطقة التي تغطيها أعمال العقد من ٧ بلديات فرعية و٦ بلديات ضواحي وبيانها كالتالي:

بلديات الضواحي	البلديات الفرعية
الصويدرة.	بلدية الحرم.
الفريش.	بلدية العوالي.
الملييح.	بلدية قباء.
أبيار الماشي.	بلدية العقيق.
المندسة.	بلدية أحد.
العوينة.	بلدية العيون.
مركز خدمات اليتمة.	بلدية البيداء.

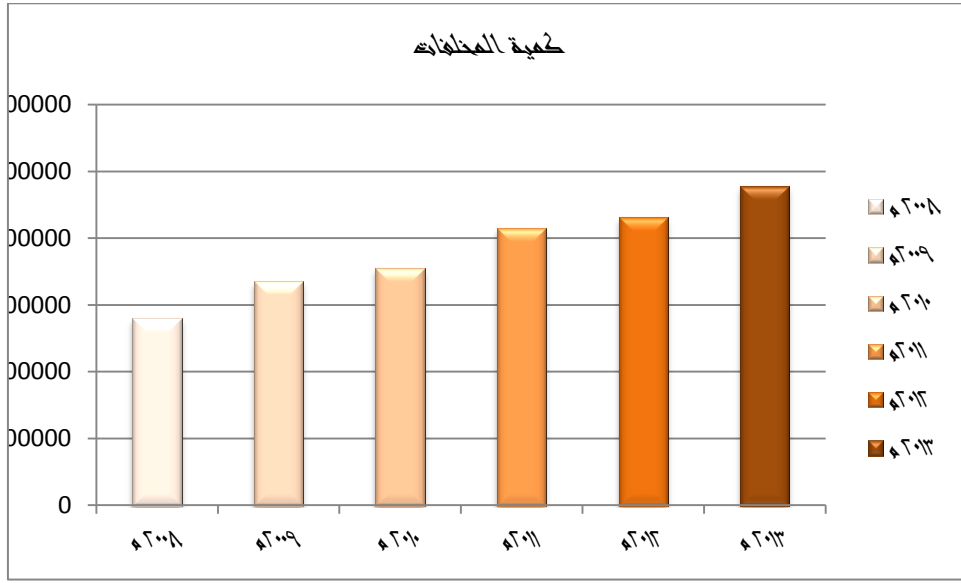
المخلفات و أنواعها بالمدينة المنورة:

تعتمد عملية ادارة المخلفات بالمدينة المنورة أساسا علي معرفة كميات المخلفات الناتجة عن السكان و تحليل مكوناتها و معرفة نسبة كل مكون من المكونات و التعامل معها، وذلك لمعرفة كم الاستعدادات و الجاهزية اللازمة لإدارة هذه المخلفات إدارة سليمة، ولقد اتضح من التحليل الكمي و الكيفي للبيانات الخاصة بأوزان المخلفات المتولدة عن المدينة المنورة خلال الفترة من عام ٢٠٠٨ و حتي ٢٠١٣ م و الصادرة عن البيانات المتحصل عليها من مشروع النظافة، و من تحليل البيانات وجد أن إجمالي كمية المخلفات الواردة للمرمي العام خلال هذه الفترة بالطن (4585991)، وهو ما يعني متوسط سنوي مقداره (٧٦٤٣٣١) طن كل عام و متوسط يومي قدره حوالي (٢١٠٠) طن، و مع ملاحظة أن التعداد السكاني للمدينة المنورة هو ١.٢٠٠.٠٠٠ نسمة بحسب أخر الإحصائيات وهو ما يعني ان متوسط ما ينتجه الفرد من المخلفات يوميا (١.٦) كجم من المخلفات.

يعتمد التحليل علي البيانات الواردة من ميزان المرمي العام التابع لمشروع نظافة المدينة المنورة خلال فترة ستة سنوات (من عام ٢٠٠٨ م الى عام ٢٠١٣ م).

جدول رقم (١.١) يوضح مقارنة بين أوزان المخلفات للست سنوات الماضية

العام	٢٠٠٨ م	٢٠٠٩ م	٢٠١٠ م	٢٠١١ م	٢٠١٢ م	٢٠١٣ م	الإجمالي
كمية المخلفات	560333	670836	709613	829752	861042	954415	4585991
النسبة	12%	15%	15%	18%	19%	21%	100%



شكل رقم (١.٢) مقارنة لأوزان المخلفات المتولدة للمدينة المنورة خلال الفترة بين (٢٠٠٨ - ٢٠١٣)

خدمات نظافة المدينة المنورة:

تعد أمانة منطقة المدينة المنورة من الأمانات الرائدة في مجال الإدارة المتكاملة للنفايات الصلبة في المملكة العربية السعودية حيث تعكف الإدارة العامة للنظافة بوكالة الخدمات وبجهود مكثفة لمتابعة أنشطة النظافة في المدينة المنورة والتي لا تقتصر على نظافة الشوارع والطرق فحسب وإنما تتخطى دور الإدارة العامة للنظافة ذلك إلى العديد من المجالات الأخرى لتشمل محيطاً أوسع من الخدمات التي تدخل في إطار رؤية مستقبلية تتبنى منظومة الإدارة المتكاملة للمخلفات الصلبة والتي تسهم في الارتقاء بالمدينة المنورة إلى أولى مدن العالم بيئياً.

و الجدول التالي رقم (١.٣) يوضح تنوع أنشطة و خدمات النظافة:

م	النشاط	م	النشاط
	نظافة الشوارع و الميادين و الحوط		الكسب اليدوي
	إزالة الأتربة و الرمال		التقاط النفايات المبعثرة
	غسيل الساحات المبلطة و أرصفة الشوارع		نظافة الأسواق
	نظافة دورات المياه		صيانة دورات المياه
	تفريغ و نقل الحاويات		جمع النفايات ذات الحجم الكبير
	نظافة مجاري الأودية		نظافة الحدائق العامة و المنتزهات
	نظافة الشلالات		نظافة النوافير
	نظافة المجسمات		نزع البيارات
	شفط مياه الأمطار		غسيل حاويات النفايات
	نظافة المراكز و القرى		التخلص من النفايات

م	النشاط	م	النشاط
	نظافة و غسيل الأنفاق		تشغيل المحطات الانتقالية
	صيانة المحطات الانتقالية		مكافحة و تجميع الحيوانات السائبة
	مكافحة الحشرات		مكافحة القوارض
	أعمال التطهير		تشغيل و صيانة المرمى
	تشغيل و صيانة نظام التتبع الآلي (AVL)		البنود الإنشائية

* المصدر عقد نظافة المدينة المنورة.

ثالثاً مواسم التكتيف علي مدار العام:

تعريف مواسم التكتيف:

تحتضن المدينة المنورة في مواسم التكتيف (ربيع الاول - شعبان - رمضان - ذي القعدة - ذي الحجة) من كل عام أعدادا كبيرة من الزوار الذين يتدفقون عليها من كل حدب و صوب من زيارة مسجد رسول الله و التمتع بالاقامة بمدينته صل الله عليه و سلم، و يحرص المسلمون من داخل و خارج المملكة على أداء الصلوات في المسجد النبوي مثلما هو الحال بالنسبة للمسجد الحرام بمكة المكرمة وبالتوازي مع ذلك ترتفع وتيرة منظومة الخدمات والترتيبات التي أعدتها مختلف الجهات الحكومية في طيبة الطيبة و لتأمين أفضل الظروف لضيوف الرحمن بغية تمكينهم من أداء عباداتهم علي اكمل وجه ترتفع معدلات اداء الجهات الفاعلة في الخدمات العامة لمواجهة الارتفاع الكبير لاعداد السكان بالمدينة بهذه الاوقات من السنة.

اعداد المعتمرين و الحجاج:

يعد الحج الذي يمثل الركن الخامس للاسلام عملية فريدة من نوعها علي مستوي العالم حيث يفد كل عام ما يقارب المليونين و نصف المليون حاج الي مناطق المشعر الحرام خلال ايام معدودة و بنفس المناسك ويتنقلون بين الاماكن المقدسة بنفس الكيفية كما يقوم الاغلب الاعم من هذه الاعداد بزيارة مدينة رسول الله و التمتع بالاقامة فيها قبل و بعد ايام الحج من كل عام، و كذلك مواسم العمرة علي مدار العام حيث بلغ عدد المعتمرين القادمين من خارج المملكة حتى غرة رمضان للعام ١٤٣٥ هـ (٥ ملايين و ٥٠٩ آلاف و ٣٠٤ ألفا) معتمرين، قدم منهم عبر منفذ مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة (مليوناً و ٢٤٠ ألفاً و ٣٣٢)، ما يحتاج ذلك من خدمات لهذه الاعداد من استقبالهم وإسكانهم وتنقلاتهم و اعاشة و نظافة للمرافق العامة بين مكة المكرمة والمدينة المنورة، و من المتوقع ان يتضاعف اعداد الحجاج والمعتمرين خلال الخمس وعشرين سنة المقبلة إلى أكثر من أربعة ملايين حاج واكثر من ١١ مليون معتمر بنسبة زيادة سنوية ١.٤١٪ للحجاج ٣.١٤٪ للمعتمرين.

و لمعرفة و تقدير مدي الاحتياجات و الاستعدادات السنوية للخدمات العامة بالمدن المقدسة يجب دراسة تحليل اعداد الحجاج المعتمرين القادمين سنويا الي المدن المقدسة، و ذلك للوقوف علي مدي كفاءة الموجود

فعليا من خدمات و مدي الاحتياجات المستقبلية لمواكبة الزيادة المطردة في اعداد الزائرين كل عام، وهو الاساس السليم لعملية التخطيط لرفع كفاءة الخدمات لراحة زوار بيت الله الحرام و بيت رسوله الكريم. و الجدول التالي رقم (٣.١) يوضح اعداد الحجاج القادمين الي المملكة العربية السعودية خلال العشر سنوات الاخيرة:

السنوات	الحجاج من الداخل	الحجاج من الخارج	جملة الحجاج
١٤٢٦ هـ	700,603.00	1,557,447.00	2,258,050.00
١٤٢٧ هـ	724,229.00	1,654,407.00	2,378,636.00
١٤٢٨ هـ	746,511.00	1,707,814.00	2,454,325.00
١٤٢٩ هـ	679,008.00	1,729,841.00	2,408,849.00
١٤٣٠ هـ	699,313.00	1,613,965.00	2,313,278.00
١٤٣١ هـ	989,798.00	1,799,601.00	2,789,399.00
١٤٣٢ هـ	1,099,522.00	1,828,195.00	2,927,717.00
١٤٣٣ هـ	1,408,641.00	1,752,932.00	3,161,573.00
١٤٣٤ هـ	600,718.00	1,379,531.00	1,980,249.00
١٤٣٥ هـ	696,185.00	1,389,053.00	2,085,238.00

