

دور التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال الحج:  
دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الحج والعمرة، السعودية.

اسم الطالب:  
ماجد عبدالله محمد الغامدي

الرقم الأكاديمي:  
٢٥١٠٠٠١١٤

المشرف الثاني:  
د فايز جراد

المشرف الرئيسي:  
د الفیصل عبدالحمید محمد

العام الجامعي  
٢٠٢٥

## حقوق الطباعة:

جامعة ميدأوشن ٢٠٢٥ ©. جميع الحقوق محفوظة. تُعد محتويات هذه الورقة ملكية فكرية حصريّة لجامعة ميدأوشن. يمنع منعًا باتًا إعادة إنتاج أو توزيع أي جزء من هذه المادة دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من الجامعة. أي نوع من النسخ أو المشاركة أو النشر لهذا العمل بدون إذن يعتبر خرقًا لسياسة الجامعة وحقوق الملكية الفكرية.

## المخلص:

يحقق البحث في دور التنسيق بين الجهات الحكومية في تعزيز إدارة المخاطر خلال موسم الحج، وهو تجمع عالمي حاشد هام. ويهدف إلى استكشاف كيفية مساهمة أبعاد مثل التعاون بين الجهات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي في تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. ومن خلال التركيز على وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، تسعى الدراسة إلى تقديم رؤى عملية لتحسين السلامة والفعالية التشغيلية، بما يتماشى مع أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ لتعزيز السياحة الدينية.

يعتمد البحث على نهج وصفي تحليلي ارتباطي لدراسة العلاقة بين أبعاد التنسيق ونتائج إدارة المخاطر. جمعت البيانات باستخدام استبيان مُوزع عبر نماذج جوجل، يتكون من ٣٠ عبارة بناءً على مقياس ليكرت خماسي النقاط، يستهدف الموظفين المشاركين في عمليات الحج. تم تصدير الإجابات إلى برنامج إكسل للتنظيم الأولي، ثم تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS. تم حساب الإحصاءات الوصفية، بما في ذلك المتوسطات والانحرافات المعيارية والتباينات، لتقييم اتجاهات الرأي، بينما تضمنت ألفا كرونباخ الموثوقية، وثبتت معاملات ارتباط بيرسون صحة العلاقات بين المتغيرات.

تألفت العينة من ٤٢٦ مشاركاً تم استرداد استبياناتهم المكتملة، مما يضمن تمثيلاً قوياً لموظفي وزارة الحج والعمرة. وشمل المشاركون موظفين إداريين وفنيين وميدانيين، مما يعكس الأدوار المتنوعة المشاركة في إدارة الحج. قدمت هذه العينة وجهات نظر متنوعة حول ممارسات التنسيق وإدارة المخاطر، مما أتاح رؤى شاملة حول ديناميكيات التشغيل دون الحاجة إلى تفاصيل محددة لحجم السكان.

يؤكد البحث أن التعاون الوثيق بين الوكالات، والتبادل السريع للمعلومات، والأدوار الواضحة، والتنسيق اللوجستي عالي الجودة يعزز بشكل كبير إدارة المخاطر من خلال تقليل التداخل التشغيلي وتحسين كفاءة الاستجابة. تشمل التوصيات تنفيذ برامج تدريبية مشتركة، وتوحيد معايير المنصات الرقمية مثل "توكلنا"، ووضع إرشادات واضحة للسياسات، والاستثمار في الأدوات اللوجستية المعتمدة على الذكاء الاصطناعي. وينبغي للبحوث المستقبلية أن تستكشف الدراسات الطولية، والتحليلات المقارنة مع التجمعات الجماهيرية الأخرى، والأساليب النوعية لتعميق الأطر النظرية مع دعم التحسينات العملية في عمليات الحج.

## الكلمات المفتاحية:

التنسيق بين الجهات الحكومية، مستوى التعاون البيني، سرعة تبادل المعلومات، وضوح الأدوار والمسؤوليات، جودة التنسيق اللوجستي، إدارة المخاطر، تقليل التداخل في العمليات، زيادة كفاءة الاستجابة.

## الشكر والتقدير:

أتقدم بخالص الشكر والامتنان لوالديّ العزيزين، اللذين كانا مصدر إلهامي ودعمي الدائم طوال رحلتي الأكاديمية. حبهما وتشجيعهما منحاني القوة للمضي قدماً. كما أشكر أفراد عائلتي الكريمة على وقوفهم إلى جانبي، مقدمين الدعم المعنوي والمادي في كل خطوة. لا يفوتني أن أعبر عن امتناني العميق لأصدقائي الأوفياء وزملائي في جامعة ميدأوشن وكلية الإدارة، الذين شكلوا شبكة دعم لا تُقدر بثمن. تبادلنا للأفكار والخبرات كان مصدر تحفيز وإثراء ساعدني في إتمام هذا البحث.

أوجه شكري العميق لكلية الإدارة في جامعة ميدأوشن، التي وفرت بيئة أكاديمية متميزة دعمت تطوير هذا البحث. أشكر الجامعة وجميع العاملين فيها على توفير الموارد والتسهيلات اللازمة. شكر خاص لمشرفي الأكاديميين، الذين قدموا لي التوجيه والنصح بكفاءة وصبر، مما ساهم في صقل هذا العمل وتحقيق جودته العلمية. تقانيهم كان له الأثر الكبير في نجاح هذا المشروع.

أعبر عن امتناني الحار لموظفي وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، الذين شاركوا في الاستبيان الخاص بهذا البحث. إجاباتهم وخبراتهم العملية في إدارة الحج أثرت بشكل كبير على جودة النتائج، مقدمة رؤى قيمة حول التنسيق الحكومي وإدارة المخاطر.

إلى كل من ساهم في هذه الدراسة، سواء بنصيحة، دعم، أو مشاركة بأي شكل، أتقدم بخالص الشكر والتقدير. مساهماتهم المتنوعة كانت العمود الفقري لهذا العمل، وستظل في ذاكرتي كجزء لا يتجزأ من هذا الإنجاز الأكاديمي.

**الباحث**

## فهرس المحتويات:

|    |                                                                  |
|----|------------------------------------------------------------------|
| ٢  | الفصل الأول: الإطار العام للبحث                                  |
| ٢  | ١, ١. المقدمة:                                                   |
| ٤  | ١, ٢. مشكلة الدراسة:                                             |
| ٥  | ١, ٣. أهمية الدراسة:                                             |
| ٥  | ١, ٣, ١. الأهمية العلمية:                                        |
| ٥  | ١, ٣, ٢. الأهمية العملية:                                        |
| ٦  | ١, ٤. أهداف الدراسة:                                             |
| ٦  | ١, ٥. تساؤلات الدراسة:                                           |
| ٦  | ١, ٦. فرضيات الدراسة:                                            |
| ٩  | الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات (الدراسات السابقة والإطار النظري)  |
| ٩  | ٢, ١. المقدمة:                                                   |
| ٩  | ٢, ٢. المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية               |
| ٩  | ٢, ٢, ١. البُعد الأول للمتغير المستقل: مستوى التعاون البيئي      |
| ١٠ | ٢, ٢, ٢. البُعد الثاني للمتغير المستقل: سرعة تبادل المعلومات     |
| ١٠ | ٢, ٢, ٣. البُعد الثالث للمتغير المستقل: وضوح الأدوار والمسؤوليات |
| ١٠ | ٢, ٢, ٤. البُعد الرابع للمتغير المستقل: جودة التنسيق اللوجستي    |
| ١٠ | ٢, ٣. المتغير التابع: إدارة المخاطر                              |
| ١٠ | ٢, ٣, ١. البُعد الأول للمتغير التابع: تقليل التداخل في العمليات  |
| ١١ | ٢, ٣, ٢. البُعد الثاني للمتغير التابع: زيادة كفاءة الاستجابة     |
| ١١ | ٢, ٤. الدراسات السابقة:                                          |
| ١١ | ٢, ٤, ١. عرض الدراسات السابقة:                                   |
| ١١ | ٢, ٤, ١, ١. الدراسات باللغة العربية:                             |
| ١٢ | ٢, ٤, ١, ٢. الدراسات باللغة الانكليزية:                          |
| ١٤ | ٢, ٤, ٢. مناقشة وتحليل الدراسات السابقة ونتائجها:                |
| ١٧ | ٢, ٤, ٣. ربط الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:                  |
| ٢٠ | ٢, ٥. الإطار النظري:                                             |

|    |                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ٢٠ | النظريات العلمية المتبعة لإعداد البحث:                                               |
| ٢٠ | ٢,٥,١,١. النظرية الأولى: نظرية الطوارئ                                               |
| ٢١ | ٢,٥,١,٢. النظرية الثانية: نظرية النظم                                                |
| ٢١ | ٢,٥,١,٣. النظرية الثالثة: نظرية التنسيق بين المنظمات                                 |
| ٢٢ | ٢,٥,١,٤. الجمع بين النظريات الثلاث للاستخدام في البحث:                               |
| ٢٢ | ٢,٥,٢. الإطار النظري للتنسيق بين الجهات الحكومية:                                    |
| ٢٣ | ٢,٥,٢,١. مفهوم التنسيق بين الجهات الحكومية:                                          |
| ٢٤ | ٢,٥,٢,٢. مستوى التعاون بين الجهات الحكومية:                                          |
| ٢٤ | ٢,٥,٢,٣. سرعة تبادل المعلومات:                                                       |
| ٢٥ | ٢,٥,٢,٤. وضوح الأدوار والمسؤوليات:                                                   |
| ٢٦ | ٢,٥,٢,٥. جودة التنسيق اللوجستي:                                                      |
| ٢٦ | ٢,٥,٢,٦. نظام الاتصالات الداخلية والخارجية:                                          |
| ٢٧ | ٢,٥,٢,٧. التعاون مع الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA):              |
| ٢٨ | ٢,٥,٢,٨. تطبيق اعتمرنا:                                                              |
| ٢٨ | ٢,٥,٢,٩. تطبيق توكلنا:                                                               |
| ٢٩ | ٢,٥,٣. الإطار النظري لإدارة المخاطر:                                                 |
| ٢٩ | ٢,٥,٣,١. مفهوم المخاطر وإدارتها:                                                     |
| ٣٠ | ٢,٥,٣,٢. أساسيات التأهب للكوارث وإدارة المخاطر في الحج:                              |
| ٣١ | ٢,٥,٣,٣. الأسس النظرية للتأهب للكوارث وإدارة المخاطر:                                |
| ٣٢ | ٢,٥,٣,٤. استراتيجيات إدارة الحشود والسيطرة عليها في الحج:                            |
| ٣٢ | ٢,٥,٣,٥. التأهب للصحة العامة خلال موسم الحج:                                         |
| ٣٣ | ٢,٥,٣,٦. أساليب إدارة الأزمات في حالات الطوارئ الصحية خلال موسم الحج:                |
| ٣٤ | ٢,٥,٣,٧. تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة:                              |
| ٣٥ | ٢,٥,٤. الإطار النظري لتأثير التنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال الحج: |
| ٣٦ | ٢,٥,٤,١. أثر التعاون بين الجهات على إدارة المخاطر خلال موسم الحج:                    |
| ٣٦ | ٢,٥,٤,٢. دور الأدوات الرقمية في تعزيز التنسيق وإدارة المخاطر في الحج:                |
| ٣٧ | ٢,٥,٤,٣. دروس من حوادث الحج السابقة وتوصيات لإدارة المخاطر المستقبلية:               |
| ٤٠ | الفصل الثالث: منهجية الدراسة                                                         |
| ٤٠ | ٣,١. المقدمة:                                                                        |

|    |                                                                 |
|----|-----------------------------------------------------------------|
| ٤١ | ٣,٢. تصميم البحث:                                               |
| ٤٢ | ٣,٣. مجتمع البحث:                                               |
| ٤٢ | ٣,٤. خصائص العينة:                                              |
| ٤٢ | ٣,٥. محددات حجم العينة:                                         |
| ٤٣ | ٣,٦. خطوات جمع البيانات وأدواتها:                               |
| ٤٤ | ٣,٧. خطوات وأدوات التحليل الإحصائي:                             |
| ٤٥ | ٣,٨. حدود الدراسة:                                              |
| ٤٥ | ٣,٨,١. الحدود الزمانية:                                         |
| ٤٥ | ٣,٨,٢. الحدود المكانية:                                         |
| ٤٦ | ٣,٨,٣. الحدود الموضوعية:                                        |
| ٤٦ | ٣,٨,٤. الحدود البشرية:                                          |
| ٤٨ | الفصل الرابع: الإطار التطبيقي (الدراسة الميدانية)               |
| ٤٨ | ٤,١. المقدمة:                                                   |
| ٤٩ | ٤,٢. تحليل خصائص العينة المشاركة في البحث:                      |
| ٥٠ | ٤,٢,١. تفسير نتائج التحليل:                                     |
| ٥٠ | ٤,٢,١,١. تفسير نتائج النوع:                                     |
| ٥١ | ٤,٢,١,٢. تفسير نتائج العمر:                                     |
| ٥١ | ٤,٢,١,٣. تفسير نتائج التحصيل التعليمي:                          |
| ٥٢ | ٤,٢,١,٤. تفسير نتائج سنوات الخبرة:                              |
| ٥٣ | ٤,٢,٢. تحليل الآثار المترتبة على البيانات الديموغرافية:         |
| ٥٤ | ٤,٣. تحليل الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:                   |
| ٥٤ | ٤,٣,١. موثوقية المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية     |
| ٥٥ | ٤,٣,١,١. البعد الأول للمتغير المستقل: مستوى التعاون البيئي      |
| ٥٥ | ٤,٣,١,٢. البعد الثاني للمتغير المستقل: سرعة تبادل المعلومات     |
| ٥٥ | ٤,٣,١,٣. البعد الثالث للمتغير المستقل: وضوح الأدوار والمسؤوليات |
| ٥٥ | ٤,٣,١,٤. البعد الرابع للمتغير المستقل: جودة تنسيق اللوجستيات    |
| ٥٥ | ٤,٣,١,٥. الموثوقية الكلية للمتغير المستقل:                      |
| ٥٦ | ٤,٣,٢. موثوقية المتغير التابع: إدارة المخاطر                    |
| ٥٦ | ٤,٣,٢,١. البعد الأول للمتغير التابع: تقليل التداخل في العمليات  |

|    |                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ٥٦ | ٤,٣,٢,٢. البُعد الثاني للمتغير التابع: زيادة كفاءة الاستجابة                         |
| ٥٦ | ٤,٣,٢,٣. الموثوقية الكلية للمتغير التابع:                                            |
| ٥٦ | ٤,٣,٣. الموثوقية الكلية للاستبيان:                                                   |
| ٥٧ | ٤,٤. تحليل الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث (الإجابة عن أسئلة البحث):                |
| ٥٧ | ٤,٤,١. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لمستوى التعاون البيئي:      |
| ٦٠ | ٤,٤,٢. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لسرعة تبادل المعلومات:      |
| ٦٣ | ٤,٤,٣. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لوضوح الأدوار والمسؤوليات:  |
| ٦٦ | ٤,٤,٤. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لجودة التنسيق اللوجستي:     |
| ٦٩ | ٤,٤,٥. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لتقليل التداخل في العمليات: |
| ٧٢ | ٤,٤,٦. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لزيادة كفاءة الاستجابة:     |
| ٧٥ | ٤,٤,٧. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين لكامل الاستبيان:                    |
| ٧٨ | ٤,٥. التحقق من صحة الفرضيات البحثية:                                                 |
| ٧٩ | ٤,٥,١. التحقق من صحة الفرضية الأولى:                                                 |
| ٧٩ | ٤,٥,٢. التحقق من صحة الفرضية الثانية:                                                |
| ٧٩ | ٤,٥,٣. التحقق من صحة الفرضية الثالثة:                                                |
| ٧٩ | ٤,٥,٤. التحقق من صحة الفرضية الرابعة:                                                |
| ٨٠ | ٤,٥,٥. ملخص النتائج الخاصة بالتحقق من صحة الفرضيات البحثية:                          |
| ٨٢ | الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات                                  |
| ٨٢ | ٥,١. مناقشة نتائج الدراسة وربطها بالدراسات السابقة:                                  |
| ٨٥ | ٥,٢. الاستنتاجات:                                                                    |
| ٨٦ | ٥,٣. التوصيات:                                                                       |
| ٨٩ | المراجع:                                                                             |
| ٨٩ | المراجع العربية:                                                                     |
| ٩٠ | المراجع الأجنبية:                                                                    |
| ٩٤ | الملاحق:                                                                             |
| ٩٤ | ١. نموذج الاستبيان:                                                                  |
| ٩٤ | الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية لعينة البحث المشاركة في الاستبيان                  |
| ٩٥ | الجزء الثاني: عبارات الاستبيان                                                       |



## قائمة بالجدول:

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| الجدول (١-٤) الخصائص الديموغرافية للعينة المشاركة في البحث .....                  | ٤٩ |
| الجدول (٢-٤) معاملات ألفا كرونباخ لعبارات الاستبيان بحسب المتغيرات والأبعاد ..... | ٥٤ |
| الجدول (٣-٤) الجدول المعياري لمقياس ليكرت الخماسي .....                           | ٥٧ |
| الجدول (٤-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لمستوى التعاون البيئي .....                | ٥٨ |
| الجدول (٥-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لسرعة تبادل المعلومات .....                | ٦٠ |
| الجدول (٦-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لوضوح الأدوار والمسؤوليات .....            | ٦٣ |
| الجدول (٧-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لجودة التنسيق اللوجستي .....               | ٦٦ |
| الجدول (٨-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لتقليل التداخل في العمليات .....           | ٦٩ |
| الجدول (٩-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لزيادة كفاءة الاستجابة .....               | ٧٢ |
| الجدول (١٠-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة للاستبيان ككل .....                       | ٧٥ |
| الجدول (١١-٤) مصفوفة الارتباط الخاصة بمعامل ارتباط بيرسون .....                   | ٧٨ |
| الجدول (١٢-٤) مصفوفة الارتباط المختصرة .....                                      | ٨٠ |

## قائمة بالأشكال:

- الشكل (٣-١) نموذج تصميم متغيرات البحث ..... ٤١
- الشكل (٤-١) توزيع العينة بناءً على النوع ..... ٥٠
- الشكل (٤-٢) توزيع العينة بناءً على العمر ..... ٥١
- الشكل (٤-٣) توزيع العينة بناءً على التحصيل العلمي ..... ٥٢
- الشكل (٤-٤) توزيع العينة بناءً على سنوات الخبرة ..... ٥٣
- الشكل (٤-٥) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بمستوى التعاون البيئي ..... ٦٠
- الشكل (٤-٦) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بسرعة تبادل المعلومات ..... ٦٣
- الشكل (٤-٧) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بوضوح الأدوار والمسؤوليات ..... ٦٦
- الشكل (٤-٨) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بجودة التنسيق اللوجستي ..... ٦٩
- الشكل (٤-٩) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بتقليل التداخل في العمليات ..... ٧٢
- الشكل (٤-١٠) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بزيادة كفاءة الاستجابة ..... ٧٥
- الشكل (٤-١١) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بالاستبيان ككل ..... ٧٨

## قائمة بالمصطلحات:

| المصطلح                                            | الشرح                                                                                            |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| التنسيق بين الجهات الحكومية                        | عملية التوفيق والتكامل بين الجهات الحكومية لتحقيق أهداف مشتركة من خلال تبادل الموارد والمعلومات. |
| التعاون البيني                                     | مستوى التفاعل والشراكة بين الجهات الحكومية لدعم العمليات المشتركة وتحقيق الفعالية.               |
| سرعة تبادل المعلومات                               | السرعة والكفاءة في نقل البيانات بين الجهات الحكومية لدعم اتخاذ القرارات بسرعة.                   |
| وضوح الأدوار والمسؤوليات                           | تحديد واضح للمهام والواجبات بين الجهات لتجنب التداخل وزيادة الكفاءة.                             |
| جودة التنسيق اللوجستي                              | فعالية التخطيط والتنفيذ للعمليات اللوجستية مثل النقل وتوزيع الموارد.                             |
| إدارة المخاطر                                      | العملية المنهجية لتحديد وتقييم وتخفيف المخاطر المحتملة في بيئة معقدة.                            |
| تقليل التداخل في العمليات                          | تقليص الازدواجية والتكرار في المهام بين الجهات الحكومية لتحسين الأداء.                           |
| زيادة كفاءة الاستجابة                              | تحسين سرعة ودقة الرد على الطوارئ من خلال التنسيق الفعال.                                         |
| التعاون مع هيئة البيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA) | شراكة استراتيجية للاستفادة من تقنيات البيانات والذكاء الاصطناعي في تنظيم الحج.                   |
| تطبيق توكنا                                        | منصة رقمية لتتبع الحالة الصحية وإصدار التصاريح لدعم إدارة الحاج.                                 |
| تطبيق اعتمرنا                                      | تطبيق يوفر تصاريح دخول للأماكن المقدسة لتنظيم الحشود وتقليل المخاطر.                             |
| أنظمة الاتصالات الداخلية والخارجية                 | قنوات منظمة لنقل المعلومات داخل الجهات الحكومية ومع أطراف خارجية.                                |
| إدارة الأزمات                                      | استراتيجيات للتعامل مع الأحداث الطارئة لتقليل التأثيرات السلبية.                                 |
| الاستعداد للكوارث                                  | التخطيط المسبق للوقاية من المخاطر وتقليل أثرها في التجمعات الكبيرة.                              |
| إدارة الحشود                                       | تقنيات لتنظيم حركة الأفراد في التجمعات لمنع الحوادث مثل التدافع.                                 |
| الاستعداد الصحي العام                              | تدابير وقائية تشمل التطعيمات والمراقبة للحد من الأمراض أثناء الحج.                               |
| تقنيات إدارة الأزمات الصحية                        | أساليب مثل المراقبة والاستجابة السريعة لمعالجة الطوارئ الصحية.                                   |
| المخاطر الصحية                                     | التهديدات المرتبطة بالأمراض المعدية أو الإصابات في التجمعات الكبيرة.                             |
| التنسيق اللوجستي                                   | إدارة النقل والإمدادات والموارد لدعم العمليات بكفاءة.                                            |
| نظم المعلومات التنظيمية                            | أنظمة رقمية تدعم تبادل البيانات بين الجهات لتحسين اتخاذ القرارات.                                |
| نظم المراقبة في الوقت الحقيقي                      | تقنيات لتتبع الأحداث والمخاطر لحظياً لتسهيل الاستجابة الفورية.                                   |
| التحول الرقمي                                      | استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات الحكومية وتجربة الحاج.                                       |
| الاستجابة للطوارئ                                  | الإجراءات السريعة لمعالجة الحوادث المفاجئة أثناء الحج.                                           |
| توزيع الموارد                                      | تخصيص الموارد بكفاءة لتلبية احتياجات العمليات التنظيمية.                                         |
| إدارة النقل                                        | تنظيم وسائل النقل مثل الحافلات والقطارات لتسهيل حركة الحاج.                                      |
| التخطيط الاستراتيجي                                | وضع خطط طويلة المدى لتحسين إدارة المخاطر والتنسيق.                                               |
| التدريب المشترك                                    | برامج تدريبية بين الجهات لتعزيز التعاون ووضوح الأدوار.                                           |
| التكامل التنظيمي                                   | توحيد الجهود بين الجهات لتحقيق أهداف مشتركة بكفاءة.                                              |

## قائمة بالاختصارات:

| الاختصار | المعنى باللغة الأجنبية                           | المعنى باللغة العربية                    |
|----------|--------------------------------------------------|------------------------------------------|
| SDAIA    | Saudi Data and Artificial Intelligence Authority | هيئة البيانات والذكاء الاصطناعي السعودية |
| AI       | Artificial Intelligence                          | الذكاء الاصطناعي                         |
| SCM      | Supply Chain Management                          | إدارة سلسلة التوريد                      |
| WHO      | World Health Organization                        | منظمة الصحة العالمية                     |
| ISO      | International Organization for Standardization   | المنظمة الدولية للتوحيد القياسي          |
| MOHU     | Ministry of Hajj and Umrah                       | وزارة الحج والعمرة                       |
| EM       | Emergency Management                             | إدارة الطوارئ                            |

# الفصل الأول

## الإطار العام للبحث

# الفصل الأول: الإطار العام للبحث

## ١.١. المقدمة:

يُعد موسم الحج في المملكة العربية السعودية من أكبر وأعقد التجمعات البشرية عالميًا، حيث يجذب ملايين الحجاج من خلفيات متنوعة إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة، مما يفرض ضغطًا كبيرًا على البنية التحتية، الأمن، الصحة، واللوجستيات. ولضمان سلامة الحجاج، تتطلب إدارة هذا الحدث تنسيقًا محكمًا بين الجهات الحكومية المختلفة. غير أن هذا التنسيق قد يعاني من تحديات مثل تداخل الصلاحيات واختلاف البروتوكولات، مما قد يؤدي إلى خلل في إدارة المخاطر، مثل الحوادث الصحية أو الأمنية (موسى، ٢٠٢٥؛ إدريس، ٢٠١٧). وتركز هذه الدراسة على أهمية التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال موسم الحج، من خلال تحليل تجريبي لآراء موظفي وزارة الحج والعمرة Ministry of Hajj and Umrah (MOHU).

تواجه الفعاليات الكبرى في العالم مثل الألعاب الأولمبية والمهرجانات الدينية تحديات مشابهة في إدارة المخاطر بسبب كثافة الحشود وتنوع الحضور. وقد شددت منظمة الصحة العالمية World Health Organization (WHO) على ضرورة التخطيط والتنسيق المشترك لمواجهة مثل هذه المخاطر (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢). وتُظهر كوارث مثل تدافع مهرجان أكتوبر ٢٠٠٦ وموكب الحب ٢٠١٠ في ألمانيا مدى خطورة ضعف التنسيق. في حالة الحج، تُضاعف الطبيعة الدينية والعدد الكبير من الحجاج والتوقيت الضيق من تعقيد التحديات. وعلى الرغم من استثمارات المملكة في البنية التحتية والتقنيات الحديثة، إلا أن نجاح هذه الجهود يعتمد على مدى انسجام عمل الجهات المعنية (Salamh, 2018).

يمثل الحج عنصرًا مركزيًا في الهوية الثقافية والاقتصادية السعودية، ويُتوقع أن تزداد أعداد الحجاج ضمن رؤية السعودية ٢٠٣٠. تتعاون وزارة الحج والعمرة مع جهات عدة مثل وزارة الداخلية والصحة والطيران المدني. ومع أن كل جهة تسهم بدور متخصص، إلا أن ضعف التنسيق قد يُسبب ثغرات، كما ظهر في حوادث مؤلمة مثل نفق منى ١٩٩٠ وتدافع ٢٠١٥ (Alsulaiman & Rentner, 2024). وقد دفعت هذه الأحداث السلطات لإصلاح آليات التعاون، وأبرزت الحاجة لبحوث تطبيقية تحدد العوامل التي تعزز التنسيق وتقلل من المخاطر (Aldawsari et al., 2025; Alharbi et al., 2022).

تعتمد الدراسة على مفهوم التنسيق كمتغير مستقل، يتكون من أربعة أبعاد: التعاون البيني، سرعة تبادل المعلومات، وضوح الأدوار، وجودة التنسيق اللوجستي. يُقاس التعاون مدى تقاسم الموارد والمواءمة في الأهداف، بينما تبرز سرعة تبادل المعلومات أهمية تدفق البيانات الحيوية بسرعة وبدقة. أما وضوح الأدوار فيقلل من التضارب والغموض، في حين أن جودة التنسيق اللوجستي تتعلق بفعالية إدارة النقل والإقامة

وسلسلة التوريد (بوشة والعتيبي، ٢٠٢١). وهذه الأبعاد تُمكن الجهات من العمل كوحدة منسجمة في بيئة معقدة مثل الحج.

أما المتغير التابع، وهو إدارة المخاطر، فيتمثل في تقليل التداخل في العمليات وزيادة كفاءة الاستجابة. ويعني تقليل التداخل تجنب ازدواجية الجهود مثل تكرار مهام السيطرة أو تعارض الإجراءات الصحية، فيما تُقاس كفاءة الاستجابة بسرعة التعامل مع الحوادث وتوعية الحجاج بالإجراءات الوقائية. تمثل هذه الأبعاد مؤشرات عملية لنجاح إدارة المخاطر في الحج (الشريف، ٢٠١٧).

تبرز أهمية هذه الدراسة في المجال الأكاديمي لإدارة المخاطر، الذي يهدف إلى تطوير أدوات تقلل من عدم اليقين في البيئات المعقدة. ويُعد الحج حالة فريدة نظرًا لحجمه وأبعاده الدينية والثقافية، إلا أن الدراسات السابقة غالبًا ما ركزت على الحلول التكنولوجية، دون التعمق في ديناميكيات التنسيق المؤسسي (Abalkhail & Al Amri, 2022). من خلال الاعتماد على بيانات موظفي وزارة الحج، تسعى الدراسة لتقديم فهم عملي لكيفية تأثير التنسيق بين الجهات على النتائج الميدانية.

تتسم الدراسة بحدائتها من خلال تركيزها على الأبعاد الأربعة للتنسيق وتأثيرها العملي، وهو أمر نادر في البحوث السابقة، خاصة في سياق الحج ومن منظور الموظفين الميدانيين. كما أن اختيار وزارة الحج كمحور للدراسة يوفر رؤية واقعية تفيد في تطوير السياسات داخل المملكة، مع تقديم نموذج يمكن الاستفادة منه عالميًا. وقد تساهم النتائج في تحسين التدريب وآليات التواصل وتوزيع الموارد، بما يُعزز من فعالية إدارة الحج (Owaidah et al., 2023).

تتسق هذه الدراسة أيضًا مع الاتجاهات الحديثة في أبحاث إدارة المخاطر التي تُولي أهمية أكبر للتفاعلات التنظيمية والسلوك المؤسسي. ومن خلال وضع الحج ضمن هذا الإطار النظري، تقدم الدراسة رؤية تطبيقية قابلة للتنفيذ، خاصة وأن البيانات الميدانية ستسلط الضوء على العوائق الواقعية مثل البيروقراطية أو محدودية الموارد. وبهذا، فإن البحث يجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، مما يعزز قيمته الأكاديمية والعملية (Showail, 2022).

تستكشف هذه الدراسة الأثر الحاسم للتنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر في موسم الحج، اعتمادًا على أبعاد قابلة للقياس ومؤشرات واضحة. ويُعد هذا النهج التجريبي، المستند إلى السياق المحلي والمنفتح على المفاهيم العالمية، إضافة علمية قيّمة. وتُظهر النتائج المرتقبة أهمية الديناميكيات المؤسسية في ضمان سلامة أحد أضخم التجمعات الدينية في العالم، وتضع أسسًا لتحسين السياسات والإجراءات المتعلقة بإدارة الفعاليات الجماهيرية.

## ١,٢. مشكلة الدراسة:

يُعدّ الحج حدثاً دينياً عالمياً يقام سنوياً في المملكة العربية السعودية، ويجذب ملايين الحجاج إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة، مما يُولّد تحديات فريدة في إدارة المخاطر. تشمل هذه التحديات خطر التدافع، والطوارئ الصحية، والتعقيدات اللوجستية، والتهديدات الأمنية، وتتفاقم بفعل الإطار الزمني الضيق وتنوع المشاركين. تتطلب مواجهة هذه المخاطر تنسيقاً وثيقاً بين جهات حكومية متعددة مثل وزارة الحج والعمرة، ووزارة الداخلية، ووزارة الصحة. غير أن أوجه القصور في التنسيق، كضعف تبادل المعلومات، وغموض الأدوار، وتداخل العمليات، لا تزال تؤثر على فعالية الاستجابة (Alafghani et al., 2024). تركز هذه الدراسة على دراسة هذا التنسيق من خلال منظور موظفي وزارة الحج والعمرة، وتطرح تساؤلاً بحثياً حول أثره في إدارة المخاطر خلال الحج، كونه موضوعاً واقعياً وملحاً ومتجذراً في السياق المحلي، وله أبعاد نظرية وتطبيقية مهمة.

في الإطار السعودي، لا يُعدّ الحج شعيرة دينية فحسب، بل ركيزة أساسية في الهوية الوطنية والاستراتيجية الاقتصادية، خصوصاً في ضوء رؤية السعودية ٢٠٣٠ التي تسعى إلى تطوير السياحة الدينية. تضطلع وزارة الحج والعمرة بدور محوري، لكن إدارة موسم الحج تتطلب شراكة مع جهات متعددة لتنسيق الجوانب الأمنية والطبية والخدمية. وقد أظهرت حوادث ماضية، مثل حادثة التدافع عام ٢٠١٥ ومأساة نفق منى عام ١٩٩٠، آثار ضعف التنسيق من خلال تضارب المسؤوليات وبطء الاستجابة، مما نتج عنه خسائر فادحة (Aldawsari et al., 2025; Alharbi et al., 2022). تشير هذه الأحداث إلى ضرورة إصلاح آليات التعاون بين الجهات، خاصة في ظل تصاعد أعداد الحجاج والمخاطر الحديثة المرتبطة بالأوبئة والتغيرات المناخية، مما يجعل تحسين التنسيق أمراً حيوياً للحفاظ على سلامة الحجاج وسمعة المملكة (Alafghani et al., 2024).

من الناحية النظرية، تُبرز أدبيات إدارة المخاطر أهمية التنسيق التنظيمي، لكن الدراسات المتعلقة بالحج لم تُعالج بشكل كافٍ أبعاد التنسيق مثل التعاون، وتبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، وجودة الخدمات اللوجستية. وبدلاً من التركيز على هذه العوامل، اتجهت البحوث إلى الحلول التقنية أو البنية التحتية، متجاهلةً الجوانب البشرية والتنظيمية التي تُشكل حجر الأساس للإدارة الفعالة. هذا النقص في الأدلة التجريبية يحرم صانعي القرار من أدوات تشخيص دقيقة تُساعد في تخطي التحديات كالبيروقراطية وضعف الموارد، ما يعوق تنفيذ إصلاحات مؤثرة كتحسين التدريب ووضع بروتوكولات موحدة (Alharbi et al., 2022).

تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوات من خلال تحليل تجريبي لمدى تأثير التنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر أثناء الحج، اعتماداً على بيانات تُجمع من موظفي وزارة الحج والعمرة. من خلال التركيز على أبعاد عملية قابلة للقياس، تُقدم الدراسة رؤية دقيقة لديناميكيات التنسيق داخل السياق

المحلي، وتسهم في تعزيز السياسات والممارسات التنظيمية بما يتماشى مع أولويات المملكة. ودمجها بين الإطار النظري والتجريبي، تعالج الدراسة إشكالية أصيلة ومعاصرة، وتسعى لتحسين كفاءة إدارة موسم الحج وسلامته، بما يخدم الحجاج والمجتمع على حد سواء.

### ١,٣. أهمية الدراسة:

تُسلط الدراسة الضوء على أهمية التنسيق بين الجهات الحكومية لإدارة المخاطر خلال موسم الحج، حيث يُعد الحج أحد أكبر التجمعات البشرية عالميًا، ويطرح تحديات تتطلب تعاونًا فعالًا. من خلال التركيز على رؤى موظفي وزارة الحج والعمرة، تبحث الدراسة في كيف يُسهم التنسيق بأبعاده الأربعة - التعاون، تبادل المعلومات، وضوح الأدوار، وجودة الخدمات اللوجستية - في تقليل التداخل وزيادة كفاءة الاستجابة. وتبرز أهمية هذا البحث في إثرائه للمجالين النظري والعملي، عبر تقديمه مساهمات أكاديمية في إدارة المخاطر، وأدوات عملية للجهات المعنية بالحج. كما توفّر الدراسة، من خلال حالتها الميدانية ذات الصلة العالمية، جسرًا يربط النظرية بالتطبيق في بيئة عالية المخاطر (Aldawsari et al., 2025).

#### ١,٣,١. الأهمية العلمية:

تُضيف الدراسة إلى أدبيات إدارة المخاطر من خلال تحليلها للتنسيق المؤسسي في التجمعات الحاشدة، والذي غالبًا ما يتم تجاهله لصالح التركيز على البنية التحتية أو التقنية. توفر الدراسة إطارًا يُحلل التنسيق عبر أبعاده الأربعة، مستندةً إلى بيانات من موظفي وزارة الحج، ما يُعزز فهم الأثر التنظيمي في إدارة الأزمات (Salamh, 2018). كما تمتد مساهمتها إلى بحوث متعددة التخصصات، من خلال الربط بين السياق المحلي للحج والنماذج العالمية لإدارة الحشود، مما يُتيح للباحثين استخلاص رؤى قابلة للتعميم. وتسهم الدراسة في تطوير فهم أعمق لتأثير الثقافة والعوامل المؤسسية على التنسيق، وتوسيع نطاق المفاهيم النظرية (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

وتتحدى الدراسة الافتراضات الشائعة التي تُركّز على الحلول التقنية، مُظهرةً أهمية التنسيق البشري في فعالية إدارة المخاطر. ويُقدّم الإطار المقترح نموذجًا قابلاً للتقييم والقياس، يُفيد الدراسات المستقبلية، ويفتح المجال للبحوث الطولية حول تطور التنسيق في مواجهة المخاطر العالمية مثل المناخ أو الأوبئة (الأمين، ٢٠٢١).

#### ١,٣,٢. الأهمية العملية:

تُوفر الدراسة فوائد مباشرة لموظفي وزارة الحج والجهات الحكومية، من خلال تحديد عوائق التنسيق كضعف تبادل المعلومات وغموض الأدوار، مما يُسهم في تحسين التدريب والتواصل وتوزيع الموارد. وتُعزز النتائج فعالية الموظفين في خفض التكرار وتحقيق تنظيم أفضل للحج، ما ينعكس إيجابًا على سلامة الحجاج (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢). كما تُعد الدراسة مرجعًا للجهات الحكومية والخاصة في تحسين التنسيق،

خاصة في النقل والإمداد، من خلال تطوير أنظمة متكاملة تُخفف من الاختناقات وتُعزز الأداء المشترك. ويُساعد ذلك في دعم أهداف رؤية ٢٠٣٠ المتعلقة بالسياحة الدينية (الفهمي وزويد، ٢٠٢٣).

كما تُقدم الدراسة توصيات لصانعي السياسات حول تطوير البروتوكولات وتخصيص الموارد بكفاءة، ما يُفيد البلديات والمنظمات الدولية. ويُسهّم الإطار المقترح في تقليل التداخل التشغيلي وتحسين الاستجابة للمخاطر. وتُعد الدراسة استجابة واقعية للمخاطر المتغيرة مثل الأوبئة وتغير المناخ، ما يجعلها موردًا استراتيجيًا هامًا لدعم السياسات الوقائية وتعزيز مكانة المملكة كمضيف رائد عالميًا (الشريف، ٢٠٢١).

#### ١,٤. أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي للبحث هو:

دراسة تأثير التنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

ومنه تتفرع أربعة أهداف فرعية للبحث كما يلي:

١. دراسة مدى تأثير مستوى التعاون بين الجهات الحكومية على فعالية إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

٢. دراسة أثر سرعة تبادل المعلومات على تعزيز إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

٣. تقييم دور وضوح الأدوار والمسؤوليات في تحسين إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

٤. استكشاف أثر جودة التنسيق اللوجستي على تعزيز إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

#### ١,٥. تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي للبحث هو:

• كيف يؤثر التنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال موسم الحج؟

لاستكشاف هذا التساؤل، سيتم تناول أربعة أسئلة فرعية للبحث هي:

١. إلى أي مدى يؤثر مستوى التعاون بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال موسم الحج؟

٢. كيف تؤثر سرعة تبادل المعلومات على إدارة المخاطر خلال موسم الحج؟

٣. ما أثر وضوح الأدوار والمسؤوليات على إدارة المخاطر خلال موسم الحج؟

٤. كيف تؤثر جودة التنسيق اللوجستي على إدارة المخاطر أثناء الحج؟

#### ١,٦. فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التعاون بين الجهات وفعالية إدارة المخاطر أثناء الحج.

الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التعاون بين الجهات وفعالية إدارة المخاطر أثناء الحج.

#### الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تبادل المعلومات وفعالية إدارة المخاطر أثناء الحج.

الفرضية البديلة (H2): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سرعة تبادل المعلومات وفعالية إدارة المخاطر أثناء الحج.

#### الفرضية الثالثة:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الأدوار والمسؤوليات وفعالية إدارة المخاطر أثناء الحج.

الفرضية البديلة (H3): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الأدوار والمسؤوليات وفعالية إدارة المخاطر أثناء الحج.

#### الفرضية الرابعة:

الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التنسيق اللوجستي وفعالية إدارة المخاطر أثناء الحج.

الفرضية البديلة (H4): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة التنسيق اللوجستي وفعالية إدارة المخاطر أثناء الحج.

