

أثر إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة في المنشآت الرياضية:

دراسة تطبيقية على استاد مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.

The Impact of Crowd Management on Reducing Potential Risks in Sports Facilities:

An Applied Study on King Abdullah Sports City Stadium in Jeddah.

إعداد الطالبة/

رهف سعيد الغامدي

232001240

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(وقل رب زدني علماً) طه: 114

كل الامتتان لمن كان له الفضل في مسيرتي، وساعدني ولو باليسير.
إلى أمي وأبي، أهدي لكم هذا الجهد وأسأل الله أن ينفع به ويجزيكم
خيرًا على هذا العطاء.

الحمد لله حمداً والشكر له شكراً والصلاة والسلام الأتمان الأكملان على معلم البشرية وخير الأنام محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً مزيداً إلى يوم الدين.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى خير معين لنا، الدكتور / الفيصل عبد الحميد والدكتور / فايز جراد، حيث كان لتوجيهاتهما الأثر المثمر والبالغ في إنجاح هذه الدراسة.

فلهما جزيل الشكر والامتنان لإشرافهما ومتابعتهما القيمة والمثمرة ونسأل العلي القدير أن يجعل هذه الرسالة في موازين حسناته أنه سميع مجيب الدعاء.

الفهارس:

فهرس المحتويات

فهرس الاشكال

فهرس الجداول

فهرس المحتويات

ب.....	البسمة
ج.....	الإهداء
د.....	الشكر والتقدير
و.....	فهرس المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	فهرس الأشكال
ي.....	-المستخلص
ك.....	Abstract-
1.....	الفصل الأول
2.....	-المقدمة
3.....	-مشكلة الدراسة
3.....	-أهمية الدراسة
3.....	الأهمية العلمية:
3.....	الأهمية التطبيقية:
3.....	-أهداف الدراسة
4.....	-تساؤلات الدراسة
5.....	-فروض الدراسة
5.....	-الكلمات المفتاحية :
6.....	الفصل الثاني
7.....	-مقدمة
7.....	-الدراسات السابقة
12.....	-الإطار النظري
12.....	أولاً مفهوم إدارة الحشود Crowd Management:
12.....	تقسيم الحشود
12.....	أهداف إدارة الحشود
13.....	خطوات إدارة الحشود
14.....	ثانياً مفهوم المخاطر Risk
14.....	أنواع المخاطر:
15.....	مراحل إدارة المخاطر :
15.....	ثالثاً مفهوم المنشآت الرياضية Sports Facilities
15.....	أنواع المنشآت الرياضية
17.....	مرافق المنشأة الرياضية

31	 الفصل الثالث
32	 مقدمة
32	-المنهجية وطرق البحث
32	-مجتمع البحث
33	-حدود البحث
33	-أداة البحث
34	 الفصل الرابع
35	 مقدمة
35	-تحليل البيانات
38	-النتائج
48	-التوصيات
49	 - الخاتمة
50	 المراجع
50	-المراجع العربية
51	-المراجع الأجنبية
52	 الملاحق
53	-الاستبانة

قائمة الجداول

- جدول رقم (1-2): مرافق مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة 17
- جدول رقم (2-2): معلومات عن الاستاد الرئيسي 18
- جدول رقم (3-2): ألوان البوابات الإلكترونية 20
- جدول رقم (4-2): إدارة وتوزيع المنظمين بالنسبة للحضور الجماهيري المتوقع 22
- جدول رقم (5-2): الإجراءات المتبعة لإقامة حدث 23
- جدول رقم (6-2): ممنوعات مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة 26
- جدول رقم (7-2): رموز إدارة الحشود وتحديد مستوى الخطر 29
- جدول رقم (1-4): توزيع أفراد العينة حسب النوع 35
- جدول رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب القسم 36
- جدول رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المجال الرياضي 37
- جدول رقم (4-4): نتائج معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة 38
- جدول رقم (5-4): المتوسط والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة 40
- جدول رقم (6-4): المتوسط والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول ماهي العوامل التي تؤثر في سلامة وأمان الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية 42
- جدول رقم (7-4): المتوسط والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة 44
- جدول رقم (8-4): نتائج معامل ارتباط بيرسون لاختبار فرضية الدراسة إدارة الحشود بشكل جيد تؤثر بشكل إيجابي على نجاح الحدث الرياضي وتساهم في تقليل المخاطر المحتملة بشكل كبير 46