* المصدر مصلحة الإحصاءات العامة والمعلومات

رابعاً التدابير اللوجيستية لإدارة المخلفات خلال مواسم التكتيف:

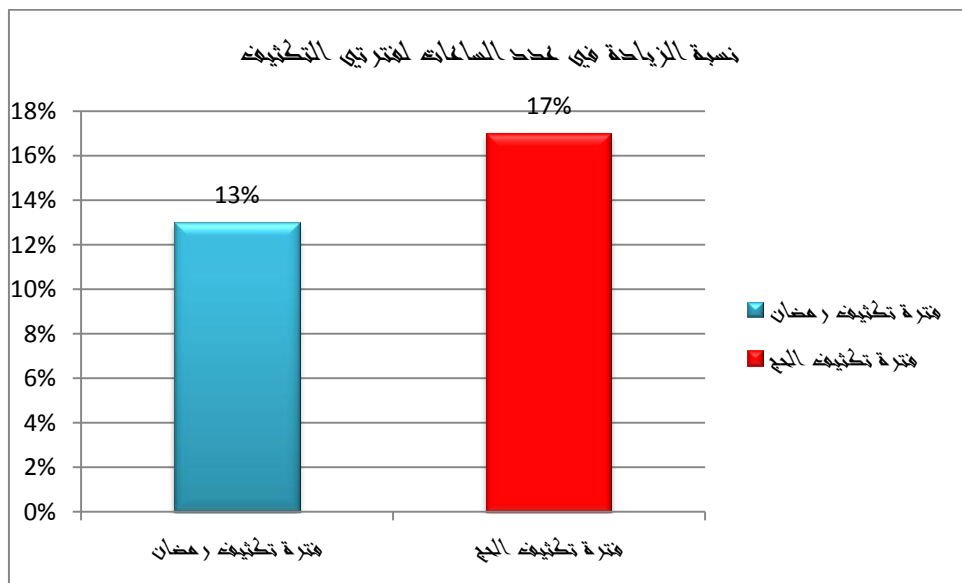
لارتفاع اعداد الحجاج والمعتمرين خلال المواسم الخاصة بالحج و العمرة خلال العام ترتفع في نفس التوقيت الاستعدادات و التدابير اللوجيستية الخاصة بخدمات النظافة بمتوسط ١٥٪ للعمالة و ١٢٪ للأليات المرصودة للقيام بخدمات النظافة و ذلك لرفع اداء عمليات النظافة علي كافة مستويات الخدمات و مجابهة الارتفاع في اعداد السكان خلال هذه الفترات من العام للعمل علي راحة زوار بيت رسول الله صل الله عليه و سلم. وفيما يلي استعراضا لما تقوم به الادارة العامة للنظافة بوكالة الخدمات - امانة المدينة المنورة من جهودات لمواجهة هذه الزيادة من اعداد الزائرين خلال مواسم التكتيف:

العمالة:

يتضح من الجدول التالي اعداد ساعات العمل خلال الايام العادية من العام و مقارنتها باعداد الساعات خلال فترة تكتيف العمرة في رمضان و فترة تكتيف الحج من كل عام حيث يلاحظ من الجدول التالي ان بلدية الحرم او المنطقة المركزية بالمدينة المنورة تخدم علي مدار الساعة طوال ايام الاسبوع و طول العام دون توقف و ذلك لمراعاة اهمية المنطقة الدينية و التي لا تنقطع زيارتها علي مدار العام. جدول رقم (٣.١) يوضح زيادة نسب و عدد ساعات العمل للعمالة خلال فترتي التكتيف:

البلدية	الحرم	العوالي	قباء	العقيق	أحد	العيون	البيداء	مجموع ساعات العمل للفترة	نسبة الزيادة
الفترة العادية	٢٤	١٨	١٨	١٨	١٨	١٨	١٧	132	0%
فترة تكثيف رمضان	٢٤	٢٢	٢٢	١٩	٢١	١٧	١٨	149	13%
فترة تكثيف الحج	٢٤	٢٦	٢٤	٢٢	٢٦	٢١	١٨	154	17%
مجموع ساعات العمل للبلدية	72	66	64	59	65	56	53	435	
% كل بلدية من ساعات العمل	17%	15%	15%	14%	15%	13%	12%		

يتضح من الشكل البياني التالي ان عدد ساعات العمل يترفع بنسبة ١٣٪ في خلال فترة تكثيف رمضان و نسبة ١٧٪ خلال فترة تكثيف الحج.



شكل رقم (٣.٢) نسبة الزيادة في عدد ساعات العمل لفترتي التكتيف

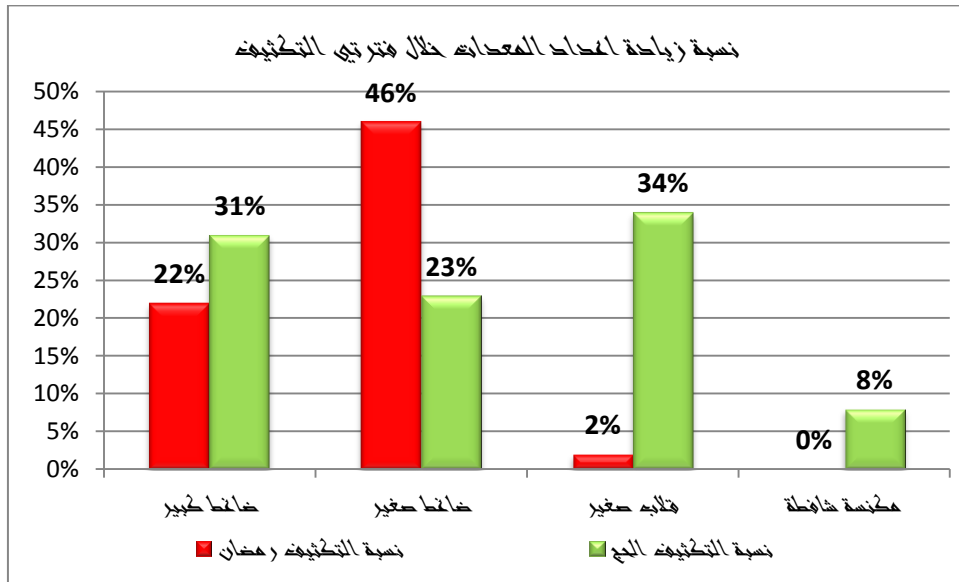
١ - الاليات:

يتضح من الجدول التالي الزيادة في اعداد الاليات العاملة في مجال النظافة خلال ايام فترتي التكتيف من العام و مقارنتها ببعضها حيث يلاحظ من الجدول التالي للاهتمام بزيادة اعداد الضواغط لرفع كفاءة عمليات الرفع الميكانيكي للحاويات علي مدار الساعة.

جدول رقم (٤.١) يوضح نسب زيادة اعداد الاليات خلال فترتي التكتيف:

النوع	نسبة زيادة الاعداد خلال تكتيف رمضان	نسبة زيادة الاعداد خلال تكتيف الحج
ضاغط كبير	22%	31%
ضاغط صغير	46%	23%
قلاّب صغير	2%	34%
مكنسة شافطة	0%	8%
متوسط النسب	9%	14%

يتضح من الشكل البياني التالي ان نسبة زيادة اعداد الضواغط الكبيرة كانت بمتوسط ٢٢٪ في رمضان و ٣١٪ في الحج بينما ترتفع نسبة اعداد الضواغط الصغيرة بمقدار ٤٦٪ في رمضان و ٢٣٪ في الحج و كذلك يتضح من الكشل البياني نسب ارتفاع اعداد القلابات و المكناس للقيام بالخدمات المختلفة لعملية النظافة لرفع الاداء العام لعملية النظافة.



شكل رقم (٤.٢) نسبة زيادة اعداد المعدات خلال فترتي التكتيف

المشاركة المجتمعية وإسهامها في تعزيز السلامة العامة لضيوف الحرمين الشريفين

العقيد الدكتور/ عبدالله بن سعيد ال عبود القحطاني
مدير ادارة البحوث/المديرية العامة للدفاع المدني

مقدمة

تستقبل المملكة العربية السعودية في ظروف استثنائية من حيث الزمان والمكان وكثافة الحشود البشرية اثناء مواسم الحج والعمرة والزيارة الملايين من ضيوف الحرمين الشريفين على مدار العام، كما أنها تحتل مكانة استثنائية على مستوى العالم الاسلامي فهي مهبط الوحي ومعهد الرسالات السماوية وقبله أكثر من مليار مسلم يتوجهون لها في صلواتهم خمس مرات في اليوم والليله، فهي تحتضن الحرمين الشريفين في مكة المكرمة و المدينة المنورة، فضلا عن مكانتها الاسلامية والعالمية في العديد من المجالات منها: المجالات الاقتصادية، الإرث الحضاري، الموقع الاستراتيجي، لهذا كله يتحتم على ابناء هذا الوطن تقدير المسؤولية العظيمة المترتبة على ذلك ، ولا شك ان تلك المسؤولية تتضاعف اهميتها وشرف القيام بها اثناء تقديم الخدمات المختلفة لضيوف الحرمين الشريفين .

ولعل الوسيلة المثلى للنهوض بتلك المسؤولية العظيمة على اكمل وجه هي تفعيل ممارسة منظومة قيم المواطنة وممارستها لدى ابناء هذا الوطن على ارض الواقع، وفي مقدمة تلك القيم قيمة المشاركة المجتمعية، والعمل كفريق واحد وصولا لجعل هذا الوطن الغالي قدوة للآخرين في جميع المجالات، والتصدي لكل ما يخل بالاستقرار والسلامة العامة، والمساهمة بصورة مباشرة أو غير مباشرة في المحافظة على استقراره ورقيه حاضراً ومستقبلاً (آل عبود، ٢٠١١م).

ان قيمة المشاركة المجتمعية وغيرها من القيم، كالتعاون والتطوع والإخلاص وغيرها من منظومة قيم المواطنة الاخرى في حقيقتها سلوك انساني وحضاري يقوم به الفرد لصالح وطنه، أو المكان الذي يعيش فيه، أو حتى المنظمة التي يعمل بها، ومعنى هذا أنها التزام ديني وأخلاقي أكثر من كونها سلوكاً يخضع أو يرتبط بنظام رسمي أو لوائح أو مكافآت مباشرة قال الله تعالى ﴿ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى * وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ﴾ المائدة، آية ٢). وقال تعالى ﴿ ومن تطوع خيرا فان الله شاكرا عليم ﴾ البقرة ١٥٨ . وهذا توجيه صريح من الخالق العظيم للمؤمنين أن يتعاونوا فيما بينهم لما فيه مصلحة مجتمعهم وأمتهم، فقيمة المشاركة والتعاون من أهم وسائل الوقاية العامة من الاخطار والحفاظ على السلامة العامة

والاستقرار العام وذلك من خلال عدم تجاوز الأنظمة والتعليمات ، أو التعدي على الحريات والممتلكات سواء خاصة أو عامة (كاره ، ١٩٩٠م) .