الفصل الثاني  
مراجعة الأدبيات  
(الدراسات السابقة والإطار النظري)

## الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات (الدراسات السابقة والإطار النظري)

### ٢,١. المقدمة:

يُؤسس الفصل الثاني لدراسة تأثير التنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال موسم الحج، ضمن إطار وزارة الحج والعمرة. وينقسم إلى ثلاثة أجزاء تُغطي المتغيرات، والدراسات السابقة، والإطار النظري.

يُعرّف الجزء الأول متغيرات الدراسة: التنسيق كمتغير مستقل بأبعاده الأربعة (التعاون، تبادل المعلومات، وضوح الأدوار، وجودة التنسيق اللوجستي)، وإدارة المخاطر كمتغير تابع من خلال بُعدين (تقليل التداخل التشغيلي، وزيادة كفاءة الاستجابة). يوضح هذا القسم العلاقة بين المتغيرات تمهيداً للتحليل التجريبي في الوزارة.

يتناول الجزء الثاني مراجعة منهجية للدراسات السابقة، العربية والأجنبية، المتعلقة بالتنسيق وإدارة المخاطر في التجمعات الكبرى، خصوصاً الحج. يُحلل الخلفيات والمنهجيات والنتائج، مع تقييم نقدي للفجوات، مثل نقص البيانات التجريبية والتركيز المفرط على التقنية بدلاً من الديناميكيات المؤسسية. كما يربط الأدبيات الحالية بمشكلة البحث عبر تحديد أوجه التشابه والاختلاف.

يُقدّم الجزء الثالث الأسس النظرية للدراسة، مستنداً إلى نظريات الطوارئ، والنظم، والتنسيق بين المنظمات لتفسير التنسيق، وإلى نظريات إدارة المخاطر لفهم التخفيف والكفاءة. يدمج القسم بين هذه النظريات لبناء نموذج يوضح كيف يُسهم التنسيق الفعّال في تحسين نتائج إدارة المخاطر خلال الحج.

### ٢,٢. المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية

يتناول هذا المتغير العمليات التعاونية بين الجهات الحكومية خلال موسم الحج، مثل وزارة الحج والعمرة، والداخلية، والصحة، لتحقيق أهداف مشتركة في إدارة المخاطر. يتضمن التنسيق مشاركة الموارد، وتبادل المعلومات، والتخطيط الجماعي، مما يضمن انسيابية العمليات في بيئة معقدة. وتُدرّس أبعاده الأربعة: التعاون، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، وجودة التنسيق اللوجستي، بناءً على آراء موظفي وزارة الحج والعمرة (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

#### ٢,٢,١. البُعد الأول للمتغير المستقل: مستوى التعاون البيني

يشير هذا البُعد إلى مدى تعاون الجهات الحكومية من خلال مشاركة الموارد، وتوحيد الأهداف، وبناء الثقة المتبادلة. وتُعد الشراكات مثل الخطط المشتركة أساسية لمواجهة تحديات مثل الزحام أو الأزمات

الصحية. فالتعاون بين وزارة الحج والصحة يضمن تكامل الخدمات، مما يُعزز الاستجابة ويقلل المخاطر. هذا البُعد أساسي لفهم أثر التعاون على إدارة المخاطر (المالكي، ٢٠٢٢).

### ٢,٢,٢. البُعد الثاني للمتغير المستقل: سرعة تبادل المعلومات

يركز هذا البُعد على سرعة ودقة تبادل البيانات كالتبليغات الصحية وكثافة الحشود بين الجهات الحكومية، وهو أمر حاسم في بيئة متغيرة. فالتأخير في نقل المعلومات قد يؤدي إلى تفاقم الأزمات، مثل التدافع أو بطء الاستجابة الطبية. ومن الأمثلة: التعاون الفوري بين وزارة الداخلية والبلديات لتفادي الازدحام. وتُقيم الدراسة أهمية الاتصال السريع في الحد من المخاطر (الشريف، ٢٠٢١).

### ٢,٢,٣. البُعد الثالث للمتغير المستقل: وضوح الأدوار والمسؤوليات

يتعلق هذا البُعد بتحديد واضح لمهام كل جهة خلال الحج، لتفادي التداخل وضمان المساءلة. فوضوح المهام يُقلل الغموض، ويُحسن التنسيق. مثلاً، في حال عدم وضوح التوزيع بين وزارة الحج والداخلية، قد تحدث ازدواجية في تنظيم الحشود. وتهدف الدراسة إلى تحليل تأثير هذا الوضوح في تحسين إدارة المخاطر، وفقاً لآراء العاملين (الفهمي وزويد، ٢٠٢٣).

### ٢,٢,٤. البُعد الرابع للمتغير المستقل: جودة التنسيق اللوجستي

يعكس هذا البُعد كفاءة إدارة العمليات مثل النقل والإقامة وسلسلة التوريد، وهو أساسي لضمان انسيابية الخدمات وتقليل الانقطاعات. فعلى سبيل المثال، التنسيق بين الطيران المدني ووزارة الحج يُسهل دخول الحجاج ويمنع الازدحام. تركز الدراسة على تقييم دور هذا التنسيق في دعم فعالية إدارة المخاطر من منظور الموظفين (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

### ٢,٣. المتغير التابع: إدارة المخاطر

يُعرّف هذا المتغير بأنه الإجراءات المنهجية لتحديد وتقييم والتقليل من المخاطر المرتبطة بالحج، ويعكس مدى نجاح التنسيق الحكومي. وتشمل أهداف إدارة المخاطر: سلامة الحشود، والتصدي للطوارئ الصحية، وتقليل الاضطرابات. ويُقاس من خلال بُعدين: تقليل التداخل التشغيلي، وزيادة كفاءة الاستجابة. وتُحلل الدراسة هذه الأبعاد باستخدام بيانات من موظفي وزارة الحج (الشريف، ٢٠١٧).

### ٢,٣,١. البُعد الأول للمتغير التابع: تقليل التداخل في العمليات

يركز هذا البُعد على تقليل تكرار المهام وتضارب الإجراءات بين الجهات، والذي قد يؤدي إلى استنزاف الموارد وتعطيل العمليات. فعلى سبيل المثال، تداخل مهام الأمن بين الداخلية والبلديات قد يُقلل الفعالية. تبحث الدراسة كيف تُسهم آليات مثل وضوح الأدوار والتعاون في تقليل التداخل وتحسين الكفاءة التشغيلية (Aldawsari et al., 2025).

## ٢,٣,٢. البُعد الثاني للمتغير التابع: زيادة كفاءة الاستجابة

يقيس هذا البُعد مدى قدرة الجهات على الاستجابة السريعة والفعالة للمخاطر، مثل تقديم الإسعافات العاجلة أو تنبيه الحجاج بالبروتوكولات في الوقت المناسب. ويُسهّم التنسيق، خصوصًا سرعة المعلومات والتنظيم اللوجستي، في تعزيز سرعة وفعالية الاستجابة. مثال ذلك، التعاون بين الصحة والطوارئ يُسرّع تقديم الرعاية. وتقيم الدراسة فعالية هذه الأبعاد في دعم كفاءة الاستجابة (Salamh, 2018).

## ٢,٤. الدراسات السابقة:

### ٢,٤,١. عرض الدراسات السابقة:

#### ٢,٤,١,١. الدراسات باللغة العربية:

دراسة الشريف (٢٠٢١)، بعنوان: "دراسة درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا".

استكشف الشريف (٢٠٢١) دور تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة في تسهيل العمرة والزيارة خلال جائحة كوفيد-١٩، بهدف تحسين التنظيم والحد من انتشار الفيروس. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، مستخدمةً الاستبيانات وتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات. وشمل مجتمع الدراسة موظفي الجهات المعنية (٢٥٠ شخص) ومستخدمي التطبيقات (٧٠٨ شخص). أبرزت النتائج سهولة التسجيل وسهولة الاستخدام في تطبيقات مثل "توكلنا"، مع الحاجة إلى خدمات إضافية. وشملت التوصيات حل المشكلات التقنية، وتشجيع تنزيل التطبيقات، ورفع مستوى الوعي الصحي، وتمكين كبار السن من استخدام الأجهزة الذكية.

دراسة الأمين (٢٠٢١)، العنوان: "توظيف برامج العلاقات العامة في الوطن العربي لرفع الوعي لدى الحجاج المعتمرين".

حلّ الأمين (٢٠٢١) فعالية برامج العلاقات العامة في رفع مستوى الوعي لدى الحجاج والمعتمرين، مع التركيز على نشر معلومات عن المناسك والسلامة. استخدمت الدراسة منهج المسح الوصفي باستخدام استبيان، واستهدفت ٥٠ خبيرًا وممارسًا في العلاقات العامة في الدول العربية. أظهرت النتائج نجاحًا في استخدام التلفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي، مع ضعف التنسيق إقليميًا وعالميًا. وشملت التوصيات توظيف متخصصين مؤهلين، وتعزيز الرسائل الإعلامية، وتنويع صيغ البرامج، وتحسين التنسيق لتحسين جهود التوعية.

دراسة المالكي (٢٠٢٢)، بعنوان: "دور رئاسة شؤون الحرمين في إدارة الأزمات وتنظيم الحشود بالمسجد الحرام".

تناولت دراسة المالكي (٢٠٢٢) جهود رئاسة الحرمين الشريفين في إدارة الأزمات والحشود، مع التركيز على التخطيط والعمليات الفنية. واستخدمت الدراسة منهجاً وصفيًا، حيث طبقت استبانة على ١٦٥ موظفًا في الرئاسة. وأكدت النتائج وجود خطط فعّالة ومرنة، مدعومة بالتنسيق بين الجهات والتطورات الفنية. وتضمنت التوصيات وضع خطط بديلة، وإجراء مسوحات دورية للزوار، وتعزيز الروابط الفنية مع الإدارات الأخرى، وتوفير التدريب لتحسين قدرات إدارة الحشود للحجاج والمُعتمرين.

**دراسة الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، بعنوان: "دور إدارة الأزمات في تحقيق أمن وسلامة الحجاج والمُعتمرين في المملكة العربية السعودية".**

بحث الفهمي وزويد (٢٠٢٣) دور إدارة الأزمات في ضمان سلامة وأمن الحجاج والمُعتمرين في المملكة العربية السعودية، بهدف فهم مساهمتها في تخفيف المخاطر. اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيًا يجمع بين الأسلوبين الكمي والنوعي، بالإضافة إلى استبيان ومسح مكتبي لبناء الإطار النظري. شمل مجتمع الدراسة ١٦٧ مستجيباً من الجهات المعنية، وتم تحليل ١٢٦ استبياناً صالحاً. أظهرت النتائج تأثيراً متوسطاً لإدارة الأزمات على السلامة، مع وجود اختلافات مرتبطة بالمؤهلات الأكاديمية والخبرة. وشملت التوصيات تنظيم دورات تدريبية مستمرة لتعزيز المهارات، وتطوير آليات الكشف المبكر عن الأزمات، ودمج إدارة الأزمات في التخطيط الاستراتيجي لمواجهة المخاطر بفعالية.

**دراسة بنجر وآخرون. (٢٠٢٥)، العنوان: "أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات اللوجستية خلال موسم الحج".**

بحث بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) في دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات اللوجستية للحج، بما يتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. اتبعت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا، يجمع بين الاستبيانات (٢١٨ إجابة، منها ٢٠٢ صحيحة)، والمقابلات، والبيانات الثانوية. وشمل مجتمع الدراسة العاملين في مجال الخدمات اللوجستية، والحجاج، وخبراء الذكاء الاصطناعي. وأظهرت النتائج تأثيراً إيجابياً للذكاء الاصطناعي على الخدمات اللوجستية، على الرغم من تحديات التكامل. وشملت التوصيات الاستثمار في البنية التحتية للذكاء الاصطناعي، وتدريب العاملين، وتعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتحسين الكفاءة اللوجستية وتجربة الحجاج.

٢, ١, ٤, ٢. الدراسات باللغة الانكليزية:

**دراسة Aljohani et al. (2022)، العنوان: "الحكومة الإلكترونية والخدمات الصحية اللوجستية خلال موسم الحج".**

بحث Aljohani et al. (2022) دور الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمات الصحية اللوجستية خلال موسم الحج، بما يتماشى مع أهداف التحول الرقمي لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. اتبعت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا متعدد الأساليب، حيث جمعت البيانات الأولية من خلال استبيان إلكتروني (٣٠

مشاركًا من شركات الحج والعمرة) ومقابلات (موظف واحد في القطاع الصحي)، إلى جانب بيانات ثانوية من موقع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. كشفت النتائج عن عدم وجود منصة إلكترونية موحدة، مما يحد من فعالية الخدمة. تضمنت التوصيات إنشاء قاعدة بيانات طبية متكاملة لتحسين عملية اتخاذ القرار، ومتابعة صحة الحجاج، وتعزيز رضاهم، مع تعزيز المراجعات السنوية لضمان جودة الخدمات الصحية اللوجستية.

**دراسة (2022) Alharbi et al.، العنوان: "تحديد التحديات والقضايا الرئيسية في إدارة الحشود خلال موسم الحج في المملكة العربية السعودية".**

استكشف Alharbi et al. (2022) تحديات إدارة الحشود خلال موسم الحج، مع التركيز على المشكلات التي تواجهها الجهات والحجاج، مثل الازدحام وصعوبات التواصل. اتبعت الدراسة منهجًا وصفيًا تحليليًا، وجمعت البيانات من خلال استبيانات (٣٢١ حاجًا و١٧ جهة) ومقابلات مع اثنين من المتخصصين في الحج والعمرة. أشارت النتائج إلى قصور في التوجيه ومشاكل تنظيمية، مثل فقدان الأمتعة، بسبب عدم انساق هياكل الإدارة. تضمنت التوصيات تطوير منصة رقمية موحدة للجهات المعنية بمراقبة حركة الحجاج وتواصلهم، بهدف الحد من مشكلات إدارة الحشود وتعزيز السلامة والتنظيم خلال موسم الحج.

**دراسة (2024) Alafghani et al.، العنوان: "فعالية تقنيات التنبؤ بالحشود وإدارة الأزمات في حالات الطوارئ الصحية خلال موسم الحج".**

قام Alafghani et al. (2024) بتقييم فعالية تقنيات إدارة الأزمات في التعامل مع حالات الطوارئ الصحية خلال موسم الحج، مع التركيز على ضمان سلامة الحجاج وسط الحشود الكبيرة. اتبعت الدراسة نهجًا وصفيًا، مستخدمةً بيانات من الاستبيانات وأنظمة المراقبة والمصادر الثانوية، على الرغم من عدم تحديد حجم العينة. وشمل مجتمع الدراسة الجهات الصحية والحجاج. أبرزت النتائج نجاح المراقبة الصحية الآنية، والاستجابات الطبية السريعة، وحملات الصحة العامة، مع وجود تحديات في كثافة الحشود ودعم الصحة النفسية. وتضمنت التوصيات توسيع نطاق الطب عن بعد، وتعزيز تقنيات السيطرة على الحشود، وتحسين الدعم النفسي والاجتماعي لتعزيز الاستجابات لحالات الطوارئ الصحية.

**دراسة (2025) Aldawsari et al.، العنوان: "التحديات والفرص في الترتيبات التنظيمية للتأهب للكوارث خلال موسم الحج".**

استكشف Aldawsari et al. (2025) التحديات والفرص في الترتيبات التنظيمية للتأهب للكوارث خلال موسم الحج، مع التركيز على إدارة المخاطر في التجمعات البشرية المعقدة. هدفت الدراسة إلى تقييم الأطر التشغيلية، والتنسيق بين أصحاب المصلحة، وتكامل التكنولوجيا. اعتمدت الدراسة تصميمًا بحثيًا نوعيًا، باستخدام تحليل موضوعي ومقارن للبيانات الثانوية من الأدبيات الأكاديمية والتقارير الحكومية ودراسات الحالة، بما في ذلك حوادث الحج السابقة. لم يتم جمع البيانات الأولية، وبالتالي لم يُحدد حجم

العينة؛ وشمل مجتمع الدراسة الوثائق والتقارير ذات الصلة. أبرزت النتائج تحديات مثل ضعف التعاون بين المؤسسات ومحدودية استخدام التكنولوجيا الرقمية، إلى جانب فرص مثل تحسين محاكاة الكوارث وتحسين السيطرة على الحشود. تضمنت التوصيات إنشاء هيكل قيادة مركزي، والاستثمار في تكامل التكنولوجيا، وتوفير تدريب على الكفاءة الثقافية، وزيادة تمارين محاكاة الكوارث لتعزيز التأهب.

**دراسة (2025) Alsaleh et al.، العنوان: "إرث الحج واستجابة المملكة العربية السعودية النمذجية لجائحة كوفيد-١٩".**

درس (2025) Alsaleh et al. استجابة المملكة العربية السعودية لجائحة كوفيد-١٩، مع التركيز على استراتيجيات لحماية الحاج من خلال الاستفادة من خبرات الحشود الكبيرة. هدفت الدراسة إلى تقييم التدابير المتوافقة مع ركائز مراجعة الإجراءات اللاحقة لمنظمة الصحة العالمية لجائحة كوفيد-١٩. استخدمت الدراسة نهجاً سردياً تجميعياً، حيث حلت الأدبيات التي راجعها النظراء والمصادر الرسمية من مارس ٢٠٢٠ إلى ديسمبر ٢٠٢٤، دون جمع بيانات أولية أو تحديد حجم العينة. أظهرت النتائج تنسيقاً فعالاً متعدد القطاعات، وتواصلًا تكيفياً للمخاطر، وبروتوكولات اختبار قابلة للتطوير، مستفيدة من البنية التحتية للحج. تضمنت التوصيات استدامة الابتكارات الرقمية، مثل تطبيقات تتبع الحالة الصحية، وإعطاء الأولوية للفئات السكانية الأكثر عرضة للخطر، وتعزيز الأمن السيبراني، ودعم رفاهية العاملين في مجال الرعاية الصحية لتعزيز استجابات الصحة العامة المستقبلية.

## **٢,٤,٢. مناقشة وتحليل الدراسات السابقة ونتائجها:**

تتناول الدراسات السابقة جوانب متعددة من إدارة التنسيق والأزمات خلال موسم الحج والعمرة، مع إبراز نقاط قوة وفجوات بحثية تحد من مدى تطبيقها العملي. أبرز الفهمي وزويد (٢٠٢٣) أهمية إدارة الأزمات في ضمان سلامة الحاج من خلال استراتيجيات إدارية وبرامج تدريب، إلا أن دراستهما لم تتعمق في ديناميكيات التنسيق بين الجهات المختلفة، وهو جانب بالغ الأهمية في الفعاليات الكبرى. كما أن حجم عينة الدراسة التي ضمت ١٦٧ مستجيباً لم يكن كافياً لتمثيل وجهات نظر جميع أصحاب المصلحة، خاصة الموظفين غير التابعين للوزارة، مما حد من شمولية النتائج. في سياق مشابه، درس الشريف (٢٠٢١) دور تطبيقات الهاتف المحمول أثناء جائحة كوفيد-١٩، مستعيناً بعينة واسعة من الموظفين والمستخدمين بلغت ٩٥٨ مشاركاً، لكنه أغفل تقييم استدامة هذه التطبيقات بعد انتهاء الأزمة، ولم يعكس التنوع الثقافي بين الحاج بشكل كامل.

أما المالكي (٢٠٢٢) فقد ركز على إدارة الحشود داخل رئاسة الحرمين الشريفين مع عينة مكونة من ١٦٥ موظفاً، لكنه لم يعالج بشكل كافٍ تفاعلات الجهات الخارجية، مما قلل من فهم التنسيق الأوسع بين الوكالات. كذلك، ركز الأمين (٢٠٢١) على برامج التوعية والعلاقات العامة مستهدفاً ٥٠ ممارساً، لكنه لم يعالج العوائق الثقافية واللغوية التي تؤثر في فعالية هذه البرامج على الحاج من خلفيات متعددة، وهو

نقص مهم بالنظر إلى الطابع الدولي لموسم الحج. في المقابل، قدم بنجر وآخرون (٢٠٢٥) رؤية مستقبلية حول دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات اللوجستية، استنادًا إلى ٢١٨ إجابة صحيحة، مع التركيز على الابتكار والتقنيات الحديثة تماشيًا مع رؤية ٢٠٣٠، لكنهم لم يعالجوا تحديات دمج هذه التقنيات مع الأنظمة التقليدية الضرورية لاستمرارية العمل.

استخدمت دراسة Aldawsari et al. (2025) تحليل بيانات ثانوية شاملة، لكنها لم تستشر آراء أصحاب المصلحة الرئيسيين بشكل مباشر، مما قلل من قدرة الدراسة على تقديم صورة واقعية عن التأهب للكوارث، بالإضافة إلى غياب حجم العينة مما أضعف الجانب التجريبي. في حين قدّم Alsaleh et al. (2025) توليفة سردية معتمدة على بيانات ثانوية من ٢٠٢٠ إلى ٢٠٢٤ لاستعراض استجابة المملكة لجائحة كوفيد-١٩، إلا أن غياب البيانات الميدانية حول تجارب الحجاج والموظفين قلل من دقة التقييم. تناول Aljohani et al. (2022) الحكومة الإلكترونية للخدمات الصحية في الحج من خلال مقابلة واحدة و٣٠ مشاركًا، مع تركيز محدود على قابلية التوسع أو الحواجز الثقافية التي تعيق تبني التكنولوجيا بين الحجاج، وهو ضعف واضح في دراسة بيئة متعددة الثقافات. كذلك، أشار Alharbi et al. (2022) إلى مشكلات في إدارة الحشود بمشاركة ٣٢١ حاجًا و١٧ وكالة، لكن الدراسة لم تستكشف الحلول التكنولوجية أو مشكلات الاتصالات بين الجهات، وهي عناصر أساسية في إدارة المخاطر المعقدة في مناسبات الحج. أما Alafghani et al. (2024) فركز على تقنيات الطوارئ الصحية، لكنه لم يحدد حجم العينة، مما أضعف دقة تقييم التنسيق بين أصحاب المصلحة، خاصة في مجال دعم الصحة النفسية للحجاج.

تبرز مشكلة ضعف التعامل مع التنوع الثقافي واللغوي ك فجوة رئيسية في معظم الدراسات، حيث تقتصر إلى استراتيجيات واضحة للتواصل متعدد اللغات رغم أهمية هذا الجانب في خدمة الحجاج من جنسيات متعددة، كما يوضح ذلك كل من الأمين (٢٠٢١) و Aldawsari et al. (2025). كما أن الدراسات تميل إلى التركيز على جهات محددة مثل وزارة الحج أو رئاسة الحرمين دون معالجة متعمقة للتنسيق بين الجهات المختلفة، مما يحجم الفهم الشامل لآليات التعاون المؤسسي، وهو ما يلاحظ في دراسات المالكي (٢٠٢٢) و Aljohani et al. (2022).

من الناحية المنهجية، تميزت معظم الدراسات باستخدام أساليب وصفية أو مختلطة، مع عينة محدودة أو غير واضحة في بعض الدراسات مثل الأمين (٢٠٢١) و Alafghani et al. (2024)، مما قلل من إمكانية التعميم والاستدلال السببي. كما غابت البيانات الطولية التي تسمح بمراقبة وتطوير الاستراتيجيات عبر الزمن، وهو أمر بالغ الأهمية في بيئة الحج التي تتطلب استجابة مرنة وسريعة.

تنوعت أهداف الدراسات بشكل واضح؛ فالفهمي وزويد (٢٠٢٣) ركزا على تقييم استراتيجيات إدارة الأزمات من منظور إداري، بينما تناول الشريف (٢٠٢١) فعالية تطبيقات الهاتف المحمول لتعزيز السلامة الصحية. أما المالكي (٢٠٢٢) فركز على التخطيط التشغيلي لإدارة الحشود، في حين سلط الأمين (٢٠٢١)

الضوء على استراتيجيات التوعية عبر الإعلام. في المقابل، بحث بنجر وآخرون (٢٠٢٥) دمج الذكاء الاصطناعي في الخدمات اللوجستية، في حين ركزت Aldawsari et al. (2025) على تقييم التأهب للكوارث من خلال تحليل بيانات ثانوية.

من حيث المنهجية، تنوعت الدراسات بين الوصفية المختلطة كما في الفهمي وزويد (٢٠٢٣) وبنجر وآخرون (٢٠٢٥)، واستخدام الاستبيانات كما في المالكي (٢٠٢٢) والأمين (٢٠٢١)، والمقابلات المحدودة كما في Aljohani et al. (2022)، بالإضافة إلى التحليل النوعي للبيانات الثانوية كما في (Aldawsari et al. (2025) وAlsaleh et al. (2025). كما اختلف حجم العينات بشكل كبير، حيث شملت دراسة Aljohani et al. (2022) ثلاثين مشاركًا فقط، في حين تجاوز عدد المشاركين في دراسة الشريف (٢٠٢١) تسعمئة مشارك، مما انعكس على عمق النتائج وقابليتها للتعميم.

أظهرت النتائج نجاحًا نسبيًا في مجالات إدارة الأزمات والحشود كما ورد في الفهمي وزويد (٢٠٢٣) والمالكي (٢٠٢٢) وAlafghani et al. (2024)، مع تأثير إيجابي للتقنيات الحديثة على الكفاءة التشغيلية كما بينت الشريف (٢٠٢١) وبنجر وآخرون (٢٠٢٥) وAljohani et al. (2022)، رغم استمرار تحديات التكامل التقني. كما أكدت بعض الدراسات أهمية التوعية والتواصل مثل الأمين (٢٠٢١) وAlsaleh et al. (2025)، مع الإشارة إلى ضعف في التنسيق الإقليمي والشراكة بين الجهات، مما يكشف عن فجوات واضحة في التعاون المؤسسي.

تكمن نقاط القوة في هذه الدراسات في تنوع المنهجيات التي تجمع بين الكمي والنوعي، الأمر الذي يعزز دقة النتائج. فقد قدم الفهمي وزويد (٢٠٢٣) رؤية شاملة لإدارة الأزمات مع التركيز على التدريب، بينما نجحت الشريف (٢٠٢١) في تقييم تطبيقات رقمية قابلة للتطوير مثل "توكلنا". كما سلط المالكي (٢٠٢٢) الضوء على مرونة التخطيط في رئاسة الحرمين الشريفين كنموذج يمكن تعميمه لتعزيز التنسيق بين الجهات. وتميز بنجر وآخرون (٢٠٢٥) برؤية استشرافية لاستخدام الذكاء الاصطناعي في الخدمات اللوجستية بما يتوافق مع رؤية ٢٠٣٠، في حين قدم كل من Aldawsari et al. (2025) وAlsaleh et al. (2025) تحليلات نوعية قوية أبرزت فرص تحسين التأهب للكوارث من خلال المحاكاة والتدريب.

تتفق هذه الدراسات على هدف مشترك يتمثل في تعزيز سلامة وكفاءة الحج والعمرة، مع تركيزها على التنسيق وإدارة المخاطر من خلال حلول مؤسسية وتقنية. كما تستخدم معظمها مناهج وصفية تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية، مع اختلاف في حجم العينات ومستوى التمثيل، وتعكس النتائج نجاحات جزئية مع تحديات في التنسيق والتكامل، مما يؤكد الحاجة إلى دراسات شاملة تعالج هذه الفجوات.

تمثل هذه النتائج قاعدة صلبة للدراسة الحالية التي تهدف إلى تحسين التنسيق بين الجهات المعنية بالحج، من خلال دمج المنهجيات المتنوعة ومعالجة نقاط الضعف مثل التمثيل غير الكامل لأصوات

أصحاب المصلحة والاعتبارات الثقافية واللغوية، بما يتيح تطوير إدارة مخاطر أكثر شمولية وفعالية خلال موسم الحج.

### ٣, ٤, ٢. ربط الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:

يركز البحث الحالي على التنسيق بين الجهات الحكومية وأثره على إدارة المخاطر خلال موسم الحج، ويستند إلى دراسات الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، والمالكي (٢٠٢٢)، وAldawsari et al. (2025)، والتي تتناول بشكل مباشر إدارة الأزمات والكوارث في سياقات الحج. يستكشف الفهمي وزويد (٢٠٢٣) دور إدارة الأزمات في ضمان السلامة، باستخدام نهج متعدد الأساليب، مع استبيان (١٦٧ مشاركًا، ١٢٦ منهم صحيح) لتقييم الاستراتيجيات الإدارية. تتوافق نتائجهما حول الفعالية المتوسطة لإدارة الأزمات والحاجة إلى تدريب مُعزز مع تركيز الدراسة الحالية على تحسين التعاون بين الجهات ووضوح الأدوار. وبالمثل، يدرس المالكي (٢٠٢٢) إدارة الحشود والأزمات في رئاسة الحرمين الشريفين (١٦٥ موظفًا في العينة)، مسلطًا الضوء على مرونة التخطيط والتنسيق مع الجهات الأخرى. وهذا يُثري البحث الحالي بشكل مباشر بحثه في أبعاد التنسيق مثل تبادل المعلومات والتخطيط اللوجستي. يقدم Aldawsari et al. (2025) تحليلًا ثانويًا قائمًا على البيانات حول التأهب للكوارث، مُحددًا الثغرات في التعاون بين المؤسسات، والذي يُمكن للدراسة الحالية البناء عليه من خلال جمع البيانات الأولية من موظفي وزارة الحج والعمرة للتحقق من صحة هذه الرؤى وتوسيع نطاقها. تُوفر هذه الدراسات أساسًا لتصميم استبيان يستكشف تحديات تنسيقية محددة، مستفيدًا من توصياتهم بشأن التدريب وهياكل القيادة المركزية لتعزيز تركيز الدراسة الحالية على الكفاءة التشغيلية.

يُبرز التكامل التكنولوجي، وهو جانب رئيسي من استكشاف الدراسة الحالية لأدوات التنسيق، بشكل بارز في دراسات الشريف (٢٠٢١)، وبنجر وآخرون. (٢٠٢٥)، وAljohani et al. (2022). يبحث الشريف (٢٠٢١) في دور تطبيقات الهاتف المحمول في تنظيم العمرة خلال جائحة كوفيد-١٩ (٢٥٠ موظفًا، ٧٠٨ مستخدمين)، مع التركيز على منصات سهلة الاستخدام مثل توكلنا. ويتمشى هذا مع اهتمام الدراسة الحالية بالمساعدات التكنولوجية للتنسيق، مثل أنظمة تبادل المعلومات. يستكشف بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) تأثير الذكاء الاصطناعي على الخدمات اللوجستية (٢١٨ إجابة، ٢٠٢ صالحة)، مسلطين الضوء على إمكاناته في تعزيز الكفاءة مع ملاحظة تحديات التكامل مع الأنظمة التقليدية. تُعد هذه الرؤية بالغة الأهمية للبحث الحالي، الذي يمكنه التحقيق في كيفية دعم الذكاء الاصطناعي لمشاركة البيانات في الوقت الفعلي بين الوكالات. يتناول Aljohani et al. (2022) الحكومة الإلكترونية في الخدمات اللوجستية الصحية (٣٠ مستجيبًا، مقابلة واحدة)، محددين الحاجة إلى منصة موحدة، والتي يمكن للدراسة الحالية البناء عليها من خلال فحص دور الأدوات الرقمية في تنسيق مهام إدارة المخاطر. توفر هذه الدراسات إطارًا لدمج الأسئلة

المتعلقة بالتكنولوجيا في استبيان الدراسة الحالية، مع التركيز على جودة وسرعة تبادل المعلومات، بينما توجه توصياتها بشأن المنصات المتكاملة الحلول المحتملة لعوائق التنسيق.

يتناول (2025) Alsaleh et al. و (2024) Alafghani et al. استراتيجيات الصحة العامة والاتصال، ذات الصلة بمحور إدارة المخاطر في الدراسة الحالية. يحلل (2025) Alsaleh et al. استجابة المملكة العربية السعودية لجائحة كوفيد-١٩، مستفيدين من البنية التحتية للحج من خلال تجميع سردي للبيانات الثانوية (٢٠٢٠-٢٠٢٤). تقدم نتائجهم حول التنسيق متعدد القطاعات وأدوات الصحة الرقمية مثل صحي دروسًا قيمة لاستكشاف الدراسة الحالية للتعاون بين الوكالات أثناء الأزمات. يركز (2024) Alafghani et al. على تقنيات الطوارئ الصحية، باستخدام المراقبة في الوقت الفعلي وحملات الصحة العامة، والتي تتوافق مع بُعد الدراسة الحالية المتمثل في زيادة كفاءة الاستجابة. على الرغم من أن الأفغاني وآخرون. على الرغم من أن دراسات (٢٠٢٤) تفتقر إلى حجم عينة محدد، إلا أن تركيزها على تنسيق أصحاب المصلحة يُسهم في إثراء نهج الدراسة الحالية لدراسة وضوح الأدوار بين الجهات. ويمكن أن يستفيد البحث الحالي من دمج رؤى هذه الدراسات في التواصل الفعال ومراقبة الصحة، وتصميم أسئلة استبيان لتقييم مدى إدراك الموظفين لتأثير هذه الاستراتيجيات على نتائج إدارة المخاطر، والبناء على توصيات لتعزيز التنقيف الصحي العام والطب عن بُعد لمعالجة كفاءة الاستجابة.

يركز الأمين (٢٠٢١) بشكل فريد على برامج العلاقات العامة لتوعية الحجاج (٥٠ ممارسًا)، مقدمًا منظورًا مكملًا لمحور التنسيق في الدراسة الحالية. تُبرز نتائج الدراسة، المتعلقة باستخدام الفعال لوسائل الإعلام (التلفزيون، وسائل التواصل الاجتماعي)، مع ضعف التنسيق الإقليمي، أهمية وضوح التواصل، وهو أحد أبعاد المتغير المستقل في البحث الحالي. يمكن للدراسة الحالية البناء على توصيات الأمين بشأن تنوع أشكال البرامج وتوظيف الكفاءات من خلال استكشاف كيفية تأثير استراتيجيات التواصل بين الجهات على إدارة المخاطر. من خلال تضمين أسئلة حول وضوح الأدوار والمسؤوليات في استبيانها، يمكن للدراسة الحالية تقييم ما إذا كانت هناك فجوات تواصل مماثلة داخل وزارة الحج والعمرة، باستخدام رؤى الأمين لاقتراح تدريب مُحسّن للتواصل الفعال بين الجهات، وبالتالي تقليل التداخل التشغيلي.

يتناول (2022) Alharbi et al. تحديات إدارة الحشود بشكل مباشر (٣٢١ حاجًا، ١٧ جهة)، مُحددتين قضايا مثل عدم كفاية التوجيه وعدم الكفاءة التنظيمية، والتي تتوافق مع تركيز الدراسة الحالية على تقليل التداخل التشغيلي. تتماشى توصيتهم بإنشاء منصة رقمية موحدة مع دراسة (2022) Aljohani et al.، وتُكمل اهتمام الدراسة الحالية بالتنسيق اللوجستي. ويمكن أن يستند البحث الحالي إلى نتائج الحربي من خلال التحقيق في حالات فشل محددة في التنسيق بين الجهات، باستخدام البيانات الأولية من موظفي الوزارة لاستكشاف كيفية تأثير هذه المشكلات على إدارة المخاطر. وسيُسمح دمج أسئلة حول التنسيق اللوجستي واستراتيجيات إدارة الحشود للدراسة الحالية باختبار الحلول التي اقترحتها الحربي، مما يعزز فهم كيفية تبسيط تفاعلات الجهات من أجل عمليات حج أكثر أمانًا.

توفر نقاط القوة المنهجية لهذه الدراسات إطارًا متينًا للبحث الحالي. يستخدم الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، وبنجر وآخرون. (٢٠٢٥)، و Alharbi et al. (2022) مناهج مختلفة، تجمع بين الاستبيانات والمناهج النوعية، على غرار المنهجية المخطط لها في الدراسة الحالية. يضمن هذا النهج تحليلًا شاملاً لوجهات نظر الموظفين، والذي يمكن للدراسة الحالية محاكاته من خلال تصميم استبيان مكون من ٣٤ سؤالاً يتضمن أقسامًا ديموغرافية وأقسامًا بمقياس ليكرت. يقدم Aldawsari et al. (2025) و Alsaleh et al. (2025) تحليلًا ثانويًا للبيانات، والذي يمكن لمراجعة أدبيات الدراسة الحالية الاستفادة منه لوضع النتائج في سياقها. يوضح الأمين (٢٠٢١) و Aljohani et al. (2022) أهمية العينات المستهدفة (٥٠ و ٣٠ مستجيبًا على التوالي)، مما يوجه استخدام الدراسة الحالية للعينات العشوائية البسيطة لضمان التمثيل ضمن القوى العاملة في الوزارة البالغ عددها ٤٢٠,٠٧٠ فردًا (٢٠٢٥). يمكن أن تستفيد الدراسة الحالية من اعتماد ألفا كرونباخ لاختبار الموثوقية، كما استخدمه الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، وتحليل SPSS، كما هو الحال في بنجر وآخرون. (٢٠٢٥)، لضمان صحة إحصائية قوية لعلاقات التنسيق وإدارة المخاطر.

بشكل جماعي، توفر هذه الدراسات أساسًا غنيًا للبحث الحالي لمعالجة الثغرات في التنسيق بين الوكالات وإدارة المخاطر. بالاستفادة من نتائجهم - مثل الحاجة إلى قيادة مركزية (Aldawsari et al., 2025)، ومنصات رقمية موحدة (Aljohani et al., 2022 ؛ Alharbi et al., 2022)، وتواصل مُحسّن (الأمين، ٢٠٢١؛ Alsaleh et al., 2025) - يُمكن للدراسة الحالية تصميم أسئلة استبيان مُستهدفة لاستكشاف أبعاد التنسيق، مثل وضوح الأدوار وتبادل المعلومات. تُوفر توصياتهم بشأن التدريب وتكامل التكنولوجيا والتعاون بين أصحاب المصلحة استراتيجيات عملية لاقتراح حلول للحد من التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة، مما يُعزز مساهمة الدراسة الحالية في ممارسات إدارة الحج.

## ٢,٥. الإطار النظري:

### ٢,٥,١. النظريات العلمية المتبعة لإعداد البحث:

تركز الدراسة على التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة مخاطر موسم الحج، مستندة إلى ثلاث نظريات: الطوارئ، والنظم، والتنسيق بين المؤسسات. تربط هذه الأطر بين أبعاد التنسيق (التعاون، سرعة تبادل المعلومات، وضوح الأدوار، جودة التنسيق اللوجستي) ونتائج إدارة المخاطر (تقليل التداخل التشغيلي، تعزيز كفاءة الاستجابة). تساعد النظريات في تفسير كيفية تكيف المؤسسات وتكاملها لمواجهة تحديات البيئات عالية المخاطر، وتوفر منظوراً شاملاً لتحليل بيانات موظفي وزارة الحج والعمرة. من خلال الدمج بين هذه الأطر، توظف الدراسة الأساس النظري لمعالجة مشكلة عملية في إدارة الحشود الضخمة بفعالية (Aghajani et al., 2014; Sachenko, 2020; ÇeliK, 2020).

#### ٢,٥,١,١. النظرية الأولى: نظرية الطوارئ

تركز نظرية الطوارئ على أن فعالية المنظمة تعتمد على توافق هيكلها وعملياتها مع بيئتها الخارجية، وهو ما أكدته باحثون مثل لورانس ولورش منذ ستينيات القرن الماضي. لا يوجد نهج إداري واحد يصلح لجميع السياقات؛ بل يتطلب النجاح التكيف مع عوامل محددة كتعقيد المهام، وعدم اليقين البيئي، وتوافر الموارد. في سياق الحج، تقدم النظرية إطاراً لفهم كيفية تكيف الجهات الحكومية لاستراتيجيات التنسيق مع تحديات إدارة حدث ديني ضخم ومتغير، بما يشمل تقلبات أعداد الحجاج والمخاطر الصحية والمتطلبات اللوجستية (Liu, 2020).

في هذا البحث، ترتبط نظرية الطوارئ بشكل وثيق ببعد وضوح الأدوار والمسؤوليات. فهي تشير إلى أن تحديد الأدوار بوضوح في البيئات المعقدة يقلل من الغموض ويعزز الأداء التنظيمي. خلال موسم الحج، تعمل جهات مثل وزارة الحج والعمرة ووزارة الداخلية ووزارة الصحة في بيئة عالية الضغط، حيث يمكن أن يؤدي تداخل المهام إلى ضعف الكفاءة. من خلال مواءمة الأدوار مع المخاطر المحددة، كإسناد السيطرة على الحشود للأجهزة الأمنية والاستجابة الطبية للسلطات الصحية، يمكن تحسين كفاءة الاستجابة وتقليل التداخل التشغيلي (ÇeliK, 2020).