مشكلة البحث

تعد قيمة المشاركة المجتمعية من اهم صور اسهام افراد المجتمع في تحقيق السلامة العامة بل الأمن بمفهومه الشامل والوقاية من الأخطار وكافة مصادر التهديد الأخرى للإنسان والممتلكات ، حيث تصبح هذه القيمة مع منظومة قيم المواطنة الأخرى سياقاً منيعاً لحماية الضرورات الخمس للإنسان ، بل ولتحقيق الرفاهية والتطور في جميع مجالات الحياة.

إلا أن المتأمل للواقع المعاصر يجد أن ممارسة القيم في الدول العربية والإسلامية عامة، والخليجية خاصة تعاني من أزمة نتيجة انتشار قيم وسلوكات مخلة بالأمن ومعوقة للتنمية في أبعادها كافة منها: عدم التقيد بالنظام، الإتكالية وعدم المشاركة، والسلبية والإنهزامية واللامبالاة وغيرها (غبان، ٢٠٠٩، ص٥٨). وقد أشار العثيمين إلى أن المجتمع السعودي عرف التطوع، وأنه قيمة أصيلة فيه من منطلقات دينية وإنسانية واجتماعية وثقافية، ولكنه ما زال فردي الأداء، عفوي التوجه، إغاثي الهدف، وهذه الصفات معوقات معتبرة في سبيل الوصول للعمل التطوعي المنظم. (العثيمين ١٤٢٨هـ).

كما لوحظ أن الأدبيات عند حديثها عن المسؤولية الاجتماعية تنصرف إلى معنى شراكة القطاع الخاص مع القطاع الحكومي ، كما أنها تركز على جوانب غير أمنية وهذا مفهوم ضيق، فالمشاركة الاجتماعية عبارة عن تضافر جميع جهود المجتمع الحكومية والاهلية ، وكذلك الخاصة ذات العلاقة مع أجهزة اومؤسسات الدولة للوقاية من الأخطار المختلفة ، وتعزيز سلامة وأمن المجتمع والمحافظة عليه، أو ما يُمكن أن يطلق عليه التكامل المؤسسي ، فافتقاد هذا التكامل وإن كان غير مقصود يقوّض ويعيق الجهود التي تقوم بها المؤسسات التعليمية وأجهزة الدولة الأخرى في جميع المجالات ، وقد تكون سبباً في انتشار الفوضى وزعزعة الاستقرار والسلامة العامة " (الباز، ٢٠٠٧م).

كما توصلت دراسة دكتوراه عن مستوى قيم المواطنة لدى الشباب وإسهامها في تعزيز الأمن الوقائي إلى نتائج مهمة منها: أن مستوى الجانب السلوكي لقيمة المشاركة الاجتماعية وقيمة النظام لدى عينة البحث ضعيفة (آل عبود، ٢٠١١م).

وبالرغم من ذلك الواقع فان الباحث يرى ان اسس وعوامل تفعيل هذه القيمة واللّه الحمد متجذرة في نفوس ابناء هذا الوطن الغالي، ولاستثمارها على ارض الواقع بصورة ايجابية لا يتطلب سوى تضافر جميع مكونات المواطنة (الدوله بجميع اجهزتها ومؤسساتها، مؤسسات القطاع الخاص، المواطن) للعمل سويا لخلق المناخ الملائم لجعل هذه القيمة مع بقية منظومة القيم الأخرى تمارس على ارض الواقع بدافع الرقابة الذاتية الممزوجة بشعور الفخر والاعتزاز اثناء القيام بذلك خدمة للوطن وللمصلحة العامة. فهناك نماذج مشرفة تمارس قيمة المشاركة على ارض الواقع بهدف خدمة ضيوف وزوار الحرمين الشريفين على مدار

العام مثل : مشروع تعظيم بيت الله الحرام القائمين عليه كوكبة من شباب هذا الوطن، المتطوعين لدى أجهزة ومؤسسات الدولة ،كالدفاع المدني ووزارة الصحة وغيرها من الجمعيات الخيرية المختلفة .

لذا فان مشكلة هذا البحث تتضح من خلال الاجابة على التساؤل الرئيس التالي : **ما مدى اسهام قيمة**

المشاركة الاجتماعية في تعزيز السلامة العامة لضيوف الحرمين الشريفين .

أهداف البحث

يهدف هذا لبحث الاتي :

١- التعرف على اهمية قيمة المشاركة المجتمعية ومدى اسهامها في تحقيق الامن والسلامة بمفهومها الشامل .

٢- التعرف على الدوافع للقيام بالمشاركة المجتمعية من قبل الانسان تجاه مجتمعه ووطنه.

٣- التعرف على صور ممارسة قيمة المشاركة المجتمعية بشكل عام وفي مواسم الحج والعمرة والزيارة اوفي حالات الطوارئ والأزمات .

رابعا :أهمية البحث

تكمن أهمية هذا البحث في أهمية موضوعه بجانبه : قيم المشاركة المجتمعية لدى المواطن ، واستثنائية الزمان والمكان وكثافة الحشود البشرية في مواسم الحج والعمرة والزيارة. ومن هنا فإن أهمية هذه الدراسة تتضح في الآتي :

الأهمية العلمية : تكتسب هذه البحث أهميته من خلال تناوله مفهوم قيمة المشاركة المجتمعية لدى المواطن سيما اثناء استقبال ملايين الحجاج والمعتمرين والزوار ، نظرا لكون السلوك العملي لقيمة المشاركة المجتمعية من قبل المواطن تعد مساهم وشريك أساسي في مجال تحقيق التنمية بمفهومه الشامل في جميع المجالات وفي مقدمة ذلك تحقيق السلامة العامة للانسان من خلال تفعيل الجانب السلوكي لهذه القيمة، كما نامل ان يساهم هذا البحث في اثناء المحتوى العلمي والمعرفي لدى المكتبات بمعلومات عن هذا الموضوع المهم على كافة المستويات.

الأهمية العملية : تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال الوقوف جانب من الواقع الفعلي للممارسة السلوكية لقيم المواطنة ومنها قيمة المشاركة المجتمعية لدى كافة شرائح المجتمع، ليتم على ضوء ذلك تحديد الآليات المناسبة لتفعيلها على ارض الواقع ، وصولا إلى ممارستها بتلقائية ورقابة ذاتية كسلوك حضاري يتشرف الجميع القيام به، على أساس مبدأ هام وهو أن مصلحة الجميع تتحقق تحت مظلة المصلحة العليا للوطن ، باعتبار ذلك هدفا وغاية سامية للحفاظ على كيان الوطن الغالي شامخاً عزيزاً محافظاً على هويته وتقدمه واستقراره وجعله قدوة امام الآخرين في جميع المجالات .

مفاهيم ومصطلحات

٢/٨ المشاركة : توجد هناك مرادفات لهذا المفهوم في العديد من المراجع الادبية سواء العربية او الانجليزية مثل : المشاركة المجتمعية، والشراكة المجتمعية ، والمسؤولية المجتمعية ، كما لا يوجد هناك إجماع على تعريف محدد لها، إلا إن أبلغ ما عبر عن أهمية المسؤولية الاجتماعية ما ذكره " الخوالدة(١٩٨٧م) حيث قال: إن المسؤولية الاجتماعية تعني النهوض بالأمانة " ص١٢٥ .
كما " عرفها الحارثي(١٩٩٥م) بأنها: إدراك ويقظة الفرد ووعي ضميره وسلوكه للواجب الاجتماعي والشخصي" ص٩٨ .

فالمشاركة الاجتماعية عبارة عن تضافر جميع جهود المجتمع الحكومية والاهلية ، وكذلك الخاصة ذات العلاقة مع أجهزة او مؤسسات الدولة للوقاية من الأخطار المختلفة ، وتعزيز سلامة وأمن المجتمع والمحافظة عليه .

٢/٢ الوقاية : تعريف الوقاية في الاصطلاح كما ذكره أبو حسان (١٩٨٧م) " بأنها : كل عمل أو إجراء يؤدي إلى التقليل أو الحد من الشروط والظروف التي تؤدي بالأفراد إلى اتباع سلوكيات إجرامية، أو القيام بأعمال تُعدّ قانوناً أو عرفاً سلوكيات منحرفة أو شاذة " ص١٢٦ .

ويعرفها (ال عبود، ٢٠١١م) بأنها: مجموعة الإجراءات والاحتياطات ، وكل ما من شأنه ضمان توفير الطمأنينة والسلامة للضرورات الحياتية للإنسان ، ولبقية احتياجاته المادية والمعنوية الأخرى ووقايتها من أي مصدر تهديد أو خطر ، من خلال التعاون المتبادل والمثمر مابين الفرد والمجتمع وأجهزة الدولة المختلفة .

٢/٣ الاخطار : هي كل ما يهدد السلامة والاستقرار والسكينة العامة للضرورات الخمس للإنسان او الممتلكات العامة والخاصة سواء بوقت السلم او الطوارئ.

أهمية قيمة المشاركة المجتمعية

يشار إلى مفهوم المشاركة بمصطلح " السلوك الحضاري " باعتبار هذا السلوك من متطلبات المواطنة، ومظهر من مظاهر الشعوب المتقدمة ، فهي تعني المشاركة البناءة في إدارة أمور الوطن والمحافظة على سلامته وسمعته في جميع الظروف ، وتقديم المقترحات وكل ما من شأنه تحقيق السلامة العامة والوقاية من الاخطار وتحسين الأداء والإنتاجية في جميع المجالات (محارمة، ٢٠٠٨م).

كما انها ممارسة سلوكية تنبع من رقابة الضمير بدافع ديني وأخلاقي عند القيام بأي نشاط في اي زمان ومكان ، يكون منبع ذلك الخوف والحياء من الله تعالى، بإيمان جازم لا يختلجه شك ولا يعتريه وهم ، فيكون الإنسان محاسباً لنفسه في سلوكه بأن يراعي السلامة والمصلحة العامة ولا يخل بالأنظمة والقوانين أو يعتدي على حقوق الآخرين ، فهذه الرقابة من أهم بل أقصى درجات الوقاية وأعلى مستويات السلامة العامة (بوساق، ٢٠٠٢م) .