كما تدعم نظرية الطوارئ دراسة جودة التنسيق اللوجستي، إذ تتطلب إدارة الحشود الضخمة وتوفير النقل والإقامة وسلاسل الإمداد تكييفاً مستمراً مع قيود الحدث. وتشير النظرية إلى أهمية الهياكل اللوجستية المرنة، مثل إعادة تخصيص الموارد آنياً أو وضع خطط بديلة للطوارئ. هذا النهج يسمح للجهات بالتعامل مع الزيادات المفاجئة في أعداد الحجاج أو محدودية البنية التحتية، مما يعزز إدارة المخاطر عبر تقليل التكرار وتسريع الاستجابات (Liu, 2020).

## ٢,٥,١,٢. النظرية الثانية: نظرية النظم

تُعد نظرية النظم، التي طورها لودفيغ فون بيرتالانفي في منتصف القرن العشرين، إطارًا يصف المنظمات كأنظمة مترابطة تتألف من أنظمة فرعية تتفاعل لتحقيق أهداف مشتركة. تنظر هذه النظرية إلى المنظمات كأنظمة مفتوحة تتأثر ببيئتها وتتطلب تكييفًا مستمرًا للحفاظ على توازنها. في سياق إدارة مخاطر الحج، توفر نظرية النظم منظورًا لفهم الهيئات الحكومية كأنظمة فرعية داخل منظومة أوسع، حيث يظل التكامل والتواصل بين هذه الوحدات أمرًا أساسيًا لضمان فعالية إدارة المخاطر، خاصة في أبعاد التعاون بين الوكالات وسرعة تبادل المعلومات (Mele et al., 2010).

يرتبط التعاون بين الوكالات بشكل مباشر بمفهوم الترابط في نظرية النظم. خلال موسم الحج، يجب على وزارات وهيئات متعددة، مثل وزارة الحج والعمرة ووزارة الصحة والهيئة العامة للطيران المدني، العمل معًا لمواجهة المخاطر المتنوعة من الأزمات الصحية إلى مشكلات النقل. تؤكد النظرية أن التعاون القائم على أهداف مشتركة وتقاسم الموارد يعزز قدرة النظام على مواجهة المخاطر. من خلال دراسة تصورات موظفي وزارة الحج والعمرة حول التعاون المؤسسي، يمكن تقييم أثر تكامل النظم الفرعية في الحد من التدخل التشغيلي وتحسين كفاءة الاستجابة (Sachenko, 2020).

كما توضح نظرية النظم أهمية سرعة تبادل المعلومات عبر حلقات التغذية الراجعة التي تحافظ على استقرار النظام. في الحج، يُعد تبادل المعلومات الفوري، مثل بيانات كثافة الحشود أو التحذيرات الصحية، أمرًا ضروريًا للاستجابة السريعة. تشير النظرية إلى أن أي تأخير أو نقص في دقة المعلومات قد يؤدي إلى ضعف التنسيق وفشل إدارة المخاطر، ما يدعم تحليل تأثير بروتوكولات الاتصال على فعالية الاستجابة (Mele et al., 2010).

## ٢,٥,١,٣. النظرية الثالثة: نظرية التنسيق بين المنظمات

تركز نظرية التنسيق بين المنظمات، التي طورها باحثون مثل ألكسندر في تسعينيات القرن الماضي، على كيفية تعاون منظمات متعددة لتحقيق أهداف مشتركة في بيئات معقدة. تؤكد هذه النظرية على آليات التواصل، وتمييز الأدوار، وتقاسم الموارد، لمواءمة الجهود عبر الحدود التنظيمية. وفي سياق الحج، حيث تتعاون جهات حكومية متعددة الاختصاصات، توفر هذه النظرية إطارًا لفهم كيفية تعزيز آليات التنسيق لإدارة المخاطر، مع ارتباط خاص بأبعاد التعاون بين الوكالات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، وجودة التنسيق اللوجستي (Aghajani et al., 2014).

يتماشى تركيز النظرية على التواصل مع بُعد سرعة تبادل المعلومات، إذ تفترض أن التنسيق الفعال يتطلب قنوات اتصال قوية لضمان تدفق المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب. خلال الحج، تعتمد الجهات على البيانات المشتركة لتنسيق الاستجابة للمخاطر، مثل نشر خدمات الطوارئ أو إعادة توجيه الحشود.

ويساعد التواصل الفعال على تقليل التأخير وتعزيز كفاءة الاستجابة، وهو ما يدعم فرضية الدراسة بأن سرعة تبادل المعلومات تحسن إدارة المخاطر (Markus & Bui, 2012; Aghajani et al., 2014).

كما تقدم النظرية رؤية لأبعاد التعاون بين الوكالات وجودة التنسيق اللوجستي، مبرزاً أهمية الهياكل التعاونية مثل لجان التخطيط المشتركة ومجموعات الموارد الموحدة. في الحج، يمنع هذا التعاون تكرار الجهود ويضمن انسيابية النقل وسلاسل التوريد، مما يقلل التداخل التشغيلي ويعزز إدارة المخاطر، ويمثل أساساً لتحليل التجارب العملية للموظفين في هذا المجال (Markus & Bui, 2012).

#### ٤,١,٥,٢. الجمع بين النظريات الثلاث للاستخدام في البحث:

يشكل دمج نظرية الطوارئ، ونظرية النظم، ونظرية التنسيق بين المنظمات إطاراً نظرياً شاملاً لفهم التنسيق متعدد الأبعاد في إدارة مخاطر الحج. تقدم نظرية الطوارئ منظوراً سياقياً يؤكد على ضرورة تكيف ممارسات التنسيق مع المتطلبات البيئية الفريدة لموسم الحج. بينما توفر نظرية النظم رؤية شمولية للجهات كأنظمة فرعية مترابطة تسعى لتحقيق توازن في جهود إدارة المخاطر. وتكمل نظرية التنسيق بين المنظمات هذه النظريات من خلال التركيز على آليات التعاون مثل التواصل وتمايز الأدوار وتقاسم الموارد (Aghajani et al., 2014; Sachenko, 2020; Çelik, 2020).

يناسب هذا الإطار المدمج التركيز التجريبي للدراسة على موظفي وزارة الحج والعمرة، حيث ترشد نظرية الطوارئ تحليل وضوح الأدوار والتنسيق اللوجستي، بينما تثري نظرية النظم استكشاف التعاون وتبادل المعلومات بين الوكالات. تربط نظرية التنسيق بين الوكالات هذه الأبعاد من خلال إبراز آليات تسهيل التعاون، مما يتيح تقييم ممارسات التنسيق عبر منظور نظري قوي (Mele et al., 2010; Markus & Bui, 2012; Liu, 2020).

يساعد هذا التكامل النظري في ربط السلوك التنظيمي بإدارة المخاطر والإدارة العامة، مقدماً منظوراً متعدد الأبعاد لمشكلة معقدة. يدعم الإطار أهداف الدراسة بربط أبعاد التنسيق بنتائج فعالة، مثل تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. كما يمكّن الدراسة من المساهمة عملياً ونظرياً في إدارة المخاطر خلال الحج، مع ضمان تطبيقها للسياق السعودي وقابليتها للتعميم عالمياً (Aghajani et al., 2014; Sachenko, 2020; Liu, 2020).

#### ٢,٥,٢. الإطار النظري للتنسيق بين الجهات الحكومية:

يستند الإطار النظري للتنسيق بين الجهات الحكومية إلى مبادئ الإدارة العامة ونظرية النظم، مؤكداً على تكامل الجهود بين الجهات لتحقيق الأهداف المشتركة في بيئات الحوكمة المعقدة. ويفترض هذا الإطار أن التنسيق ضروري لمعالجة أوجه الترابط، حيث يتعين على الجهات مواءمة سياساتها ومواردها وإجراءاتها للحد من أوجه القصور وتعزيز الأداء الجماعي. وانطلاقاً من نظرية النظم، ينظر هذا الإطار إلى الحكومة

كشبكة مترابطة، حيث يعمل التنسيق كآلية لمواءمة الوظائف المتنوعة، والحد من التشرذم وتعزيز التآزر (Sachenko, 2020). وفي نظرية الطوارئ، يتكيف التنسيق مع حالات عدم اليقين البيئي، كتلك التي تحدث في التجمعات الكبيرة، من خلال تكييف التفاعلات بين الجهات مع سياقات محددة (Çelik, 2020). وفي إطار البحث حول دور التنسيق في إدارة المخاطر خلال موسم الحج، يُفعل هذا الإطار المتغير المستقل - التنسيق بين الجهات الحكومية - من خلال أبعاده: مستوى التعاون البيئي، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي. وتؤثر هذه العناصر بشكل مباشر على المتغير التابع، وهو إدارة المخاطر، من خلال تسهيل تقليل التداخل في العمليات وزيادة كفاءة الاستجابة بين الوكالات مثل وزارة الحج والعمرة، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence (AI)، والسلطات الصحية، مما يضمن تجارب أكثر أمانًا للحجاج في الحدث الديني الأهم في المملكة العربية السعودية (الشريف، ٢٠٢١).

#### ٢,٥,٢,١. مفهوم التنسيق بين الجهات الحكومية:

يُعد التنسيق بين الجهات الحكومية مفهوماً أساسياً في الإدارة العامة، إذ يُمثل المواءمة المنهجية للأنشطة والموارد والأهداف بين الجهات العامة المختلفة لحل المشكلات المشتركة وتقديم خدمات موحدة. وينبع هذا المفهوم من إدراك أن تحديات الحوكمة الحديثة، مثل أزمات الصحة العامة أو الأحداث واسعة النطاق، تتجاوز قدرات الجهات الفردية، مما يستلزم هياكل تعاونية لتجنب التكرار وتعزيز الفعالية. غالباً ما تُؤطر المناقشات النظرية التنسيق على نطاق واسع، يتراوح من تبادل المعلومات غير الرسمي إلى العمليات المشتركة الرسمية، متأثراً بعوامل مثل تفويضات السياسات والثقافات المؤسسية. وقد تطور هذا المفهوم مع العولمة، حيث تُعدّ الجهود المشتركة بين الجهات بالغة الأهمية لمعالجة القضايا العابرة للحدود الوطنية، كما يتضح في الأطر الدولية مثل إطار سينداي للحد من مخاطر الكوارث (Aldawsari et al., 2025).

في النظرية التنظيمية، يتميز التنسيق بآليات مثل التوجيهات الهرمية، والتعديل المتبادل، والتوحيد القياسي، والتي تُساعد في إدارة الترابطات في الأنظمة البيروقراطية (الفهمي وزويد، ٢٠٢٣). تنشأ التحديات عندما تكون لدى الجهات أولويات متنافسة أو ثقة محدودة، مما يؤدي إلى عوائق في التنفيذ. تؤكد الأدبيات الأكاديمية على دور القيادة والتواصل في تعزيز التنسيق الفعال، مع تسليط الضوء على نماذج تُبرز كيف يُمكن للرؤى المشتركة أن تُحوّل الجهود المُجزأة إلى استراتيجيات مُتماسكة. وهذا أمر بالغ الأهمية بشكل خاص في السيناريوهات عالية التعقيد، حيث يمنع التنسيق الانعزال ويُعزز الاستجابات التكيفية (موسى، ٢٠٢٥).

يؤكد مفهوم التنسيق بين الجهات الحكومية أثناء الحج على دور المتغير المستقل في دمج الجهود بين جهات مثل وزارة الحج والعمرة والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي Saudi Data and Artificial Intelligence Authority (SDAIA) لإدارة المخاطر. ومن خلال ربط أبعاد مثل التعاون بين

الجهات وتبادل المعلومات، فإنه يدعم بشكل مباشر نتائج إدارة المخاطر، مما يُقلل من التداخل التشغيلي من خلال التخطيط الموحد وزيادة كفاءة الاستجابة في حالات الطوارئ، كما ستكشف عنه البيانات التجريبية من موظفي الوزارة (Showail, 2022).

#### ٢,٥,٢,٢. مستوى التعاون بين الجهات الحكومية:

يشير مستوى التعاون بين الوكالات في البيئات الحكومية إلى عمق وجودة العلاقات التعاونية بين الجهات العامة، والتي تشمل التخطيط المشترك، وتقاسم الموارد، والدعم المتبادل لتحقيق الأهداف الشاملة. نظريًا، يتجذر هذا المستوى في نظرية رأس المال الاجتماعي، حيث تُسهّل الثقة والشبكات التعاون، مما يُمكن الوكالات من الاستفادة من نقاط القوة الجماعية في معالجة القضايا المعقدة. يتراوح هذا البعد بين التفاعل الضئيل والتكامل العميق، متأثرًا بالحوافز المؤسسية والمعايير الثقافية داخل هياكل الحوكمة. غالبًا ما تُسلط التحليلات الأكاديمية الضوء على التعاون كعامل رئيسي لنجاح السياسات، لا سيما في الأنظمة الفيدرالية حيث يتعين على الوكالات تجاوز حدود الاختصاصات القضائية (Markus & Bui, 2012).

تُقيّم مستويات التعاون من خلال مؤشرات مثل تواتر الاجتماعات المشتركة، وقواعد البيانات المشتركة، والبروتوكولات المطوّرة بشكل مشترك، حيث ترتبط المستويات الأعلى بتحسين النتائج في سيناريوهات الأزمات. تشمل التحديات المقاومة البيروقراطية وعدم تكافؤ القوة، مما قد يُقوّض التعاون، كما هو مُبيّن في دراسات العلاقات بين الحكومات. تؤكد النماذج النظرية، كذلك المستمدة من الحوكمة التعاونية، على أن التعاون الفعال يتطلب حوافز واضحة وآليات مساءلة لاستدامة الشراكات على مر الزمن (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

في سياق الحج، يشمل التعاون بين الجهات شراكات بين وزارة الحج والعمرة، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA)، ووزارات الصحة، مما يرتبط ارتباطًا مباشرًا بالمتغير المستقل للبحث من خلال تعزيز أبعاد التنسيق مثل جودة الخدمات اللوجستية. يُخفف هذا التعاون من المخاطر من خلال تجميع الخبرات اللازمة لسلامة الحجاج، والتوافق مع المتغير التابع من خلال تبسيط العمليات (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

يستفيد البحث من هذا البعد من خلال دراسة كيفية تأثير مستويات التعاون بين الجهات السعودية على إدارة المخاطر، واستخدام تصورات الموظفين لتحديد العوائق والعوامل المساعدة، واقتراح استراتيجيات في نهاية المطاف لتعزيز التعاون لتحقيق نتائج أفضل في الحج (الأمين، ٢٠٢١).

#### ٢,٥,٢,٣. سرعة تبادل المعلومات:

تُشير سرعة تبادل المعلومات في التنسيق بين الجهات الحكومية إلى سرعة وكفاءة تدفق البيانات بين الجهات الحكومية، وهو أمر بالغ الأهمية للحوكمة المتجاوبة في البيئات الديناميكية. نظريًا، تدعم نظرية معالجة المعلومات هذه السرعة، حيث يُقلل التبادل السريع من عدم اليقين ويُمكن من اتخاذ قرارات رشيدة.

في سياقات القطاع العام، تُسهّل البنية التحتية الرقمية، مثل المنصات المشتركة، هذه السرعة، مما يُقلل من التأخيرات المتأصلة في القنوات البيروقراطية التقليدية. تُشير الدراسات الأكاديمية إلى أن الاختناقات غالبًا ما تنجم عن عدم توافق الأنظمة أو مخاوف الخصوصية، مما يؤثر على فعالية التنسيق بشكل عام (الشريف، ٢٠١٧).

تُقاس سرعة التبادل بمقاييس مثل أوقات الاستجابة ودقة البيانات، حيث ترتبط الأنظمة عالية السرعة بمعالجة أفضل للأزمات، كما هو الحال في نماذج إدارة الطوارئ (EM) Emergency Management. تشمل التحديات التفاوتات التكنولوجية بين الجهات، مما يتطلب بروتوكولات موحدة لضمان التكامل السلس. تدعو الأطر النظرية إلى استثمارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسريع التبادل، وتعزيز ثقافة الشفافية والتعاون. لإدارة مخاطر الحج، تُمكن سرعة تبادل المعلومات بين جهات مثل وزارة الحج والعمرة والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA) من الحصول على تحديثات آنية حول صحة الحجاج وحالة الحشود، بما يتماشى مع تركيز المتغير المستقل على أبعاد التنسيق. وهذا يُعزز المتغير التابع من خلال السماح بإجراء تعديلات سريعة للحد من التداخل (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

يُدمج البحث هذا من خلال استطلاع آراء موظفي الوزارة حول سرعات التبادل، وربط النتائج بتحسين كفاءة الاستجابة، واقتراح تحسينات رقمية تشبه تطبيق "توكلنا" لتسريع التنسيق أثناء الحج.

#### ٢،٥،٢،٤. وضوح الأدوار والمسؤوليات:

يتضمن وضوح الأدوار والمسؤوليات في التنسيق الحكومي التحديد الدقيق للواجبات وتوزيعها بين الجهات، مما يُقلل من الغموض ويُعزز المساءلة في المساعي المشتركة. من الناحية النظرية، يستمد هذا الوضوح من نظرية الأدوار، حيث تُقلل الأدوار المحددة جيدًا من التضارب وتُحسن الأداء في البيئات التنظيمية. في الإدارة العامة، يُعد هذا الوضوح ضروريًا للتعامل مع التسلسلات الهرمية المعقدة، مما يضمن مساهمة كل جهة بفعالية دون أي تعدي. غالبًا ما تربط الدراسات الأكاديمية وضوح الأدوار بارتفاع مستوى الرضا الوظيفي ونجاح المبادرات، لا سيما في المشاريع متعددة الجهات (Aghajani et al., 2014).

يتحقق وضوح الأدوار من خلال أدوات مثل مذكرات التفاهم والمخططات التنظيمية، مع وجود تحديات ناجمة عن تداخل المهام أو تطور السياسات. تُركز النماذج النظرية على التواصل والتدريب كعنصرين أساسيين للحفاظ على الوضوح، ومنع أوجه القصور في تخصيص الموارد. يُعد هذا البعد بالغ الأهمية في الأنظمة الفيدرالية، حيث يمكن أن يُعيق تداخل الاختصاصات التقدم (Markus & Bui, 2012).

في إطار الحج، يضمن الوضوح بين وزارة الحج والعمرة وشركائها مثل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA) مهامًا متميزة في إدارة شؤون الحجاج، مع ربطها بالمتغير المستقل من خلال دعم التعاون والخدمات اللوجستية. يُساعد هذا الوضوح في إدارة المخاطر من خلال تجنب التكرار في بروتوكولات الطوارئ (Showail, 2022).

يتناول البحث هذا الأمر من خلال رؤى الموظفين، وتقييم كيفية تأثير وضوح الأدوار على تقليل التداخل التشغيلي وكفاءة الاستجابة، مع ما يترتب على ذلك من آثار على تحسين السياسات (الشريف، ٢٠٢١).

بناءً على الأسس النظرية، تقترح الدراسة آليات مثل التدريب المشترك لتعزيز وضوح الأدوار، مما يسهم بشكل مباشر في عمليات حج أكثر أمانًا من خلال استراتيجيات منسقة لإدارة المخاطر (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

#### ٢,٥,٢,٥. جودة التنسيق اللوجستي:

تشير جودة التنسيق اللوجستي في الجهات الحكومية إلى فعالية تخطيط وتنفيذ سلاسل التوريد والنقل وتوزيع الموارد لدعم العمليات العامة. نظريًا، تركز هذه الجودة على مبادئ إدارة سلسلة التوريد Supply Chain Management (SCM)، مع التركيز على التكامل والتحسين لمعالجة أوجه عدم اليقين. في سياقات الفعاليات الجماعية، تضمن الجودة العالية التسليم في الوقت المناسب والقدرة على التكيف، مما يقلل من نقاط الضعف في تقديم الخدمات (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

في الحج، يشمل التنسيق اللوجستي إدارة نقل الحجاج وإقامتهم من خلال جهود مشتركة بين الجهات، ومواءمة ذلك مع المتغير المستقل من خلال تعزيز التنسيق الشامل. تقلل هذه الجودة من المخاطر من خلال دمج أدوات مثل نماذج محاكاة تدفقات الحشود (Alharbi et al., 2022).

يربط البحث هذا بمتغيرات إدارة المخاطر، باستخدام بيانات الموظفين لتقييم كيفية تقليل الجودة اللوجستية للتدخل وتعزيز الكفاءة في استجابات الحج.

#### ٢,٥,٢,٦. نظام الاتصالات الداخلية والخارجية:

تُسهّل أنظمة الاتصالات الداخلية والخارجية في الجهات الحكومية التدفق السلس للمعلومات داخل حدود المؤسسة وخارجها، مما يضمن استجابات منسقة للتحديات المعقدة. داخليًا، تتضمن هذه الأنظمة قنوات مُنظمة مثل الشبكات الداخلية، والإحاطات الإعلامية، والاجتماعات بين الإدارات، التي تُؤخّذ جهود الموظفين نحو الأهداف المشتركة، كما هو مُؤكّد في نظرية الاتصال التنظيمي. خارجيًا، تشمل هذه الأنظمة التفاعلات مع الجهات المعنية، بما في ذلك الجهات الأخرى، ووسائل الإعلام، والجمهور، وغالبًا ما تُوظّف منصات مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبيانات الرسمية لنشر التحديثات الهامة (المالكي، ٢٠٢٢). تُقلّل الأنظمة الفعّالة من سوء الفهم، وتُعزّز الشفافية، وتدعم اتخاذ القرارات السريعة، لا سيما في البيئات عالية المخاطر حيث يكون التواصل في الوقت المناسب أمرًا بالغ الأهمية. تُسلّط الدراسات الأكاديمية الضوء على دور البروتوكولات والتكنولوجيا المُوحّدة في سد فجوات التواصل، وضمان دقة المعلومات وإمكانية الوصول إليها عبر مختلف الجهات (إدريس، ٢٠١٧).

في سياق الحج، تُمكن أنظمة الاتصالات الداخلية في وزارة الحج والعمرة الموظفين من تنسيق العمليات اللوجستية، ومشاركة التحديثات اللحظية حول حركة الحجاج، والتوافق على بروتوكولات الطوارئ، مما يعزز التعاون بين الجهات. تتواصل الأنظمة الخارجية مع الحجاج والجهات الشريكة، مثل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA)، لتوفير معلومات الصحة والسلامة من خلال المنصات الرقمية والإعلانات العامة. تدعم هذه الأنظمة عنصر التنسيق من خلال ضمان وضوح الأدوار وسرعة تبادل المعلومات، وهو أمر بالغ الأهمية لإدارة الحشود الكبيرة ومعالجة المخاطر المحتملة بكفاءة (Showail, 2022).

يساهم التركيز على أنظمة اتصالات فعّالة بشكل مباشر في إدارة المخاطر من خلال تقليل التدخل التشغيلي من خلال توجيهات واضحة، وتعزيز كفاءة الاستجابة من خلال التحديثات في الوقت المناسب. على سبيل المثال، يتيح التواصل اللحظي حول كثافة الحشود أو التنبيهات الصحية للجهات تعديل الموارد على الفور، مما يقلل من احتمالية وقوع حوادث أثناء الحج (Alafghani et al., 2024).

#### ٢,٥,٢,٧. التعاون مع الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA):

يُمثل التعاون مع جهات متخصصة، مثل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA)، شراكة استراتيجية في مجال الإدارة العامة، حيث تُستغل التقنيات المتقدمة لتعزيز نتائج الحوكمة. تدعم خبرة (SDAIA) في تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي الجهات الحكومية من خلال توفير أدوات للنمذجة التنبؤية، والرصد اللحظي، وتحسين عملية اتخاذ القرارات. تُبرز الدراسات الأكاديمية حول التعاون بين الجهات أن هذه الشراكات تزدهر بالاتفاقيات الرسمية، والأهداف المشتركة، والثقة المتبادلة، مما يُمكن الجهات من مواجهة التحديات المعقدة، كتلك التي تُواجهها التجمعات الكبيرة. غالبًا ما تدمج هذه التعاونات المنصات الرقمية لتبسيط العمليات، وضمان قابلية التوسع والتكيف في البيئات الديناميكية (الشريف، ٢٠٢١).

خلال موسم الحج، يُمكن التعاون مع (SDAIA) وزارة الحج والعمرة من الاستفادة من حلول الذكاء الاصطناعي لإدارة الحشود، وإصدار التصاريح، والمراقبة الأمنية. تُسهّل منصات مثل "أسعفني" و"علاج"، المُطوّرة من خلال هذه الشراكة، عمليات دخول سلسلة وتحليل البيانات آنياً، بما يتماشى مع بُعد سرعة تبادل المعلومات في متغير التنسيق. يُعزز هذا التعاون التخطيط اللوجستي من خلال توفير رؤية قائمة على البيانات حول تدفقات الحجاج، مما يُقلل من المخاطر المرتبطة بالازدحام والاختناقات اللوجستية (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

يدعم تكامل قدرات (SDAIA) إدارة المخاطر من خلال تقليل التدخل التشغيلي من خلال أنظمة بيانات مركزية، وزيادة كفاءة الاستجابة من خلال التحليلات التنبؤية. تضمن هذه الشراكة قدرة الجهات على معالجة المخاطر المحتملة بشكل استباقي، مثل حالات الطوارئ الصحية أو ازدحام الحشود، من خلال الاستفادة من التكنولوجيا لتوجيه الاستراتيجيات المُنسقة (Showail, 2022).

## ٢,٥,٢,٨. تطبيق اعتمرنا:

يُجسّد تطبيق اعتمرنا دور الأدوات الرقمية في الحوكمة الحديثة، فهو مُصمّم لتبسيط العمليات في السياقات ذات الطلب العالي مثل الحج. في الإدارة العامة، تُحسّن هذه التطبيقات تقديم الخدمات من خلال أتمتة المهام، وتحسين إمكانية الوصول، وضمان الامتثال للوائح. يعكس تطوير التطبيق مبادئ التحول الرقمي، حيث يُخفّض التصميم المُركّز على المستخدم والتكامل مع الأنظمة الأوسع الأعباء الإدارية ويُحسّن تجارب أصحاب المصلحة. تُؤكّد الأبحاث الأكاديمية حول الحوكمة الإلكترونية أن هذه الأدوات تُعزّز الكفاءة من خلال توفير وصول مُنظّم إلى الخدمات، لا سيما في البيئات التي تتطلب تنسيقاً دقيقاً (الشريف، ٢٠٢١).

في سياق الحج، يُعدّ تطبيق اعتمرنا أداة أساسية لتنسيق أنشطة الحجاج، حيث يُتيح للمستخدمين الحصول على تصاريح للمناسك مثل العمرة وزيارة الروضة الشريفة. كما يدعم التطبيق التعاون بين الجهات من خلال التكامل مع الأنظمة التي تُديرها وزارة الحج والعمرة والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA)، مما يضمن مشاركة بيانات التصاريح بكفاءة بين الجهات. يتماشى هذا مع متغير التنسيق من خلال تحسين جودة التنسيق اللوجستي، حيث يُجدول الحجاج لتجنب الازدحام في الأماكن المقدسة (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

تساهم وظيفة التطبيق بشكل مباشر في إدارة المخاطر من خلال تقليل التداخل التشغيلي من خلال جداول الوصول المُتحكم بها، مما يُقلل من المخاطر المتعلقة بالازدحام. كما أنه يزيد من كفاءة الاستجابة من خلال تمكين السلطات من مراقبة الامتثال للبروتوكولات الصحية، لا سيما أثناء الأوبئة، مما يضمن بيانات أكثر أماناً للحجاج (الشريف، ٢٠٢١).

من خلال تسهيل التنسيق الفوري، يدعم تطبيق "اعتمرنا" تركيز البحث على التفاعلات الفعالة بين الجهات، مُقدّمًا نموذجًا لكيفية مساهمة الأدوات الرقمية في تبسيط العمليات وتخفيف المخاطر خلال الفعاليات واسعة النطاق (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

## ٢,٥,٢,٩. تطبيق توكلنا:

يُمثل تطبيق توكلنا حجر الزاوية في استراتيجيات الصحة العامة الرقمية والتنسيق، وهو مُصمّم لتعزيز السلامة والكفاءة التشغيلية في سياقات الحوكمة. يركز التطبيق على مبادئ الحوكمة الإلكترونية، ويدمج مراقبة الصحة وإدارة التصاريح ومشاركة البيانات في الوقت الفعلي لدعم الإدارة العامة أثناء الأزمات (Abalkhail & Al Amri, 2022). تُسلّط الدراسات الأكاديمية حول التحوّل الرقمي الضوء على أهمية هذه التطبيقات في تمكين التواصل السريع والامتثال للأنظمة، لا سيما في التجمعات الكبيرة حيث تُعدّ الصحة والسلامة أمرًا بالغ الأهمية. يُركّز تصميم "توكلنا" على سهولة وصول المستخدم وقابلية التشغيل البيئي للنظام، مما يضمن التكامل السلس مع المنصات الحكومية الأخرى (Showail, 2022).

في موسم الحج، يُسهّل "توكلنا" التنسيق من خلال تزويد الحجاج بالتصاريح الرقمية والتحقق من الحالة الصحية، والربط مع أنظمة وزارة الحج والعمرة والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA). وهذا يدعم بُعد سرعة تبادل المعلومات في متغير التنسيق، حيث تُشارك البيانات الصحية في الوقت الفعلي بين الجهات لمراقبة حركة الحجاج وامتثالهم. يُقلّل دور التطبيق في إدارة الحشود من المخاطر من خلال ضمان الوصول المُتحكّم فيه إلى الأماكن المقدسة، بما يتماشى مع جودة التنسيق اللوجستي (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

يُعزّز تكامل التطبيق مع الأنظمة الصحية إدارة المخاطر من خلال تقليل التداخل التشغيلي من خلال إصدار التصاريح مركزيًا، ومنع العمليات المُكرّرة. كما يُعزّز كفاءة الاستجابة من خلال تمكين التحديد السريع للمخاطر الصحية، مثل حالات الأمراض المعدية، مما يُتيح للسلطات التحرك بسرعة. تُظهر قابلية تطبيق "توكلنا" للتوسع خلال موسم الحج أهميته في البيئات عالية الضغط، مُقدّمة نموذجًا لكيفية دعم الأدوات الرقمية للجهود المشتركة بين الجهات. تضمن قدرته على توفير تحديثات آنية قدرة الجهات على التكيف مع الظروف المتغيرة، مما يُعزز السلامة العامة (الشريف، ٢٠٢١).

يستفيد البحث من نموذج "توكلنا" من خلال دراسة كيفية تعزيز هذه الأدوات لأبعاد التنسيق، وتوفير رؤى ثاقبة لتحسين كفاءة الاستجابة وتقليل المخاطر من خلال التعاون بين الجهات القائمة على التكنولوجيا (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

### ٣,٥,٢. الإطار النظري لإدارة المخاطر:

يُدمج الإطار النظري لإدارة المخاطر مفاهيم من النظرية التنظيمية، ونظرية النظم، ونظرية الطوارئ، لتحديد أوجه عدم اليقين التي قد تؤثر على الأهداف في البيئات المعقدة، وتقييمها، والتخفيف من حدتها. ويؤكد على اتباع نهج استباقي، حيث تُعتبر المخاطر أحداثًا محتملة ذات نتائج سلبية وإيجابية، مما يتطلب استراتيجيات متوازنة للحد من التهديدات مع الاستفادة من الفرص. في الإدارة العامة، يتكيف هذا الإطار مع ديناميكيات العمل بين الوكالات، حيث تُعزز الجهود المنسقة القدرة على التعامل مع المخاطر متعددة الجوانب من خلال الموارد والمعلومات المشتركة (Liu, 2020). أما بالنسبة للتجمعات الجماهيرية، فيتضمن الإطار أبعادًا مثل الكفاءة التشغيلية وقدرات الاستجابة، مما يضمن توافق العناصر اللوجستية والتواصلية للحد من التكرار وتسريع الإجراءات (Aljohani et al., 2022). يدعم هذا الإطار عملية صنع القرار من خلال إعطاء الأولوية للوضوح في العمليات وجودة التنفيذ، مما يؤثر بشكل مباشر على النتائج في السيناريوهات عالية المخاطر مثل الحج (Alsaleh et al., 2025).

### ١,٣,٥,٢. مفهوم المخاطر وإدارتها:

يشمل مفهوم المخاطر الأحداث أو الظروف المحتملة التي قد تؤدي إلى خسارة أو ضرر أو انحراف عن النتائج المتوقعة، والتي غالبًا ما تتسم بعدم اليقين والاحتمالية والتأثير في السياقات التنظيمية. في

المناقشات النظرية، لا تُعتبر المخاطر مجرد تهديد، بل عنصرًا محسوبًا يمكن إدارته من خلال مراحل التحديد والتقييم، بالاعتماد على نظرية الاحتمالات وعلوم اتخاذ القرار. تتضمن إدارة المخاطر، ك تخصص، عمليات منظمة للتعامل مع أوجه عدم اليقين هذه، وتتطور من نماذج مالية إلى أطر شاملة قابلة للتطبيق على عمليات القطاع العام. وتتطلب دمج أدوات التقييم مع استراتيجيات التخفيف، مما يضمن قدرة الجهات على الاستجابة بشكل تكيفي للتهديدات الديناميكية (Alsulaiman & Rentner, 2024).

تشمل عمليات إدارة المخاطر عادةً تحديد المخاطر وتحليلها وتخطيط الاستجابة لها ومراقبتها، كما هو موضح في معايير مثل ISO 31000، التي تدعو إلى رؤية شاملة تتضمن أساليب نوعية وكمية. يمتد هذا المفهوم إلى البيئات المشتركة بين المؤسسات، حيث تتطلب المخاطر المشتركة تقييمًا تعاونيًا لتجنب النهج المنعزلة التي قد تؤدي إلى تفاقم نقاط الضعف. تُشدد الدراسات الأكاديمية على دور تبادل المعلومات في هذه العملية، مما يسمح بإجراء التعديلات في الوقت المناسب وتخصيص الموارد لمعالجة التداخلات المحتملة في الجهود (Sachenko, 2020).

في الممارسة العملية، تُعزز إدارة المخاطر المرنة من خلال توضيح المسؤوليات بين أصحاب المصلحة، وضمان مساهمة كل منهم في استراتيجية موحدة دون تكرار. يُحسن هذا الوضوح جودة الإجراءات المُنسقة، لا سيما في البيئات التي تتطلب تبادلًا سريعًا للبيانات لتقييم التهديدات بدقة. تُسلط النماذج النظرية الضوء على كيفية تقليل الإدارة الفعالة لعدم الكفاءة، وتعزيز تبسيط العمليات بما يتماشى مع الأهداف الأوسع (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

يضمن دمج إدارة المخاطر مع آليات التنسيق تحسين الجوانب اللوجستية، وتقليل التأخيرات، وتعزيز الاستجابة الشاملة. من خلال التركيز على هذه العناصر، يُمكن للكيانات تحقيق نتائج أفضل في إدارة أوجه عدم اليقين، والاستفادة من التخطيط للطوارئ لتكييف الاستراتيجيات حسب الحاجة (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

## ٢,٥,٣,٢. أساسيات التأهب للكوارث وإدارة المخاطر في الحج:

يتضمن التأهب للكوارث في التجمعات الحاشدة استراتيجيات أساسية لتوقع المخاطر المحتملة والتخفيف منها والاستجابة لها، مع دمج تقييم المخاطر مع تخطيط الموارد لحماية المشاركين. وتستند هذه الأساسيات النظرية إلى نماذج إدارة الطوارئ التي تُركز على تحليل مواطن الضعف، وبناء القدرات، ومحاكاة السيناريوهات لمواجهة التهديدات مثل الاكتظاظ أو تفشي الأمراض. وفي الحج، تتكيف هذه الأساسيات مع التعقيدات الثقافية واللوجستية، مما يضمن توافق التأهب مع ديناميكيات الحدث. ويلعب التنسيق بين الجهات دورًا محوريًا، إذ يُسهّل تبادل البيانات المهمة لتحديد المخاطر مبكرًا وتخصيص الموارد بكفاءة (Aldawsari et al., 2025).

تشمل أساسيات إدارة المخاطر في مثل هذه السياقات وضع بروتوكولات واضحة للتعاون بين الجهات، مما يُساعد في تحديد المهام وتجنب الجهود الزائدة. وتُشدد الأطر الأكاديمية على أهمية أنظمة الرصد الآني

لتعزيز عملية صنع القرار، مما يسمح بإجراء تعديلات تُحسن سير العمليات. بالنسبة للحج، يتضمن ذلك دمج المراقبة الصحية مع تدابير السيطرة على الحشود، وضمان دعم الخطط اللوجستية للتدخلات السريعة (Salamh, 2018).

غالبًا ما تتضمن استراتيجيات التأهب برامج تدريبية لبناء قدرات الوكالات، مما يعزز ثقافة المسؤولية المشتركة التي تقلل من الالتباس في الأدوار. يعزز هذا النهج جودة العمليات المشتركة، حيث يُمكن التدفق الفعال للمعلومات من التخفيف الاستباقي للمخاطر. تُسلط المناقشات النظرية الضوء على كيفية مساهمة هذه الأساسيات في المرونة، وتقليل الآثار من خلال التخطيط المنسق (Alsulaiman & Rentner, 2024).

في سيناريوهات الحج، تمتد الأساسيات لتشمل تدابير الصحة العامة مثل متطلبات التطعيم وبروتوكولات العزل، والتي تعتمد على التعاون بين الوكالات للتنفيذ الفعال. يضمن هذا تبسيط آليات الاستجابة، مع التنسيق اللوجستي الذي يُحسن توزيع الموارد للتعامل مع حالات الطوارئ دون تداخل (الأمين، ٢٠٢١).

يدعم التركيز على هذه الأساسيات الإدارة التكيفية، حيث يُحسن التقييم المستمر الاستراتيجيات لتعزيز الكفاءة في معالجة المخاطر. من خلال التركيز على الأبعاد التعاونية، يضمن التأهب مساهمة جميع الجهات بشكل متماسك في تحقيق نتائج أكثر أمانًا (Abalkhail & Al Amri, 2022).

### ٣,٣,٥,٢. الأسس النظرية للتأهب للكوارث وإدارة المخاطر:

ترتكز الأسس النظرية للتأهب للكوارث على نظرية المرونة، التي تفترض أن الأنظمة يجب أن تبني قدرات تكيفية لتحمل الصدمات والتعافي منها من خلال التخطيط الاستباقي وتكامل الموارد. ويشمل ذلك تقييمات مواطن الضعف ورسم خرائط المخاطر، بالاعتماد على النماذج الاجتماعية والبيئية التي تنظر إلى الكوارث كتفاعلات بين العوامل البشرية والبيئية. في إدارة المخاطر، تتضمن هذه الأسس مناهج احتمالية لتحديد التهديدات كمياً، مما يضمن أن تكون الاستراتيجيات مستنيرة بالبيانات وقابلة للتطوير (الشريف، ٢٠١٧).

وتكمل نظرية الطوارئ هذا من خلال اقتراح أن هياكل التأهب يجب أن تتكيف مع المتغيرات السياقية، مثل الحجم والتعقيد، لتحسين الاستجابات. وتؤكد النماذج الأكاديمية على الشبكات بين المنظمات، حيث تعزز المعرفة المشتركة القدرات التنبؤية وتقلل من أوجه القصور (Liu, 2020). وتؤكد نظرية النظم بشكل أكبر على الترابط بين المكونات، وتدعو إلى أطر عمل شاملة تنسق بين العناصر اللوجستية والتواصلية (Mele et al., 2010).

في سياقات التجمعات الجماهيرية، تُشدد هذه الأسس على دور التنسيق في سد الفجوات، مع تحديد واضح للمهام يمنع التداخل ويُمكن من اتخاذ إجراءات سريعة. تُبرز الرؤية النظرية كيف تُسرّع شبكات المعلومات من كشف التهديدات، مما يدعم كفاءة تخصيص الموارد (بوشة والعتيبي، ٢٠٢١).

بشكل عام، تُوفر هذه الأسس نموذجًا لدمج الاستراتيجيات التعاونية، مما يضمن أن تكون إدارة المخاطر وقائية وفعالة في آن واحد من خلال آليات تكيفية (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

#### ٢,٥,٣,٤. استراتيجيات إدارة الحشود والسيطرة عليها في الحج:

تتضمن استراتيجيات إدارة الحشود في الفعاليات الكبرى مناهج منهجية لرصد وتوجيه وتنظيم تدفقات المشاركين لمنع حوادث مثل التدافع أو الاختناقات المرورية. تُحلل النماذج النظرية، مثل عمليات المحاكاة القائمة على العوامل، أنماط السلوك للتنبؤ بالكثافات وتحسين المسارات، ودمج البيانات الآنية لإجراء تعديلات ديناميكية. في التجمعات الدينية، تتكيف هذه الاستراتيجيات مع الحركات الخاصة بالطقوس، مع التركيز على تقسيم المناطق والجدولة لتوزيع الحشود بالتساوي (الفهمي وزويد، ٢٠٢٣).

تشمل استراتيجيات السيطرة تدخلات تكنولوجية مثل أنظمة المراقبة والرصد المعتمدة على الذكاء الاصطناعي، والتي تُصدر تنبيهات للمناطق عالية الخطورة، بالاستفادة من بحوث العمليات لتعزيز السلامة. تُبرز الدراسات الأكاديمية أهمية التعاون بين الجهات في تنفيذ هذه الاستراتيجيات، مما يضمن توافق الخطط اللوجستية مع التدابير الأمنية (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

في الحج، تُركز الاستراتيجيات على تكامل وسائل النقل متعددة الوسائط، مثل الحافلات والقطارات، لإدارة انتقالات الحجاج بين المواقع، وتقليل الازدحام من خلال الوصول التدريجي. يتضمن ذلك قنوات اتصال واضحة لتوجيه المشاركين، وتقليل الالتباس، وتعزيز كفاءة التدفق (Owaidah et al., 2023).

تدعو الأسس النظرية إلى برامج تدريبية توضح أدوار الجهات المعنية في إدارة الحشود، وتمنع التداخل في الإشراف، وتحسّن الاستجابات المنسقة. كما تتضمن هذه الاستراتيجيات مراقبة صحية لمعالجة حالات الطوارئ بسرعة، مما يدعم التخفيف الشامل من المخاطر (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

عمليًا، تستفيد إدارة الحشود في الحج من الأدوات الرقمية لتخصيص التصاريح، مما يضمن تحكمًا في الوصول يتوافق مع حدود الطاقة الاستيعابية، ويعزز بيئة أكثر أمانًا من خلال التنسيق الاستباقي (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

#### ٢,٥,٣,٥. التأهب للصحة العامة خلال موسم الحج:

يتضمن التأهب للصحة العامة في التجمعات الحاشدة استراتيجيات شاملة للوقاية من المخاطر الصحية وكشفها والاستجابة لها، بما يضمن سلامة أعداد كبيرة من السكان في ظل ظروف صعبة. واستنادًا إلى نظرية الصحة العامة، يدمج التأهب المراقبة وبرامج التطعيم والتواصل بشأن المخاطر لمواجهة الأمراض المعدية والمخاطر البيئية وغيرها من التهديدات الصحية (بوشة والعتيبي، ٢٠٢١). وتؤكد الأطر الأكاديمية، مثل إرشادات منظمة الصحة العالمية للتجمعات الحاشدة، على أهمية التخطيط المسبق للحدث، بما في ذلك الفحوصات الصحية وجاهزية البنية التحتية، لبناء القدرة على مواجهة نقشي الأمراض. ويتطلب هذا

النهج تنسيقاً بين الوكالات لمواءمة الموارد والخبرات، بما يضمن تنفيذ التدابير الصحية بكفاءة في جميع المناطق (المالكي، ٢٠٢٢).

في سياق الحج، يركز التأهب للصحة العامة على التخفيف من المخاطر، مثل التهابات الجهاز التنفسي والأمراض المرتبطة بالحرارة والأمراض المنقولة بالغذاء، والتي تتفاقم بسبب اتساع نطاق الحج وتنوعه. تُفرض التطعيمات الإلزامية، مثل لقاح التهاب السحايا، للحد من مخاطر انتقال العدوى، مدعومةً ببرامج تثقيف صحي قبل السفر تُطلع الحجاج على التدابير الوقائية. تُمكن أنظمة المراقبة، بما في ذلك الرصد الفوري للمتلازمات عند نقاط الدخول والمرافق الطبية، من الكشف المبكر عن تفشي الأمراض، مما يسمح بتدخلات سريعة لاحتواء التهديدات الصحية (Alafghani et al., 2024).

تعتمد جهود التأهب بشكل كبير على التعاون بين جهات مثل وزارة الحج والعمرة، ووزارة الصحة، والهيئات الصحية الدولية لضمان تبادل سلس للبيانات والدعم اللوجستي. تُنشر المرافق الطبية المؤقتة والعيادات المتنقلة بشكل استراتيجي حول المشاعر المقدسة لتوفير الرعاية الفورية، مما يعزز القدرة على إدارة حالات الطوارئ دون تأخير. تتماشى هذه التدابير مع الحاجة إلى أدوار واضحة وتبادل سريع للمعلومات لدعم الاستجابات الصحية الفعالة (Salamh, 2018).

يعزز دمج الأدوات الرقمية، مثل تطبيقات تتبع الحالة الصحية، التأهب بشكل أكبر من خلال تمكين الرصد الفوري للحالة الصحية للحجاج، مما يُسهل الاستجابات المنسقة للمخاطر الناشئة. ومن خلال تحسين تخصيص الموارد والتواصل، تعمل هذه الاستراتيجيات على تقليل التكرار في تقديم الخدمات الصحية، مما يضمن الإدارة الفعالة للتحديات الصحية العامة أثناء الحج (الشريف، ٢٠٢١).

#### ٢,٥,٣,٦. أساليب إدارة الأزمات في حالات الطوارئ الصحية خلال موسم الحج:

تشمل أساليب إدارة الأزمات في حالات الطوارئ الصحية مناهج منظمة لمواجهة التهديدات الصحية الحادة في البيئات عالية الضغط، مستمدة من نظريات إدارة الكوارث والصحة العامة. تتضمن هذه الأساليب بروتوكولات استجابة سريعة، ومراقبة آنية، وتنسيقاً بين الجهات المعنية للتخفيف من آثار حوادث مثل تفشي الأمراض أو الإصابات الجماعية. تؤكد الدراسات الأكاديمية على أهمية التخطيط المسبق للحدث، بما في ذلك التدريبات القائمة على السيناريوهات وتقييمات المخاطر، للاستعداد للأزمات الصحية غير المتوقعة. تعتمد الإدارة الفعالة للأزمات على استراتيجيات تكيفية تدمج التكنولوجيا والتعاون بين الوكالات لضمان التدخلات في الوقت المناسب (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

في الحج، تشمل أساليب إدارة الأزمات في حالات الطوارئ الصحية نشر مستشفيات ميدانية وفرق طبية للاستجابة السريعة للتعامل مع حوادث مثل ضربة الشمس أو مجموعات الأمراض المعدية. تراقب أنظمة المراقبة الآنية، المدعومة بمنصات رقمية، الاتجاهات الصحية بين الحجاج، مما يتيح الكشف المبكر عن أي تفشي محتمل للأمراض. تعتمد هذه الأنظمة على تبادل سريع للمعلومات بين جهات مثل وزارة الصحة

وزارة الحج والعمرة لتنسيق الاستجابات، كعزل المصابين أو توزيع الإمدادات الطبية (Alafghani et al., 2024).

تعزز برامج تدريب الكوادر الطبية والإدارية التأهب، وتوضح الأدوار لمنع التداخل في عمليات الطوارئ. تُسلط الدراسات الأكاديمية الضوء على استخدام التطبيب عن بُعد خلال موسم الحج لتقديم الاستشارات عن بُعد، مما يُخفف الضغط على المرافق المادية ويُحسن أوقات الاستجابة. تُنقّص حملات الصحة العامة، المُنتشرة عبر القنوات الرقمية والتقليدية، الحجاج حول التدابير الوقائية، مما يُخفف من مخاطر الأزمات (الأمين، ٢٠٢١).

تُدعم هذه التقنيات بروتوكولات مشتركة بين الجهات تضمن التنسيق اللوجستي، مثل التمرکز المُسبق للموارد الطبية في المواقع عالية الخطورة مثل عرفات ومنى. من خلال دمج بيانات تطبيقات المراقبة والصحة، يُمكن للسلطات تعديل الاستراتيجيات بشكل ديناميكي، ومعالجة حالات الطوارئ دون بذل جهود زائدة. يُعزز هذا النهج القدرة على إدارة الأزمات الصحية بكفاءة، والحفاظ على سلامة الحجاج (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

يُتيح استخدام التحليلات التنبؤية، بالتعاون غالباً مع جهات مثل (SDAIA)، اتخاذ تدابير استباقية، مثل تعديل تدفقات الحشود لمنع الحوادث الصحية. تُعزز هذه التقنيات مجتمعةً القدرة على التعامل مع حالات الطوارئ، مما يضمن سرعة الاستجابات وتنسيقها الجيد، بما يتماشى مع الهدف الأوسع المتمثل في تخفيف المخاطر (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

#### ٢,٥,٣,٧. تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة:

يتطلب تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة في إدارة المخاطر تبسيط العمليات للتخلص من الجهود الزائدة عن الحاجة، وتعزيز سرعة وفعالية التدخلات. يرتكز هذا المفهوم على نظريات الكفاءة التنظيمية، ويؤكد على التحديد الواضح للمسؤوليات، والإجراءات الموحدة، والأنظمة المتكاملة لتحسين استخدام الموارد. تدعو الأطر الأكاديمية، مثل مبادئ الإدارة الرشيدة، إلى الحد من الهدر في العمليات، وضمان عمل الجهات بتناغم وتكامل دون تكرار المهام. يُعد هذا النهج بالغ الأهمية في البيئات المعقدة التي تتطلب تنسيق جهود جهات متعددة لتحقيق أهداف مشتركة (Alharbi et al., 2022).

في سياق الحج، يتطلب تقليل التداخل التشغيلي بروتوكولات واضحة تُحدد أدوار الجهات، مثل تلك الموكلة إلى وزارة الحج والعمرة، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، وقوات الأمن، لتجنب تكرار الجهود في مجال السيطرة على الحشود أو مراقبة الصحة. تضمن هياكل القيادة المركزية، المدعومة بمنصات رقمية، إدارة مهام مثل إصدار التصاريح أو تخصيص موارد الطوارئ دون أي تكرار. يُعزز هذا الوضوح التنسيق اللوجستي، مما يسمح بتنفيذ الخطط بسلاسة في جميع أنحاء المشاعر المقدسة (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

يتطلب تعزيز كفاءة الاستجابة الاستفادة من البيانات الفورية وأنظمة الاتصالات لتمكين اتخاذ القرارات بسرعة. على سبيل المثال، توفر الأدوات الرقمية، مثل تطبيقات الصحة ومراقبة الحشود، تحديثات فورية، مما يسمح للسلطات بتعديل استراتيجياتها على الفور أثناء حالات الطوارئ الصحية أو زيادة أعداد الحشود. تؤكد الدراسات الأكاديمية على أهمية أنظمة المعلومات المتكاملة في تقليل أوقات الاستجابة، وضمان قدرة الجهات على التصرف بسرعة دون تأخير بيروقراطي (المالكي، ٢٠٢٢).

تلعب برامج التدريب دورًا رئيسيًا في تعزيز الكفاءة، وتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة لتنفيذ الأدوار بوضوح والتعاون بفعالية. من خلال مواءمة التدريب مع الاحتياجات التشغيلية، يمكن للجهات تعزيز قدرتها على الاستجابة للأزمات، مثل نشر الفرق الطبية في المناطق عالية الخطورة دون تداخل الجهود. يقلل هذا النهج من التأخير ويزيد من استخدام الموارد، وهو أمر بالغ الأهمية لإدارة الفعاليات واسعة النطاق (Alharbi et al., 2022).

يُعزز دمج التقنيات التنبؤية، مثل التنبؤ بالحشود المدعوم بالذكاء الاصطناعي، الكفاءة بشكل أكبر من خلال توقع المخاطر وتمكين التخصيص الاستباقي للموارد. وتضمن هذه الاستراتيجيات مجتمعة تبسيط الاستجابات، والحد من عدم الكفاءة وتعزيز إطار إدارة المخاطر الشامل في البيئات الديناميكية مثل الحج (الفهمي وزويد، ٢٠٢٣).

#### ٢,٥,٤. الإطار النظري لتأثير التنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال الحج:

يُدمج الإطار النظري لتأثير التنسيق بين الحكومات على إدارة المخاطر أثناء الحج مبادئ من نظريات الحوكمة التعاونية وإدارة الكوارث، مؤكدًا على كيفية تعزيز الجهود المنسقة بين الجهات العامة القدرة على تحديد التهديدات وتقييمها والتخفيف منها في التجمعات الجماهيرية المعقدة. واستنادًا إلى نظرية النظم، ينظر هذا الإطار إلى التنسيق كشبكة من الجهات المترابطة، حيث تعزز البروتوكولات والموارد المشتركة القدرة على الصمود في مواجهة حالات عدم اليقين مثل تفشي الأمراض أو حوادث الحشود (Mele et al., 2010). وتضيف نظرية الطوارئ أن التنسيق يجب أن يتكيف مع المتغيرات الخاصة بكل حدث، مثل عدد الحجاج والعوامل البيئية، لتحسين استراتيجيات إدارة المخاطر. عمليًا، يتضمن هذا آليات مثل التخطيط المشترك وتبادل البيانات لتبسيط العمليات، وضمان مساهمة الإجراءات التعاونية بشكل مباشر في تحقيق نتائج أكثر أمانًا من خلال تقليل أوجه القصور وتسريع التدخلات في السياقات الدينية عالية المخاطر (Çelik, 2020).

## ١,٤,٥,٢. أثر التعاون بين الجهات على إدارة المخاطر خلال موسم الحج:

يُشير التعاون بين الجهات في إدارة المخاطر إلى الشراكات التعاونية بين الجهات الحكومية التي تجمع الخبرات والموارد والمعلومات الاستخبارية لمواجهة التهديدات المحتملة بشكل جماعي. ويستند هذا التعاون إلى نظرية الإدارة العامة، ويعزز جبهة موحدة ضد المخاطر، حيث تتجاوز الجهات المهام الفردية لتحقيق أهداف أوسع. وتُبرز المناقشات الأكاديمية أن التعاون الفعال يبنى على الثقة والرؤى المشتركة والاتفاقيات الرسمية، مما يُمكن من تحديد التهديدات بشكل استباقي وتحسين الموارد في سيناريوهات متعددة الجوانب (الشريف، ٢٠٢١).

في سياقات الحج، يشمل التعاون بين الجهات جهات مثل وزارة الحج والعمرة تعمل مع الجهات الصحية والأمنية لإدارة سلامة الحجاج، بما يضمن أن تشمل الجهود المشتركة المراقبة والتخطيط للطوارئ والدعم اللوجستي. ويُعزز هذا التعاون القدرة على التعامل مع المخاطر المتنوعة، من الأمراض المعدية إلى ازدحام الحشود، من خلال الاستفادة من نقاط القوة التكاملية بين الجهات (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

يتجلى هذا الأثر بوضوح في كيفية تبسيط التعاون للإجراءات، حيث يمنع التحديد الواضح للمهام الأنشطة المكررة ويسمح بتدخلات مُركزة. على سبيل المثال، تُقلل عمليات الفحص الصحي المُنسقة عند نقاط الدخول من احتمالية تداخل عمليات التفتيش، مما يُتيح الموارد لمجالات حيوية أخرى (الشريف، ٢٠١٧).

علاوة على ذلك، يُسرّع هذا التعاون عملية اتخاذ القرارات من خلال قنوات مُعتمدة، حيث يُتيح التبادل السريع لتقييمات التهديدات إجراء تعديلات سريعة على الخطط. في الحج، تضمن هذه الآليات قدرة الجهات على الاستجابة للقضايا الناشئة دون تأخير، والحفاظ على سير العمليات في ظل الحشود الكبيرة (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

بشكل عام، يُعزز التعاون بين الجهات إدارة المخاطر من خلال تعزيز ثقافة الدعم المتبادل، حيث تُؤدي الجودة في العمليات المشتركة إلى تخفيف التهديدات بشكل أكثر فعالية وتوفير بيئات أكثر أمانًا للمشاركين (الأمين، ٢٠٢١).

## ٢,٤,٥,٢. دور الأدوات الرقمية في تعزيز التنسيق وإدارة المخاطر في الحج:

تُعدّ الأدوات الرقمية في مجال التنسيق وإدارة المخاطر مُمكناتٍ للحوكمة الفعّالة، حيث تُوفّر منصاتٍ لدمج البيانات، والمراقبة الآنية، وعملياتٍ مؤتمتةٍ تُجسّد انعزال الجهات. تستند هذه الأدوات إلى نظرية نظم المعلومات، وتحوّل سير العمل التقليدي من خلال تسهيل الاتصال السلس، حيث تدعم الأنظمة السحابية وتطبيقات الهاتف المحمول عملية اتخاذ القرارات التعاونية. وتؤكد التحليلات الأكاديمية على دورها في التعامل مع كميات هائلة من البيانات، مما يضمن الدقة وإمكانية الوصول، مما يُخفّف من أوجه عدم اليقين في العمليات الديناميكية (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

في الحج، تُبسّط الأدوات الرقمية، مثل تطبيقات إدارة التصاريح، عملية تسجيل الحجاج ووصولهم، ودمج البيانات بين الجهات لضمان التحكم في الحركة وتقليل مخاطر الازدحام. تدعم هذه الأدوات التخطيط اللوجستي من خلال توفير رؤى تنبؤية لأنماط الحشود، مما يسمح بإجراء تعديلات استباقية في توزيع الموارد (الشريف، ٢٠٢١).

ويمتدّ هذا الدور ليشمل مراقبة الصحة، حيث تنتج التطبيقات العلامات الحيوية والامتثال للبروتوكولات، مما يُمكن الجهات من تبادل التحديثات بسرعة وتنسيق الاستجابات الطبية. تُقلّل هذه الوظيفة من التأخير في معالجة حالات الطوارئ، مما يُعزز شبكة الأمان الشاملة للحجاج (بوشة والعنبي، ٢٠٢١).

علاوة على ذلك، تُوفّر لوحات المعلومات الرقمية رؤى مركزية للبيانات التشغيلية، مما يُوضح مساهمات الجهات، ويمنع تكرار الجهود في مجالات مثل النقل والأمن. في الحج، تضمن هذه الأدوات تحسين السلاسل اللوجستية، مع تنبيهات آنية تُرشد عمليات إعادة التوزيع بكفاءة (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

كما تُعزز هذه الأدوات الشفافية، حيث يُعزز الوصول المُشترك إلى التحليلات الشراكات بين الجهات، مما يُؤدي إلى استراتيجيات أكثر تماسكًا. على سبيل المثال، تُحلل المنصات المُعتمدة على الذكاء الاصطناعي التوجهات لتوجيه التخطيط المُشترك، مما يُقلّل من احتمالية المخاطر المُغفلة (Abalkhail & Al Amri, 2022).

في نهاية المطاف، يُعزز اعتماد الأدوات الرقمية إدارة المخاطر من خلال دمج الكفاءة في التنسيق، حيث تُسهّم تدفقات البيانات السريعة والرؤى التشغيلية الواضحة في تنفيذ أكثر أمانًا وانسيابية للفعاليات (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

### ٣,٥,٢. دروس من حوادث الحج السابقة وتوصيات لإدارة المخاطر المستقبلية:

تُبرز الدروس المستفادة من الحوادث السابقة في التجمعات الحاشدة الحاجة الماسة لاستراتيجيات تكيفية تُعالج الأسباب الجذرية، مثل الاكتظاظ وانقطاع الاتصالات، مما يُرشد النهج المستقبلية لتعزيز السلامة. تُؤكد المراجعات النظرية للأحداث الماضية على أهمية تحليلات ما بعد الحادث لتحديد نقاط الضعف، حيث تُحلل عوامل مثل الظروف البيئية والسلوك البشري لتحسين البروتوكولات. تدعو الرؤى الأكاديمية إلى دمج هذه الدروس في التدريب والتخطيط، بما يضمن ترجمة التجارب إلى تحسينات منهجية (موسى، ٢٠٢٥).

في الحج، كشفت حوادث مثل التدافع عن ضرورة تحسين تصميمات تدفق الحشود، مما أدى إلى توصيات بجدولة مرحلية وتعزيز المراقبة لمنع وقوع حوادث مماثلة. تُشدّد هذه الدروس على التنسيق بين الجهات لإدارة حالات الطوارئ بفعالية، بالاستفادة من تقارير استقصائية مُفصلة تُحدد بدقة أوجه القصور في التنسيق (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

تشمل التوصيات الاستثمار في تقنيات المحاكاة لاختبار السيناريوهات، مما يسمح للجهات بممارسة الاستجابات وتوضيح المساهمات دون عواقب واقعية. في الحج، يتضمن ذلك نمذجة افتراضية لمسارات الحجاج لتحسين الخدمات اللوجستية وتقليل الاختناقات (بوشة والعنبي، ٢٠٢١).

وتؤكد الدروس المستفادة أهمية التدخلات التي تركز على الصحة، حيث دفعت حالات تفشي المرض السابقة إلى تشديد إجراءات الفحص والعزل. وتدعو التوصيات إلى أنظمة بيانات متكاملة لتتبع الاتجاهات الصحية، مما يضمن قدرة الجهات المعنية على العمل بشكل متماسك لاحتواء التهديدات (موسى، ٢٠٢٥).

كما تُبرز هذه الأفكار دور التوعية العامة في الوقاية من الحوادث، مع توصيات بحملات تُطلع المشاركين على بروتوكولات السلامة، مما يُقلل المخاطر من خلال التوعية والامتثال. في الحج، يُعزز هذا النهج بيئة استباقية تُثمر فيها الجهود المنسقة نتائج أكثر أمانًا (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة

### ١, ٣. المقدمة:

يحدد الفصل الثالث الإطار المنهجي للدراسة، مركّزاً على دور التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال موسم الحج، من خلال الرؤى التجريبية لموظفي وزارة الحج والعمرة السعودية. يعتمد البحث على منهج دراسي مختلط يجمع بين البيانات الكمية والنوعية لتحليل العلاقة بين التنسيق (المتغير المستقل) وإدارة المخاطر (المتغير التابع). يتناول الفصل تصميم البحث، وأساليب جمع البيانات، واستراتيجية أخذ العينات، والأساليب التحليلية، مع معالجة القيود لضمان منهجية فعالة تتناسب مع تعقيدات موسم الحج.

في الجانب الكمي، يتم جمع بيانات أولية عبر استبيان مصمم خصيصاً لقياس أبعاد التنسيق مثل التعاون بين الوكالات، سرعة تبادل المعلومات، وضوح الأدوار، وجودة التنسيق اللوجستي، وتأثيرها على تقليل التداخل التشغيلي وتحسين الاستجابة. ويكمل الجانب النوعي ذلك من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالتنسيق وإدارة المخاطر في التجمعات الجماهيرية، مما يعزز صحة النتائج وعمقها.

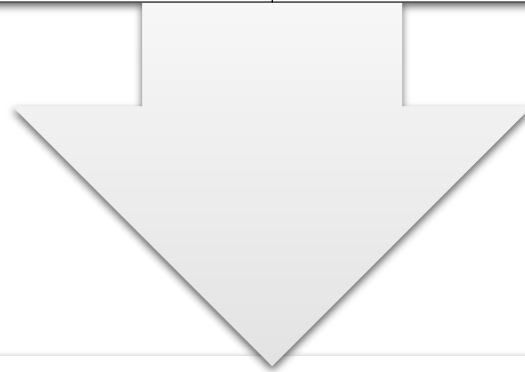
يستخدم البحث نهجاً وصفيّاً تحليليّاً ارتباطيّاً لتحليل البيانات الكمية، حيث يوفر التحليل الوصفي سياقاً ديموغرافياً للمشاركين، فيما يبحث التحليل الارتباطي في قوة وتأثير العلاقات بين المتغيرات. كما يعرض الفصل نموذج تصميم البحث، ويشرح خطوات جمع وتحليل البيانات، ويناقش القيود الزمنية والمكانية والبشرية التي قد تؤثر على تعميم النتائج، مما يضمن دقة وموثوقية منهجية الدراسة.

## ٣,٢. تصميم البحث:

### المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية

يتضمن التنسيق بين الجهات الحكومية عمليات تعاونية بين الجهات السعودية لمواءمة الجهود، وضمان إدارة فعّالة للمخاطر خلال موسم الحج من خلال التعاون والتواصل ووضوح الأدوار واللوجستيات.

| البعد الأول: مستوى التعاون البيني                                                                                                                       | البعد الثاني: سرعة تبادل المعلومات                                                                                                                             | البعد الثالث: وضوح الأدوار والمسؤوليات                                                                                                    | البعد الرابع: جودة التنسيق اللوجستي                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| يقيس التعاون بين الجهات مدى فعالية الجهات الحكومية السعودية في مشاركة الموارد ومواءمة الأهداف لإدارة مخاطر الحج، وتعزيز التأزر لتعزيز السلامة والكفاءة. | يُقيّم مؤشر سرعة تبادل المعلومات مدى سرعة ودقة الجهات في مشاركة البيانات المهمة، مثل تحديثات الحشود أو الوضع الصحي، لتمكين إدارة المخاطر بسرعة خلال موسم الحج. | يُقيّم وضوح الأدوار والمسؤوليات مدى دقة تحديد واجبات الجهات، مما يُقلل من الالتباس والتداخل، ويُحسن كفاءة إدارة المخاطر خلال عمليات الحج. | يُعنى هذا المحور بدراسة فعالية تخطيط وتنفيذ سلاسل النقل والإقامة والتوريد للحد من المخاطر أثناء الحج. |



### المتغير التابع: إدارة المخاطر

إدارة المخاطر هي عملية تحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف منها أثناء الحج، بما يضمن سلامة الحجاج من خلال تقليل التداخل التشغيلي وتعزيز كفاءة الاستجابة.

| البعد الأول: تقليل التداخل في العمليات                                                                                            | البعد الثاني: زيادة كفاءة الاستجابة                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| يركز هذا المحور على تقليل الجهود الزائدة بين الجهات، مثل تكرار عمليات ضبط الحشود، لتحسين الموارد وتحسين إدارة المخاطر أثناء الحج. | يقيس هذا المحور مدى سرعة وفعالية الجهات في معالجة المخاطر، مثل حالات الطوارئ الطبية، من خلال إجراءات منسقة لتعزيز السلامة أثناء الحج. |

الشكل (٣-١) نموذج تصميم متغيرات البحث

### ٣,٣. مجتمع البحث:

في عام ٢٠٢٢، أفادت هيئة بيانات السعودية بمشاركة ٢٣٦,٨٩٧ عاملاً في عمليات الحج، موزعين على قطاعات متعددة تشمل الخدمات الإشرافية، العامة، الصحية، النقل، والاتصالات، مع تركيز كبير على دور وزارة الحج والعمرة. يشكل هؤلاء العاملون مجتمعاً بحثياً مهماً لفهم ديناميكيات التنسيق وتأثيره على إدارة المخاطر خلال موسم الحج (بيانات السعودية، ٢٠٢٢).

بحلول عام ٢٠٢٥، ارتفع عدد العاملين إلى ٤٢٠,٠٧٠ لخدمة ١,٦٧٣,٢٣٠ حاجاً، مع هيمنة الذكور بنسبة ٩٢%، مما يعكس توسع نطاق الحج وجهود الحكومة السعودية لتعزيز الخدمات ضمن رؤية ٢٠٣٠ (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠٢٥). يضم مجتمع البحث موظفين متخصصين في أدوار إشرافية وصحية ولوجستية، ما يوفر بيانات غنية لفهم تحديات التنسيق وفرصه. تُبرز هذه الأعداد المتزايدة وأدوار العاملين المختلفة أهمية التنسيق بين الجهات في إدارة المخاطر، حيث تلعب خبراتهم دوراً أساسياً في تحسين كفاءة الاستجابة وتنظيم الحج بأمان.

### ٣,٤. خصائص العينة:

تشمل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من موظفي وزارة الحج والعمرة السعودية الجنس، العمر، مستوى التحصيل العلمي، وسنوات الخبرة، حيث تؤثر هذه العوامل في نتائج البحث. يسلط تحليل الجنس الضوء على اختلافات التصور بين الموظفين والموظفات في بيئة عمل يهيمن عليها الذكور (٩٢% في ٢٠٢٥)، مما يساعد في تصميم برامج تدريبية مستهدفة (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠٢٥). يُبرز العمر تأثير الفروق الجيلية على استراتيجيات التنسيق، مع ميل الموظفين الأصغر لاستخدام التكنولوجيا مقارنة بالكبار الذين يعتمدون على البروتوكولات التقليدية. مستوى التحصيل العلمي يوضح مدى فهم الموظفين لمبادئ إدارة المخاطر، حيث يعزز التعليم العالي وعيهم بالتنسيق والتخطيط اللوجستي. كما تكشف سنوات الخبرة كيف يتعامل المتمرسون مع تحديات التنسيق مقارنة بالوافدين الجدد، ما يثري الدراسة برؤى عملية لتقليل التداخل وتحسين الاستجابة. تساعد هذه الخصائص في تقديم توصيات دقيقة لصانعي السياسات لتعزيز إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

### ٣,٥. محددات حجم العينة:

سُتُختر عينة الدراسة من موظفي وزارة الحج والعمرة السعودية باستخدام العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل محايد وقابلية تعميم عالية. تمنح هذه الطريقة فرصة متساوية لكل موظف، مما يقلل التحيز مقارنة بأساليب غير عشوائية مثل العينة الملائمة. يعكس هذا الأسلوب مجتمع البحث الذي يضم نحو ٤٢٠,٠٧٠ عاملاً في ٢٠٢٥، مما يعزز صحة النتائج المتعلقة بتأثير التنسيق، عبر أبعاد مثل التعاون بين الوكالات وتبادل المعلومات، على إدارة المخاطر مثل تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. توفر قابلية

التعميم إمكانية تطبيق النتائج على سياقات مماثلة داخل الوزارة ووكالات حكومية أخرى، مما يدعم تطوير السياسات وبرامج التدريب، ويضمن تنوع وجهات النظر من مختلف الأدوار الإشرافية والصحية واللوجستية. يُحسب حجم العينة باستخدام معادلة Krejcie and Morgan (1970)، المعترف بها عالمياً، وفقاً لحجم المجتمع ومستوى الثقة ٩٥% وهامش خطأ ٥%، مما يضمن موثوقية إحصائية ونتائج دقيقة. يُمكن هذا النهج الدراسة من استنتاج علاقات موثوقة بين التنسيق وإدارة المخاطر، ودعم التحليل التجريبي، وتعزيز مساهمة البحث في تحسين عمليات الحج (Bukhari, 2021).

وكما تم شرحه بالتفصيل في دراسة Bukhari (2021) فإن حجم العينة يتم حسابه باستخدام معادلة krejcie and morgan's (1970) يتم كالتالي:

$$s = \frac{N \times X^2 \times p \times q}{(N - 1) \times d^2 + X^2 \times p \times q}$$

حيث أن:

$s$  = حجم العينة المطلوب

$N$  = حجم المجتمع

$X$  = (المستوى ثقة ٩٥%، فهو تقريباً ١,٩٦)

$p$  = نسبة السكان (عادة ٥٠%)

$q$  = (١ -  $p$ )

$d$  = هامش الخطأ (يفترض أنه ٥%، أو ٠,٠٥)

وعندما يتم التعويض في المعادلة نجد مايلي:

$$\frac{420,070 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{420,069 \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

وبالتالي سوف يكون حجم العينة ٣٨٣,٨٠٩٩١٤٠٤٦٠٧٣ أي ٣٨٤ فرداً، وبهذا فيجب أن يشارك ٣٨٤ شخص كحد أدنى في الاستبيان.

### ٣,٦. خطوات جمع البيانات وأدواتها:

ستجمع الدراسة بيانات أولية عبر استبيان منظم يستهدف موظفي وزارة الحج والعمرة السعودية لدراسة التنسيق وإدارة المخاطر خلال موسم الحج. يتضمن الاستبيان قسمين: الأول يحتوي على أربعة أسئلة ديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة) لوضع المشاركين في سياقهم، والقسم الثاني يتضمن ٣٠ سؤالاً بمقياس ليكرت خماسي النقاط يغطي متغيرات الدراسة. يقيس المتغير المستقل (التنسيق

بين الجهات الحكومية) من خلال ٢٠ عبارة تغطي أربعة أبعاد: التعاون البيئي، سرعة تبادل المعلومات، وضوح الأدوار، وجودة التنسيق اللوجستي. أما المتغير التابع (إدارة المخاطر) فيُقيّم باستخدام ١٠ عبارات تركز على تقليل التداخل في العمليات وزيادة كفاءة الاستجابة.

يُدار الاستبيان عبر نموذج جوجل مع تضمين قسم للموافقة المستنيرة، يوضح هدف البحث وحقوق المشاركين، ويؤكد سرية الردود وحقوق الانسحاب، لضمان أخلاقيات البحث وجودة البيانات. جميع الأسئلة إلزامية لضمان اكتمال الردود، مما يدعم جمع بيانات دقيقة وموثوقة.

بالإضافة إلى ذلك، ستجمع الدراسة بيانات ثانوية من مراجعة شاملة للأدبيات العربية والأجنبية ذات الصلة، مع تحليل نقدي للمنهجيات والنتائج والفجوات البحثية في موضوع التنسيق وإدارة المخاطر في التجمعات الجماهيرية، خاصة الحج. هذا النهج المتعدد يعزز دقة التحليل ويثري الإطار النظري، مما يدعم فهم أفضل لممارسات إدارة المخاطر في الحج.

### ٣,٧. خطوات وأدوات التحليل الإحصائي:

سيبدأ التحليل الإحصائي لدراسة التنسيق بين الجهات الحكومية وإدارة المخاطر خلال موسم الحج بإعداد البيانات. بعد جمع البيانات الأولية من خلال الاستبيان المُنظَّم المُوجَّه لموظفي وزارة الحج والعمرة، سيتم تصدير الإجابات من نموذج جوجل إلى ملف إكسل. سيتم تنظيف البيانات لإزالة التكرارات، مما يضمن دقة التمثيل العددي. بعد ذلك، سيتم استيراد مجموعة البيانات المُنقَّاة إلى IBM SPSS Statistics، وهي بيئة برمجية قوية للتحليل الإحصائي، لتسهيل الفحص الشامل للمتغيرات وأبعادها. ستضمن هذه الخطوة الأولية موثوقية البيانات وجاهزيتها للعمليات التحليلية اللاحقة، بما يتماشى مع هدف الدراسة المتمثل في دراسة تأثير التنسيق على إدارة المخاطر.

ستركز الخطوة التحليلية الأولى على وصف الخصائص الديموغرافية للعينة، بما في ذلك الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة. سيتم حساب الإحصاءات الوصفية، مثل التكرارات والنسب المئوية، لتلخيص هذه الخصائص، مع تجميع النتائج في جدول لمزيد من الوضوح. ستُمثَّل المخططات الدائرية توزيع كل متغير ديموغرافي بصرياً، مما يُعزز قابلية التفسير. ستُفسر النتائج في سياق أهداف البحث وأسئلته، مع ربط ملفات تعريف الموظفين بوجهات نظرهم حول التنسيق وإدارة المخاطر أثناء الحج. سيوفر هذا التحليل فهماً أساسياً للعينة، مما يضمن وضع النتائج اللاحقة في سياق السمات المتنوعة للقوى العاملة في الوزارة، وهو أمر بالغ الأهمية لتقييم قابلية تعميم النتائج.

في الخطوة الثانية، سيتم تقييم موثوقية الاستبيان وصلاحيته لضمان متانة الأداة. سيتم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل مجموعة من خمس عبارات تمثل أبعاد المتغير المستقل (مستوى التعاون البيئي، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي) والمتغير التابع (تقليل التداخل

في العمليات، وزيادة كفاءة الاستجابة). كما سيتم حساب المعاملات للمتغيرات ككل ثم للاستبيان الكامل المكون من ٣٠ عبارة من أجل حساب الاتساق الداخلي بين عباراته. سيعرض جدول مخصص هذه النتائج، مع تفسيرات تربط درجات الموثوقية بأهداف البحث، مما يضمن دقة قياس الاستبيان للمفاهيم المقصودة ودعمه لاستنتاجات صحيحة حول التنسيق وإدارة المخاطر.

في الخطوة الثالثة، سيتم تناول أسئلة البحث باستخدام الإحصاءات الوصفية لتحليل آراء المشاركين. سيتم حساب التكرارات والنسب المئوية ومقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي) والتشتت (الانحراف المعياري، التباين) لكل بُعد من أبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة. سُنقارن هذه النتائج بمقياس ليكرت قياسي خماسي النقاط لتحديد درجة الاتفاق أو الاختلاف بين المشاركين. سيتم إنشاء جداول لكل بُعد وللاستبيان ككل، مصحوبة بمخططات تكرارية لتوفير رؤى بصرية ومقارنات مع التوزيع الطبيعي القياسي. سيكشف هذا التحليل عن اتجاهات تصورات الموظفين لممارسات التنسيق وفعالية إدارة المخاطر، مما يعالج بشكل مباشر أسئلة البحث في الدراسة ويوفر أساساً لفهم ديناميكيات التنسيق خلال موسم الحج.

في الخطوة الأخيرة، سيتم اختبار فرضيات البحث باستخدام تحليل الارتباط لدراسة العلاقات بين أبعاد التنسيق وإدارة المخاطر. سيتم حساب معامل ارتباط بيرسون لتقييم قوة واتجاه هذه العلاقات، مع عرض النتائج في جدول مصفوفة الارتباط. سيتم تفسير النتائج وفقاً لأهداف البحث وفرضياته، مع تحديد ما إذا كانت أبعاد مثل التعاون بين الجهات أو تبادل المعلومات ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتقليل التداخل التشغيلي أو زيادة كفاءة الاستجابة. ستوفر هذه الخطوة أدلة تجريبية تدعم أو تدحض الروابط المفترضة، مما يوفر رؤى ثاقبة حول كيفية تعزيز التنسيق لإدارة المخاطر خلال موسم الحج، مع ما يترتب على ذلك من آثار على السياسات والممارسات المتبعة في وزارة الحج والعمرة.

### ٣,٨. حدود الدراسة:

#### ٣,٨,١. الحدود الزمانية:

تقتصر الدراسة على موسم حج عام ٢٠٢٥ فقط، مما يحصر تحليل التنسيق وإدارة المخاطر في ظروف وسياسات وقوى عاملة خاصة بذلك العام. هذا التقييد يمنع تعميم النتائج على مواسم أخرى قد تختلف فيها العوامل المؤثرة مثل السياسات أو التقدم التكنولوجي أو الأحداث العالمية.

#### ٣,٨,٢. الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة مكانياً على وزارة الحج والعمرة السعودية، مما يوفر تحليلاً متعمقاً لممارسات التنسيق داخل الوزارة، لكنه يستبعد وجهات نظر الجهات الحكومية الأخرى المعنية بالحج مثل وزارة الداخلية ووزارة الصحة، مما يقلل من شمولية النتائج على مستوى الجهات المختلفة.

### ٣,٨,٣. الحدود الموضوعية:

تتركز الدراسة على متغيرات محددة: التنسيق بين الجهات الحكومية وأبعاده (التعاون، سرعة تبادل المعلومات، وضوح الأدوار، التنسيق اللوجستي) وإدارة المخاطر وأبعادها (تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة). يتم استبعاد عوامل أخرى مثل التدخلات التكنولوجية أو مشاركة جهات خارجية.

### ٣,٨,٤. الحدود البشرية:

تقتصر العينة على موظفي وزارة الحج والعمرة المختارين عشوائيًا، مما يستبعد وجهات نظر الجهات الأخرى والحجاج، ويحد من تعميم النتائج على جميع الأطراف المشاركة في إدارة الحج.

الفصل الرابع  
الإطار التطبيقي (الدراسة الميدانية)

## الفصل الرابع: الإطار التطبيقي (الدراسة الميدانية)

### ٤,١. المقدمة:

تم توزيع الاستبيان على ٤٥٠ مشاركاً من العاملين في وزارة الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية ضمن إطار دراسة تهدف إلى فحص دور التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال موسم الحج. تم استرداد ٤٢٦ استبياناً، وهو ما يتجاوز الحد الأدنى المطلوب وهو ٣٨٤ مشاركاً، مما يضمن تمثيلاً إحصائياً كافياً للمجتمع المدروس. يتكون المجتمع الإحصائي من جميع العاملين في الوزارة، والذين يبلغ عددهم حوالي ٤٢٠,٠٧٠ موظفاً وفق إحصاءات عام ٢٠٢٥. تم اختيار العينة باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل عادل لمختلف الفئات الوظيفية، بما في ذلك الإداريون، الفنيون، والعاملون الميدانيون. استهدفت الدراسة قياس أبعاد التنسيق بين الجهات الحكومية، وتأثيرها على إدارة المخاطر. تكمن أهمية هذه الدراسة في تقديم رؤى حول تحسين التنسيق الحكومي لتعزيز السلامة والكفاءة خلال الحج.