نظراً لأهمية هذه القيمة فقد ذكر الكثير من الباحثين العديد من الجوانب المهمة لهذه القيمة في تحقيق مبدأ (السلامة والتنمية مسئولية الجميع) للإنسان والوطن، ولتوضيح ذلك نشير للاتي :

١. تعد قيمة المشاركة احد الأركان المهمة التي تقوم عليها المواطنة فقد أشار العديد من الباحثين أن المواطنة تتضمن ركنين أساسيين هما: المشاركة والمساواة ، لذا فإن المشاركة ليست قيمة مجردة .
٢. هي مفهوم يحمل معاني ومضامين تقوم على الممارسة العملية للمواطن على أرض الواقع كفعل يومي متصل لا يمارس بشكل عشوائي، إنما يمارس من خلال مرجعية قيمية أو قانونية معتبرة (عبيد، ٢٠٠٦م).
٣. تسهم في جهود الوقاية من الأخطار وكافة السلوكيات المنحرفة او الإهمال لتتكامل مع جهود مؤسسات وأجهزة ومؤسسات الدولة، كما تنمي الشعور بالانتماء لدى المواطن تجاه وطنه ويرفع من مستوى ممارسته لمنظومة القيم الأخرى من ناحية أخرى (البيالي، ٢٠٠٨م).
٤. تعد فريضة إجتماعية ومسؤولية عامة، يقع إثم التقصير فيها أو التفريط بها على الأمة جمعاء، ما يتعين على الجميع التعاون للقيام بها للوصول إلى القدر اللازم من التوازن الذي يحفظ البناء الاجتماعي سليماً ومستقراً ومتكاملاً (عمارة، ٢٠٠٥م).
٥. تعد الممارسة الفعلية لقيمة المشاركة على أرض الواقع شرفاً للإنسان كونه وسيلة لخدمة الوطن والمجتمع ، كون الشرف الحقيقي في هذا السياق يكمن في القيام بالأعمال الصالحة والنبيلة حباً لها لذاتها كونها تخدم المصلحة العليا للوطن، وليس من أجل أي مكافآت أو مناصب عرضية.
٦. إن رقابة الضمير هي جوهر قيمة المشاركة التي تهدف الى الوقاية من كافة مظاهر الإخلال السلامة العامة بل بالأمن بمفهومه الشامل ، فهي تسمو بالإنسان عن أي رقابة دنيوية أو أي من مغريات الحياة الأخرى ، لاسيما إذا كانت هذه الرقابة مبنية على عقيدة وأخلاق .
٧. للمشاركة المجتمعية فوائد نادرة وخاصة فريدة يتضح ذلك من خلال الاستفادة من الانتشار الطبيعي والتلقائي لافراد المجتمع في كل أجزاء ومناطق الوطن وفي مختلف الظروف الزمانية والمكانية وعلى مدار الساعة ، مما يسهل الإحساس والملاحظة لأي سلوك يهدد السلامة والمصلحة العامة، وهذا الأمر يشكل قيمة حاسمة في مجال الوقاية بمفهومها الشامل ، بل وفي المكافحة لاحقاً.

ويمكن تلخيص أهمية المشاركة المجتمعية للمواطن تجاه أجهزة ومؤسسات الدولة لاسيما في

المواسم المهمة كمواسم الحج والعمرة والزيارة او في حالات الطوارئ والأزمات في الجوانب الآتية:

١. سد النقص الحاصل في تشكيلات البشرية لأجهزة ومؤسسات الدولة التي تقدم خدماتها لضيوف الحرمين الشريفين في جميع المجالات .
٢. الاستفادة من خبرات وتخصصات افراد المجتمع المختلفة التي قد لا يمكن توفرها مجتمعة لدى جهة واحدة .
٣. إتاحة فرصة للتقرب إلى الخالق ﷻ، بغية الأجر والثوبة من الله من خلال تقديم الخدمات المختلفة لضيوف الحرمين الشريفين في جميع المجالات التوعوية والإرشادية والإنسانية .
٤. العمل على تحسين الخدمات المقدمة اثناء مواسم الحج والعمرة والزيارة في جميع المجالات

٥. مساندة العمل الحكومي عن طريق رفع مستوى وجودة الخدمة لاسيما في حالات الطوارئ والمواسم المهمة كمواسم الحج والعمرة والزيارة .
٦. توفير خدمات قد يصعب على الإدارة الحكومية تقديمها لما تتسم به اعمال المشاركات المجتمعية من مرونة وقدرة على الحركة السريعة.
٧. تخلق المشاركة المجتمعية ظروف مناسبة لجلب خبرات من منظمات متخصصة في الداخل والخارج، لما تتمتع به سهولة ومرونة في الاجراءات .
٨. تنمية الشعور لدى الجميع بأن مسؤولية تحقيق الأمن والسلامة، بل والتنمية بمفهومها الشامل تقع على الجميع ولمصلحة الجميع .
٩. ترسيخ مبادئ مهمة منها : المسؤولية المشتركة نحو تحقيق الصالح العام وأن المصلحة الخاصة تأتي ضمن المصلحة العامة.
١٠. تنمية الشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء لهذا الوطن الذي يعد البيت الكبير للجميع، وله خصائص استثنائية لا يوجد لها مثل في البلدان الإسلامية الأخرى ، ترتب على ذلك اهمية الاهتمام بمنظومة قيم المواطنة على ارض الواقع وفي مقدمة ذلك المشاركة المجتمعية لدى جميع ومكونات هذا الوطن الغالي، لاسيما في ظل المقومات المهمة لهذا الوطن ومنها :
 - ١ - اصطفاء الله مكة بلداً حراماً منذ خلق السموات والأرض، فقد جاء عن ابن عباس رضي الله عنهما قال : قال النبي ﷺ يوم فتح مكة : " لا هجرة، ولكن جهاد ونية، وإذا استنفرتم فانفروا، فإن هذا بلد حرمه الله يوم خلق السموات والأرض، وهو حرام بحرمة الله إلى يوم القيامة " (صحيح البخاري، باب لا يصح القتال بمكة ح ١٧٣٧) .
 - ٢- يحتضن هذا الوطن الحرمين الشريفين بمكة المكرمة والمدينة المنورة التي فيها قبر الرسول ﷺ وصحابته الكرام ، وكذلك قبلة ما يزيد عن مليار مسلم موزعين على كافة أنحاء المعمورة، يتوجهون إليها في اليوم والليلة في صلواتهم الخمس ، كما تستقبل الملايين على مدار العام لأداء الركن الخامس من أركان الإسلام، وزيارة المدينة النبوية (الشريفة، ٢٠٠٥م).
 - ٣ - تعتبر جزيرة العرب المهدي المبكر لمشارق النور، فهي دار الإسلام ومهبط الوحي على الأنبياء العرب الأوائل ، منذ رسالة أبي الأنبياء إبراهيم وابنه إسماعيل عليهما السلام ، كما اصطفى الله الرسول محمد ﷺ فيما بعد ليكون خاتم الرسل، وجعل رسالته خاتمة الرسالات، بلسان عربي مبين، دستورها القرآن الكريم والسنة المطهرة في جميع مجالات الحياة دون استثناء، مع تبني الإسلام للأخلاق الكريمة والقيم الإنسانية السوية في أي مجتمع أو ديانة سابقة (الركابي ، ٢٠٠٨م) .
 - ٤- هناك خصوصية مكانية وثقافية وتاريخية واقتصادية للمملكة العربية السعودية في أنظار الشعوب الإسلامية، بل والعالم أجمع ، تحتم على مواطني هذه الدولة لاسيما الشباب النهوض بأمانتهم ومسؤولياتهم العظيمة تجاه الآخرين ، بكل عزيمة وإخلاص واقتدار في جميع مفاصل الحياة، وفي مقدمة ذلك تهيئة الأماكن المقدسة لملايين المسلمين لأداء الحج والعمرة والزيارة على مدار العام وفي جميع الظروف والأوقات ، مما يحتم تضافر الجهود بين أطراف المواطنة ، لتوفير مناخ يسوده الأمن والسلامة والاستقرار لوطن

منفتح على العالم ولمواطنين مؤهلين ليتعاملوا مع جميع الأجناس البشرية بصورة يومية ومباشرة (الركابي، ٢٠٠٥م).

٦- إن قدر المملكة العربية السعودية أن تكون بلداً مفتوحاً أبداً ، ليس بسبب العولمة وتقنية الاتصالات والمعلومات والانفتاح على الآخر ، فهذه ظواهر حديثة ، بل جاء بموجب نص قرآني محكم، غير متشابه أو منسوخ قال الله تعالى: ﴿ وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴾ (سورة الحج ، آية ٢٧) (المرجع السابق).

إن هذه المسؤولية التاريخية التي لا يوجد لها مثيل في العالم ، فقيام كل طرف بمسؤولياته ومهامه الوطنية يحتم الوصول إلى مناخ اجتماعي يحث الجميع على ممارسة منظومة قيم المواطنة، وفي مقدمة ذلك قيمة المشاركة المجتمعية الايجابية الهادفة لتحقيق المصلحة العليا للوطن والأمة على أسس العقيدة السمحة والأخلاق والمبادئ الإنسانية الكريمة ، بصورة تجعل الجميع يحرصون على ذلك ويفخرون به ، بل ويجعلون هذا الوطن كسابق عهده مصدر إشعاع نور للإنسانية جمعاء وقدوة تأوي أفئدة الناس إليه من جميع أقطار المعمورة .

دوافع المشاركة المجتمعية وبقية القيم الأخرى :

تتعدد وتختلف الدوافع التي تجعل الانسان يمارس قيمة معينة ومنها قيم المشاركة المجتمعية كما يتضح من الاتي :

١. **دوافع دينية:** وهذه نابعة من العقيدة الدينية، فالتربية الإسلامية التي نشأ عليها الفرد وترعرع فيها تلعب دوراً كبيراً في توجيهه إلى أعمال الخير، والفرد يكتسب تلك القيم النبيلة والأخلاق السامية جراء تأثير مؤسسات التنشئة الاجتماعية التي يمر بها خلال حياته ابتداء من الدائرة الأولى وهي الأسرة وصولاً إلى المجتمع ومروراً بمؤسسات الدولة المختلفة .
٢. **دوافع نفسية:** منبعها حب الخير للآخرين، والرغبة أحياناً في بذل النفس لتحقيق السعادة لهم، كما أنها أيضاً تنبع من محاولة الإنسان إرضاء ذاته بتلبية الحاجات الخمس (الحاجات الفسيولوجية، حاجات الأمان الاجتماعية، الحاجة للتقدير، الحاجة لتحقيق الذات).
٣. **دوافع اجتماعية** نابعة من وعي الإنسان بأنه جزء من مجتمعه، وأن أي قصور أو تدني جودة الخدمات المقدمة من مؤسسات المجتمع فإن المستفيد الأول أو المتضرر منها هو الإنسان نفسه.
٤. **دوافع إقتصادية:** وهذه الدوافع لا تخص المؤسسات فقط، بل والأفراد أيضاً إذ إن أي تأثير اقتصادي إيجابياً أو سلباً سيكون مرده على الإنسان نفسه ، ثم على بنية المجتمع الأساسية التي لا يمكن أن تقوم كما يتمناه الإنسان إلا بتوافر المال الداعم لها .
٥. **دوافع الانتماء وحب الوطن :** ويعد هذا الدافع من اهم الامور التي تجعل لقيمة المشاركة المجتمعية، وغيرها من القيم اثري ايجابي ملموس على ارض الواقع، فقيمة حب الوطن والإخلاص له من القيم الفطرية التي أقرتها الأديان السماوية المختلفة والمبادئ الإنسانية السوية.