تم جمع البيانات من خلال منصة Google Forms، حيث صيغت الأسئلة بأسلوب إجباري لضمان استكمال الردود من قبل جميع المشاركين. تضمن الاستبيان ٣٠ عبارة بمقياس ليكرت الخماسي، تغطي أبعاد التنسيق وأبعاد إدارة المخاطر. تم تصدير الردود إلى ملف Excel لتسهيل التنظيم الأولي للبيانات، ثم تم إدخالها إلى برنامج SPSS لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة. هذا النهج الشامل في جمع البيانات وتنظيمها ساهم في ضمان دقة التحليلات وموثوقية النتائج، مما يدعم تحقيق أهداف الدراسة المتعلقة بفهم تأثير التنسيق على إدارة المخاطر. تم تحليل خصائص العينة المشاركة باستخدام الإحصاءات الوصفية في برنامج SPSS لفهم التوزيع الديموغرافي للمشاركين، بما في ذلك العمر، الجنس، المستوى التعليمي، وسنوات الخبرة الوظيفية. شملت العينة موظفين من مختلف الأقسام في الوزارة، مثل الإدارة التنفيذية، العمليات الميدانية، والدعم اللوجستي، مما وفر تنوعاً في وجهات النظر. كما تضمنت العينة موظفين بمستويات خبرة تتراوح بين أقل من سنة إلى أكثر من ١٥ عاماً، مما سمح بتغطية شاملة لتجارب العاملين. هذا التحليل ساعد في التأكد من أن العينة تمثل المجتمع الإحصائي بشكل مناسب، مما يعزز إمكانية تعميم النتائج على العاملين في الوزارة.

تم حساب معامل ألفا كرونباخ للتأكد من موثوقية واتساق عبارات الاستبيان، حيث تم اختبار كل بعد من أبعاد المتغيرين—التنسيق بين الجهات الحكومية وإدارة المخاطر—لضمان دقة القياس. أظهرت النتائج مستويات موثوقية مرتفعة، مما يعكس أن العبارات صيغت بعناية لتعكس المتغيرات المستهدفة بدقة. تم تحليل إجابات الاستبيان باستخدام التحليلات الوصفية لتحديد اتجاهات الرأي العام بين المشاركين حول فعالية التنسيق وتأثيره على إدارة المخاطر. شملت هذه التحليلات حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد، مثل سرعة تبادل المعلومات وتقليل التداخل العملياتي، مما مكن من فهم تصورات

الموظفين حول نقاط القوة والضعف في العمليات التنظيمية. قدمت هذه التحليلات رؤى قيمة حول كيفية إسهام التنسيق في تحسين الأداء الإداري، مما يدعم صياغة توصيات عملية لتعزيز إدارة الحج وتقليل المخاطر المرتبطة به. كما تم تحليل معامل الارتباط باستخدام اختبار بيرسون لفحص العلاقة بين أبعاد التنسيق وأبعاد إدارة المخاطر، مما ساعد في تحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرين. هذه التحليلات وفرت أساساً متيناً لفهم كيفية تأثير التنسيق على تحسين إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

## ٢,٤. تحليل خصائص العينة المشاركة في البحث:

يوضح الجدول التالي الخصائص الديموغرافية للعينة المشاركة في البحث، والتي شملت ٤٢٦ موظفًا من وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، من أصل ٤٥٠ استبيانًا موزعًا. يُعد هذا التحليل مهمًا لفهم تركيبة العينة من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، إذ يُقدم رؤى حول تنوع المشاركين وتمثيلهم. ويضمن أن تعكس النتائج طيفًا واسعًا من وجهات النظر، مما يعزز مصداقية الدراسة التي تبحث في التنسيق بين الجهات الحكومية وأثره على إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

الجدول (٤-١) الخصائص الديموغرافية للعينة المشاركة في البحث

| المتغيرات      | المجموعات               | التكرار    | النسبة المئوية للتكرار |
|----------------|-------------------------|------------|------------------------|
| الجنس          | ذكر                     | 361        | 84.74                  |
|                | أنثى                    | 65         | 15.26                  |
|                | <b>المجموع</b>          | <b>426</b> | <b>100</b>             |
| العمر          | أقل من ٢٠ سنة           | 24         | 5.63                   |
|                | من ٢١ إلى ٣٠ سنة        | 161        | 37.79                  |
|                | من ٣١ إلى ٤٠ سنة        | 133        | 31.22                  |
|                | من ٤١ إلى ٥٠ سنة        | 98         | 23.00                  |
|                | من ٥١ إلى ٦٠ سنة        | 10         | 2.35                   |
|                | <b>المجموع</b>          | <b>426</b> | <b>100</b>             |
| التحصيل العلمي | ثانوية عامة             | 134        | 31.50                  |
|                | دبلوم متوسط             | 216        | 50.70                  |
|                | بكالوريوس               | 60         | 14.10                  |
|                | دبلوم عالي              | 7          | 1.60                   |
|                | ماجستير                 | 4          | 0.90                   |
|                | دكتوراه                 | 5          | 1.20                   |
|                | <b>المجموع</b>          | <b>426</b> | <b>100.00</b>          |
| سنوات الخبرة   | أقل من سنة              | 37         | 8.69                   |
|                | من سنة إلى ٥ سنوات      | 102        | 23.94                  |
|                | من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات | 224        | 52.58                  |
|                | من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة  | 53         | 12.44                  |
|                | أكثر من ١٥ سنة          | 10         | 2.35                   |
|                | <b>المجموع</b>          | <b>426</b> | <b>100</b>             |

#### ٤,٢,١. تفسير نتائج التحليل:

##### ٤,٢,١,١. تفسير نتائج النوع:

يكشف التوزيع الجنساني للعينة عن هيمنة ملحوظة للمشاركين الذكور، حيث شكل ٣٦١ ذكرًا نسبة ٨٤,٧٤% من الإجمالي، بينما شكلت ٦٥ أنثى نسبة ١٥,٢٦%. يعكس هذا الخلل في التوازن تركيبة القوى العاملة في وزارة الحج والعمرة، حيث يهيمن الموظفون الذكور نظرًا لطبيعة الأدوار التشغيلية والميدانية المرتبطة غالبًا بإدارة الحج. قد يؤثر التمثيل الأعلى للذكور على تصورات التنسيق وإدارة المخاطر، حيث يمكن أن تؤثر الاختلافات بين الجنسين على أساليب التواصل أو مناهج المهام اللوجستية.

على الرغم من انخفاض مشاركة الإناث، فإن إشراكهن يضمن أن تلتقط العينة وجهات نظر متنوعة، لا سيما في الأدوار الإدارية والداعمة التي تشارك فيها النساء بشكل متزايد. يشير التوزيع الجنساني إلى أنه في حين أن وجهات نظر الذكور قد تهيمن على النتائج، فإن وجود المستجيبات الإناث يضيف رؤية قيّمة حول التعاون بين الوكالات ووضوح الأدوار، مما يساهم في فهم شامل لديناميكيات إدارة المخاطر. وفيما يلي مخطط يوضح التفاصيل:

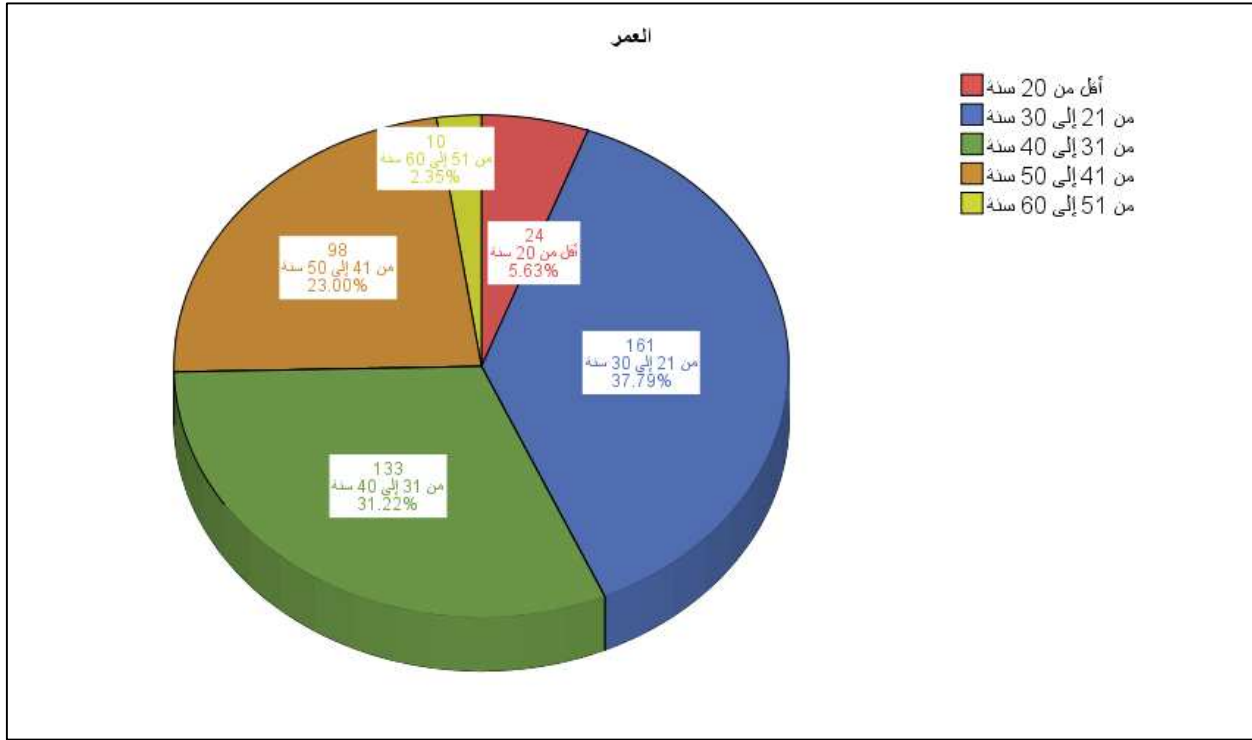


الشكل (١-٤) توزيع العينة بناءً على النوع

#### ٤,٢,١,٢. تفسير نتائج العمر:

يُظهر التوزيع العمري للعينة تباينًا في التوزيع، حيث ضمت أكبر مجموعة ١٦١ مشاركًا (٣٧,٧٩%)، تتراوح أعمارهم بين ٢١ و ٣٠ عامًا، يليهم ١٣٣ مشاركًا (٣١,٢٢%) تتراوح أعمارهم بين ٣١ و ٤٠ عامًا. يشير هذا إلى قوة عاملة شابة، مما يُرجح أنها تتمتع بالحيوية والقدرة على التكيف مع عمليات الحج. وشملت المجموعات الأصغر ٩٨ مشاركًا (٢٣,٠٠%) تتراوح أعمارهم بين ٤١ و ٥٠ عامًا، و ٢٤ مشاركًا (٥,٦٣%) دون سن العشرين، و ١٠ مشاركين (٢,٣٥%) تتراوح أعمارهم بين ٥١ و ٦٠ عامًا، مما يُشير إلى تنوع في مستويات الخبرة.

يضمن هذا التنوع العمري أن تعكس العينة وجهات نظر ناشئة و متمرسة حول التنسيق وإدارة المخاطر. قد يُعطي الموظفون الأصغر سنًا الأولوية للأدوات التكنولوجية لتبادل المعلومات، بينما قد يُركز المشاركون الأكبر سنًا على البروتوكولات المعمول بها، مما يُثري تحليل كفاءة الاستجابة وتقليل التداخل التشغيلي أثناء الحج. والمخطط التالي يضيف تفاصيل مرئية للمزيد من الملاحظة:



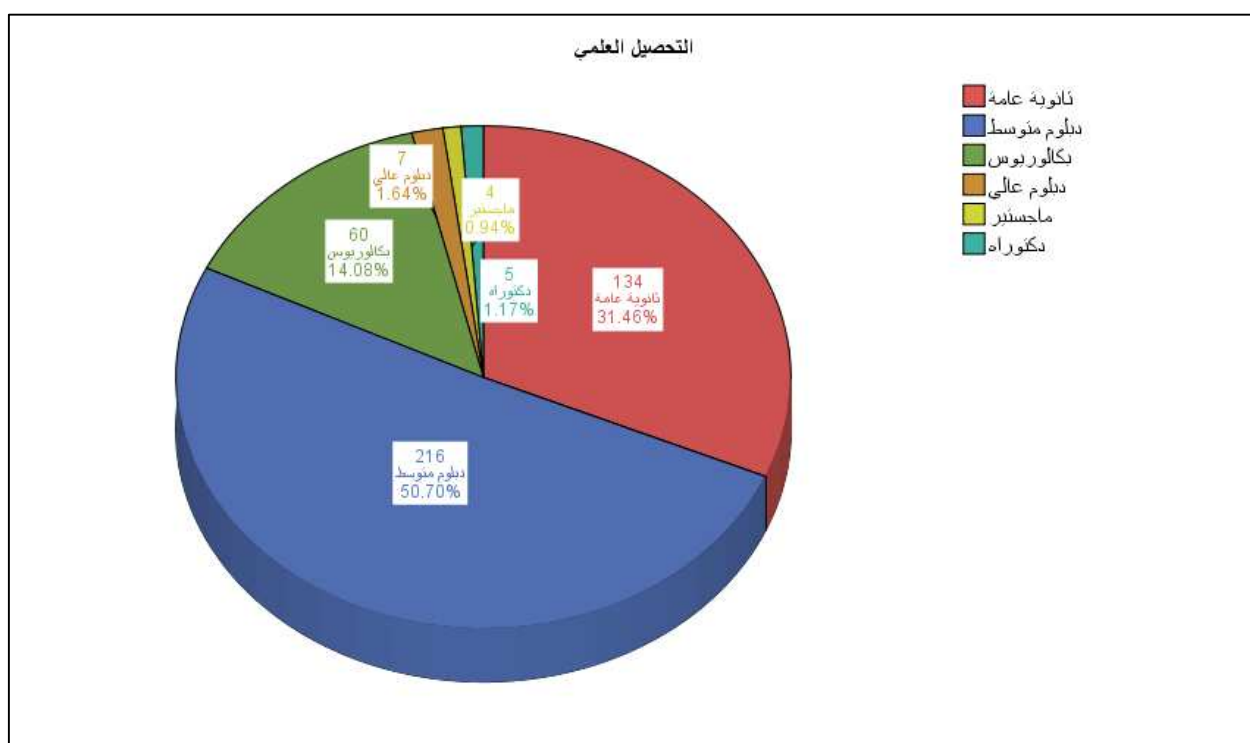
الشكل (٢-٤) توزيع العينة بناءً على العمر

#### ٤,٢,١,٣. تفسير نتائج التحصيل التعليمي:

تشير بيانات التحصيل التعليمي إلى أن ٢١٦ مشاركًا (٥٠,٧٠%) يحملون شهادة دبلوم متوسطة، مما يجعلها المؤهل الأكثر شيوعًا، يليهم ١٣٤ مشاركًا (٣١,٥٠%) حاصلون على شهادة الثانوية العامة. وبلغ عدد حاملي شهادة البكالوريوس ٦٠ مشاركًا (١٤,١٠%)، بينما حصل ٧ مشاركين (١,٦٠%) و ٤ مشاركين

(٠,٩٠%) و ٥ مشاركين (١,٢٠%) على شهادات الدبلوم العالي والماجستير والدكتوراه، على التوالي. يعكس هذا التوزيع قوة عاملة ذات مؤهلات عملية متوسطة المستوى مناسبة للأدوار التشغيلية.

يشير انتشار الشهادات المتوسطة إلى التركيز على الخبرة الفنية واللوجستية، وهو أمر بالغ الأهمية لمهام مثل إدارة الحشود وتخصيص الموارد. إن وجود مشاركين ذوي تعليم عالٍ، على الرغم من محدوديته، يُضفي عمقًا على وجهات النظر حول التنسيق الاستراتيجي وتخفيف المخاطر، مما يدعم هدف الدراسة المتمثل في تقييم كيفية تأثير الخلفيات التعليمية على التعاون الفعال بين الوكالات. ويظهر المخطط التالي المزيد من التفاصيل:



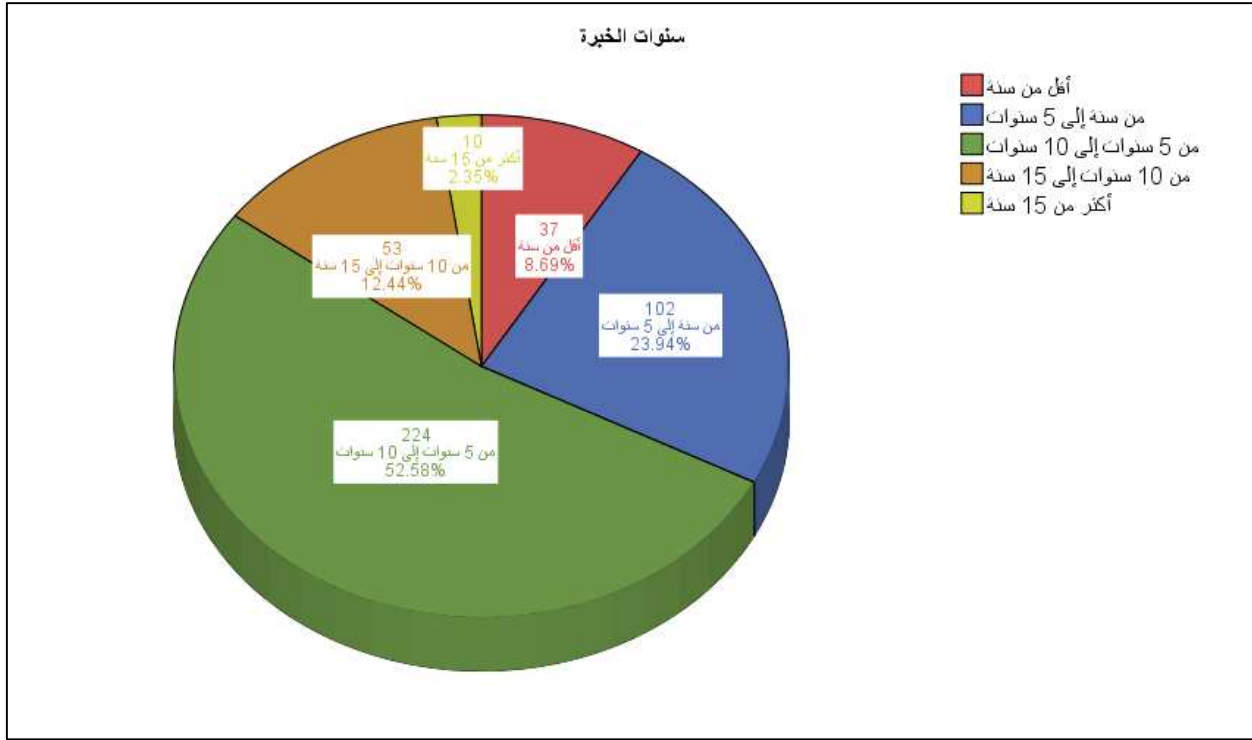
الشكل (٣-٤) توزيع العينة بناءً على التحصيل العلمي

٤, ١, ٢, ٤. تفسير نتائج سنوات الخبرة:

تُظهر بيانات سنوات الخبرة أن ٢٢٤ مشاركًا (٥٢,٥٨%) لديهم خبرة تتراوح بين ٥ و ١٠ سنوات، مُشكلين بذلك أكبر مجموعة، يليهم ١٠٢ (٢٣,٩٤%) لديهم خبرة تتراوح بين سنة وخمس سنوات. وبلغ عدد من لديهم خبرة أقل من سنة ٣٧ (٨,٦٩%)، بينما تراوحت خبرة ٥٣ (١٢,٤٤%) لديهم بين ١٠ و ١٥ عامًا، و ١٠ (٢,٣٥%) لديهم أكثر من ١٥ عامًا. يشير هذا التوزيع إلى قوة عاملة تتمتع بخبرة متوسطة المستوى، ومن المرجح أنها على دراية بعمليات الحج.

تشير هيمنة الخبرة التي تتراوح بين ٥ و ١٠ سنوات إلى توازن بين المعرفة المتمرسية والقدرة على التكيف، وهو أمر بالغ الأهمية للتنسيق الفعال وإدارة المخاطر. قد يُقدم الموظفون الأقل خبرة وجهات نظر جديدة

حول الأدوات الرقمية، بينما يُقدم الموظفون ذوو فترات العمل الأطول رؤية ثاقبة حول الممارسات الراسخة، مما يُعزز تحليل الدراسة لكفاءة التشغيل ووضوح الأدوار. والمخطط التالي يظهر التفاصيل بشكل أشمل:



الشكل (٤-٤) توزيع العينة بناءً على سنوات الخبرة

## ٤,٢,٢. تحليل الآثار المترتبة على البيانات الديموغرافية:

تُبرز دلالات البيانات الديموغرافية مدى تمثيل العينة، حيث يعكس التوزيع الجنساني هيكل القوى العاملة في الوزارة، حيث تتوافق الأدوار التي يهيمن عليها الذكور مع المتطلبات المادية والتشغيلية لإدارة الحج. يشير هذا التركيب إلى أن النتائج قد تميل نحو وجهات نظر تُشكلها تجارب الذكور، إلا أن إشراك المستجيبات يضمن رؤية أوسع، لا سيما في مجال التنسيق الإداري، وهو أمر حيوي للحد من التداخل التشغيلي.

يدل التنوع العمري، مع وجود قوي للموظفين الأصغر سنًا، على وجود قوة عاملة قادرة على التكيف مع أدوات التنسيق الحديثة مثل المنصات الرقمية، وهي ضرورية لتبادل المعلومات بسرعة. يساهم المشاركون الأكبر سنًا في المعرفة المؤسسية، مما يدعم تطوير أدوار ومسؤوليات واضحة، مما يؤثر بشكل مباشر على كفاءة إدارة المخاطر في سيناريوهات الضغط العالي مثل الحج.

يشير الملف التعليمي، الذي تهيمن عليه الشهادات المتوسطة، إلى قوة عاملة عملية تركز على العمليات ومؤهلة تمامًا لمهام التنسيق اللوجستي. ويتمشى هذا مع تركيز الدراسة على تنسيق الجودة، حيث تعزز المؤهلات الفنية القدرة على إدارة الموارد بفعالية، مما يقلل من التكرار ويحسن أوقات الاستجابة في سيناريوهات المخاطر.

يشير توزيع الخبرات، حيث تراوحت خبرة الأغلبية بين ٥ و ١٠ سنوات، إلى وجود قوة عاملة تتمتع بخبرة كافية للتعامل مع الديناميكيات المعقدة بين الوكالات، مما يسهم في وضع استراتيجيات فعالة لإدارة المخاطر. ويضمن تنوع مستويات الخبرة أن تسهم الدراسة في استخلاص رؤى متنوعة حول كيفية تأثير التنسيق على الكفاءة التشغيلية، مما يوفر أساساً شاملاً لتوصيات عملية.

### ٤,٣. تحليل الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

يوضح الجدول التالي معامل ألفا كرونباخ لكل مجموعة من عبارات الاستبيان وللاستبيان ككل، مع تقييم الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في البحث. يُعد هذا التحليل مفيداً للتحقق من موثوقية العبارات في تحديد أبعاد التنسيق بين الجهات الحكومية وإدارة المخاطر خلال موسم الحج. كما يضمن أن تعكس البيانات المجموعة بدقة المتغيرات قيد الدراسة، مما يعزز صحة النتائج. ويؤكد تحليل الاتساق الداخلي ترابط العبارات ضمن كل بُعد، مما يسمح بقياس موثوق للتعاون بين الجهات، وتبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، والتنسيق اللوجستي، بالإضافة إلى تأثيرها على تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. تعزز هذه الموثوقية قدرة البحث على تقديم رؤى عملية لتحسين ممارسات التنسيق وإدارة المخاطر في سياق الحج.

الجدول (٤-٢) معاملات ألفا كرونباخ لعببارات الاستبيان بحسب المتغيرات والأبعاد

| المتغير                                      | البعد                                  | عدد الأسئلة | معامل ألفا كرونباخ |
|----------------------------------------------|----------------------------------------|-------------|--------------------|
| المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية | البعد الأول: مستوى التعاون البيئي      | 5           | 0.755105           |
|                                              | البعد الثاني: سرعة تبادل المعلومات     | 5           | 0.747569           |
|                                              | البعد الثالث: وضوح الأدوار والمسؤوليات | 5           | 0.747998           |
|                                              | البعد الرابع: جودة التنسيق اللوجستي    | 5           | 0.781393           |
| مجموع عبارات المتغير المستقل                 |                                        |             | 0.933772           |
| المتغير التابع: إدارة المخاطر                | البعد الأول: تقليل التداخل في العمليات | 5           | 0.729562           |
|                                              | البعد الثاني: زيادة كفاءة الاستجابة    | 5           | 0.747079           |
| مجموع عبارات المتغير التابع                  |                                        |             | 0.859303           |
| مجموع عبارات الاستبيان                       |                                        |             | 0.953781           |

### ٤,٣,١. موثوقية المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية

تم قياس المتغير المستقل، وهو التنسيق بين الجهات الحكومية، من خلال أربعة أبعاد رئيسية: مستوى التعاون البيئي، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة تنسيق الخدمات اللوجستية. تم تقييم كل بُعد باستخدام خمس عبارات مُصممة بعناية لرصد جوانب محددة من التنسيق. تم تقييم موثوقية هذه العبارات باستخدام معامل ألفا كرونباخ لضمان قياسها المتسق للمفاهيم المقصودة، مما يوفر أساساً متيناً لتحليل كيفية تأثير التنسيق على إدارة المخاطر خلال عمليات الحج.

#### ١,٣,٤. البعد الأول للمتغير المستقل: مستوى التعاون البيئي

حقق بُعد مستوى التعاون البيئي، المُقيّم من خلال خمس عبارات، معامل ألفا كرونباخ قدره ٠,٧٥٥١٠٥، مما يدل على موثوقية جيدة. يشير هذا إلى أن العبارات قاست بشكل متسق مدى الشراكات التعاونية، وتقاسم الموارد، والجهود المشتركة بين الجهات الحكومية المشاركة في إدارة الحج. يضمن هذا القياس الموثوق أن تعكس البيانات بدقة تصورات الموظفين حول كيفية إسهام التعاون بين الجهات في تنسيق العمليات، مما يُسهم في استراتيجيات فعّالة لإدارة المخاطر من خلال تعزيز نهج موحدة لمواجهة التحديات المشتركة أثناء الحج.

#### ١,٣,٤. البعد الثاني للمتغير المستقل: سرعة تبادل المعلومات

سجّل بُعد سرعة تبادل المعلومات، المُقيّم بخمس عبارات، معامل ألفا كرونباخ قدره ٠,٧٤٧٥٦٩، مما يعكس موثوقية مقبولة. يشير هذا إلى أن العبارات قد رصدت بدقة كفاءة وتوقيت تبادل البيانات بين الجهات الحكومية، وهو جانب بالغ الأهمية للتنسيق أثناء الحج. يضمن اتساق هذه المقاييس أن يتمكن البحث من تقييم مدى دعم التدفق السريع للمعلومات لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب، مما يُمكن من التخفيف الاستباقي للمخاطر وتعزيز الكفاءة التشغيلية في ظل الظروف عالية الضغط.

#### ١,٣,٤. البعد الثالث للمتغير المستقل: وضوح الأدوار والمسؤوليات

حقق بُعد وضوح الأدوار والمسؤوليات، المُقاس بخمس عبارات، معامل ألفا كرونباخ قدره ٠,٧٤٧٩٩٨، مما يُظهر موثوقية مُرضية. ويؤكد هذا أن العبارات قاست باستمرار مدى وضوح الأدوار والواجبات بين الجهات، مما قلل من الالتباس وعزز التنسيق. ويدعم هذا القياس الموثوق قدرة البحث على تقييم مدى مساهمة التحديد الواضح للأدوار في إدارة المخاطر بفعالية من خلال تقليل الغموض التشغيلي أثناء الحج.

#### ١,٣,٤. البعد الرابع للمتغير المستقل: جودة تنسيق اللوجستيات

حقق بُعد جودة تنسيق اللوجستيات، المُقاس بخمس عبارات، معامل ألفا كرونباخ قدره ٠,٧٨١٣٩٣، مما يُشير إلى موثوقية عالية. ويعكس هذا القياس المُتسق للتخطيط اللوجستي، وتخصيص الموارد، وفعالية التنفيذ التشغيلي، وهي عوامل أساسية لإدارة عمليات الحج. وتضمن الموثوقية العالية أن البيانات تلتقط بدقة تصورات جودة التنسيق اللوجستي، مما يدعم تحليل دورها في الحد من المخاطر وتعزيز الكفاءة التشغيلية أثناء الحج.

#### ١,٣,٤. الموثوقية الكلية للمتغير المستقل:

سجّلت الموثوقية الكلية للمتغير المستقل، الذي يشمل جميع العبارات العشرين عبر الأبعاد الأربعة، معامل ألفا كرونباخ بقيمة ٠,٩٣٣٧٧٢. تؤكد هذه الدرجة العالية من الموثوقية أن العبارات مجتمعة وفّرت مقياساً قوياً ومتسقاً للتنسيق بين الجهات الحكومية. ويضمن الاتساق الداخلي القوي قدرة البحث على تحليل

كيفية تأثير أبعاد التنسيق مجتمعةً على نتائج إدارة المخاطر بشكل موثوق، مما يوفر أساسًا متينًا لفهم تأثيرها خلال موسم الحج.

#### ٤,٣,٢. موثوقية المتغير التابع: إدارة المخاطر

تم تقييم المتغير التابع، إدارة المخاطر، من خلال بُعدين: تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. فُيِّم كل بُعد باستخدام خمس عبارات مصممة لالتقاط جوانب محددة من نتائج إدارة المخاطر. حُسب معامل ألفا كرونباخ لضمان موثوقية هذه المقاييس، مؤكدًا اتساقها في عكس كيفية تأثير التنسيق على تخفيف المخاطر والكفاءة التشغيلية خلال عمليات الحج.

##### ٤,٣,٢,١. البُعد الأول للمتغير التابع: تقليل التداخل في العمليات

حقق بُعد تقليل التداخل التشغيلي، المُقاس بخمس عبارات، معامل ألفا كرونباخ قدره ٠,٧٢٩٥٦٢، مما يدل على موثوقية مقبولة. ويشير هذا إلى أن العبارات تعكس باستمرار تصورات الموظفين حول كيفية تقليل التنسيق بين الجهات للتركرار في العمليات خلال موسم الحج. ويضمن هذا القياس الموثوق أن يُقَيِّم البحث بدقة دور التنسيق في تبسيط العمليات، وتقليل التداخلات غير الضرورية، وتعزيز الفعالية العامة لاستراتيجيات إدارة المخاطر.

##### ٤,٣,٢,٢. البُعد الثاني للمتغير التابع: زيادة كفاءة الاستجابة

سجل بُعد زيادة كفاءة الاستجابة، المُقاس بخمس عبارات، معامل ألفا كرونباخ قدره ٠,٧٤٧٠٧٩، مما يعكس موثوقية جيدة. ويشير هذا إلى أن العبارات قاست بشكل موثوق فعالية الاستجابات السريعة والمنسقة للمخاطر، وهو جانب بالغ الأهمية في إدارة الحج. يدعم اتساق هذه المقاييس قدرة البحث على تقييم مدى مساهمة الاستجابات الفعالة، التي يُسهِّلها التنسيق، في الحد من المخاطر وضمان السلامة أثناء الحج.

##### ٤,٣,٢,٣. الموثوقية الكلية للمتغير التابع:

حققت الموثوقية الكلية للمتغير التابع، الذي يغطي جميع العبارات العشر في البعدين، معامل ألفا كرونباخ قدره ٠,٨٥٩٣٠٣. تؤكد هذه الدرجة العالية من الموثوقية أن العبارات قدمت مقياسًا متسقًا ودقيقًا لنتائج إدارة المخاطر. يضمن الاتساق الداخلي العالي قدرة البحث على تحليل كيفية تأثير التنسيق على تقليل التداخل التشغيلي وتعزيز كفاءة الاستجابة أثناء الحج بشكل موثوق.

##### ٤,٣,٣. الموثوقية الكلية للاستبيان:

سجلت الموثوقية الكلية للاستبيان، الذي يشمل جميع العبارات الثلاثين، معامل ألفا كرونباخ قدره ٠,٩٥٣٧٨١، مما يشير إلى اتساق داخلي ممتاز. تؤكد هذه الموثوقية العالية أن الاستبيان قاس باستمرار أبعاد التنسيق بين الجهات الحكومية وإدارة المخاطر، موفرًا بيانات موثوقة لتحليل العلاقة بينهما. يضمن

التصميم المتين للبيانات أن يلتقط البحث تصورات الموظفين بدقة، مما يدعم استنتاجات صحيحة حول تحسين عمليات الحج.

تُظهر قيم ألفا كرونباخ القوية عبر الأبعاد الفردية والاستبيان بأكمله أن البيانات صيغت بعناية لتتوافق مع الإطار النظري. يعزز هذا الاتساق صحة النتائج، مما يضمن أن يقدم البحث رؤى موثوقة حول كيفية مساهمة أبعاد التنسيق، مثل التعاون المتبادل وجودة الخدمات اللوجستية، في ممارسات إدارة المخاطر الفعالة أثناء الحج.

#### ٤,٤. تحليل الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث (الإجابة عن أسئلة البحث):

يوضح الجدول التالي قيم مقياس ليكرت القياسي الخماسي، والتي تتراوح من ١ (أعارض بشدة) إلى ٥ (أوافق بشدة)، والمستخدم للمقارنة مع النتائج الفعلية لتحديد الاختلافات، وبالتالي تقييم تصورات المشاركين حول التنسيق وإدارة المخاطر خلال موسم الحج. يُعد هذا الجدول مهماً في توفير إطار واضح لتفسير متوسطات التقييمات، وتصنيفها من "أعارض بشدة" (١-١,٧٩) إلى "أوافق بشدة" (٤,٢٠-٥). كما يُسهّل هذا الجدول التحليل المتسق للاستجابات، مما يُمكن البحث من تحديد اتجاهات آراء الموظفين حول التنسيق بين الجهات، وأثره في تقليل التداخل التشغيلي، وتعزيز كفاءة الاستجابة.

الجدول (٣-٤) الجدول المعياري لمقياس ليكرت الخماسي

| إتجاه الرأي لمقياس ليكرت الخماسي |             |
|----------------------------------|-------------|
| المتوسط                          | اتجاه الرأي |
| من ١ إلى ١,٧٩                    | أعارض بشدة  |
| من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩                 | أعارض       |
| من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩                 | حيادي       |
| من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩                 | أوافق       |
| من ٤,٢٠ إلى ٥                    | أوافق بشدة  |

#### ٤,٤,١. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لمستوى التعاون البيئي:

يوضح الجدول التالي الإحصاءات الوصفية لردود المشاركين على العبارات التي تقيس مستوى التوافق بين الجهات الحكومية خلال موسم الحج، بما في ذلك التكرار، والنسبة المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتباين. تكمن أهمية هذا الجدول في كشفه عن تصورات الموظفين للتعاون بين الجهات، وهو بُعد أساسي للتنسيق. يتناول هذا الجدول السؤال البحثي الأول من خلال توضيح مدى تأثير مستوى التعاون بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال موسم الحج. ومن خلال حساب متوسطات التقييمات وتحليل اتجاهات الآراء، يُقيم البحث فعالية الجهود التعاونية، ثم يُحدد مجالات التحسين في ممارسات التنسيق.

الجدول (٤-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لمستوى التعاون البيئي

| مستوى التعاون البيئي                 |                        |       |            |       |                 |                   |         |             |            |                                                                                             |
|--------------------------------------|------------------------|-------|------------|-------|-----------------|-------------------|---------|-------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| أعارض بشدة                           | أعارض                  | حيادي | أوافق بشدة | أوافق | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التباين | اتجاه الرأي |            |                                                                                             |
| التكرار                              | 20                     | 19    | 40         | 271   | 76              | 3.85              | 0.92    | 0.85        | أوافق      | تتعاون الجهات الحكومية المشاركة في تنظيم الحج بشكل فعال ومنسق لضمان تحقيق الأهداف المشتركة. |
|                                      | النسبة المئوية للتكرار | 4.69% | 4.46%      | 9.39% | 63.62%          |                   |         |             |            |                                                                                             |
| التكرار                              | 4                      | 0     | 12         | 59    | 351             | 4.77              | 0.59    | 0.35        | أوافق بشدة | يتم تبادل الموارد والخبرات بين الجهات الحكومية لدعم العمليات التشغيلية خلال موسم الحج.      |
|                                      | النسبة المئوية للتكرار | 0.94% | 0.00%      | 2.82% | 13.85%          |                   |         |             |            |                                                                                             |
| التكرار                              | 23                     | 20    | 33         | 274   | 76              | 3.85              | 0.95    | 0.91        | أوافق      | تسعى الجهات الحكومية إلى تحقيق أهداف مشتركة من خلال التعاون المستمر والمنظم أثناء الحج.     |
|                                      | النسبة المئوية للتكرار | 5.40% | 4.69%      | 7.75% | 64.32%          |                   |         |             |            |                                                                                             |
| التكرار                              | 17                     | 16    | 33         | 282   | 78              | 3.91              | 0.87    | 0.76        | أوافق      | يسهم التعاون البيئي بين الجهات في حل المشكلات الإدارية والتنظيمية بفعالية أثناء الحج.       |
|                                      | النسبة المئوية للتكرار | 3.99% | 3.76%      | 7.75% | 66.20%          |                   |         |             |            |                                                                                             |
| التكرار                              | 18                     | 22    | 35         | 279   | 72              | 3.86              | 0.91    | 0.82        | أوافق      | يعزز التعاون البيئي بين الجهات الحكومية جودة الخدمات المقدمة للحجاج ويحسن تجربتهم.          |
|                                      | النسبة المئوية للتكرار | 4.23% | 5.16%      | 8.22% | 65.49%          |                   |         |             |            |                                                                                             |
| المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية   |                        |       |            |       |                 | 4.05              |         | أوافق       |            |                                                                                             |
| الانحراف المعياري للمتوسطات الحسابية |                        |       |            |       |                 | 0.61              |         |             |            |                                                                                             |
| التباين للمتوسطات الحسابية           |                        |       |            |       |                 | 0.37              |         |             |            |                                                                                             |

حققت العبارة التي تشير إلى التعاون الفعال والمنسق بين الجهات الحكومية متوسطاً قدره ٣,٨٥، مما يشير إلى اتجاه "موافق". وبنسبة موافقة ٦٣,٦٢% وموافقة شديدة ١٧,٨٤%، رأى غالبية المشاركين أن التعاون بين الجهات فعال. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٢ والتباين البالغ ٠,٨٥ إلى تباين متوسط في الاستجابة، مما يعكس بعض الاختلافات في التصورات، ربما بسبب اختلاف الأدوار أو الخبرات داخل وزارة الحج والعمرة.

سجلت العبارة المتعلقة بتبادل الموارد والخبرات متوسطاً قدره ٤,٧٧، مما يعكس اتجاه "موافق بشدة". وافق ٨٢,٣٩% بشدة، بينما لم يوافق سوى ٢,٨٢%، مما يشير إلى إجماع قوي على دور تبادل الموارد في دعم عمليات الحج. يشير الانحراف المعياري المنخفض البالغ ٠,٥٩ والتباين البالغ ٠,٣٥ إلى اتساق عالٍ في الاستجابة، مما يُبرز اتفاقاً واسع النطاق على هذا الجانب من التوافق التشغيلي.

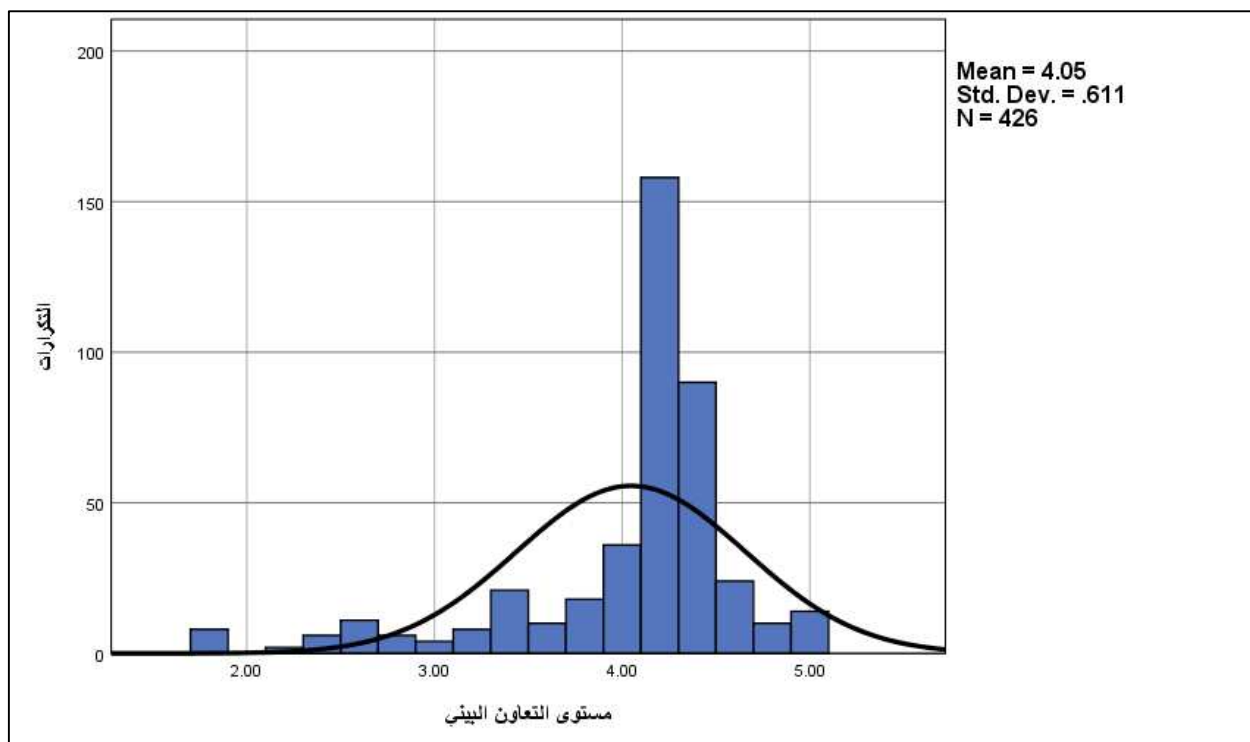
كما سجلت العبارة المتعلقة بتحقيق الأهداف المشتركة من خلال التعاون المستمر متوسطاً قدره ٣,٨٥، مما يتوافق مع اتجاه "موافق". وبنسبة موافقة ٦٤,٣٢% وموافقة شديدة ١٧,٨٤%، أقر المشاركون بأهمية التعاون المستدام. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٥ والتباين البالغ ٠,٩١ إلى تباين متوسط، مما يشير إلى اختلافات طفيفة في كيفية إدراك الموظفين لمواءمة الأهداف بين الجهات.

حققت العبارة التي تذكر حل المشكلات الإدارية والتنظيمية من خلال التعاون متوسطاً قدره ٣,٩١، مما يشير إلى اتجاه "موافق". وبنسبة موافقة ٦٦,٢٠% وموافقة شديدة ١٨,٣١%، رأى المشاركون أن التعاون بين الجهات فعال في حل المشكلات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٨٧ والتباين البالغ ٠,٧٦ إلى إجابات متسقة نسبياً، مع أن بعض التباين قد يعكس اختلاف الخبرات في مواجهة التحديات التشغيلية أثناء الحج.

سجلت العبارة المتعلقة بتحسين جودة الخدمة للحجاج متوسطاً قدره ٣,٨٦، مما يعكس اتجاه "موافق". مع موافقة ٦٥,٤٩% وموافقة شديدة ١٦,٩٠%، أقر المشاركون بدور التعاون في تحسين تجارب الحجاج. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩١ والتباين البالغ ٠,٨٢ إلى تباين متوسط، ربما يعود إلى اختلافات في كيفية إدراك الموظفين لتأثيرات جودة الخدمة على مختلف الأدوار.

بلغ المتوسط العام للمتوسطات الحسابية لبُعد التوافقية ٤,٠٥، وهو ما يتوافق مع اتجاه "الموافقة"، مما يشير إلى تصور إيجابي عام للتعاون بين الجهات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٦١ والتباين البالغ ٠,٣٧ للمتوسطات الحسابية إلى اتساق الإجابات في جميع أبعاد هذا البُعد، مما يعزز موثوقية النتائج. يؤكد هذا التوافق القوي على الدور الحاسم للتوافقية في تعزيز التنسيق ودعم إدارة المخاطر خلال عمليات الحج.

تشير مستويات الموافقة العالية، وخاصةً في مجال مشاركة الموارد، إلى أن الموظفين يُقدّرون الجهود التعاونية في نجاح العمليات. ومع ذلك، يشير التباين المعتدل في بعض البيانات إلى مجالات محتملة للتحسين، مثل توحيد بروتوكولات التعاون أو معالجة التحديات الخاصة بالأدوار، وهو ما قد يعزز التنسيق بين الوكالات وفعالية إدارة المخاطر. وفيما يلي المدرج التكراري الذي يوضح التفاصيل بالإضافة للمقارنة مع التوزيع الطبيعي المعياري:



الشكل (٤-٥) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بمستوى التعاون البيئي

## ٤,٤,٢. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لسرعة تبادل المعلومات

يوضح الجدول التالي الإحصاءات الوصفية لردود المشاركين على العبارات التي تقيس سرعة تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية خلال موسم الحج، بما في ذلك التكرار، والنسبة المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتباين. تكمن أهمية هذا الجدول في كشفه عن تصورات الموظفين حول كفاءة وسرعة تبادل البيانات، وهو بُعد بالغ الأهمية في التنسيق. ويتناول هذا الجدول السؤال البحثي الثاني من خلال تقييم مدى تأثير سرعة تبادل المعلومات على إدارة المخاطر. ومن خلال حساب متوسطات التقييمات وتحليل اتجاهات الآراء، يُقيم البحث فعالية تدفق المعلومات، ثم يُحدد المجالات المحتملة لتحسين ممارسات التنسيق خلال موسم الحج.

الجدول (٤-٥) اتجاه الرأي العام بالنسبة لسرعة تبادل المعلومات

| سرعة تبادل المعلومات |         |                   |                 |            |        |       |       |            |                                   |
|----------------------|---------|-------------------|-----------------|------------|--------|-------|-------|------------|-----------------------------------|
| اتجاه الرأي          | التباين | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | أوافق بشدة | أوافق  | حيادي | أعارض | أعارض بشدة |                                   |
| أوافق                | 0.80    | 0.90              | 3.90            | 80         | 278    | 32    | 18    | 18         | التكرار<br>النسبة المئوية للتكرار |
|                      |         |                   |                 | 18.78%     | 65.26% | 7.51% | 4.23% | 4.23%      |                                   |
| أوافق                | 0.88    | 0.94              | 3.81            | 65         | 284    | 32    | 23    | 22         | التكرار                           |

يتم تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية بسرعة وكفاءة لدعم اتخاذ القرارات خلال الحج.

|            |      |      |      |                                      |        |       |       |       |                              |                                                                                          |
|------------|------|------|------|--------------------------------------|--------|-------|-------|-------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|            |      |      |      | 15.26%                               | 66.67% | 7.51% | 5.40% | 5.16% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار | تصل التقارير والمعلومات الطارئة إلى الجهات المعنية في وقت قصير أثناء موسم الحج.          |
| أوافق      | 0.87 | 0.93 | 3.85 | 74                                   | 274    | 36    | 22    | 20    | التكرار                      | تساعد الأنظمة الرقمية المستخدمة في تسريع نقل المعلومات بين الجهات الحكومية بشكل واضح.    |
|            |      |      |      | 17.37%                               | 64.32% | 8.45% | 5.16% | 4.69% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                          |
| أوافق بشدة | 0.43 | 0.65 | 4.77 | 360                                  | 50     | 8     | 1     | 7     | التكرار                      | يساهم التبادل السريع للمعلومات في تقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات التنظيمية أثناء الحج. |
|            |      |      |      | 84.51%                               | 11.74% | 1.88% | 0.23% | 1.64% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                          |
| أوافق      | 0.80 | 0.89 | 3.88 | 74                                   | 282    | 31    | 22    | 17    | التكرار                      | يدعم التبادل السريع والمنظم للمعلومات اتخاذ قرارات فورية وفعالة خلال إدارة الحج.         |
|            |      |      |      | 17.37%                               | 66.20% | 7.28% | 5.16% | 3.99% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                          |
| أوافق      | 4.04 |      |      | المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية   |        |       |       |       |                              |                                                                                          |
|            | 0.61 |      |      | الانحراف المعياري للمتوسطات الحسابية |        |       |       |       |                              |                                                                                          |
|            | 0.38 |      |      | التباين للمتوسطات الحسابية           |        |       |       |       |                              |                                                                                          |

حققت العبارة التي تشير إلى تبادل سريع وفعال للمعلومات لدعم عملية صنع القرار متوسطاً قدره ٩٠.٣، مما يشير إلى اتجاه "موافق". ونسبة موافقة ٦٥,٢٦% وموافقة شديدة ١٨,٧٨%، أقرّ غالبية المشاركين بفعالية تبادل البيانات بين الجهات. ويشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٠ والتباين البالغ ٠,٨٠ إلى تباين معتدل في الإجابات، ربما يعود إلى اختلافات في الوصول إلى أنظمة الاتصالات أو اختلاف الخبرات بين الأدوار داخل وزارة الحج والعمرة، مما يعكس سياقات تشغيلية متنوعة.

وسجلت العبارة المتعلقة بوصول تقارير الطوارئ إلى الجهات المعنية في وقت قصير متوسطاً قدره ٣,٨١، مما يعكس أيضاً اتجاهًا "موافقاً". ونسبة موافقة ٦٦,٦٧% وموافقة شديدة ١٥,٢٦%، رأى المشاركون عمومًا أن توقيت معلومات الطوارئ مرضٍ. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٤ والتباين البالغ ٠,٨٨ إلى تباين أعلى قليلاً، مما يشير إلى أن بعض الموظفين قد يواجهون تأخيرات في بعض السيناريوهات، ربما بسبب تحديات لوجستية أو قيود في النظام خلال ذروة موسم الحج.

حققت عبارة "الأنظمة الرقمية التي تُسهّل نقل المعلومات بشكل أسرع" متوسطاً قدره ٣,٨٥، مما يتوافق مع اتجاه "موافق". مع موافقة ٦٤,٣٢% وموافقة ١٧,٣٧% بشدة، أقرّ المشاركون بدور الأدوات الرقمية في تحسين تدفق البيانات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٣ والتباين البالغ ٠,٨٧ إلى اتساق متوسط في

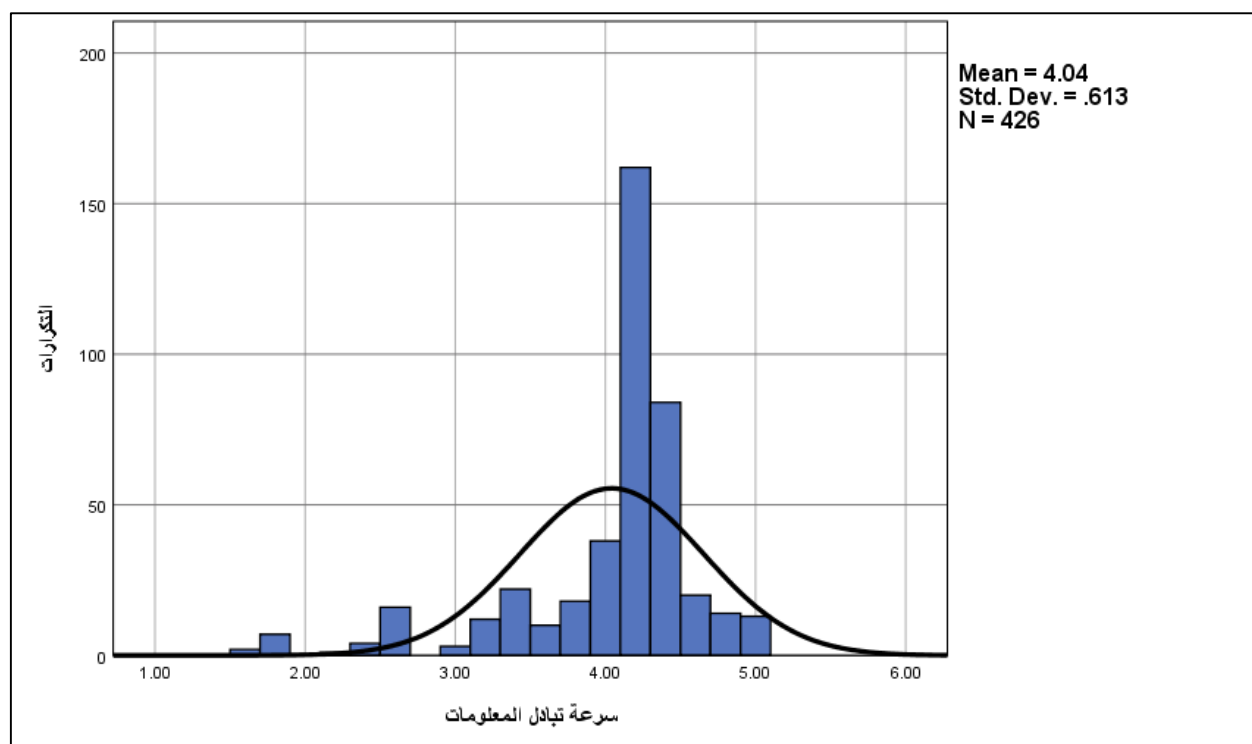
الاستجابة، على الرغم من أن الاختلافات قد تعكس مستويات مختلفة من الإلمام بمنصات مثل "توكلنا" أو "اعتمدنا" بين الموظفين، مما يؤثر على تصوراتهم لفعالية النظام.

سجلت عبارة "التبادل السريع للمعلومات الذي يُقلل من المخاطر التنظيمية" متوسطاً قدره ٤,٧٧، مما يشير إلى اتجاه "موافق بشدة". وافق ٨٤,٥١% بشدة، بينما لم يوافق أو رفض بشدة سوى ١,٨٧%، مما يُبرز إجماعاً قوياً على فوائده في تخفيف المخاطر. يشير الانحراف المعياري المنخفض (٠,٦٥) والتباين (٠,٤٣) إلى اتساق عالٍ في الاستجابة، مما يؤكد الدور الحاسم لتبادل البيانات السريع في تقليل المخاطر التشغيلية أثناء الحج.

حققت عبارة "التبادل السريع والمنظم للمعلومات الذي يدعم اتخاذ القرارات السريعة" متوسطاً قدره ٣,٨٨، مما يعكس اتجاهًا "موافقاً". مع موافقة ٦٦,٢٠% وموافقة ١٧,٣٧% بشدة، أقر المشاركون بمساهمته في الإدارة الفعالة. يشير الانحراف المعياري (٠,٨٩) والتباين (٠,٨٠) إلى تباين معتدل، ربما يعود إلى اختلافات في كيفية تجربة الموظفين في مختلف الإدارات لتأثير تدفق المعلومات على عمليات صنع القرار.

بلغ المتوسط العام للمتوسطات الحسابية لُبعد سرعة تبادل المعلومات ٤,٠٤، مما يتوافق مع اتجاه "موافق"، مما يدل على تصور إيجابي لكفاءة تبادل البيانات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٦١ والتباين البالغ ٠,٣٨ إلى اتساق الاستجابات في جميع الأبعاد، مما يعزز موثوقية النتائج. ويبرز هذا التوافق القوي الدور المحوري لتبادل المعلومات السريع في دعم التنسيق وتحسين إدارة المخاطر خلال عمليات الحج.

يشير التوافق العالي، وخاصةً فيما يتعلق بالحد من المخاطر، إلى أن الموظفين يُقدّرون أنظمة المعلومات الفعّالة، إلا أن التباين المعتدل في عبارات أخرى يشير إلى مجالات محتملة للتحسين، مثل تحسين البنية التحتية الرقمية أو توحيد بروتوكولات الاتصال. ويمكن لهذه الرؤى أن تُرشد الاستراتيجيات الرامية إلى تعزيز التنسيق بين الجهات، مما يضمن استجابات أسرع وأكثر فعالية للتحديات أثناء الحج. والمدرج التكراري التالي يوضح المزيد من التفاصيل:



الشكل (٤-٦) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بسرعة تبادل المعلومات

### ٤,٤,٣. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لوضوح الأدوار والمسؤوليات:

يوضح الجدول التالي الإحصاءات الوصفية لردود المشاركين على عبارات قياس وضوح الأدوار والمسؤوليات بين الجهات الحكومية خلال موسم الحج، بما في ذلك التكرار والنسبة المئوية والمتوسط والانحراف المعياري والتباين. تكمن أهمية هذا الجدول في كشفه عن تصورات الموظفين حول كيفية مساهمة الأدوار المحددة جيداً في التنسيق الفعال، وهو بُعد بالغ الأهمية في البحث. ويتناول السؤال البحثي الثالث من خلال تقييم تأثير وضوح الأدوار على نتائج إدارة المخاطر. ومن خلال حساب متوسطات التقييمات وتحليل اتجاهات الآراء، يُقيم البحث فعالية المسؤوليات المحددة في الحد من الالتباس التشغيلي، ثم يُحدد مجالات تعزيز التنسيق بين الجهات خلال موسم الحج.

الجدول (٤-٦) اتجاه الرأي العام بالنسبة لوضوح الأدوار والمسؤوليات

| وضوح الأدوار والمسؤوليات |       |       |        |            |                 |                   |         |             |         |
|--------------------------|-------|-------|--------|------------|-----------------|-------------------|---------|-------------|---------|
| أعارض بشدة               | أعارض | حيادي | أوافق  | أوافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التباين | اتجاه الرأي |         |
| 19                       | 18    | 31    | 270    | 88         | 3.92            | 0.92              | 0.85    | أوافق       | التكرار |
| 4.46%                    | 4.23% | 7.28% | 63.38% | 20.66%     |                 |                   |         |             |         |
| 3                        | 2     | 9     | 356    | 56         | 4.08            | 0.48              | 0.23    | أوافق       | التكرار |

|       |      |      |      |                                      |        |       |       |       |                              |                                                                                     |
|-------|------|------|------|--------------------------------------|--------|-------|-------|-------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|       |      |      |      | 13.15%                               | 83.57% | 2.11% | 0.47% | 0.70% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار | تعرف كل جهة حكومية مسؤولياتها ومهامها بدقة لضمان تنفيذ العمليات بسلاسة خلال الحج.   |
| أوافق | 0.85 | 0.92 | 3.89 | 80                                   | 278    | 29    | 19    | 20    | التكرار                      | يقلل وضوح الأدوار والمسؤوليات من الالتباس والتداخل في تنفيذ العمليات التنظيمية.     |
|       |      |      |      | 18.78%                               | 65.26% | 6.81% | 4.46% | 4.69% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                     |
| أوافق | 0.75 | 0.87 | 3.88 | 71                                   | 285    | 35    | 19    | 16    | التكرار                      | يساهم تحديد المسؤوليات بشكل واضح في تحقيق تنسيق سلس بين الجهات الحكومية أثناء الحج. |
|       |      |      |      | 16.67%                               | 66.90% | 8.22% | 4.46% | 3.76% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                     |
| أوافق | 0.81 | 0.90 | 3.85 | 67                                   | 289    | 31    | 19    | 20    | التكرار                      | توفر التعليمات الرسمية الواضحة إطاراً محدداً للأدوار يسهل التنسيق بين الجهات.       |
|       |      |      |      | 15.73%                               | 67.84% | 7.28% | 4.46% | 4.69% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                     |
| أوافق | 3.92 |      |      | المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية   |        |       |       |       |                              |                                                                                     |
|       | 0.59 |      |      | الانحراف المعياري للمتوسطات الحسابية |        |       |       |       |                              |                                                                                     |
|       | 0.35 |      |      | التباين للمتوسطات الحسابية           |        |       |       |       |                              |                                                                                     |

حققت العبارة التي تشير إلى وضوح الأدوار والمسؤوليات ودقتها متوسطاً قدره ٣,٩٢، مما يشير إلى اتجاه "موافق". وبنسبة موافقة ٦٣,٣٨% من المشاركين وموافقة ٢٠,٦٦% بشدة، رأت الأغلبية أن الأدوار محددة بوضوح بين الجهات المعنية بإدارة الحج. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٢ والتباين البالغ ٠,٨٥ إلى تباين معتدل في الإجابات، مما قد يعكس اختلافات في كيفية إدراك الموظفين في مختلف الإدارات لوضوح أدوارهم. وقد ينبع هذا التباين من تنوع السياقات التشغيلية، حيث قد يواجه الموظفون الميدانيون وضوحاً أقل مقارنةً بالموظفين الإداريين نظراً للطبيعة الديناميكية لعمليات الحج.

سجلت العبارة المتعلقة بتحديد كل جهة حكومية لمسؤولياتها ومهامها بوضوح متوسطاً قدره ٤,٠٨، مما يعكس أيضاً اتجاهًا "موافقاً"، حيث وافق ٨٣,٥٧% ووافق ١٣,١٥% بشدة. يشير الانحراف المعياري المنخفض (٠,٤٨) والتباين (٠,٢٣) إلى اتساق عالٍ في الإجابات، مما يشير إلى إجماع قوي بين المشاركين على أن الجهات تُحدد مهامها بفعالية. يُبرز هذا التوافق العالي النهج المُنظم في وزارة الحج والعمرة لضمان توزيع المهام بكفاءة، وتسهيل سير العمل بسلاسة، وتقليل سوء الفهم أثناء الحج.

حققت عبارة "وضوح الأدوار الذي يُقلل من الارتباك والتداخل في العمليات التنظيمية" متوسطاً قدره ٣,٨٩، مُتوافقةً مع اتجاه "الموافقة". مع موافقة ٦٥,٢٦% وموافقة ١٨,٧٨% بشدة، أقر المشاركون بأن التعريفات الواضحة للأدوار تُساعد على تبسيط العمليات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٢ والتباين (٠,٨٥) إلى تباين متوسط، ربما بسبب اختلاف الخبرات بين الأدوار. على سبيل المثال، قد يواجه الموظفون

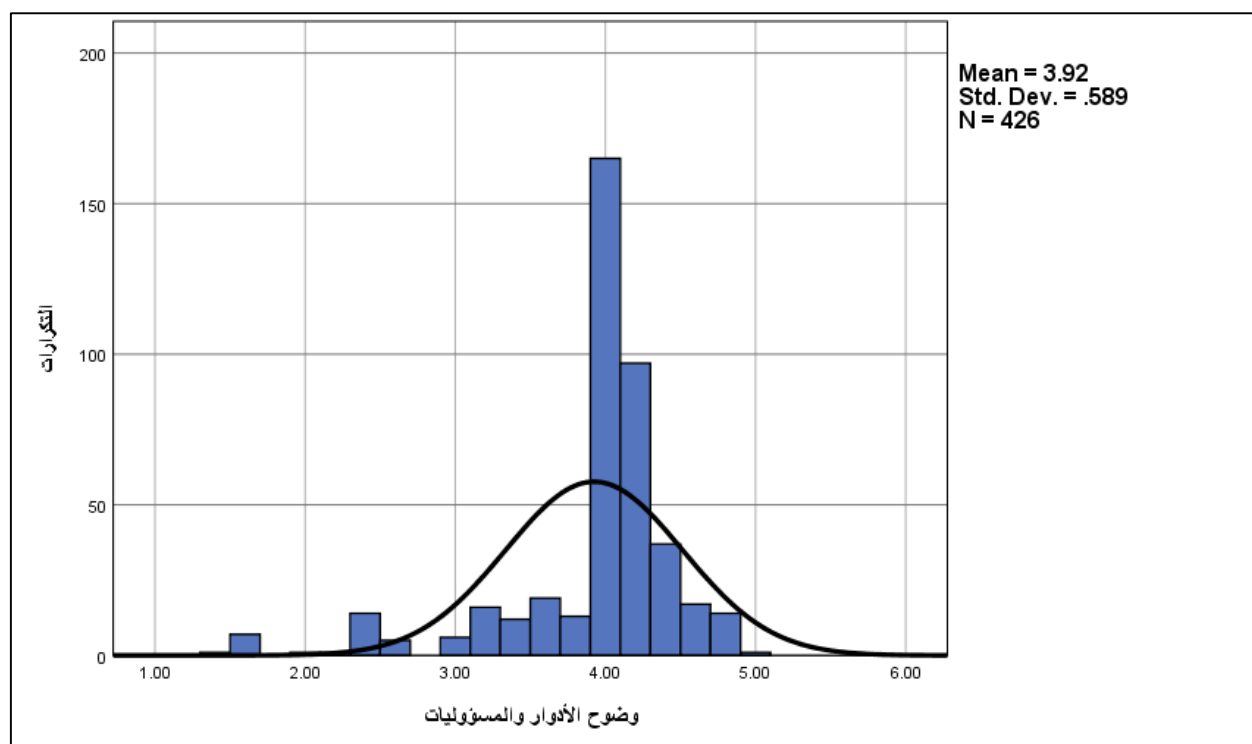
في العمليات اللوجستية أو الميدانية تداخلات عرضية، بينما يُلاحظ العاملون في أدوار التخطيط الاستراتيجي وضوحًا أكبر، مما يعكس تعقيد التنسيق بين الجهات المتعددة.

سجلت العبارة التي تذكر تحديد المسؤوليات بوضوح، مما يُسهم في سلاسة التنسيق، متوسطًا قدره ٣,٨٨، مما يعكس اتجاهًا "موافقًا". وبنسبة موافقة ٦٦,٩٠% وموافقة شديدة ١٦,٦٧%، أقر المشاركون بدور المسؤوليات المحددة في تعزيز التعاون الفعال بين الوكالات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٨٧.٠ والتباين البالغ ٠,٧٥ إلى اتساق نسبي في الإجابات، مع العلم أن اختلافات طفيفة قد تنشأ عن اختلاف مستويات التفاعل بين الوكالات. ويشير هذا إلى أنه في حين أن الوضوح يدعم التنسيق بشكل عام، إلا أن بعض الموظفين قد يواجهون تحديات في التواصل بين الوكالات.

حققت العبارة المتعلقة بالتعليمات الرسمية الواضحة التي توفر إطارًا محددًا للأدوار متوسطًا قدره ٣,٨٥، مما يشير إلى اتجاه "موافق". وبنسبة موافقة ٦٧,٨٤% وموافقة شديدة ١٥,٧٣%، اعتبر المشاركون التعليمات الرسمية عاملاً رئيسيًا في تيسير التنسيق. ويشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٠ والتباين البالغ ٠,٨١ إلى تباين معتدل، ربما يعود إلى اختلافات في كيفية نشر التعليمات أو تفسيرها بين الإدارات. يُبرز هذا أهمية قنوات الاتصال الموحدة لضمان تلقي جميع الموظفين التوجيهات الخاصة بكل دور وفهمها.

بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد وضوح الأدوار والمسؤوليات ٣,٩٢، وهو ما يتوافق مع اتجاه "موافق"، مما يشير إلى تصور إيجابي عام لوضوح الأدوار بين المشاركين. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٥٩ والتباين البالغ ٠,٣٥ للمتوسطات الحسابية إلى اتساق الإجابات في هذا البعد، مما يعزز موثوقية النتائج. ويؤكد هذا التوافق القوي على الدور الحاسم لوضوح المسؤوليات في تعزيز التنسيق، وتقليل التداخل التشغيلي، ودعم الإدارة الفعالة للمخاطر أثناء الحج.

تشير مستويات الموافقة العالية، لا سيما في بيان تحديد المسؤوليات، إلى أن الموظفين يُقدّرون توزيع الأدوار بشكل منظم، مما يُبسط العمليات ويُعزز التنسيق. ومع ذلك، فإن التباين المعتدل في بيانات أخرى يُشير إلى مجالات محتملة للتحسين، مثل تحسين بروتوكولات الاتصال أو توفير تدريب إضافي لضمان وضوح الأدوار بشكل متسق على جميع المستويات. ويمكن لهذه الرؤى أن تساعد في توجيه الاستراتيجيات الرامية إلى تعزيز التنسيق بين الوكالات، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحسين فعالية إدارة المخاطر خلال بيئة الحج المعقدة والملينة بالتحديات. والمدرج التكراري التالي يوضح التفاصيل:



الشكل (٧-٤) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بوضوح الأدوار والمسؤوليات

#### ٤,٤,٤. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لجودة التنسيق اللوجستي:

يوضح الجدول التالي الإحصاءات الوصفية لردود المشاركين على العبارات التي تقيس جودة التنسيق اللوجستي بين الجهات الحكومية خلال موسم الحج، بما في ذلك التكرار والنسبة المئوية والمتوسط والانحراف المعياري والتباين. تكمن أهمية هذا الجدول في كشفه عن تصورات الموظفين للكفاءة اللوجستية، وهي بُعد رئيسي للتنسيق بالغ الأهمية لإدارة العمليات المعقدة. ويتناول السؤال البحثي الرابع من خلال تقييم تأثير التنسيق اللوجستي على نتائج إدارة المخاطر. ومن خلال حساب متوسطات التقييمات وتحليل اتجاهات الآراء، يُقيم البحث فعالية التخطيط اللوجستي وتخصيص الموارد، ثم يُحدد فرص تحسين ممارسات التنسيق خلال موسم الحج.

الجدول (٧-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لجودة التنسيق اللوجستي

#### جودة التنسيق اللوجستي

| أعراض بشدة | أعراض | حيادي | أوافق  | أوافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | التباين | اتجاه الرأي |
|------------|-------|-------|--------|------------|-----------------|-------------------|---------|-------------|
| 21         | 18    | 28    | 273    | 86         | 3.90            | 0.93              | 0.87    | أوافق       |
| 4.93%      | 4.23% | 6.57% | 64.08% | 20.19%     |                 |                   |         |             |
| 23         | 21    | 29    | 276    | 77         | 3.85            | 0.96              | 0.91    | أوافق       |

يتم تنفيذ التنسيق اللوجستي بين الجهات الحكومية بكفاءة عالية لدعم عمليات الحج.

|            |      |      |      |                                      |        |       |       |       |                              |                                                                                |
|------------|------|------|------|--------------------------------------|--------|-------|-------|-------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|            |      |      |      | 18.08%                               | 64.79% | 6.81% | 4.93% | 5.40% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار | يتم تنظيم النقل والإمدادات بشكل دقيق وفعال لضمان<br>سلاسة العمليات أثناء الحج. |
| أوافق بشدة | 0.26 | 0.51 | 4.80 | 355                                  | 62     | 6     | 1     | 2     | التكرار                      | تساهم الخطط اللوجستية المنظمة في تقليل المشكلات<br>المتعلقة بإدارة الحشود.     |
|            |      |      |      | 83.33%                               | 14.55% | 1.41% | 0.23% | 0.47% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                |
| أوافق      | 0.89 | 0.94 | 3.85 | 77                                   | 272    | 34    | 22    | 21    | التكرار                      | يعزز التنسيق اللوجستي الجيد توزيع الموارد بفعالية بين<br>الجهات الحكومية.      |
|            |      |      |      | 18.08%                               | 63.85% | 7.98% | 5.16% | 4.93% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                |
| أوافق      | 0.89 | 0.94 | 3.77 | 54                                   | 289    | 38    | 19    | 26    | التكرار                      | تتسم العمليات اللوجستية بالمرونة والتنظيم لمواجهة<br>التحديات أثناء موسم الحج. |
|            |      |      |      | 12.68%                               | 67.84% | 8.92% | 4.46% | 6.10% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                |
| أوافق      | 4.03 |      |      | المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية   |        |       |       |       |                              |                                                                                |
|            | 0.64 |      |      | الانحراف المعياري للمتوسطات الحسابية |        |       |       |       |                              |                                                                                |
|            | 0.41 |      |      | التباين للمتوسطات الحسابية           |        |       |       |       |                              |                                                                                |

حققت العبارة التي تشير إلى التنفيذ الفعال للتنسيق اللوجستي متوسطاً قدره ٣,٩٠، مما يشير إلى اتجاه "موافق". بنسبة موافقة ٦٤,٠٨% وموافقة شديدة ٢٠,١٩%، رأى غالبية المشاركين أن التنسيق اللوجستي يُنفَّذ بفعالية لدعم عمليات الحج. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٣ والتباين البالغ ٠,٨٧ إلى تباين متوسط، مما قد يعكس اختلافات في كيفية إدراك الموظفين في مختلف الأدوار، مثل الموظفين الميدانيين مقابل الإداريين، للكفاءة اللوجستية. قد ينبع هذا التباين من تحديات تنسيق الخدمات اللوجستية واسعة النطاق في ظل ظروف الحج شديدة الضغط.

سجلت العبارة المتعلقة بالتنظيم الدقيق والفعال للنقل والإمدادات متوسطاً قدره ٣,٨٥، مما يعكس أيضاً اتجاهًا "موافقاً". بنسبة موافقة ٦٤,٧٩% وموافقة شديدة ١٨,٠٨%، أقر المشاركون بالنهج المنظم لإدارة النقل والإمدادات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٦ والتباين البالغ ٠,٩١ إلى تباين أعلى قليلاً، ربما بسبب الاختناقات اللوجستية العرضية التي يواجهها الموظفون الميدانيون، مثل التأخير في جدولة النقل أو توزيع الإمدادات خلال فترات ذروة الحج.

حققت عبارة "خطط لوجستية منظمة تقلل من مشاكل إدارة الحشود" متوسطاً قدره ٤,٨٠، مما يشير إلى اتجاه "موافق بشدة". وافق ٨٣,٣٣% بشدة، بينما لم يوافق أو رفض بشدة سوى ١,٨٨%، مما يُبرز إجماعاً قوياً على فعالية الخطط اللوجستية في التخفيف من المخاطر المتعلقة بالحشود. يشير الانحراف المعياري

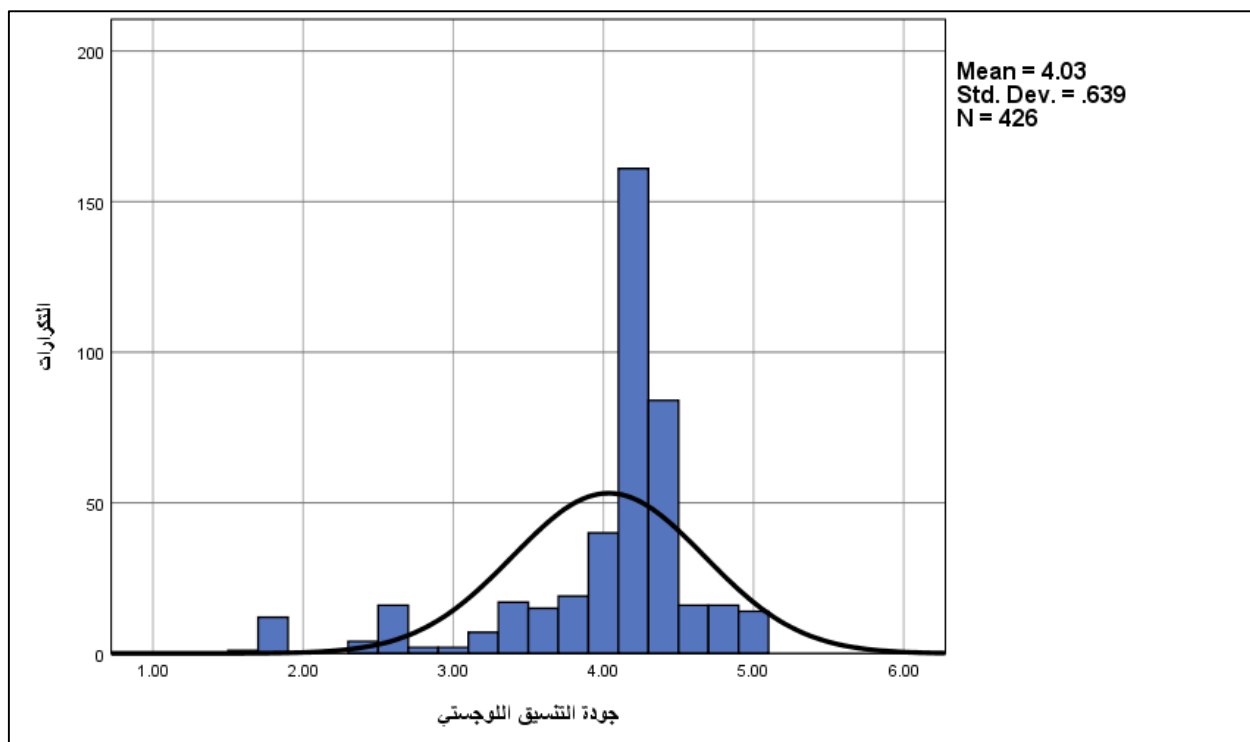
المنخفض البالغ ٠,٥١ والتباين البالغ ٠,٢٦ إلى اتساق كبير في الاستجابة، مما يؤكد الدور الحاسم للوجستيات المخططة جيدًا في مواجهة أحد أهم التحديات خلال موسم الحج.

سجلت عبارة "التنسيق اللوجستي الجيد الذي يعزز كفاءة تخصيص الموارد" متوسطًا قدره ٣,٨٥، مما يتوافق مع اتجاه "موافق". بموافقة ٦٣,٨٥% وموافقة شديدة ١٨,٠٨%، أقر المشاركون بدور التنسيق اللوجستي في تحسين توزيع الموارد بين الجهات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٤ والتباين البالغ ٠,٨٩ إلى تباين متوسط، مما قد يعكس اختلافات في توافر الموارد أو كفاءة تخصيصها بين الإدارات، مما قد يؤثر على تصورات جودة التنسيق.

حققت العبارة المتعلقة بالعمليات اللوجستية المرنة والمنظمة متوسطًا قدره ٣,٧٧، مما يعكس اتجاهًا "موافقًا". بموافقة ٦٧,٨٤% وموافقة شديدة ١٢,٦٨%، رأى المشاركون أن العمليات اللوجستية قابلة للتكيف مع تحديات الحج. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٤ والتباين البالغ ٠,٨٩ إلى تباين متوسط، ربما يعود إلى اختلاف تجارب الموظفين في سياقات تشغيلية مختلفة، مثل أولئك الذين يديرون النقل مقابل أولئك الذين يتعاملون مع الخدمات اللوجستية في الموقع، حيث قد تختلف اختبارات المرونة.

بلغ المتوسط العام للمتوسطات الحسابية لجودة بُعد التنسيق اللوجستي ٤,٠٣، وهو ما يتوافق مع اتجاه "موافق"، مما يشير إلى تصور إيجابي عام للتنسيق اللوجستي بين المشاركين. ويشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٦٤ والتباين البالغ ٠,٤١ للمتوسطات الحسابية إلى اتساق الإجابات في جميع أبعاد هذا البعد، مما يعزز موثوقية النتائج. ويبرز هذا التوافق القوي الدور المحوري للتنسيق اللوجستي في دعم العمليات بكفاءة وتقليل المخاطر خلال موسم الحج.

يشير هذا التوافق العالي، وخاصةً فيما يتعلق بتقليل مشكلات إدارة الحشود، إلى أن الموظفين يُقدّرون بشدة الخطط اللوجستية المنظمة في معالجة المخاطر الحرجة، مثل الاكتظاظ. ومع ذلك، يشير التباين المعتدل في العبارات الأخرى إلى مجالات محتملة للتحسين، مثل تحسين تنسيق النقل أو ضمان تخصيص الموارد بشكل متنسق بين الجهات. ويمكن لهذه الرؤى أن تُرشد الاستراتيجيات لتعزيز التنسيق اللوجستي، مما يُحسن في نهاية المطاف إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية خلال بيئة الحج المعقدة. وفيما يأتي مدرج تكراري لتوضيح التفاصيل:



الشكل (٨-٤) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بجودة التنسيق اللوجستي

#### ٤,٤,٥. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لتقليل التداخل في العمليات:

يوضح الجدول التالي الإحصاءات الوصفية لردود المشاركين على العبارات التي تقيس تقليل التداخل التشغيلي بين الجهات الحكومية خلال موسم الحج، بما في ذلك التكرار، والنسبة المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتباين. تكمن أهمية هذا الجدول في كشفه عن تصورات الموظفين حول كيفية تقليل التنسيق للتكرار، وهو بُعد بالغ الأهمية في إدارة المخاطر. ويتناول هذا الجدول السؤال البحثي الرئيسي من خلال تقييم أثر التنسيق بين الجهات على الكفاءة التشغيلية. ومن خلال حساب متوسطات التقييمات وتحليل اتجاهات الآراء، يُقيم البحث فعالية التنسيق في تقليل التداخل، ثم يُحدد مجالات تحسين ممارسات إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

الجدول (٨-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لتقليل التداخل في العمليات

#### تقليل التداخل في العمليات

| اتجاه الرأي | التباين | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | أوافق بشدة | أوافق  | حيادي | أعارض | أعارض بشدة |                        |                                                                                     |
|-------------|---------|-------------------|-----------------|------------|--------|-------|-------|------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| أوافق       | 0.86    | 0.93              | 3.84            | 71         | 278    | 34    | 23    | 20         | التكرار                | يساهم التنسيق بين الجهات الحكومية في تقليل التداخل في العمليات التنظيمية خلال الحج. |
|             |         |                   |                 | 16.67%     | 65.26% | 7.98% | 5.40% | 4.69%      | النسبة المئوية للتكرار |                                                                                     |
| حيادي       | 0.52    | 0.72              | 3.27            | 56         | 9      | 357   | 0     | 4          | التكرار                |                                                                                     |

|       |      |      |      |                                      |        |        |       |       |                              |                                                                                  |
|-------|------|------|------|--------------------------------------|--------|--------|-------|-------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|       |      |      |      | 13.15%                               | 2.11%  | 83.80% | 0.00% | 0.94% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار | يضمن التنسيق الفعال خلو العمليات من الازدواجية والتكرار<br>أثناء تنظيم الحج.     |
| أوافق | 0.86 | 0.93 | 3.93 | 95                                   | 262    | 33     | 17    | 19    | التكرار                      | يساعد التعاون البيني في تجنب التكرار في المهام بين<br>الجهات الحكومية خلال الحج. |
|       |      |      |      | 22.30%                               | 61.50% | 7.75%  | 3.99% | 4.46% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                  |
| أوافق | 0.83 | 0.91 | 3.90 | 84                                   | 272    | 33     | 19    | 18    | التكرار                      | يقلل وضوح الأدوار من التداخل في تنفيذ العمليات بين<br>الجهات أثناء الحج.         |
|       |      |      |      | 19.72%                               | 63.85% | 7.75%  | 4.46% | 4.23% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                  |
| أوافق | 0.85 | 0.92 | 3.85 | 72                                   | 280    | 32     | 22    | 20    | التكرار                      | يحسن التنسيق اللوجستي من تجنب هدر الموارد والتداخل في<br>العمليات خلال الحج.     |
|       |      |      |      | 16.90%                               | 65.73% | 7.51%  | 5.16% | 4.69% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                                  |
| أوافق | 3.76 |      |      | المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية   |        |        |       |       |                              |                                                                                  |
|       | 0.61 |      |      | الانحراف المعياري للمتوسطات الحسابية |        |        |       |       |                              |                                                                                  |
|       | 0.38 |      |      | التباين للمتوسطات الحسابية           |        |        |       |       |                              |                                                                                  |

حققت العبارة التي تشير إلى التنسيق الذي يقلل من التداخل في العمليات التنظيمية متوسطاً قدره ٣,٨٤، مما يشير إلى اتجاه "موافق". مع موافقة ٦٥,٢٦% وموافقة شديدة بنسبة ١٦,٦٧%، أقر معظم المشاركين بدور التنسيق في تبسيط العمليات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٣ والتباين البالغ ٠,٨٦ إلى تباين معتدل، ربما يعكس اختلافات في كيفية إدراك الموظفين في مختلف الأدوار، مثل الموظفين الميدانيين مقابل الإداريين، لمسألة تقليل التداخل. قد ينشأ هذا التباين من اختلاف التعرض للتفاعلات بين الوكالات، حيث تشهد بعض الإدارات عمليات أكثر تبسيطاً من غيرها.