٦.

صور وأمثلة لقيمة المشاركة

تتعدد صور المشاركة المجتمعية للمواطن اثناء سلوكه اليومي اينما كان تواجد او نشاطه منها ما يلي:

١- تحمل المسؤولية :

يمكن تقسم مسؤوليات المواطن في مجال الوقاية من الأخطار والسلوكات المنحرفة في المجتمع إلى ما

يلي:

أ- المسؤولية الشخصية :

تسهم المسؤولية الشخصية لدى المواطن في مجال تحقيق مفهوم السلامة والوقاية من الانحراف والأخطار

المهددة لحياة الانسان او الممتلكات العامة او الخاصة من خلال العديد من الممارسات المسؤولة منها :

* يعتبر الفرد مطالباً في هذا المجتمع كغيره من المجتمعات ، باتخاذ ما يلزم من احتياطات شخصية لحماية الضرورات الخمس وهي : الدين، النفس ،، العقل، المال ، العرض، وسائر الحقوق الأخرى مادية أو معنوية، فمثلاً : العمل على تأمين الممتلكات الخاصة بصورة مناسبة وعدم إهمالها، لعدم تشجيع أو إعطاء الفرصة للمجرم لارتكاب جريمته ، كذلك التقيد بشروط وتعليمات السلامة والحماية، كتعليمات وأنظمة الدفاع المدني بتجنب الزحام اثناء أداء الحج او العمرة أو الزيارة، كذلك تعليمات الاجهزة الأخرى مثل : المرور، الصحة وغيرها .

* مسؤولية الفرد الشخصية تحتم عليه تربية أبنائه تربية سوية تجنبهم السلوكات المنحرفة ، كذلك مسؤوليته عن حماية وسلامة بيئته الخاصة والعامة والمحافظة على نظافتها، إضافة للمحافظة على سلامة الممتلكات، وسائر المرافق العامة بشتى أنواعها، وعدم العبث بها على اعتبار ذلك حق يملكه الجميع ، لا يجوز العبث أو الاستهتار به (الباز، ١٩٩٥م).

ب- المسؤولية الاجتماعية :

تنبع قيمة المسؤولية الاجتماعية في مجال الوقاية من الأخطار ومكافحتها ، من حقيقة أن المجتمع الإنساني بشرائه المختلفة أن يمارس سلطته في مجال الوقاية من الانحراف والجريمة والأخطار كافة طبيعية كانت أو صناعية، من خلال ممارسة الضبط الاجتماعي على أفراد الذين يحاولون الخروج على عاداته وقيمه ونظامه.

ج- المسؤولية القانونية أو النظامية :

يتمثل هذه الصورة في تجاوب الجمهور مع مؤسسات وأجهزة الدولة المختلفة ، في تطبيق الأنظمة واللوائح والتعليمات والقوانين ، حيث تسن هذه القوانين والأنظمة في الدولة لخدمة المجتمع وتحقيق أمنه واستقراره ، وتنظيم سلوكياته ، وبيان شروط ممارسته لأنشطته المختلفة بصورة تهدف إلى وقاياته من الأخطار أياً كان مصدرها سواء بشرية أو صناعية أو حتى طبيعية ، وسواء كانت هذه الأنظمة والقوانين السائدة مكتوبة أو عرفية ، ومن المهم أن يكون التقيد بهذه الأنظمة والتعليمات ، بدافع الاقتناع الشخصي للإنسان ، كون العقوبات بشتى أنواعها وإن كانت ضرورية للحد من مخالفة النظام أو ارتكاب الجرائم ، إلا أنها ليست كافية كما أنها ليست هدفاً في حد ذاتها ، ويبقى الأمل في تحقيق مفهوم الوقاية ، وتجنب مخالفة الأنظمة والتعليمات والتعدي على حقوق الآخرين من خلال إذكاء روح الفضيلة، وممارسة القيم

النبيلة لدى الإنسان فردا وجماعات كقيمة المشاركة المجتمعية المبنية على الإيمان الراسخ بهذه القيم حتى يتحقق الأمن الوقائي بمفهومه الشامل والتنمية التي تخدم الجميع ، فإن غاب الإيمان بهذه القيم فلا أمن ولا تنمية (محب الدين، ٢٠٠٦م).

د - الإبلاغ عن سلوك منحرف :

إن تقديم المعلومات اللازمة عن ذلك في الوقت المناسب يسهل ويختصر الوقت في مباشرة المخالفة المهددة للسلامة العامة ومعالجتها بصورة سليمة ، فالإبلاغ عن أي سلوك منحرف أو خطر ما ، يمثل قيمة من قيم المواطنة الكاملة ، وأحد الأنشطة الإيجابية للمواطنة التي يمكن أن يشارك بها المواطن تجاه حفظ الأمن والوقاية من الأخطار.

هـ- **الدعوة إلى المعروف والنهي عن المنكر** والتواصي بالحق والحث عليه مدعاة لتضامن المجتمع لتحقيق المصلحة العامة ومقاومة الفساد وإزالة عوامل الغواية والإغراء لارتكاب الجريمة. ولعل ذلك يتضح من حديث المصطفى ﷺ : "من رأى منكراً فليغيره بيده ، فإن لم يستطع فبلسانه ، فإن لم يستطع فبقلبه، وذلك اضعف الإيمان الحديث" (صحيح مسلم، الجزء الأول، ص ٦٩، ح ٤٩). فالخطاب هنا موجه إلى أمة محمد ﷺ كافة، وهو أمر بعدم السكوت عن مظهر يخل بالسلامة العامة والاستقرار في المجتمع الإسلامي. .
و- **الإدلاء بالشهادة** : تعتبر الشهادة ذات قيمة مهمة من صور المشاركة ، فهي مظهر من مظاهر التكافل الاجتماعي بين الأفراد في المجتمع المسلم وسائر المجتمعات المتحضرة، فحينما يتعرض أحد أفراد المجتمع للاعتداء بأي صورة من الصور، ويكون هناك من شاهد أو علم بوقوع ذلك وتطوع بالإدلاء بشهادته، فسيكون لمشاركته دور كبير في التعامل مع الموقف ومنع التعدي على حريات وحقوق الآخرين، فضلاً عن احتمال أن تكون تلك الشهادة هي الدليل الوحيد لإسناد التهمة للمتهم أو تبرئته. إن حكم الإدلاء بالشهادة في الشريعة الإسلامية فرض عين على كل من تحملها متى دعي إليها، قال تعالى: ﴿وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ، وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ﴾ ٢٨٣سورة البقرة. فالمشاركة بأداء الشهادة مؤثر قوي لوعي أفراد المجتمع وتكاتفهم، ودليل على قوة التماسك الاجتماعي وقدرة الضبط الاجتماعي في المجتمع.

ز- **التدخل المباشر من المواطن لمواجهة صاحب السلوك منحرف والعمل على إيقافه عن تنفيذه** بصورة تزامن بالتنسيق مع الجهات المعنية، لسهولة هذا التنسيق في عصر الاتصالات والتقنية ، ويلعب الوازع الديني والعقدي والوطني دوراً كبيراً في تحريك وممارسة مثل هذه القيم لدى الجمهور في مثل هذه المواقف ، ففي الإسلام نسترشد بما ورد في صحيح البخاري من حديث أنس بن مالك ﷺ قال : قال الرسول ﷺ قال "انصر أخاك ظالماً أو مظلوماً ، قالوا : يا رسول الله هذا نصره مظلوماً فكيف نصره ظالماً ؟ قال : تأخذ فوق يديه" (البخاري، باب المظالم، ٤٤٤٤). لذا فإن من يمتنع عن القيام بدوره الإيجابي في الوقاية من الجريمة بمفهومها الشامل سواء بصورة مباشرة أو غير مباشرة، فإنه يحاسب ، بل يعاقب بعقوبة تعزيرية، كمن يقوم بايواء المجرم أو التستر عليه ، لحديث الرسول ﷺ كما جاء في صحيح مسلم : " المدينة حرام ما بين غير إلى ثور، فمن أحدث فيها حدثاً أو أوى محدثاً فعليه لعنة الله والملائكة والناس أجمعين " (مسلم، ١٣٧٤، ج٢).

النتائج والتوصيات :

مما سبق يتضح عدد من النتائج منها :

١. بالرغم أن اجهزة ومؤسسات أي دولة هي المسؤولة الاولى عن تحقيق الامن والتنمية بمفهومها الشامل، إلا انها لا تستطيع تحقيق ذلك على الوجه المطلوب لوحدها ، لان ركيزة النجاح لهذه الأجهزة تعتمد على مدى ممارسة قيمة المشاركة المجتمعية والتعاون ما بين افراد المجتمع وتلك الاجهزة ،وتحمل الجميع المسؤولية الاجتماعية بصورة مشتركة لخدمة الانسان وتعزيز الأمن والوقاية من الجريمة والأخطار التي تهدد سلامته وممتلكاته جنباً إلى جنب مع مؤسسات الدولة المختلفة .
٢. تعد قيمة المشاركة المجتمعية للمواطن في غاية الاهمية حيال تكامل الجهود وتضافرها لتحقيق الامن والتنمية بمفهومها الشامل، الا ان تلك القيمة تزداد اهمية وممارستها تصبح شرفاً وواجباً اثناء استقبال ملايين الحجاج والزوار الذين جاءوا من كل فج عميق لأداء الحج او العمرة او الزيارة
٣. تعد قيمة المشاركة احدى قيم المواطنة التي تعتبر وسيلة في غاية الأهمية ، هدفها الأساسي تحقيق الحياة المستقرة المبنية على التوازن ما بين المصلحة الخاصة والعامة سواء في حالات السلم أو الطوارئ ، فبقدر تحقق ذلك من عدمه يمكن القول إن هذه الدولة متقدمة أم لا في مجال استثمار القيم لتحقيق الأمن والسلامة والتنمية والتطور بمشاركة الجميع .
٤. المشاركة الاجتماعية المشار لها تمثل احد القيم الأساسية التي يقوم عليها أي مجتمع متحضر، فهي تسهم بدور فعال وأساسي في توازن الحياة بين الانضباط والانفلات ، وبين الحياة السوية والمنحرفة ، والمصلحة الخاصة والعامة ، فهي من اهم وسائل تعزيز الأمن والسلامة الوقائية للوطن والمواطن ومكتسباته على مختلف المستويات .
٥. اهمية الوعي لدى كافة شرائح المجتمع بأهمية قيمة المشاركة المجتمعية المبنية على المعرفة والعلم والتربية ، من خلال التطبيق العملي لها على مبادئ وقيم منها : النظام ، الإنتاج الابتكار والتطوير ، الموضوعية ، الأمانة ، الإخلاص، السلامة العامة مسؤولية الجميع وغيرها من القيم الأصيلة التي تدفع الإنسان إلى عمارة الأرض ونشر الأمن والاستقرار والتنمية المستدامة ، حتى يصبح الفرد عضواً فاعلاً إيجابياً اينما كان تواجد ونشاطه .

التوصيات

من خلال ما ورد في محتويات هذه الورقة وما توصلت اليه من نتائج يوصي الباحث بالاتي :

١. العمل على إنشاء هيئة تضم جميع الجهات المهمة بالمشاركة المجتمعية مثل (مشروع تعظيم بيت الله الحرام التابع لمقام اماره مكة المكرمة (شباب مكة)، الجمعيات الخيرية والتعاونية، المتطوعين لدى الاجهزة ومؤسسات الدولة الاخرى ومنها : الدفاع المدني، الهلال الاحمر وغيرها .

٢. الاسراع في اعداد نظام ولوائح تنظيمية للهيئة المشار لها في الفقرة (١) ليصبح العمل بها مؤسسي ينتج عنه انشاء قاعدة بيانات وخبرات وطنية في هذا المجال للاستفادة منها في المواسم المهمة او في حالات الطوارئ.
٣. التوعية الشاملة من قبل جميع الجهات المختصة حيال اهمية ممارسة القيم ومنها المشاركة الاجتماعية حيال تقدم وازدهار واستقرار وسلامة الانسان والممتلكات في جميع المجالات ،حيث يتحمل الجميع مسؤولية تنفيذها وتبني متابعتها بما يحقق تعزيز مبدأ (السلامة والتنمية مسئولية الجميع) .
٤. الاهتمام بتربية النشئ وتحمل جميع الاطراف مسؤولياتها (الاسرة، المسجد، المدرسة، الإعلام، مؤسسات وأجهزة الدولة الاخرى) تجاه توضيح المكانة الاستثنائية لوطنهم في المجالات التالية : (المكانة الاسلامية، الامكانات الاقتصادية، الموقع الاستراتيجي، الارث الحضاري والإنساني وغيرها)، مما يخلق لدى لنفوس الفخر والاعتزاز بالانتماء لهذا الوطن امام الامم والشعوب الاخرى .

المصادر

أولاً : المصادر

١. القران الكريم .
٢. السنة النبوية الشريفة .

المراجع

٣. أنيس ، إبراهيم وآخرون (١٩٧٩م). المعجم الوسيط ، ط ٢ ، القاهرة : مجمع اللغة العربية.
٤. الباز، راشد بن سعد (٢٠٠٧م). "الشراكة المجتمعية بين مؤسسات المجتمع والأجهزة الأمنية"، بحث (منشور) ، الرياض : أمانة مجلس التعاون لدول الخليج العربية .
٥. البخاري، محمد بن إسماعيل (١٩٨٧م)، صحيح البخاري، بيروت : دار اليمامة .
٦. بدوي ، أحمد زكي (١٩٩٢م). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت : مكتبة لبنان .
٧. بوساق ، محمد بن المدني (٢٠٠٢م). اتجاهات السياسة الجنائية المعاصرة والشريعة الإسلامية، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، مركز الدراسات والبحوث.
٨. الحارثي، زايد بن عجير(١٩٩٥م). المسؤولية الشخصية لدى الشباب السعودي وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة مركز البحوث التربوية ، جامعة قطر: عدد(٧)، ص ص ٩١-١٣٠.
٩. أبو حسان ، محمد(١٩٨٧م). أحكام الجريمة والعقوبة في الشريعة الإسلامية ، الأردن: مكتبة المنار .
١٠. الخوالدة، محمد محمود(١٩٨٧م). "مفهوم المسؤولية عند الشباب الجامعي في المجتمع الأردني ودعوة لتعليم المسؤولية في التربية المدرسية"، المجلة العربية للعلوم الإنسانية ، جامعة الكويت :
١١. عبيد ، منى مكرم(٢٠٠٦م). المواطنة. مفاهيم الأسس العلمية للمعرفة ، القاهرة:المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، عدد ١٥.

١٢. البيالي ، يوسف بن صياح (٢٠٠٧م). تطور المجتمع المدني وأثره على الأمن الوطني في المملكة العربية السعودية ،رسالة دكتوراه (غير منشورة)، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
١٣. عمارة،محمد(٢٠٠٥م). الإسلام وحقوق الإنسان ضرورات ..لا حقوق، ط١، مصر: دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة .
١٤. ال عبود، عبدالله بن سعيد (٢٠١١م). قيم المواطنة لدى الشباب واسهامها في تعزيز الامن الوقائي. رسالة دكتوراة منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية : الرياض .
١٥. غبان ، محروس احمد إبراهيم (٢٠٠٩م). التنمية الشاملة للمجتمعات الإسلامية ودور التربية الإسلامية في تحقيقها ، ط٢، المدينة المنورة : مكتبة دار الإيمان .
١٦. الركابي ، زين العابدين (٢٠٠٥م). مفهوم الوطنية ، ط١ ، الرياض : دار غيناء للنشر
١٧. الفيروزبادي،محمد بن يعقوب تحقيق يوسف البقاعي(١٤٢٠هـ).القاموس المحيط، بيروت:دار الفكر .
١٨. كاره ، مصطفى عبدا حميد(١٩٩٠م).مقدمة في الانحراف الاجتماعي، بيروت:معهد الإنماء العربي.
١٩. محارمة ، ثامر محمد (٢٠٠٨م) "سلوك المواطنة التنظيمية في الأجهزة الحكومية القطرية " : دراسة ميدانية ، مجلة الإدارة العامة ، معهد الإدارة العامة ، مجلد (٤٨) عدد (٢) ، ص ص ١٥٩ - ١٩٥ .
٢٠. محب الدين، محمد مؤنس(٢٠٠٦م). تحديث أجهزة مكافحة الإرهاب وتطوير أساليبها ، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، مركز الدراسات والبحوث .

دراسة قياس رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي دراسة أجريت خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ

الأخصائي/ حسن حسين نافع - فني الصيدلي/ محمد عواد الهريم - الدكتور/ هشام أحمد بايونس
الدكتور/ أحمد بن محمد الخريصي - الأخصائي/ إبراهيم بن علي اليماني
الدكتور/ رشيد بن صالح العيد - الدكتور/ خالد بن سالم الحبشي
هيئة الهلال الأحمر السعودي

مستخلص الدراسة:

هدف الدراسة:

يهدف الفريق الباحث لقياس مدى رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ لطالبي الخدمة الإسعافية عبر عمليات الهيئة في العاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة ذلك للتعرف على مستوى رضا المستفيد والتعرف من منظوره على الجوانب الإيجابية والسلبية.

نوعية وطريقة الدراسة:

دراسة نوعية قائمه على الأسلوب الاستقصائي باستخدام أداة مبتكرة لإجراء مقابلات هاتفية مع طالبي الخدمة الإسعافية خلال موسم الحج ضمن نطاق العاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة من يوم ١-١٢/١٢/١٤٣٥ هـ مع الإشارة إلى أن الفريق الباحث لم يتمكن من اجراء الدراسة على الفترة الثالثة من يوم ٨ / ١٢ بالإضافة إلى كافة فترات يوم ١٠ / ١٢

النتائج:

تمكن الفريق الباحث من قياس رضا ١٠ ٪ (١١٢٥ مستفيد) من إجمالي المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي والذين طلبوا الخدمة الإسعافية عبر عمليات العاصمة المقدسة أثناء وقت إجراء الدراسة والذين بلغ إجماليهم ١١١٥٦ مستفيد. وقد أظهرت البيانات المدروسة أن ممن تمكن الفريق من قياس رضاهم ورجبوا في المشاركة في المقابلات الهاتفية كان ٥٦ ٪ (٣٠٢) راضين جداً عن الخدمة المقدمة لهم وكان ٢٦ ٪ (١٣٩) راضين بدرجة أقل، بينما لم يستطع ٦ ٪ (٣٤) تحديد رأيهم، وعلى الجانب الآخر كان ٦ ٪ (٣٠) من المستفيدين غير راضين تماماً عن الخدمة و ٦ ٪ (٣٢) غير راضين بدرجة أحسن .

الانطباع العام:

تعتبر النتائج الممثلة من خلال الدراسة جيدة كذلك النتائج المستحصلة مهمة وتعتبر قاعدة مقارنة للدراسات المستقبلية عن رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر سواء في موسم الحج او على مدار العام.

التوصيات:

زيادة فعالية وتحسين برنامج غرفة العمليات بالإضافة لوضع نظام صارم تشغيلي لاستكمال البيانات.
زيادة العينة المدروسة واعتبار هذه الدراسة دراسة مستمرة لعدة أعوام للخلوص الى نتائج متميزة.

المقدمة:

تضطلع هيئة الهلال الأحمر السعودي بدورها في تقديم الخدمة الطبية الإسعافية الطارئة كمقدم رئيسي سواءً خلال مواسم الحج والزيارة أو على مدار العام. وتبرز جهود الهيئة خلال موسم الحج بتوظيف كوكبة من (الفرق الميدانية، فرق الاستجابة المتقدمة، الدراجات النارية، فرق العناية الثابتة، الفرق الراجلة، وفرق الإسعاف الجوي، بالإضافة الى ثلة من المتطوعين والمتطوعات) موزعه على نطاقات العمل المختلفة بالعاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة.

ولأهمية معرفة وقياس النتائج التشغيلية كجزء من التخطيط المستمر لتطوير الهيئة وتحسين خدماتها المقدمة للحجيج فقد قامت وحدة الدراسات والتخطيط بتبني القيام بدراسة تنصب في تحديد وقياس مدى رضا المستفيد من الخدمات الطبية الإسعافية بالهيئة خلال موسم الحج للعام ١٤٣٥هـ بعد التجربة الأولى التي تم القيام بها خلال الموسم السابق العام ١٤٣٤هـ.

وتبرز أهمية الدراسة للرضا المستفيد من خدمات الهيئة لعدم توفر البيانات المعطيات الإحصائية للقياس. حيث تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها على مستوى الهيئة خلال موسم الحج. مما يتيح التعرف على الجوانب الايجابية والسلبية للأداء بالإضافة الى كونها تأسيس للدراسات المستقبلية في هذا المجال.

وقد قام الفريق البحثي بإعداد وتحضير استبيان يغطي نوعية المشاركة وكذلك الحدود الزمنية والمكانية ويساهم في تقييم دوائر العمل المختلفة من خلال المستفيد.