سجلت العبارة المتعلقة بالتنسيق الفعال الذي يضمن خلو العمليات من التكرار متوسطاً قدره ٣,٢٧، مما يعكس اتجاهًا "محايدًا"، وهو قيمة شاذة مقارنة بالعبارات الأخرى. مع اختيار ٨٣,٨٠% للمحايد، و ١٣,١٥% فقط للموافقة الشديدة، و ٢,١١% للموافقة، تشير الإجابات إلى عدم اليقين بشأن القضاء التام على التكرار. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٧٢ والتباين البالغ ٠,٥٢ إلى اتساق معتدل، إلا أن الاتجاه المحايد قد يعكس تحديات في القضاء التام على التكرار نظرًا لتعقيد العمليات متعددة الجهات خلال موسم الحج، مما يُبرز مجالاً محتملاً للتحسين.

حققت عبارة "التوافق الوظيفي لتجنب تكرار المهام" متوسطاً قدره ٣,٩٣، مما يتوافق مع اتجاه "موافق". مع موافقة ٦١,٥٠% وموافقة ٢٢,٣٠% بشدة، أقر المشاركون بدور التوافق الوظيفي في تقليل الجهود الزائدة. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٣ والتباين البالغ ٠,٨٦ إلى تباين معتدل، ربما يعود إلى

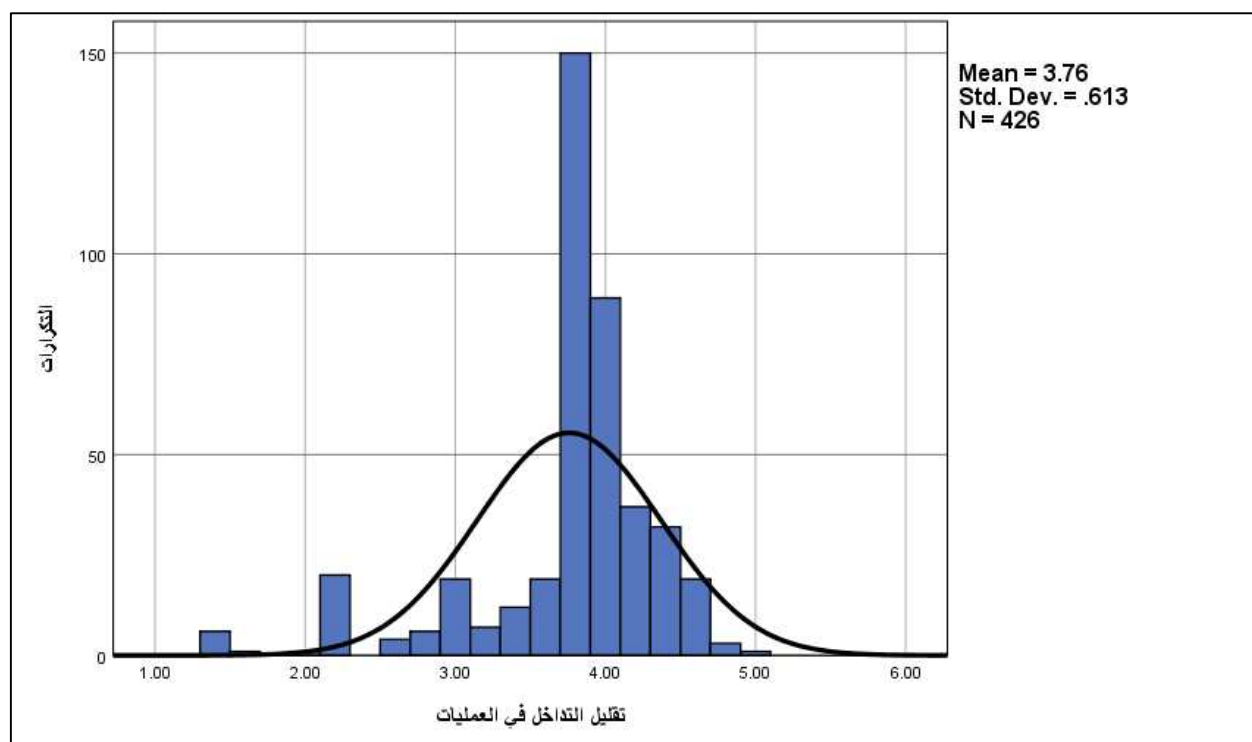
اختلافات في كيفية تطبيق التعاون بين الإدارات. هذا يشير إلى أنه على الرغم من فعالية التوافق الوظيفي بشكل عام، إلا أن بعض الموظفين قد يلاحظون تداخلًا عرضيًا في المهام في سياقات تشغيلية ديناميكية.

سجلت عبارة "وضوح الأدوار لتقليل التداخل الوظيفي" متوسطًا قدره ٣,٩٠، مما يشير إلى اتجاه "موافق". بموافقة ٦٣,٨٥% وموافقة شديدة ١٩,٧٢%، رأى المشاركون أن التعريفات الواضحة للأدوار فعالة في تقليل التكرار. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩١ والتباين البالغ ٠,٨٣ إلى تباين متوسط، مما يعكس مستويات متفاوتة من وضوح الأدوار بين الإدارات. على سبيل المثال، قد يواجه الموظفون الميدانيون وضوحًا أقل من المخططين، مما يؤثر على تصورات تقليل التداخل خلال عمليات الحج عالية الضغط.

حققت عبارة "تحسين التنسيق اللوجستي لتجنب هدر الموارد والتداخل" متوسطًا قدره ٣,٨٥، مما يعكس اتجاهًا "موافقًا". بموافقة ٦٥,٧٣% وموافقة شديدة ١٦,٩٠%، أقر المشاركون بدور التنسيق اللوجستي في تحسين الموارد. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٢ والتباين البالغ ٠,٨٥ إلى تباين متوسط، ربما بسبب اختلاف التحديات اللوجستية بين مواقع مثل منى وعرفات. هذا يشير إلى أنه على الرغم من فعالية التنسيق اللوجستي، إلا أن بعض الموظفين قد يواجهون مشاكل في تخصيص الموارد.

بلغ المتوسط الحسابي العام لبُعد تقليل التداخل التشغيلي ٣,٧٦، وهو ما يتوافق مع اتجاه "موافق"، مما يشير إلى تصور إيجابي عام لدور التنسيق في تقليل التكرار. ويشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٦١ والتباين البالغ ٠,٣٨ إلى اتساق الاستجابات عبر البُعد، مما يعزز موثوقية النتائج. ويُبرز هذا التوافق أهمية التنسيق في تبسيط العمليات وتقليل المخاطر أثناء الحج، مع أن الإجابة المحايدة على إحدى العبارات تشير إلى وجود مجال لتحسين العمليات.

يشير الاتفاق القوي على العبارات المتعلقة بالتوافق التشغيلي، ووضوح الأدوار، واللوجستيات إلى أن الموظفين يُقدِّرون التنسيق المنظم في تقليل التداخل التشغيلي. ومع ذلك، فإن الاتجاه المحايدة في العبارة المتعلقة بالقضاء على التكرار تمامًا يشير إلى تحديات في تحقيق الكفاءة الكاملة، ربما بسبب حجم عمليات الحج وتعقيدها. ويمكن لهذه الرؤى أن تُرشد الاستراتيجيات لتحسين بروتوكولات التنسيق، مما يضمن توزيعًا أوضح للمهام وإدارة أكثر فعالية للموارد لتعزيز نتائج إدارة المخاطر. وفيما يلي مدرج تكراري يوضح التفاصيل:



الشكل (٩-٤) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بتقليل التداخل في العمليات

#### ٤,٤,٦. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين بالنسبة لزيادة كفاءة الاستجابة:

يوضح الجدول التالي الإحصاءات الوصفية لردود المشاركين على العبارات التي تقيس زيادة كفاءة الاستجابة خلال موسم الحج، بما في ذلك التكرار، والنسبة المئوية، والمتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والتباين. تكمن أهمية هذا الجدول في كشفه عن تصورات الموظفين حول كيفية تعزيز التنسيق لسرعة وفعالية الاستجابة للمخاطر، وهو بُعد بالغ الأهمية في إدارة المخاطر. ويتناول هذا الجدول السؤال البحثي الرئيسي من خلال تقييم أثر التنسيق بين الجهات على كفاءة الاستجابة. ومن خلال حساب متوسطات التقييمات وتحليل اتجاهات الآراء، يُقيم البحث فعالية التنسيق في تحسين الاستجابة للطوارئ، ثم يُحدد مجالات تعزيز ممارسات إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

الجدول (٩-٤) اتجاه الرأي العام بالنسبة لزيادة كفاءة الاستجابة

| زيادة كفاءة الاستجابة |         |                   |                 |            |        |       |       |            |                        |
|-----------------------|---------|-------------------|-----------------|------------|--------|-------|-------|------------|------------------------|
| اتجاه الرأي           | التباين | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | أوافق بشدة | أوافق  | حيادي | أعارض | أعارض بشدة |                        |
| أوافق                 | 0.89    | 0.95              | 3.81            | 66         | 281    | 34    | 22    | 23         | التكرار                |
|                       |         |                   |                 | 15.49%     | 65.96% | 7.98% | 5.16% | 5.40%      | النسبة المئوية للتكرار |
| أوافق                 | 0.79    | 0.89              | 3.86            | 69         | 284    | 36    | 19    | 18         | التكرار                |

يزيد التنسيق بين الجهات الحكومية من كفاءة الاستجابة للمخاطر أثناء الحج.

|       |      |      |      |                                      |        |        |       |       |                              |                                                                      |
|-------|------|------|------|--------------------------------------|--------|--------|-------|-------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
|       |      |      |      | 16.20%                               | 66.67% | 8.45%  | 4.46% | 4.23% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار | تكون الاستجابة للطوارئ سريعة وفعالة بفضل تبادل المعلومات بين الجهات. |
| أوافق | 0.96 | 0.98 | 3.84 | 82                                   | 263    | 36     | 21    | 24    | التكرار                      | يعزز التعاون البيني من سرعة ودقة الاستجابة للحوادث أثناء موسم الحج.  |
|       |      |      |      | 19.25%                               | 61.74% | 8.45%  | 4.93% | 5.63% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                      |
| حيادي | 0.41 | 0.64 | 3.17 | 41                                   | 3      | 376    | 1     | 5     | التكرار                      | يساهم وضوح الأدوار والمسؤوليات في تحسين كفاءة الاستجابة للمخاطر.     |
|       |      |      |      | 9.62%                                | 0.70%  | 88.26% | 0.23% | 1.17% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                      |
| أوافق | 0.96 | 0.98 | 3.81 | 71                                   | 277    | 32     | 19    | 27    | التكرار                      | تحسن جودة التنسيق اللوجستي من كفاءة التعامل مع الطوارئ أثناء الحج.   |
|       |      |      |      | 16.67%                               | 65.02% | 7.51%  | 4.46% | 6.34% | النسبة<br>المئوية<br>للتكرار |                                                                      |
| أوافق | 3.70 |      |      | المتوسط الحسابي للمتوسطات الحسابية   |        |        |       |       |                              |                                                                      |
|       | 0.63 |      |      | الانحراف المعياري للمتوسطات الحسابية |        |        |       |       |                              |                                                                      |
|       | 0.40 |      |      | التباين للمتوسطات الحسابية           |        |        |       |       |                              |                                                                      |

حققت العبارة التي تشير إلى أن التنسيق يزيد من كفاءة الاستجابة للكوارث متوسطاً قدره ٣,٨١، مما يشير إلى اتجاه "موافق". وبنسبة موافقة ٦٥,٩٦% وموافقة شديدة ١٥,٤٩%، أقر معظم المشاركين بدور التنسيق في تعزيز قدرات الاستجابة للكوارث. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٥ والتباين البالغ ٠,٨٩ إلى تباين معتدل، مما يعكس على الأرجح اختلافات في كيفية تفاعل الموظفين من مختلف الأدوار، مثل الموظفين الميدانيين مقابل الإداريين، مع كفاءة الاستجابة. قد ينبع هذا التباين من اختلاف الوصول إلى الموارد أو قنوات الاتصال خلال سيناريوهات الحج عالية الضغط.

سجلت العبارة المتعلقة بالاستجابة السريعة والفعالة للطوارئ بفضل تبادل المعلومات متوسطاً قدره ٣,٨٦، مما يعكس أيضاً اتجاهها "موافقاً". وبنسبة موافقة ٦٦,٦٧% وموافقة شديدة ١٦,٢٠%، أقر المشاركون بالدور الحاسم لتبادل المعلومات السريع في تمكين الاستجابات الفعالة. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٨٩ والتباين البالغ ٠,٧٩ إلى اتساق نسبي في الإجابات، مع أن اختلافات طفيفة قد تنشأ عن اختلافات في كيفية استخدام الإدارات للأنظمة الرقمية مثل "توكلنا" لتبادل البيانات آنياً أثناء حالات الطوارئ.

حققت عبارة "التعاون بين الجهات لتعزيز سرعة الاستجابة ودقتها" متوسطاً قدره ٣,٨٤، مما يتوافق مع اتجاه "موافق". وبنسبة موافقة ٦١,٧٤% وموافقة شديدة ١٩,٢٥%، رأى المشاركون أن الجهود التعاونية ضرورية لإدارة الحوادث في الوقت المناسب وبدقة. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٩٨ والتباين البالغ

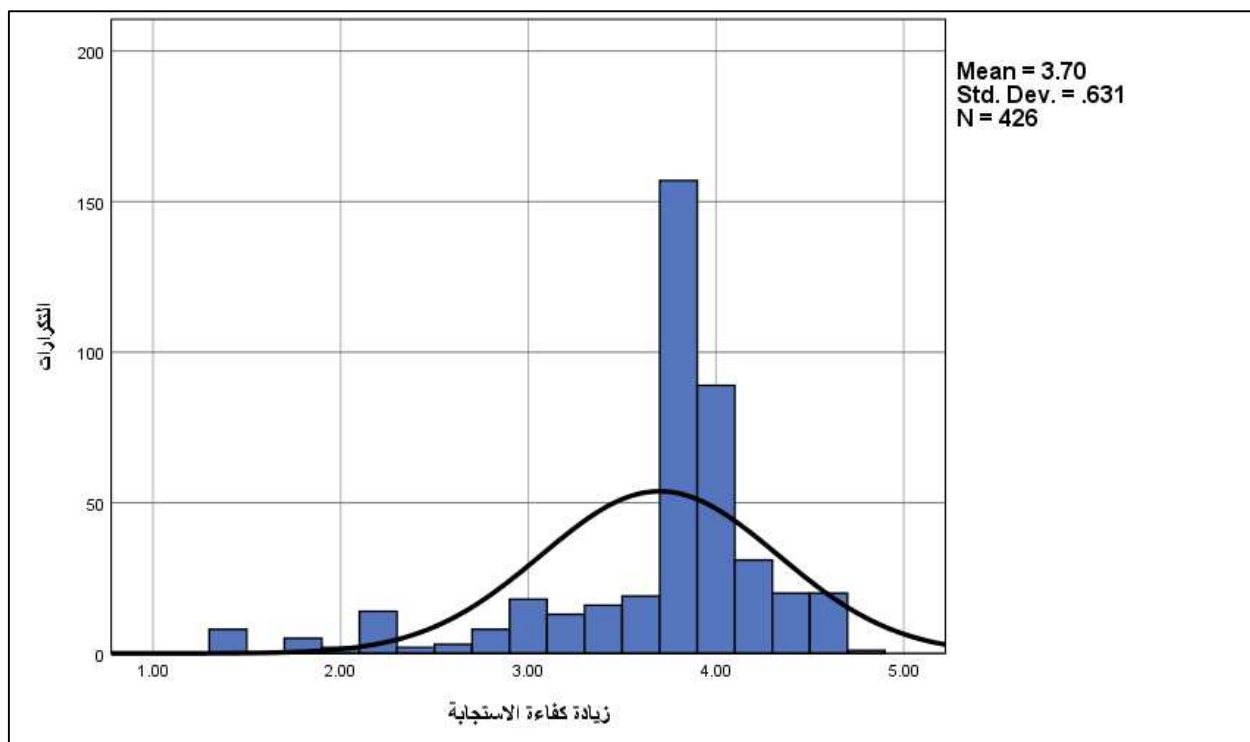
٠,٩٦ إلى تباين معتدل، ربما بسبب اختلافات في تجارب التعاون بين الجهات. على سبيل المثال، قد يلاحظ الموظفون الميدانيون تنسيقاً أبطأ مقارنةً بالمخططين، مما يعكس التعقيدات التشغيلية أثناء الحج.

سجلت عبارة "وضوح الأدوار والمسؤوليات لتحسين كفاءة الاستجابة للمخاطر" متوسطاً قدره ٣,١٧، مما يشير إلى اتجاه "محايد"، وهو اتجاه شاذ في هذا البعد. مع اختيار ٨٨,٢٦% خيار الحياد، و ٩,٦٢% فقط موافقون بشدة، و ٠,٧٠% موافقون، تشير الإجابات إلى عدم اليقين بشأن التأثير المباشر لوضوح الأدوار على كفاءة الاستجابة. يشير الانحراف المعياري المنخفض (٠,٦٤) والتباين (٠,٤١) إلى اتساق عالٍ في الاستجابة، إلا أن الاتجاه الحيادي قد يعكس تحديات في ضمان ترجمة الأدوار الواضحة إلى استجابات أسرع، ربما بسبب المتطلبات التشغيلية الديناميكية.

حققت العبارة المتعلقة بجودة التنسيق اللوجستي وتحسين كفاءة الاستجابة للطوارئ متوسطاً قدره ٨١,٣، مما يعكس اتجاهًا "موافقاً". مع موافقة ٦٥,٠٢% وموافقة ١٦,٦٧% موافقين بشدة، أقر المشاركون بدور التنسيق اللوجستي في دعم الاستجابات السريعة. يشير الانحراف المعياري (٠,٩٨) والتباين (٠,٩٦) إلى تباين متوسط، ربما بسبب اختلاف التحديات اللوجستية في مواقع مثل منى وعرفات. يشير هذا إلى أنه على الرغم من فعالية التخطيط اللوجستي بشكل عام، إلا أن بعض الموظفين قد يواجهون صعوبات في التنسيق أثناء حالات الطوارئ.

بلغ المتوسط الحسابي العام لبعد زيادة كفاءة الاستجابة ٣,٧٠، وهو ما يتوافق مع اتجاه "موافق"، مما يشير إلى تصور إيجابي عام لتأثير التنسيق على كفاءة الاستجابة. ويشير الانحراف المعياري البالغ ٦٣,٠ والتباين البالغ ٠,٤٠ إلى اتساق الاستجابات عبر هذا البعد، مما يعزز موثوقية النتائج. ويؤكد هذا التوافق أهمية التنسيق في تمكين إدارة سريعة وفعالة للمخاطر خلال موسم الحج، مع أن الإجابة المحايدة على إحدى العبارات تبرز جوانب تحتاج إلى مزيد من البحث.

يشير الاتفاق القوي على العبارات المتعلقة بتبادل المعلومات والتعاون بين الوكالات والخدمات اللوجستية إلى أن الموظفين يُقدرون هذه الجوانب في تعزيز كفاءة الاستجابة. ومع ذلك، يشير الاتجاه المحايد فيما يتعلق بوضوح الأدوار إلى وجود فجوات محتملة في ترجمة المسؤوليات المحددة إلى استجابات سريعة، ربما بسبب تعقيد العمليات متعددة الوكالات. ويمكن لهذه الرؤية أن تُرشد الاستراتيجيات لتحسين قنوات الاتصال، وتوحيد توزيع الأدوار، وتعزيز التخطيط اللوجستي لتعزيز فعالية إدارة المخاطر خلال موسم الحج. وفيما يلي المدرج التكراري الذي يوضح التفاصيل:



الشكل (٤-١٠) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بزيادة كفاءة الاستجابة

#### ٤,٤,٧. تحليل اتجاه الرأي العام لإجابات المشاركين لكامل الاستبيان:

يُحلل الجدول التالي اتجاهات الرأي العام لإجابات المشاركين عبر جميع أبعاد الاستبيان، مُقدماً متوسطات التقييمات والانحرافات المعيارية والتباينات واتجاهات الرأي العام لكل بُعد من أبعاد التنسيق بين الجهات الحكومية وإدارة المخاطر. تكمن أهمية هذا الجدول في أنه يُقدم نظرة شاملة على تصورات الموظفين بشأن فعالية التنسيق بين الجهات خلال عمليات الحج. يُجيب الجدول على جميع أسئلة البحث من خلال تقييم كيفية تأثير أبعاد التنسيق - مستوى التوافق التشغيلي، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة تنسيق الخدمات اللوجستية - على نتائج إدارة المخاطر من خلال تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. من خلال التحليل المقارن لمتوسطات الدرجات والمقاييس الإحصائية، يُحدد البحث الأنماط ونقاط القوة ومجالات التحسين، ثم يُقدم رؤى حول تحسين ممارسات التنسيق لتعزيز إدارة المخاطر.

الجدول (٤-١٠) اتجاه الرأي العام بالنسبة للاستبيان ككل

| اتجاه الرأي العام للإجابات |         |                   |                 |                      |
|----------------------------|---------|-------------------|-----------------|----------------------|
| اتجاه الرأي                | التباين | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي |                      |
| أوافق                      | 0.37    | 0.61              | 4.05            | مستوى التعاون البيئي |
| أوافق                      | 0.38    | 0.61              | 4.04            | سرعة تبادل المعلومات |

|       |      |      |      |                             |
|-------|------|------|------|-----------------------------|
|       |      |      |      |                             |
| أوافق | 0.35 | 0.59 | 3.92 | وضوح الأدوار والمسؤوليات    |
| أوافق | 0.41 | 0.64 | 4.03 | جودة التنسيق اللوجستي       |
| أوافق | 0.38 | 0.61 | 3.76 | تقليل التداخل في العمليات   |
| أوافق | 0.40 | 0.63 | 3.70 | زيادة كفاءة الاستجابة       |
| أوافق | 3.92 |      |      | المتوسط الحسابي للمتغيرات   |
|       | 0.57 |      |      | الانحراف المعياري للمتغيرات |
|       | 0.32 |      |      | التباين للمتغيرات           |

حقق بُعد مستوى التوافق التشغيلي أعلى متوسط درجات بلغ ٤,٠٥، مما يشير إلى اتجاه إيجابي قوي بين المشاركين. ويشير هذا الأداء المتفوق إلى أن الموظفين يدركون أعلى مستوى من الفعالية في الشراكات التعاونية وتقاسم الموارد بين الجهات الحكومية. ويعكس الانحراف المعياري البالغ ٠,٦١ والتباين البالغ ٠,٣٧ اتساقاً متوسطاً في الإجابات، مما يشير إلى أنه في حين أن الأغلبية تنظر إلى التوافق التشغيلي بإيجابية، إلا أن هناك بعض الاختلافات بين الأدوار أو الإدارات. ويؤكد هذا التوافق القوي على الدور الأساسي للتوافق التشغيلي في بناء الثقة وتوحيد النهج، وهو أمر ضروري لنجاح تنسيق الحج.

سجل بُعد سرعة تبادل المعلومات متوسطاً قدره ٤,٠٤، يليه مباشرةً التوافق التشغيلي، ويعكس أيضاً اتجاهًا إيجابيًا. ويسلط هذا الارتفاع الضوء على الأهمية الحاسمة التي يوليها الموظفون لسرعة تبادل البيانات لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب أثناء عمليات الحج. ومع انحراف معياري قدره ٠,٦١ وتباين قدره ٠,٣٨، تُظهر الإجابات اتساقاً مشابهاً للتوافق التشغيلي، مما يشير إلى أن الأنظمة الرقمية وبروتوكولات الاتصال تُعتبر فعالة بشكل عام. يشير الأداء شبه المتطابق لهذين البعدين الرئيسيين إلى أن التعاون البشري والبنية التحتية التكنولوجية يعملان بتآزر لدعم التنسيق.

حقق بُعد جودة تنسيق الخدمات اللوجستية متوسطاً قدره ٤,٠٣، محافظاً على اتجاه "موافق" قوي، ومحتلاً المرتبة الثالثة بين أبعاد التنسيق. يشير هذا إلى أن الموظفين يدركون فعالية التخطيط اللوجستي وإدارة النقل وتخصيص الموارد خلال موسم الحج. يشير الانحراف المعياري الأعلى قليلاً (٠,٦٤) والتباين (٠,٤١) إلى تباين أكبر قليلاً في التصورات، ربما بسبب تنوع طبيعة التحديات اللوجستية في مختلف المواقع والسياقات التشغيلية. يؤكد هذا الأداء القوي الأهمية الاستراتيجية للخدمات اللوجستية في ضمان سلامة العمليات وتقليل المخاطر.

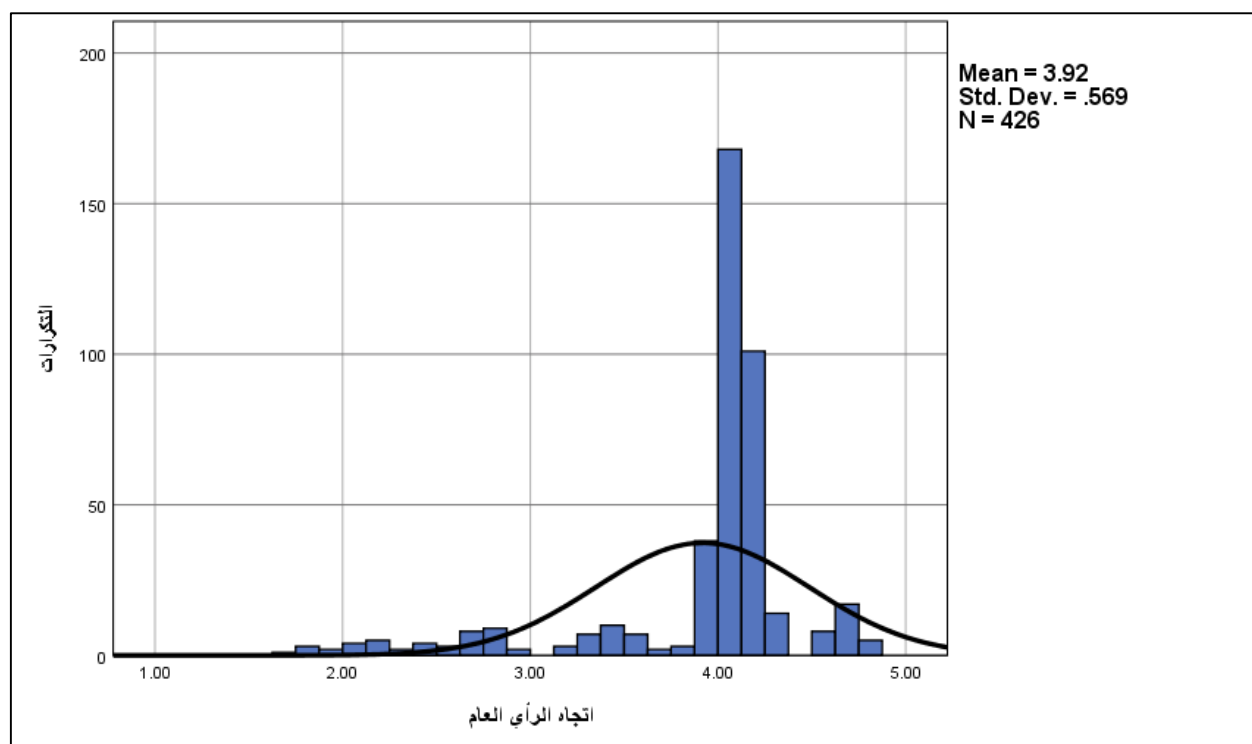
سجل بُعد وضوح الأدوار والمسؤوليات متوسطاً قدره ٣,٩٢، وهو ما يزال يعكس اتجاه "موافق"، ولكنه يُظهر انخفاضاً ملحوظاً عن الأبعاد الثلاثة الأولى. تشير هذه النتيجة إلى أنه بينما يرى الموظفون عمومًا أن الأدوار محددة بوضوح، إلا أن بعض التحديات لا تزال قائمة في ضمان الفهم الكامل في جميع الجهات والإدارات. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٥٩ والتباين البالغ ٠,٣٥ إلى اتساق نسبي في الإجابات، إلا أن انخفاض المتوسط مقارنةً بجوانب التنسيق الأخرى يُبرز وضوح الأدوار كمجال محتمل للتحسين المُستهدف لتعزيز فعالية التنسيق الشاملة.

من بين أبعاد إدارة المخاطر، حقق تقليل التداخل التشغيلي متوسطاً قدره ٣,٧٦، محافظاً على اتجاه "موافق"، ولكنه يُمثل ثاني أدنى درجة إجمالية. يشير هذا إلى أنه بينما يُساهم التنسيق في تقليل التكرار، إلا أن الموظفين يرون بعض التحديات المستمرة في القضاء التام على التكرار التشغيلي. يشير الانحراف المعياري البالغ ٠,٦١ والتباين البالغ ٠,٣٨ إلى اتساق متوسط، إلا أن انخفاض المتوسط يُشير إلى تعقيدات في مواءمة جهود الجهات المتعددة، لا سيما خلال بيئة الحج عالية الضغط حيث قد يحدث تداخل في المسؤوليات أحياناً.

سجل البعد الذي يُشير إلى زيادة كفاءة الاستجابة أدنى متوسط قدره ٣,٧٠، وهو لا يزال ضمن اتجاه "موافق"، ولكنه يُشير إلى المجال الذي يرى فيه الموظفون أقل تأثير من التنسيق. يشير هذا إلى أنه على الرغم من أن التنسيق يدعم قدرات الاستجابة، إلا أن ترجمة الجهود التعاونية إلى استجابات سريعة وفعالة للطوارئ لا تزال صعبة. يعكس الانحراف المعياري البالغ ٠,٦٣ والتباين البالغ ٠,٤٠ تبايناً معتدلاً، ربما بسبب اختلافات في تجارب الاستجابة للطوارئ بين الأدوار، مما يُبرز الحاجة إلى تدريب مُحسّن وبروتوكولات مُبسطة.

بلغ المتوسط العام لجميع المتغيرات ٣,٩٢، مما يعكس اتجاهًا شاملاً لـ "الموافقة"، مما يؤكد الأثر الإيجابي للتنسيق بين الجهات على إدارة المخاطر خلال موسم الحج. يشير الانحراف المعياري المنخفض (٠,٥٧) والتباين (٠,٣٢) عبر المتغيرات إلى اتساق كبير في تصورات الموظفين، مما يعزز موثوقية هذه النتائج. يُثبت هذا التوافق الشامل صحة فرضية البحث القائلة بأن التنسيق بين الجهات الحكومية يُعزز بشكل كبير نتائج إدارة المخاطر، مما يوفر أساساً قوياً لتطوير استراتيجيات تحسين مُستهدفة.

يشير نمط ارتفاع المتوسطات في أبعاد التنسيق (٣,٩٢-٤,٠٥) مقارنةً بنتائج إدارة المخاطر (٣,٧٠-٣,٧٦) إلى أنه على الرغم من أن الموظفين يرون آليات التنسيق فعالة، إلا أن ترجمة هذه الجهود إلى تحسينات ملموسة في إدارة المخاطر تُظهر مجالاً للتحسين. تشير هذه الفجوة إلى فرص لتعزيز الصلة بين مُدخلات التنسيق ومخرجات إدارة المخاطر من خلال تحسين مواءمة العمليات، وتعزيز التدريب، وتحسين مقاييس الأداء التي تربط بشكل مباشر الجهود التعاونية بمكاسب السلامة والكفاءة القابلة للقياس خلال عمليات الحج. وفيما يلي المدرج التكراري الخاص بالاستبيان ككل:



الشكل (١١-٤) المدرج التكراري للإجابات الخاصة بالاستبيان ككل

#### ٤,٥. التحقق من صحة الفرضيات البحثية:

يوضح الجدول التالي مصفوفة الارتباط لمعامل ارتباط بيرسون، الذي يقيس قوة واتجاه العلاقات بين أبعاد التنسيق (مستوى التوافق، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي) وإدارة المخاطر (تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة) خلال موسم الحج. ويكمن أهمية هذا الجدول في أنه يوفر أدلة إحصائية لتقييم العلاقات التي تطرحها فرضيات البحث. وسيثبت الجدول صحة فرضيات البحث الأربع من خلال فحص أهمية وقوة الارتباطات بين كل بُعد من أبعاد التنسيق ونتائج إدارة المخاطر. ومن خلال تحليل معاملات ارتباط بيرسون ومستويات أهميتها، يُحدد البحث إمكانية رفض الفرضيات الصفرية، ثم يُقدم رؤى حول كيفية تأثير التنسيق على الإدارة الفعالة للمخاطر.

الجدول (١١-٤) مصفوفة الارتباط الخاصة بمعامل ارتباط بيرسون

| الارتباطات            |                           |                       |                          |                      |                      |                     |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| زيادة كفاءة الاستجابة | تقليل التداخل في العمليات | جودة التنسيق اللوجستي | وضوح الأدوار والمسؤوليات | سرعة تبادل المعلومات | مستوى التعاون البيني |                     |
| .819**                | .816**                    | .837**                | .816**                   | .822**               | 1                    | معامل ارتباط بيرسون |
| 0.000                 | 0.000                     | 0.000                 | 0.000                    | 0.000                |                      | مستوى المعنوية      |
| .806**                | .809**                    | .832**                | .825**                   | 1                    | .822**               | معامل ارتباط بيرسون |
| 0.000                 | 0.000                     | 0.000                 | 0.000                    |                      | 0.000                | مستوى المعنوية      |
| .825**                | .826**                    | .834**                | 1                        | .825**               | .816**               | معامل ارتباط بيرسون |
| 0.000                 | 0.000                     | 0.000                 |                          | 0.000                | 0.000                | مستوى المعنوية      |

|                                           |                     |        |        |        |        |        |        |
|-------------------------------------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| جودة التنسيق اللوجستي                     | معامل ارتباط بيرسون | .837** | .832** | .834** | 1      | .824** | .837** |
|                                           | مستوى المعنوية      | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  | 0.000  |
| تقليل التداخل في العمليات                 | معامل ارتباط بيرسون | .816** | .809** | .826** | .824** | 1      | .806** |
|                                           | مستوى المعنوية      | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        | 0.000  |
| زيادة كفاءة الاستجابة                     | معامل ارتباط بيرسون | .819** | .806** | .825** | .837** | .806** | 1      |
|                                           | مستوى المعنوية      | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  | 0.000  |        |
| ** ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١ |                     |        |        |        |        |        |        |

### ١,٥,٤. التحقق من صحة الفرضية الأولى:

تفترض الفرضية الأولى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التعاون بين الجهات وفعالية إدارة المخاطر خلال موسم الحج. تُظهر معاملات ارتباط بيرسون وجود علاقات إيجابية قوية، حيث بلغت ٠,٨١٦ لتقليل التداخل التشغيلي و ٠,٨١٩ لزيادة كفاءة الاستجابة، وكلاهما ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١. ترفض هذه الارتباطات القوية الفرضية الصفريّة (H0) وتدعم الفرضية البديلة (H1)، مؤكدةً أن التعاون الفعال بين الجهات يُعزز إدارة المخاطر بشكل كبير من خلال تبسيط العمليات وتحسين قدرات الاستجابة خلال موسم الحج.

### ٢,٥,٤. التحقق من صحة الفرضية الثانية:

تبحث الفرضية الثانية في العلاقة بين سرعة تبادل المعلومات وفعالية إدارة المخاطر. تُظهر معاملات ارتباط بيرسون وجود علاقات إيجابية قوية، حيث بلغت ٠,٨٠٩ لتقليل التداخل التشغيلي و ٠,٨٠٦ لزيادة كفاءة الاستجابة، وكلاهما ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١. ترفض هذه النتائج الفرضية الصفريّة (H0) وتدعم الفرضية البديلة (H2)، مشيرةً إلى أن التبادل السريع للمعلومات يُسهم بشكل كبير في تقليل التكرار التشغيلي وتعزيز سرعة ودقة الاستجابة للمخاطر خلال عمليات الحج.

### ٣,٥,٤. التحقق من صحة الفرضية الثالثة:

تختبر الفرضية الثالثة العلاقة بين وضوح الأدوار والمسؤوليات وفعالية إدارة المخاطر. تُظهر معاملات ارتباط بيرسون علاقات إيجابية قوية، حيث بلغت ٠,٨٢٦ لتقليل التداخل التشغيلي و ٠,٨٢٥ لزيادة كفاءة الاستجابة، وكلاهما ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١. ترفض هذه النتائج الفرضية الصفريّة (H0) وتدعم الفرضية البديلة (H3)، مؤكدةً أن تحديد الأدوار بوضوح يُقلل بشكل كبير من التشويش التشغيلي ويُحسن كفاءة الاستجابة، مما يُعزز إدارة المخاطر خلال الحج.

### ٤,٥,٤. التحقق من صحة الفرضية الرابعة:

تبحث الفرضية الرابعة في العلاقة بين جودة التنسيق اللوجستي وفعالية إدارة المخاطر. تُظهر معاملات ارتباط بيرسون ارتباطات إيجابية قوية، حيث بلغت ٠,٨٢٤ للحد من التداخل التشغيلي و ٠,٨٣٧ لزيادة

كفاءة الاستجابة، وكلاهما ذو دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١. ترفض هذه النتائج الفرضية الصفرية (H0) وتدعم الفرضية البديلة (H4)، مشيرةً إلى أن التنسيق اللوجستي عالي الجودة يقلل بشكل كبير من هدر الموارد ويعزز الاستجابة السريعة للطوارئ، مما يعزز إدارة المخاطر أثناء الحج.

#### ٤,٥,٥. ملخص النتائج الخاصة بالتحقق من صحة الفرضيات البحثية:

يقدم تحليل الارتباط أدلة قوية تدعم جميع فرضيات البحث الأربع، حيث يُظهر كل بُعد من أبعاد التنسيق علاقات إيجابية قوية مع كلا جانبي إدارة المخاطر. ويؤكد مستوى التوافق التشغيلي، مع ارتباطات تبلغ ٠,٨١٦ و ٠,٨١٩، على الدور الحاسم للشراكات التعاونية في الحد من التداخل التشغيلي وتعزيز كفاءة الاستجابة. وبالمثل، تُبرز سرعة تبادل المعلومات، بمعاملات ارتباط ٠,٨٠٩ و ٠,٨٠٦، أهمية تبادل البيانات في الوقت المناسب لتبسيط العمليات وتمكين الاستجابة السريعة للمخاطر. جميع الارتباطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١، مما يؤكد موثوقية هذه العلاقات.