اهمية الدراسة ايضاً ان دراسة مدى رضا المستفيد من خدمات هيئة الهلال الاحمر السعودي مهم لعدم التطرق لها من خلال دراسة بحثيه علمية في الماضي حيث تعد هذه الدراسة الاولى وتركز على تقييم دوائر العمل من خلال وجهة نظر المستفيد وأيضاً التعرف على الجوانب الايجابية والسلبية وكذلك تعتبر دراسة يتم مقارنتها بالدراسات المستقبلية في رضا المستفيد.

هدف الدراسة:

يهدف الفريق الباحث لقياس مدى رضا المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الاحمر السعودي خلال موسم حج ١٤٣٥هـ لطالبي الخدمة الإسعافية عبر عمليات الهيئة في العاصمة المقدسة والمشاعر المقدسة ذلك للتعرف على مستوى رضا المستفيد والتعرف من منظوره على الجوانب الإيجابية والسلبية.

حيث تم تقسيم المقابلة مع المستفيد المقابلة مع المستفيد على أجزاء تبدأ بالتحية ثم بالتالي:
١- نوعية المشاركة ٢- موقع الحالة الإسعافية جغرافياً ٣- مستوى الخدمة الإسعافية بشكل عام
٤- تحليل الخدمة الإسعافية المقدمة من خلال:

- طريقة استقبال المكالمات عند الاتصال بغرفة العمليات
- طريقة متابعة البلاغ الإسعافي (إرسال رسالة نصية - متابعة البلاغ باتصال من غرفة العمليات - إرشادات طبية)
- زمن وصول الفرقة الإسعافية
- التعامل مع الحالة الإسعافية في موقع الحدث من قبل الفرقة الإسعافية المباشرة للحدث

خلفية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة فريدة من حيث نوعية العينة المستهدفة والحدود المكانية والزمانية للدراسة (موسم الحج)، حيث برزت الحاجة لقياس مستوى رضا المستفيد من خدمات هيئة الهلال الأحمر السعودي الإسعافية خلال موسم الحج كقاعدة بيانية تساهم في الرقى بالخدمة المقدمة خلال الموسم ومعيار يقاس من خلاله تطوير تقديم الخدمة الطبية الإسعافية.

حيث تم دراسة البيانات المبدئية التي تم جمعها خلال موسم الحج السابق ١٤٣٤هـ والعمل على تطوير آلية استخلاص النتائج بإعداد استبيان يغطي الرحلة الإسعافية والتي تبدأ من تلقى الاتصال الى إيصال المستفيد لأقرب نقطة علاجية وقد استند الفريق الباحث على الدراسة المبدئية المعدة في الموسم السابق عن رضا المستفيد كمنطلق لهذه الدراسة.

ونظراً للأهمية التي توليها الهيئة في تحسين خدماتها من مرتكز التقصي عن فعالية الخدمة بالعودة الى المستفيد منها، فقد برزت الحاجة لوجود دراسة علمية تقيس مدى رضا المستفيد من الخدمات الطبية الإسعافية بهيئة الهلال الأحمر السعودي. حيث يتم الاعتماد على مخرجات مثل هذه الدراسات في رفع كفاءة العمل الإسعافي

النتائج:

نوعية المشاركة:

تضمنت الدراسة ١١٢٥ حالة مخدومة من اجمالي البلاغات الواردة لغرفة عمليات العاصمة المقدسة خلال فترة الحج ١٤٣٥/١٢/١٢ - ١٤٣٥/١٢/٨ حيث يوضح جدول رقم (١) عدد الراغبون بالمشاركة ٥٣٦ (٤٧.٦٪) والذين لم يرغبوا في المشاركة ٢٩ (٢.٥٪) والذين لم يتمكن الفريق الباحث من التواصل معهم ٥٦٠ (٤٩.٧٪)

جدول رقم (١) رغب المشاركة:

نوعيه المشاركة	يرغب المشاركة (نعم)	لا يرغب المشاركة (لا)	لم يتمكن الفريق الباحث من قياس رايه
	٥٣٦	٢٩	٢٦٢
عدد المشاركين / النسبة	%٤٧.٦	%٢.٥	%٢٣

أسباب عدم التمكن من التواصل مع المستفيدين:

كذلك لم يستطيع الفريق الباحث من التواصل معهم للأسباب التالية:

الذين لم يردوا على اتصال الفريق الباحث ٢٦٢ شخص (%٢٣) وأيضا ١١٩ شخص (%١٠.٥) كانت هواتفهم مغلقة وتم تكرار الاتصال عليهم من قبل الفريق الباحث ولكن بدون جدوى. والذين تم استبعادهم من المشاركة ١٢٢ شخص (%١٠.٨) بينما الذين كانت اللغة عائق لهم في التواصل مع الفريق الباحث والذين كانوا بعيدين عن الحالة وكذلك قطاع طواري هم الأقل عدداً حيث بلغ عددهم ٥٧ شخص (%٤.٥).

جدول رقم (٢) أسباب عدم التمكن من التواصل مع المستفيدين:

نوعية المشاركة	لم يتم الرد	الجوال مغلق	مستبعد المشاركة	عائق اللغة	بعيد عن الحالة	قطاع الطوارئ
عدد المشاركين / النسبة	٢٦٢ / %٢٣	١١٩ / %١٠.٥	١٢٢ / %١٠.٨	٢٦ / %٢	١٧ / %١.٥	١٤ / %١

رأي المستفيدين عن الخدمة الإسعافية بشكل عام:

بالنسبة لرأي المستفيدين عن الخدمة الإسعافية بشكل عام أظهرت النتائج ان هناك رضا بشدة بلغ (%٥٦) عن الخدمات الإسعافية أيضاً الراضون بشكل عام بلغ (%٢٦) وكان هناك ٢٤ شخص بلغت نسبتهم ٦.٣ غير محددين لرايهم بالنسبة للخدمات المقدمة لهم من قبل هيئة الهلال الأحمر. وعلى الجانب الاخر هناك عدم رضا بشدة بلغت نسبته (%٦) وأيضا غير راضين بشكل عام عن الخدمات الإسعافية بلغت نسبته (%٥.٦) كما هو موضح ادناه بجدول رقم (٣)

جدول رقم (٣)

رأي المستفيد	راضي بشدة	راضي	غير محدد	غير راضي	غير راضي بشدة
عدد المشاركين	٣٠٢	١٣٩	٣٤	٣٠	٣٢
النسبة %	%٥٦	%٢٦	%٦.٣	%٥.٦	%٦

تحليل رأي المستفيد عن دوائر العمل المختلفة:

يظهر الجدول رقم ٤ قياساً لمدى رضا المستفيدين عن مراحل العملية الاسعافية بداية من استقبال المكالمات وحتى نقل الحالة الاسعافية لنقطة العلاج ، حيث بينت النتائج ان ما يقارب نسبته %٦٧ من عينه اجمالي

البلاغات التي تم التواصل معها من قبل الفريق الباحث راضيين بشدة، كذلك ٢٤.٩٪ عبروا عن رضاهم بشكل عام عن استقبال المكالمات بغرفة عمليات العاصمة المقدسة، بينما كان هناك فئة لم تحدد رضاها من عدم رضاها عن طريقة استقبال المكالمات وعلى الجانب الآخر كان هناك عدم رضا بشدة (٢.٤٪) وايضاً عدم رضا بشكل عام (١.٦٪) عن طريقه الاستقبال المكالمات بغرفة عمليات العاصمة المقدسة. كذلك تم اخذ رأي المستفيدين عن زمن وصول الفرق الاسعافية حيث عبر (٤٦.٤٪) عن رضاهم بشدة وكذلك ابدى (٣٢.٣٪) عن رضاهم بشكل عام عن زمن وصول الفرق الاسعافية بينما كان هناك (١٤٪) غير محددين. ومن وجهة نظر مختلفة من بعض المستفيدين أشار (١٠٪) عن عدم رضاهم بشدة عن وصول الفرق الاسعافية وايضا عبر (٦٪) عن عدم رضاهم بشكل عام عن زمن وصول الفرق الاسعافية. بالإضافة تم اخذ رأي المستفيدين عن تعامل الفرق الاسعافية مع الحالة حيث عبر (٥٩.٨٪) عن رضاهم بشدة عن تعامل الفرق الاسعافية مع الحالات وايضاً عبر (١٧.٣٪) عن رضاهم بشكل عام عن تعامل الفرق الاسعافية مع الحالة بينما عبر (١٨.٤٪) غير محددين ولكن كان هناك (٢٪) غير راضين بشدة عن طريقة تعامل الفرق وكذلك (٢.٢٪) غير راضيين بشكل عام عن طريقة تعامل الفرق الاسعافية مع الحالات. اخيراً تم اخذ رأي المستفيدين عن طريقه متابعة البلاغات من قبل غرفة عمليات العاصمة المقدسة حيث ابدى (٥٦.٣٪) رضاهم بشدة وايضاً عبر (٢٠.٣٪) عن رضاهم بشكل عام بينما كان هناك (١٤٪) غير محددين. ومن وجهة أخرى ابدى (٣.٣٪) غير راضيين بشدة وايضاً (٥.٧٪) غير راضين بشكل عام عن طريقة متابعة البلاغات من قبل غرفة عمليات العاصمة المقدسة.

جدول رقم (٤) تحليل رأي المستفيدين عن دوائر العمل

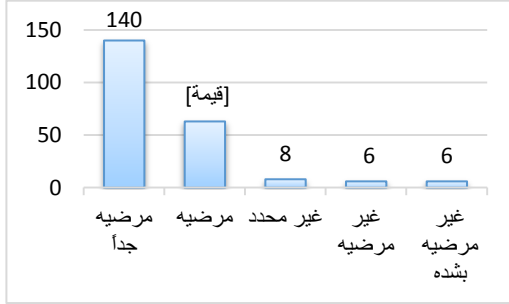
دوائر العمل	راضي بشدة	راضي	غير محدد	غير راضي	غسر راضي بشدة
استقبال المكالمات بغرفة العمليات	٣١٠	١٢٩	٧٥	١٣	٩
	%٥٧.٨	%٢٤	%١٤	%٢.٤	%١.٦
زمن وصول الفرقة الإسعافية	٢٤٩	١٢٥	٧٥	٣٣	٥٤
	%٤٦.٤	%٢٣.٣	%١٤	%٦	%١٠
تعامل الفرقة مع الحالة الإسعافية	٣٢١	١٢٥	٩٩	١٢	١١
	%٥٩.٨	%١٧.٣	%١٨.٤	%٢.٢	%٢
طريقه متابعة البلاغات	٣٠٢	١٠٩	٧٦	٣١	١٨
	%٥٦.٣	%٢٠.٣	%١٤	%٥.٧	%٣.٣

مواقع كثافة البلاغات وقياس مدى الرضا بناءً على المتغير الزمني والمكاني:

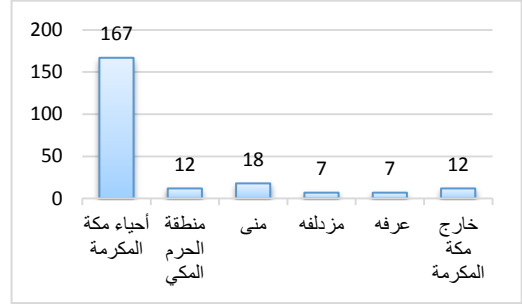
من يوم ١٢ / ٧ - ١

موقع الحالة الإسعافية وعدد المستفيدين

رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام



موقع الحالة الاسعافية وعدد المستفيدين

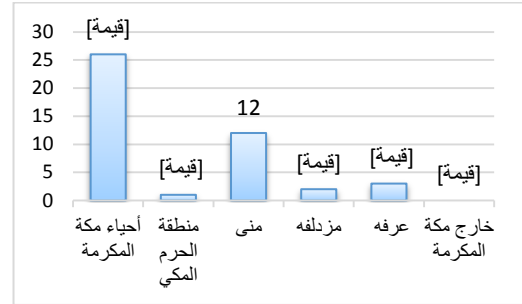


من يوم ١٢ / ٨

رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام

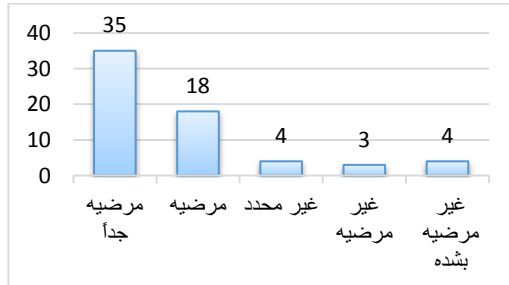


موقع الحالة الاسعافية وعدد المستفيدين

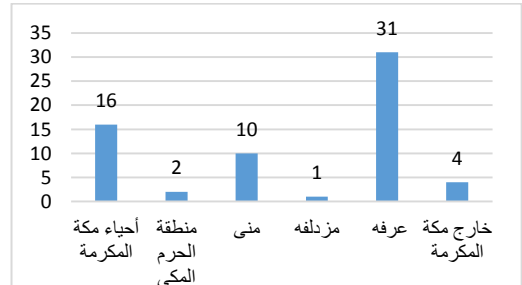


من يوم ١٢ / ٩

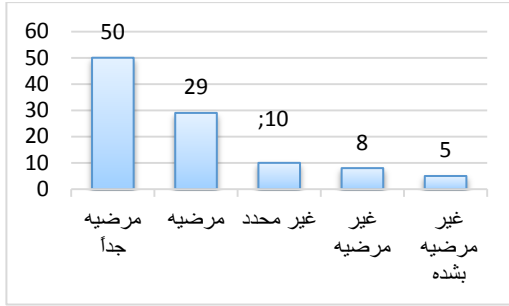
رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام



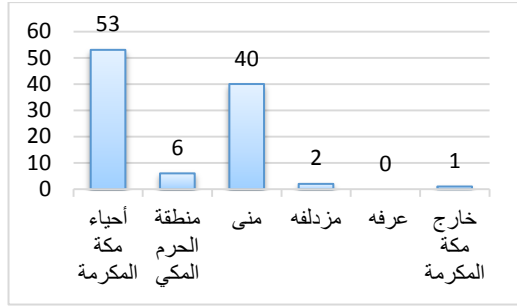
موقع الحالة الاسعافية وعدد المستفيدين



رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام

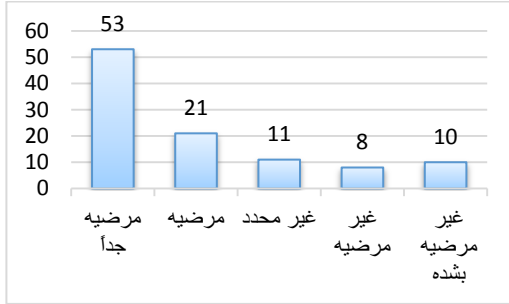


موقع الحالة الاسعافيه وعدد المستفيدين

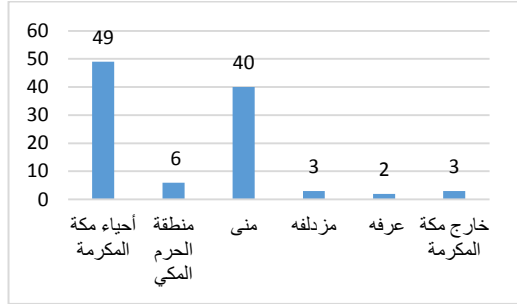


يوم ١٢ / ١٢

رأي المستفيدين عن الخدمة بشكل عام



موقع الحالة الاسعافيه وعدد المستفيدين



المناقشة:

أصبح رضا المستفيد محور مهم ومعيار يقاس من خلاله تطوير طرق تقديم الخدمة الطبية. ومن خلال هذا المحور المهم جاءت الحاجة ملحة للنظر في مستوى رضا المستفيد من خدماتها، والتركيز في النقاط التطويرية من وجهة نظر المستفيد والعمل على تطوير الإمكانيات واستغلال الفرص لتحقيق الرضا ولكن كان هناك معوقات الوصول للمستفيدين من خدمات الهلال الأحمر السعودي.

لقد كانت منهجية الدراسة قائمة على الأسلوب الاستقصائي التحليلي بالإضافة لأجراء مقابلات هاتفية للتواصل مع المستفيدين من خدمات هيئة الهلال الأحمر وتم جمع العينة من خلال عينة عشوائية تم اختيارها عن طريق برنامج Randomizer Sample

قد أوضحت النتائج عن رأي المستفيد بشكل عام ان هناك نسبة الرضا بشدة بلغت (٥٦%) وكذلك نسبة الرضا بشكل عام بلغت (٢٦%) وكان هناك فئة لم تحدد الرضا او عدم الرضا وكانت نسبتهم (٦٣%) بينما على الجانب الاخر كان هناك فئة لم تكن راضيه بشدة عن الخدمات المقدمة حيث بلغت ما يعادل (٦%) وأيضا فئة لم تكن راضيه بشكل عام عن الخدمات الاسعافية وبلغت نسبتهم (٥٦%) وهذه النتائج تعطي انطباع

غير كافي عن قياس رضا المستفيد بشكل عام لان العينة المختارة غير ممثلة حيث بلغت ٥٣٦ مستفيد (٥٪) تقريباً من اجمالي بلاغات وارده لغرفة العمليات.

كذلك من خلال التقييم لدوائر العمل حيث أوضحت النتائج ان رضا المستفيدين بشدة عن دوائر العمل كان بسبب تعامل الفرق الاسعافيه مع الحالات الاسعافيه ٥٩.٨٪ بينما على الجانب الاخر هناك عدم رضا بشدة عن زمن وصول الفرق الاسعافيه والتي بلغت نسبتها ١٠٪ وهذا يعطي انطباع وان لم تكن النسبة المقاسة ممثلة ان من المهم التركيز على زمن وصول الفرق الاسعافيه في وقت مناسب علماً بان الظروف المكانية والزمانية للحج مختلفة عن الفترات الأخرى تعيق وصول الفرق الاسعافيه في بعض المواقع بالمشاعر المقدسة في زمن قياسي وذلك لوجود اعداد كبير من الحشود البشرية وكذلك عربات النقل للحجاج في الطرق المؤدية للمواقع المقدسة.

بينما تعذر التواصل مع بعض المستفيدين وكان هناك أسباب لذلك ومنها ان البعض جواله مغلق او لا يرد على الهاتف وبلغت نسبتهم ما يعادل نسبته (٣٣.٥٪) من ١١٢٥ مستفيد وهذه النسبة مهمة ولكن لم يتمكن الفريق الباحث من قياس رضاهم

الانطباع:

تعتبر النتائج الممثلة من خلال الدراسة جيدة ولكن غير كافي لكي تعطي انطباع كامل عن رضا المستفيدين عن خدمات هيئه الهلال الأحمر السعودي خلال موسم حج ١٤٣٥ هـ حيث قدرت بما يعادل ٥٪ من اجمالي البلاغات الواردة خلال موسم الحج ١٤٣٥ هـ وكذلك من خلالها تمكن الفريق الباحث من اخذ انطباع مبدئي عن قياس رضا المستفيدين وكذلك قياس دوائر العمل المختلفة والتي من خلالها نستنتج بعض الجوانب الإيجابية التي تحتاج تفعيل وكذلك محاولة تحسين السلبيات بالإضافة لتوجيه اهتمام المسئول من خلال نتائج دوائر العمل من منظور المستفيد سواء إيجابية او سلبية. واخيراً الاستفادة من النتائج كقاعدة بيانات للدراسات المستقبلية عن رضا المستفيدين من خدمات هيئه الهلال الأحمر السعودي سواء في موسم الحج او فترة أخرى.

التوصيات:

١. زيادة فعالية وتحسين برنامج غرفة العمليات بالإضافة لوضع نظام صارم تشغيلي لاستكمال البيانات.
٢. يرى فريق البحث أن يتم زيادة العينة المدروسة واعتبار هذه الدراسة دراسة مستمرة لعدة أعوام للخلوص الى نتائج متميزة
٣. ربط قياس الرضى بالمعطيات التشغيلية الأخرى (زمن الاستجابة، توفر الفرق الاسعافيه، مكان الخدمة المقدمة، زمن الخدمة المقدمة).

الشكر:

يتقدم الفريق الباحث بالشكر لله سبحانه وتعالى أولاً ثم الى صاحب السمو الملكي الأمير فيصل بن عبدالله بن عبدالعزيز آل سعود حفظه الله - رئيس هيئة الهلال الأحمر السعودي كما نتقدم بالشكر والعرفان لكلاً من
سعادة الدكتور خالد بن سالم الحبشي - وفقه الله - مدير الإدارة العامة للحج والعمرة
سعادة الدكتور رشيد بن صالح العيد - وفقه الله - مساعد رئيس هيئة الهلال الأحمر السعودي للشئون الفنية
نتقدم كذلك بالشكر والتقدير لكل من ساهم في انجاز هذه الدراسة من سعادة مدير غرفة عمليات العاصمة المقدسة وقسم التطوع على ما أبدوه من تعاون ومشاركة في إتمام الدراسة
وفق الله الجميع لما فيه خير في الدنيا والاخرة انه سميع مجيب واخر دعوانا ان الحمد لله رب العالمين.

المراجع:

Kuisma et al. Customer Satisfaction Measurement in Emergency Medical Services. Academic Emergency Medicine, July 2003, Vol. 10, No. 7