إن وضوح الأدوار والمسؤوليات، بمعاملات ارتباط ٠,٨٢٦ و ٠,٨٢٥، وجودة التنسيق اللوجستي، بمعاملات ارتباط ٠,٨٢٤ و ٠,٨٣٧، يُثبتان تأثير الأدوار المحددة جيدًا والتخطيط اللوجستي الفعال على نتائج إدارة المخاطر. تشير هذه الارتباطات القوية إلى أن كل بُعد من أبعاد التنسيق يُسهم بشكل فريد ومتآزر في تقليل التكرار وتحسين قدرات الاستجابة. ويشير اتساق معاملات الارتباط العالية بين الأبعاد إلى ترابط ممارسات التنسيق، مما يُعزز إدارة المخاطر بشكل جماعي من خلال تهيئة بيئة تشغيلية متماسكة خلال موسم الحج. والجدول التالي يوضح مصفوفة الارتباط بأسلوب مختصر لتسهيل القراءة:

الجدول (٤-١٢) مصفوفة الارتباط المختصرة

| مصفوفة الارتباط       |                           |                       |                          |                      |                      |                           |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------|
| زيادة كفاءة الاستجابة | تقليل التداخل في العمليات | جودة التنسيق اللوجستي | وضوح الأدوار والمسؤوليات | سرعة تبادل المعلومات | مستوى التعاون البيئي |                           |
|                       |                           |                       |                          |                      | 1                    | مستوى التعاون البيئي      |
|                       |                           |                       |                          | 1                    | 0.822                | سرعة تبادل المعلومات      |
|                       |                           |                       | 1                        | 0.825                | 0.816                | وضوح الأدوار والمسؤوليات  |
|                       |                           | 1                     | 0.834                    | 0.832                | 0.837                | جودة التنسيق اللوجستي     |
|                       | 1                         | 0.824                 | 0.826                    | 0.809                | 0.816                | تقليل التداخل في العمليات |
| 1                     | 0.806                     | 0.837                 | 0.825                    | 0.806                | 0.819                | زيادة كفاءة الاستجابة     |

تعكس الارتباطات الإيجابية القوية عبر جميع الأبعاد، والتي تتراوح بين ٠,٨٠٦ و ٠,٨٣٧، درجة عالية من الاتفاق بين المشاركين على أن ممارسات التنسيق جزء لا يتجزأ من إدارة المخاطر الفعالة. وتعزز الدلالة الإحصائية عند مستوى ٠,٠١، متانة هذه النتائج، مما يوفر أساسًا متينًا لرفض جميع الفرضيات الصفرية. وتشير هذه النتائج إلى أن تحسين التعاون بين الجهات، وتبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، والتنسيق اللوجستي، يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملموسة في الكفاءة التشغيلية والاستجابة للطوارئ، مما يوفر رؤى عملية لتحسين ممارسات إدارة الحج.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

## الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

### ٥, ١. مناقشة نتائج الدراسة وربطها بالدراسات السابقة:

يكشف البحث عن تصور إيجابي بشكل عام بين المشاركين فيما يتعلق بفعالية التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر أثناء الحج، كما يتضح من اتجاهات الرأي العام وأنماط الارتباط. تتوافق هذه النظرة الإيجابية مع التركيز على إدارة الأزمات في دراسة الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، والتي سلطت الضوء على دور الاستراتيجيات الإدارية في ضمان السلامة، على الرغم من أن البحث الحالي يوسع هذا من خلال التركيز على التنسيق بين الجهات الحكومية. تشير الاتجاهات إلى أن الموظفين ينظرون إلى التنسيق كإطار قوي للتخفيف من المخاطر، على غرار الاستعداد التنظيمي الذي ناقش في (Aldawsari et al. 2025)، حيث اعتبرت الترتيبات التعاونية مفتاحًا لمواجهة تحديات الكوارث. من خلال ربط هذه النتائج بالدراسات السابقة، يؤكد البحث على أن التنسيق الفعال لا يمنع الحوادث فحسب، بل يعزز أيضًا المرونة التشغيلية الشاملة في التجمعات الكبيرة.

يبرز مستوى التوافق التشغيلي كعامل قوي في البحث، مما يعكس إيمان الموظفين بقدرة الشراكات التعاونية على دعم إدارة المخاطر. وتتوافق هذه النتيجة مع الجهود المشتركة بين الوكالات الموصوفة في دراسة المالكي (٢٠٢٢)، حيث اعتمدت إدارة الحشود في رئاسة الحرمين الشريفين على التخطيط المنسق مع جهات أخرى. ويوازي تركيز البحث على التوافق التشغيلي كأساس للحد من التكرار التشغيلي مناهج الحوكمة التعاونية في دراسة (Aldawsari et al. 2025)، مما يشير إلى أن هذا التعاون ضروري للتعامل الاستباقي مع المخاطر. كما أشارت دراسات سابقة، مثل دراسة (Alharbi et al. 2022)، إلى تحديات في إدارة الحشود بسبب ضعف التنظيم، إلا أن الاتجاهات الإيجابية للبحث الحالي تشير إلى تقدم في العلاقات بين الوكالات، مما يوفر أساسًا لمزيد من التطوير.

يُنظر إلى سرعة تبادل المعلومات بإيجابية في البحث، مما يشير إلى أن تبادل البيانات في الوقت المناسب يساهم بشكل كبير في الاستجابة الفعالة للمخاطر. يتماشى هذا مع استراتيجيات الاتصال الرقمي في دراسة الشريف (٢٠٢١)، حيث سهّلت تطبيقات الهاتف المحمول التنظيم أثناء الأزمات، مما عزز قدرات الاستجابة. تتوافق نتائج البحث حول تدفق المعلومات مع دراسة بنجر وآخرون (٢٠٢٥)، التي استكشفت دور الذكاء الاصطناعي في الخدمات اللوجستية، موضحةً كيف يمكن للتبادل السريع للبيانات أن يقلل من التأخير. وبالمقارنة مع دراسة (Aljohani et al. 2022)، حيث أوصت الدراسة بأدوات الحكومة الإلكترونية للخدمات اللوجستية الصحية، تُبرز الدراسة كيف أن تحسين سرعة المعلومات يقلل من التداخل ويعزز الكفاءة، مما يُقدم رؤى عملية لعمليات الحج.

حظي وضوح الأدوار والمسؤوليات بآراء إيجابية في البحث، مما يشير إلى أن تحديد الواجبات جيداً يُساعد في تبسيط عمليات إدارة المخاطر. وهذا يتوافق مع الهياكل التنظيمية في دراسة المالكي (٢٠٢٢)، حيث قللت الخطط الواضحة في الرئاسة من الارتباك في السيطرة على الحشود. وترتبط اتجاهات البحث حول وضوح الأدوار بدراسة (Aldawsari et al. (2025)، التي حددت التحديات في تنسيق أصحاب المصلحة، لكنها اقترحت قيادات مركزية لتحسين التحديد. الحربي وآخرون. أشار (Alharbi et al. (2022) بالمثل إلى مشكلات إدارية ناجمة عن التوجيهات غير الواضحة، إلا أن التصورات الإيجابية للبحث الحالي تشير إلى أن وضوح الأدوار يخفف من هذه المشكلات، مما يدعم تقليل التكرار التشغيلي.

يُنظر إلى جودة التنسيق اللوجستي بتفاؤل في البحث، مما يعكس الاعتقاد بأن التخطيط الفعال يعزز تخفيف المخاطر. وهذا يعكس التركيز اللوجستي في دراسة بنجر وآخرون (٢٠٢٥)، حيث حسن الذكاء الاصطناعي جودة الخدمة خلال موسم الحج. تتوافق نتائج البحث بشأن اللوجستيات مع دراسة Aljohani et al. (2022)، التي دعت إلى منصات موحدة للخدمات اللوجستية الصحية لتجنب التجزئة. وبالرجوع إلى دراسة (Alharbi et al. (2022)، حيث أدى الفوضى اللوجستية إلى مشاكل مثل فقدان الأمتعة، يوضح البحث كيف يقلل التنسيق عالي الجودة من التداخل ويحسن الاستجابة، مما يوفر مساراً للتحسينات التشغيلية.

يُظهر تقليل التداخل التشغيلي توافقاً في البحث، مما يشير إلى أن التنسيق يُقلل من التكرار في عمليات الحج. وهذا يُشبه مكاسب الكفاءة في دراسة الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، حيث قلل التدريب على إدارة الأزمات من التداخلات الإدارية. وترتبط اتجاهات البحث بشأن تقليل التداخل بدراسة (Alsaleh et al. (2025)، التي سلّطت الضوء على استجابات منسقة لجائحة كوفيد-١٩، مستفيدة من البنية التحتية للحج لتجنب تكرار الجهود. كما أكد (Alafghani et al. (2024) على تبسيط الاستجابات الطبية، مما يدعم وجهة نظر البحث القائلة بأن التنسيق يُعزز الوضوح والكفاءة التشغيلية.

يُنظر إلى زيادة كفاءة الاستجابة بشكل إيجابي في البحث، مما يُشير إلى أن التنسيق يُمكن من التعامل السريع مع المخاطر. ويتمشى هذا مع تقنيات الاستجابة السريعة في دراسة (Alafghani et al. (2024)، حيث شددت استراتيجيات الطوارئ الصحية أثناء الحج على التدخلات في الوقت المناسب. وترتبط نتائج البحث بشأن الكفاءة بدراسة (Alsaleh et al. (2025)، التي أشادت باستجابات المملكة العربية السعودية التكيفية خلال الأوبئة. بالمقارنة مع دراسة الشريف (٢٠٢١)، حيث حسّنت تطبيقات مثل "توكلنا" تنظيم الأزمات، يوضح البحث كيف يُعزز التنسيق قدرات الاستجابة، مُعالِجاً تحديات الحج الديناميكية.

تُعزز الاتجاهات الإيجابية العامة في أبعاد التنسيق صحة البحث لدور التعاون بين الوكالات في إدارة المخاطر، بما يتوافق مع دراسة الأمين (٢٠٢١)، حيث عززت برامج التواصل الوعي والاستعداد. يتوازى تركيز البحث على التأثير الشامل للتنسيق مع مناهج أصحاب المصلحة المتعددين في دراسة Aldawsari

et al. (2025)، مما يُشير إلى أن الجهود المتكاملة تُؤدي إلى نتائج أفضل. يُشير هذا النمط العلانقي إلى أن أسس التنسيق القوية، كما هو موضح في الدراسات السابقة، تدعم بشكل مباشر استراتيجيات التخفيف من المخاطر.

تُظهر الارتباطات في البحث وجود روابط قوية بين أبعاد التنسيق ونتائج إدارة المخاطر، مما يُعكس الاستراتيجيات المترابطة في دراسة بنجر وآخرون (٢٠٢٥)، حيث ارتبطت اللوجستيات المُدارة بالذكاء الاصطناعي بتحسين الكفاءة. ترتبط أنماط العلاقات الإيجابية في البحث بدراسة Aljohani et al. (2022)، التي ربطت المنصات الموحدة بلوجستيات صحية أفضل. وبالإستعانة بدراسة Alharbi et al. (2022)، يظهر البحث كيف أن معالجة فجوات التنسيق تقلل من المخاطر، مما يوفر أدلة على التحسينات النظامية.

يتوافق ارتباط البحث بين قابلية التشغيل البيئي والحد من المخاطر مع دراسة المالكي (٢٠٢٢)، حيث قلّل التخطيط التعاوني من حوادث الحشود. ويشير هذا إلى أن قابلية التشغيل البيئي العالية، كما يُنظر إليها إيجابياً، تُعزز تبسيط العمليات، على غرار الجهود المؤسسية في دراسة الفهمي وزويد (٢٠٢٣). وبالتالي، يستند البحث إلى هذه الدراسات مؤكّداً أن التعاون يؤثر بشكل مباشر على كفاءة التعامل مع المخاطر.

يعكس ارتباط سرعة تبادل المعلومات بكفاءة الاستجابة في البحث التيسير الرقمي في دراسة الشريف (٢٠٢١)، حيث حسّن التواصل عبر التطبيقات في الوقت المناسب من التنظيم. يدعم هذا الارتباط فكرة أن التدفق السريع للبيانات، كما في دراسة بنجر وآخرون (٢٠٢٥)، يقلل من التأخير في الاستجابة للمخاطر. وتوسّع نتائج البحث هذه النتائج من خلال التأكيد على دور التبادل في فعالية التنسيق الشاملة.

يتوافق الارتباط القوي بين وضوح الأدوار وتقليل التداخل في البحث مع دراسة الدوسري وآخرون (٢٠٢٥)، حيث عالجت المسؤوليات المحددة فجوات التأهب. وهذا يشير إلى أن الوضوح، كما في Aldawsari et al. (2025)، يمنع التكرار في إدارة الأزمات. ويُسلّط البحث الضوء على كيفية دعم هذا البُعد للعمليات الفعّالة، بناءً على التركيزات السابقة على الحوكمة المنظمة.

يتوافق ارتباط التنسيق اللوجستي بمكاسب الكفاءة في البحث مع دراسة Aljohani et al. (2022)، حيث حسّنت أدوات الحكومة الإلكترونية اللوجستيات الصحية. وهذا يشير إلى أن اللوجستيات عالية الجودة، كما في دراسة Alharbi et al. (2022)، يُقلل الهدر ويُعزز الاستجابات. تُؤكد أنماط البحث الدور المحوري للخدمات اللوجستية في إدارة المخاطر، مما يُوسّع نطاق التركيز التشغيلي للدراسات السابقة.

تتوافق ارتباطات البحث بين التنسيق وتقليل التداخل مع دراسة Alsaleh et al. (2025)، حيث قلّلت إجراءات كوفيد-١٩ المُنسقة من التكرار. وهذا يُشير إلى أن التنسيق الفعال، كما في دراسة Alafghani et al. (2024)، يُبسّط حالات الطوارئ الصحية. وبالتالي، يُقدّم البحث دليلاً على أن معالجة التداخل من خلال التنسيق تُحسّن سلامة الحج.

وأخيرًا، تُحاكي الروابط بكفاءة الاستجابة في البحث دراسة الأمين (٢٠٢١)، حيث رفع التواصل الوعي بضرورة تسريع الاستجابات. وهذا يتماشى مع دراسة الشريف (٢٠٢١)، حيث حسّنت التطبيقات من التعامل مع الأزمات. تؤكد الارتباطات الشاملة للبحث أن أبعاد التنسيق تُعزز الكفاءة مجتمعةً، مما يُقدّم رؤيةً موحدةً تتسق مع نماذج التعاون السابقة.

## ٥,٢. الاستنتاجات:

بعد مراجعة نتائج الدراسة حول دور التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال موسم الحج، استنادًا إلى بيانات موظفي وزارة الحج والعمرة، يُمكن عرض الاستنتاجات على النحو التالي:

- (١) يُعزز مستوى التعاون بين الجهات الحكومية فعالية إدارة المخاطر بشكل ملحوظ، إذ تُعزز الشراكات القوية بين الجهات الحكومية تقاسم الموارد وتوحيد الاستراتيجيات، مما يُقلل من التكرار التشغيلي خلال عمليات الحج.
- (٢) يُحسّن التبادل السريع للمعلومات بين الجهات كفاءة الاستجابة، مما يُمكن من اتخاذ القرارات في الوقت المناسب والتخفيف الاستباقي للمخاطر، وهو أمر بالغ الأهمية للتعامل مع التحديات الديناميكية في التجمعات الكبيرة مثل الحج.
- (٣) يُقلل وضوح الأدوار والمسؤوليات من الارتباك والتداخل، مما يُسهل في تبسيط العمليات وتحسين التنسيق، مما يُسهل في نهاية المطاف في إدارة الحج بشكل أكثر أمانًا وتنظيمًا.
- (٤) يُحسّن التنسيق اللوجستي عالي الجودة تخصيص الموارد والنقل، مما يُؤثر بشكل مباشر على تقليل التداخل التشغيلي ويُعزز المرونة العامة لأطر إدارة المخاطر خلال موسم الحج.
- (٥) يُشير الارتباط الإيجابي بين أبعاد التنسيق وتقليل التداخل التشغيلي إلى أن الممارسات الفعالة بين الجهات تُزيل أوجه القصور، مما يؤدي إلى عمليات حج أكثر تركيزًا وفعالية من حيث التكلفة.
- (٦) إن زيادة كفاءة الاستجابة من خلال التنسيق تُمكن من التعامل مع حالات الطوارئ بشكل أسرع، كما يتضح من الروابط القوية بين سرعة المعلومات ووضوح الأدوار، مما يُحسّن سلامة الحجاج خلال موسم الحج.
- (٧) يُعدّ التنسيق الوثيق بين الجهات الحكومية، بما في ذلك وزارة الحج والعمرة، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA)، والجهات الصحية، أمرًا بالغ الأهمية لإدارة المخاطر الشاملة، بما يتماشى مع أهداف رؤية السعودية ٢٠٣٠ لتعزيز السياحة الدينية.
- (٨) تؤكد النتائج التجريبية على الحاجة إلى برامج تدريبية مستمرة لتعزيز أبعاد التنسيق، وضمان تحسينات مستدامة في نتائج إدارة المخاطر لمواسم الحج المستقبلية.

(٩) تلعب الأدوات الرقمية، مثل تطبيقي "اعتمدنا" و"توكلنا"، دورًا محوريًا في تسهيل التنسيق وإدارة المخاطر، مما يُوصي بمزيد من التكامل بينهما لتعزيز تبادل المعلومات والكفاءة اللوجستية خلال موسم الحج.

### ٥,٣. التوصيات:

بعد مناقشة وتحليل النتائج التجريبية، التي أظهرت وجود علاقات إيجابية قوية بين أبعاد التنسيق ونتائج إدارة المخاطر خلال موسم الحج، يُمكن تقديم توصيات تتناول التطبيقات العملية للجهات الحكومية والتطورات النظرية للبحوث الأكاديمية المستقبلية:

(١) تعزيز برامج التدريب المشتركة بين الجهات لتحسين مستويات التعاون، مع التركيز على ورش عمل مشتركة لموظفي وزارة الحج والعمرة وشركائها مثل الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (SDAIA)، للحد عمليًا من التداخل التشغيلي وتعزيز كفاءة الاستجابة في سيناريوهات الحج اللحظية.

(٢) تطبيق منصات رقمية موحدة لتسريع تبادل المعلومات، مثل توسيع نطاق تكامل نظامي "توكلنا" و"اعتمدنا"، مما يوفر أداة عملية للجهات لتقليل التأخير وتعزيز تخفيف المخاطر أثناء إدارة شؤون الحجاج.

(٣) وضع إرشادات واضحة للسياسات بشأن الأدوار والمسؤوليات من خلال مذكرات تفاهم بين الجهات، مما يوفر إطارًا عمليًا لتجنب الالتباس وتبسيط التنسيق، مما يدعم في نهاية المطاف عمليات حج أكثر أمانًا.

(٤) الاستثمار في أدوات محاكاة لوجستية متقدمة، مثل النماذج القائمة على الذكاء الاصطناعي، للارتقاء بجودة التنسيق، مما يُمكن من تحقيق تحسينات عملية في تخصيص الموارد وتقليل التكرار في سلاسل توريد الحج.

(٥) إجراء دراسات طولية حول التأثير طويل المدى للتنسيق على إدارة المخاطر، وتوسيع الإطار نظريًا من خلال تتبع التغييرات على مدار مواسم الحج المتعددة لإبلاغ البحوث المستقبلية حول الحوكمة التكيفية.

(٦) استكشاف التحليلات المقارنة مع التجمعات الجماهيرية الأخرى، مثل الألعاب الأولمبية، لإثراء فهم النماذج المشتركة بين الوكالات نظريًا، وتوفير رؤى أكاديمية لتطبيقات إدارة المخاطر العالمية.

(٧) دمج الأساليب النوعية، مثل المقابلات المتعمقة، في الدراسات المستقبلية لتعميق الرؤى نظريًا حول تصورات الموظفين لعوائق التنسيق، واستكمال النتائج الكمية لنماذج نظرية أكثر متانة.

- (٨) دراسة دور التقنيات الناشئة، مثل تقنية سلسلة الكتل (البلوك تشين) للتعقب اللوجستي، في البحوث المستقبلية لتطوير نظريات التنسيق نظريًا، مع آثار عملية على تبادل البيانات الآمن أثناء الحج.
- (٩) التوصية بإصلاحات سياسية قائمة على الأدلة التجريبية، مثل إنشاء هيئة تنسيق مركزية، لتوجيه مبادرات رؤية السعودية ٢٠٣٠ عمليًا، مع المساهمة نظريًا في أدبيات الإدارة العامة حول حوكمة المخاطر.
- (١٠) تشجيع البحوث متعددة التخصصات التي تشمل خبراء الصحة العامة والذكاء الاصطناعي لتحسين أطر إدارة المخاطر نظريًا، مع نتائج عملية مثل الأدوات المخصصة للاستجابات الطارئة الخاصة بالحج.

## المراجع

## المراجع:

### المراجع العربية:

إدريس، م. ع. (٢٠١٧). حلول ومقترحات لتهيئة مواقع الزحام في المشاعر المقدسة "مشعر عرفات". مجلة جامعة الملك عبد العزيز: علوم تصميم البيئة، ١١ (١)، ١٣٧-١٧٣.

<https://doi.org/10.4197/Env.11-1.4>

الأمين، م. ا. ع. (٢٠٢١). توظيف برامج العلاقات العامة في الوطن العربي لرفع الوعي لدى الحجاج المعتمرين. مجلة كلية الفنون والإعلام - جامعة مصراته، ٦ (١١)، ١٤٣-١٧٥.

<https://doi.org/10.36602/famj.2021.11.4>

بنجر، غ. ع.، الصالح، د. ي.، ويوسف، ر. ب. ا. م. (٢٠٢٥). أثر استخدام الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات اللوجستية خلال موسم الحج. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، ٦ (٦٨)، ٢٧-٤.

<https://doi.org/10.52133/ijrsp.v6.68.1>

بوشة، أ. ع.، والعتيبي، س. ع. ح. (٢٠٢١). إدارة تجربة العمرة في ظل جائحة كورونا "كوفيد ١٩" دراسة تقييمية لواقع الخدمات المقدمة). مجلة الفكر المحاسبي، ٢٥ (٣)، ٤٤-٧٢.

<https://doi.org/10.21608/atasu.2021.210311>

بيانات السعودية. (٢٠٢٢). عدد العاملين في خدمات الحجاج حسب القطاع (القوى العاملة في قطاعات خدمات الحجاج) [سنوي]. بيانات السعودية.

<https://datasaudi.sa/ar/sector/hajj#labor-force-pilgrims>

حبيب الله، ت. م.، الهندي، أ. ح.، شمبر، م. خ. ي.، أبو السعود، و. ا.، قدر، ك. م.، بشرف، ن. م.، والمورعي، ر. أ. (٢٠٢٢). السجل العلمي - الأوراق العلمية: الجزء العربي. المحور الأول: حوكمة التحول الرقمي في منظومة الحج والعمرة والزيارة، المحور الثاني: توظيف التحول الرقمي لتحسين تجربة ضيوف الرحمن، المحور الثالث: تطوير عمليات اتخاذ القرار وتقديم الخدمات، ٢١، ٢٨٨-١.

[https://hajj.uqu.edu.sa/multaqa/drive/scientific\\_portal\\_arabic.pdf](https://hajj.uqu.edu.sa/multaqa/drive/scientific_portal_arabic.pdf)

الشريف، ح. م. ش. ا. (٢٠٢١). دراسة درجة استخدام تطبيقات الأجهزة الذكية المحمولة ومساهمتها في تسهيل تنظيم العمرة والزيارة في ظل جائحة كورونا. مجلة كلية التربية (أسيوط)، ٣٧ (٧)، ٣٥٥-٣٨١.

[https://journals.ekb.eg/article\\_187069.html](https://journals.ekb.eg/article_187069.html)

الشريف، ر. ص. (٢٠١٧). اتجاهات الجمهور نحو الأداء الوظيفي لإدارة العلاقات العامة وقت الازمات (دراسة تطبيقية على وزارة الحج) [رسالة ماجستير، جامعة أم القرى].

[/https://drive.uqu.edu.sa/\\_/media/files/sudents\\_researches/female/1438](https://drive.uqu.edu.sa/_/media/files/sudents_researches/female/1438)

[تجاهات الجمهور نحو الأداء الوظيفي لإدارة العلاقات العامة وقت الأزمات.pdf](#)

الفهمي، ر. ص.، وزويد، ف. م. (٢٠٢٣). دور إدارة الأزمات في تحقيق أمن وسلامة الحجاج والمعتمرين في المملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٦ (٤)، ١٨-١.

<https://doi.org/10.21608/aja.2023.210508.1447>

المالكي، س. س. س. (٢٠٢٢). دور رئاسة شؤون الحرمين في إدارة الأزمات وتنظيم الحشود بالمسجد الحرام. *المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات*، ٣ (٣٤)، ٢٠٥-٢٤٦.

<https://doi.org/10.52133/ijrsp.v3.34.7>

موسى، ي. م. ا. (٢٠٢٥). تعزيز السلامة السلوكية للحشود: دراسة تحليلية، نفسية اجتماعية، لإدارة حشود الحج والعمرة (المسببات والأبعاد). *مجلة الدراسات النفسية المعاصرة جامعة بني سويف*، ٧ (١)،

<https://doi.org/10.21608/bshjo.2025.363362.1084> .٤٠٩-٣٧١

الهيئة العامة للإحصاء. (٢٠٢٥). *إحصاءات الحج - نشرة إحصاءات الحج لعام ٢٠٢٥*. الهيئة العامة للإحصاء.

<https://www.stats.gov.sa/documents/20117/2435281/Hajj+Statistics+20>

[25+AR+%282%29+%281%29.xlsx](#)

## المراجع الأجنبية:

Abalkhail, A. A. A., & Al Amri, S. M. A. (2022). Saudi Arabia's Management of the Hajj Season Through Artificial Intelligence and Sustainability. *Sustainability*, 14(21), 14142. <https://doi.org/10.3390/su142114142>

Aghajani, H., Amin, F., & Abasgholipour, M. (2014). Empirical Study on Interorganizational Coordination (Evidence Case: Organizations of Job and Employment in Iran). *Iranian Journal of Management Studies*, 7(2). <https://doi.org/10.22059/ijms.2014.50286>

Alafghani, J. K., Alharbi, K. E., Alotaibi, F. A., Alzubaidi, S. M., Alhuzali, M. A., Felemban, R. A., Althobaiti, A. A., & Nagoor, B. S. (2024). Effectiveness of Crowd Forecasting and Crisis Management Techniques in Health Emergencies During Hajj. *Arab Journal for Scientific Publishing*, 7(74), 113–121. <https://www.ajsp.net/volume.php?vol=56#>

Aldawsari, M., Hassan, D., Arbouche, O., Almijrab, A., Ahmed, M., & Shibani, A. (2025). The Challenges and Opportunities in Organisational Arrangements for Disaster Preparedness during Hajj. *Journal of Engineering and Management Studies*, 1(1), 46–54. <https://www.researchgate.net/publication/389888911>

Alharbi, A., Alsaikhan, R., Alghofaili, R., Alkhalifa, R., Alkathiri, F., Aldowish, N., Alkhalifa, N., Alkathiri, N., Reeves, A., & Alturise, F. (2022). Identifying Key Challenges and Issues in Crowd Management During Hajj Event in Saudi Arabia. *The Journal of*

- Aljohani, A., Nejaim, S., Khayyat, M., & Aboulola, O. (2022). E-government and Logistical Health Services During Hajj Season. *Bulletin of the National Research Centre*, 46(1), 112. <https://doi.org/10.1186/s42269-022-00801-4>
- Alsaleh, G., Balkhi, B., Alahmari, A., & Khan, A. (2025). The Hajj legacy and Saudi Arabia's exemplary response to COVID-19. *Frontiers in Public Health*, 13, 1520179. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1520179>
- Alsulaiman, S. A., & Rentner, T. L. (2024). When All Goes as Planned: A Case Study of Hajj and the Best Crisis Communication Strategies for Practitioners Planning Mega-events. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1570. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-04108-9>
- Bukhari, S. A. R. (2021). *Sample Size Determination Using Krejcie and Morgan Table*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11445.19687>
- ÇeliK, T. S. (2020). An Overview of Four Fundamental Theories of Organizations. *Afyon Kocatepe University Journal of Social Sciences*, 22(3), 730–746. <https://doi.org/10.32709/akusosbil.548390>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Liu, X. (2020). Understanding the Classical Researches in Contingency Theory: A Review. *2020 3rd International Conference on Economic Management and Green Development (ICEMGD 2020)*, 3, 559–564. <https://clausiuspress.com/conferences/LNEMSS/ICEMGD%202020/465.pdf>
- Markus, M. L., & Bui, Q. “Neo.” (2012). Going Concerns: The Governance of Interorganizational Coordination Hubs. *Journal of Management Information Systems*, 28(4), 163–198. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222280407>
- Mele, C., Pels, J., & Polese, F. (2010). A Brief Review of Systems Theories and Their Managerial Applications. *Service Science*, 2(1–2), 126–135. <https://doi.org/10.1287/serv.2.1.2.126>
- Owaidah, A., Olaru, D., Bennamoun, M., Sohel, F., & Khan, N. (2023). Transport of Pilgrims During Hajj: Evidence From a Discrete Event Simulation Study. *PLOS ONE*, 18(6), e0286460. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286460>
- Sachenko, L. (2020). Organizational Risk-Management Perspectives from the General Systems Theory Point of View. *Issues of Risk Analysis*, 17(4), 54–63. <https://www.researchgate.net/publication/343978972>
- Salamh, I. F. A. (2018). Managing contingency planning during the Hajj. *Multi-Knowledge Electronic Comprehensive Journal For Education And Science Publications (MECSJ)*, 13, 1–11. [https://www.mecsjs.com/uplode/images/photo/Managing\\_contingency\\_planning\\_during\\_the\\_Hajj.pdf](https://www.mecsjs.com/uplode/images/photo/Managing_contingency_planning_during_the_Hajj.pdf)

Showail, A. J. (2022). Solving Hajj and Umrah Challenges Using Information and Communication Technology: A Survey. *IEEE Access*, 10, 75404–75427. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3190853>

الملاحق

## الملاحق:

### ١. نموذج الاستبيان:

الجزء الأول: الخصائص الديموغرافية لعينة البحث المشاركة في الاستبيان  
رجاءً اختر الإجابة التي تناسبك من الإجابات التالية:

١- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

٢- العمر:

☐ أقل من ٢٠ سنة ☐ من ٢١ إلى ٣٠ سنة ☐ من ٣١ إلى ٤٠ سنة  
☐ من ٤١ إلى ٥٠ سنة ☐ من ٥١ إلى ٦٠ سنة

٣- التحصيل العلمي:

☐ ثانوية عامة ☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس  
☐ دبلوم عالي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

٤- سنوات الخبرة:

☐ أقل من سنة ☐ من سنة إلى ٥ سنوات  
☐ من ٥ سنوات إلى ١٠ سنوات ☐ من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة  
☐ أكثر من ١٥ سنة

## الجزء الثاني: عبارات الاستبيان

| المرجع                | الإجابة    |       |       |            | العبارة                                                                                     | البعد                                  | المتغير                                      |
|-----------------------|------------|-------|-------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|
|                       | أعارض بشدة | أعارض | حيادي | أوافق بشدة |                                                                                             |                                        |                                              |
| (الأمين، ٢٠٢١)        |            |       |       |            | تتعاون الجهات الحكومية المشاركة في تنظيم الحج بشكل فعال ومنسق لضمان تحقيق الأهداف المشتركة. | البعد الأول: مستوى التعاون البيئي      | المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية |
| (موسى، ٢٠٢٥)          |            |       |       |            | يتم تبادل الموارد والخبرات بين الجهات الحكومية لدعم العمليات التشغيلية خلال موسم الحج.      |                                        |                                              |
| (الأمين، ٢٠٢١)        |            |       |       |            | تسعى الجهات الحكومية إلى تحقيق أهداف مشتركة من خلال التعاون المستمر والمنظم أثناء الحج.     |                                        |                                              |
| (موسى، ٢٠٢٥)          |            |       |       |            | يسهم التعاون البيئي بين الجهات في حل المشكلات الإدارية والتنظيمية بفعالية أثناء الحج.       |                                        |                                              |
| (موسى، ٢٠٢٥)          |            |       |       |            | يعزز التعاون البيئي بين الجهات الحكومية جودة الخدمات المقدمة للحجاج ويحسن تجربتهم.          |                                        |                                              |
| (الأمين، ٢٠٢١)        |            |       |       |            | يتم تبادل المعلومات بين الجهات الحكومية بسرعة وكفاءة لدعم اتخاذ القرارات خلال الحج.         | البعد الثاني: سرعة تبادل المعلومات     |                                              |
| (موسى، ٢٠٢٥)          |            |       |       |            | تصل التقارير والمعلومات الطارئة إلى الجهات المعنية في وقت قصير أثناء موسم الحج.             |                                        |                                              |
| (موسى، ٢٠٢٥)          |            |       |       |            | تساعد الأنظمة الرقمية المستخدمة في تسريع نقل المعلومات بين الجهات الحكومية بشكل واضح.       |                                        |                                              |
| (الأمين، ٢٠٢١)        |            |       |       |            | يساهم التبادل السريع للمعلومات في تقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات التنظيمية أثناء الحج.    |                                        |                                              |
| (الأمين، ٢٠٢١)        |            |       |       |            | يدعم التبادل السريع والمنظم للمعلومات اتخاذ قرارات فورية وفعالة خلال إدارة الحج.            |                                        |                                              |
| (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥)   |            |       |       |            | تكون الأدوار والمسؤوليات بين الجهات الحكومية واضحة ومحددة جيداً أثناء تنظيم الحج.           | البعد الثالث: وضوح الأدوار والمسؤوليات |                                              |
| (المالكي، ٢٠٢٢)       |            |       |       |            | تعرف كل جهة حكومية مسؤولياتها ومهامها بدقة لضمان تنفيذ العمليات بسلاسة خلال الحج.           |                                        |                                              |
| (المالكي، ٢٠٢٢)       |            |       |       |            | يقلل وضوح الأدوار والمسؤوليات من الالتباس والتداخل في تنفيذ العمليات التنظيمية.             |                                        |                                              |
| (المالكي، ٢٠٢٢)       |            |       |       |            | يساهم تحديد المسؤوليات بشكل واضح في تحقيق تنسيق سلس بين الجهات الحكومية أثناء الحج.         |                                        |                                              |
| (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥)   |            |       |       |            | توفر التعليمات الرسمية الواضحة إطاراً محدداً للأدوار يسهل التنسيق بين الجهات.               |                                        |                                              |
| (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥)   |            |       |       |            | يتم تنفيذ التنسيق اللوجستي بين الجهات الحكومية بكفاءة عالية لدعم عمليات الحج.               | البعد الرابع: جودة التنسيق اللوجستي    |                                              |
| (بوشة والعتيبي، ٢٠٢١) |            |       |       |            | يتم تنظيم النقل والإمدادات بشكل دقيق وفعال لضمان سلامة العمليات أثناء الحج.                 |                                        |                                              |
| (الشريف، ٢٠١٧)        |            |       |       |            | تساهم الخطط اللوجستية المنظمة في تقليل المشكلات المتعلقة بإدارة الحشود.                     |                                        |                                              |
| (الشريف، ٢٠١٧)        |            |       |       |            | يعزز التنسيق اللوجستي الجيد توزيع الموارد بفعالية بين الجهات الحكومية.                      |                                        |                                              |
| (بوشة والعتيبي، ٢٠٢١) |            |       |       |            | تتسم العمليات اللوجستية بالمرونة والتنظيم لمواجهة التحديات أثناء موسم الحج.                 |                                        |                                              |

| المتغير التابع: إدارة المخاطر                                      | تقليل التداخل في العمليات |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
|                                                                    | البعد الأول:              | يساهم التنسيق بين الجهات الحكومية في تقليل التداخل في العمليات التنظيمية خلال الحج. |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           | يضمن التنسيق الفعال خلو العمليات من الازدواجية والتكرار أثناء تنظيم الحج.           |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           | يساعد التعاون البيني في تجنب التكرار في المهام بين الجهات الحكومية خلال الحج.       |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           | يقلل وضوح الأدوار من التداخل في تنفيذ العمليات بين الجهات أثناء الحج.               |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           | يحسن التنسيق اللوجستي من تجنب هدر الموارد والتداخل في العمليات خلال الحج.           |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    | البعد الثاني:             | يزيد التنسيق بين الجهات الحكومية من كفاءة الاستجابة للمخاطر أثناء الحج.             |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           | تكون الاستجابة للطوارئ سريعة وفعالة بفضل تبادل المعلومات بين الجهات.                |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           | يعزز التعاون البيني من سرعة ودقة الاستجابة للحوادث أثناء موسم الحج.                 |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           | يساهم وضوح الأدوار والمسؤوليات في تحسين كفاءة الاستجابة للمخاطر.                    |  |  |  |  |  |  |  |
| تحسن جودة التنسيق اللوجستي من كفاءة التعامل مع الطوارئ أثناء الحج. |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                    |                           |                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |

## ٢. الموافقة المستنيرة للمشاركة في الاستبيان:

### مقدمة عن البحث:

يجري الباحث هذا الاستبيان كجزء من بحث علمي للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال من كلية الإدارة بجامعة ميدأوشن لعام ٢٠٢٥.

يهدف البحث، المعنون "دور التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال الحج: دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الحج والعمرة، السعودية"، إلى دراسة كيفية تأثير التنسيق بين الجهات الحكومية من خلال مستوى التعاون البيئي، سرعة تبادل المعلومات، وضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي على إدارة المخاطر بأبعادها، مثل تقليل التداخل في العمليات وزيادة كفاءة الاستجابة. تساهم مشاركتك في تعزيز فهمنا لتحسين الخدمات المقدمة للحجاج وضمان سلامتهم.

### شروط المشاركة في الاستبيان:

مشاركتك في هذا الاستبيان طوعية بالكامل، ويمكنك الانسحاب في أي وقت دون أي عواقب أو تأثيرات سلبية على وضعك الوظيفي أو أي جانب آخر.

ستستغرق الإجابة على أسئلة الاستبيان، المصممة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حوالي ٣٠ دقيقة.

جميع إجاباتك ومعلوماتك ستظل سرية تماماً، ولن يطلع عليها سوى الباحث، المشرف الأكاديمي، والقائمين على مراجعة البحث في جامعة ميدأوشن. لن يتم الكشف عن هويتك في أي تقارير أو منشورات.

بإجابتك على الأسئلة، ستساهم في إثراء هذا البحث العلمي، مما يساعد في تطوير استراتيجيات أفضل لإدارة المخاطر وتحسين تجربة الحجاج.

### الموافقة على المشاركة:

من خلال قراءة هذه التعليمات، فإنك توافق على المشاركة في الاستبيان ضمن الشروط الموضحة أعلاه.

## **Abstract:**

The research investigates the role of coordination between government agencies in enhancing risk management during Hajj, a significant global mass gathering. It aims to explore how dimensions such as inter-agency cooperation, speed of information exchange, clarity of roles and responsibilities, and quality of logistical coordination contribute to reducing operational overlap and increasing response efficiency. By focusing on the Ministry of Hajj and Umrah in Saudi Arabia, the study seeks to provide actionable insights for improving safety and operational effectiveness, aligning with Saudi Vision 2030 goals to enhance religious tourism.

The research adopts a descriptive analytical correlational approach to examine the relationships between coordination dimensions and risk management outcomes. Data were collected using a questionnaire distributed via Google Forms, comprising 30 statements based on a five-point Likert scale, targeting employees involved in Hajj operations. The responses were exported to Excel for initial organization and then analyzed using SPSS software. Descriptive statistics, including means, standard deviations, and variances, were calculated to assess opinion trends, while Cronbach's alpha ensured reliability, and Pearson correlation coefficients validated the relationships between variables.

The sample consisted of 426 participants whose completed questionnaires were retrieved, ensuring a robust representation of employees from the Ministry of Hajj and Umrah. Participants included administrative, technical, and field staff, reflecting diverse roles involved in Hajj management. This sample provided varied perspectives on coordination and risk management practices, enabling comprehensive insights into operational dynamics without requiring specific population size details.

The research confirms that strong inter-agency cooperation, rapid information exchange, clear roles, and high-quality logistical coordination significantly enhance risk management by reducing operational overlap and improving response efficiency. Recommendations include implementing joint training programs, standardizing digital platforms like Tawakkalna, developing clear policy guidelines, and investing in AI-driven logistical tools. Future research should explore longitudinal studies, comparative analyses with other mass gatherings, and qualitative methods to deepen theoretical frameworks while supporting practical improvements in Hajj operations.

## **Keywords:**

Coordination between government agencies, the level of interoperability, the speed of information exchange, clarity of roles and responsibilities, the quality of logistical coordination, risk management, reducing operational overlap, and increasing response efficiency.

**The Role of Coordination Between Government Agencies in  
Risk Management During the Hajj Season:  
An Applied Study on Employees of the Ministry of Hajj and Umrah,  
Saudi Arabia.**

Student Name:

Academic Number:

Main supervisor:

Second supervisor:

Academic Year

2025

99