فهرس الأشكال

- الشكل رقم (1-2) معلومات الاستاد الرئيسي حسب الملف التعريفي بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة 18
- الشكل رقم (2-2) ألوان المدرجات داخل الملعب لضمان الوصول السريع من أقرب بوابة الكترونية..... 21
- الشكل رقم (2-3): معلومات مدرجات الاستاد الرئيسي حسب الملف التعريفي بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة 28
- الشكل رقم (1-4) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب النوع 35
- الشكل رقم (2-4) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب القسم 36
- الشكل رقم (3-4) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المجال الرياضي 37

-المستخلص

تهدف الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة في المنشآت الرياضية على استاد مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والتجريبي المسحي في الدراسة الحالية، حيث أنه ساهم في التوصل إلى الأهداف المرجوة والخروج بتوصيات ومقترحات قد تسهم في إيجاد الحلول بمشكلة الدراسة، وتم الوقوف على التقارب بين آراء عينة الدراسة تبعاً لمتغير المخاطر المحتملة لمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة، فقد تم أخذ عينة عشوائية غير احتمالية من مجتمع الدراسة الكلي، حيث تم توزيع الاستبيان بشكل إلكتروني على عدد (100) موظف بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة، وتم التوصل إلى استجابة (48) موظف لتصبح عينة هذه الدراسة، وطبق عليهم استبيان من إعداد الباحثة، وتوصلت الدراسة إلى أن معظم المشاركين في هذا البحث عبارة عن ذكور بنسبة (72.9%) ونصف عينة الدراسة تتمثل في قسم الإدارة بمدينة الملك عبد الله الرياضية بنسبة (50%) وأكثر من خمسة سنوات خبرة في المجال الرياضي بنسبة (50%)، كما وضحت النتائج بأن غالبية المخاطر التي تواجه المنشأة الرياضية هي (تكس الجماهير، عدم كفاءة الشركة المنظمة)، و كما أن المنشأة الرياضية توفر قوانين ولوائح لسلامة الجماهير توضح الممنوعات وما إلى ذلك بنسبة (89.6%) و أنها توفر خطط للتعامل مع حالات الطوارئ المحتملة بنسبة (91.7%) و أنه يتم تدريب العاملين على إجراءات الطوارئ بنسبة (70.8%) و كما أن لدى فريق إدارة الحشود تدابير استباقية تتغير حسب الحدث وتبعاً للمستجدات الصحية والأمنية بنسبة (75%)، كما أنه يوجد قواعد ثابتة لدى المنشأة الرياضية لإدارة الحشود بنسبة (81.3%) وأن لدى المنشأة الرياضي رموز يتم الاتفاق عليها من قبل فريق إدارة الحشود لحالات الطوارئ بنسبة (54.2%) وأنه يتم التخطيط المسبق والتنسيق مع الجهات المعنية (الحكومية – الأمنية – المدنية) بنسبة (85.4%) وتتم إصدار بطاقات تعريفية خاصة لكل حدث كلاً حسب اختصاصه ومنطقته في المنشأة الرياضية بنسبة (79.2%) ويتم تدوين الملاحظات والمخاطر خلال الحدث لتفاديها في الحدث الرياضي القادم بنسبة (81.3%) وأنه يوجد تقييم لتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين استراتيجيات إدارة مخاطر الحشود بنسبة (75%).

كما أنه تم إجراء مقابلة مع ممثل فريق إدارة الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية الاستاذ/ معتصم أبو الجدايل وذلك لمناقشة المخاطر المحتملة التي تواجه المنشأة الرياضية وتتمثل في تكس الجماهير وعدم كفاءة الشركة المنظمة وتم توضيح الاستراتيجيات المتبعة من قبل مدينة الملك عبد الله الرياضية في إدارة الحشود لتفادي هذه المخاطر للتوصل إلى النتائج عن أهمية إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة في مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.

-Abstract

The study aims to identify the impact of crowd management in reducing potential risks in sports facilities at King Abdullah Sports City (KASC) Stadium in Jeddah. The current study used the descriptive, analytical, and experimental survey method, as it contributed to achieving the desired goals and coming up with recommendations and suggestions that may help find solutions to the study problem. The study examined the opinions of the sample based on the variable of potential risks for KASC in Jeddah. A non-probability random sample was taken from the entire study population, where an electronic questionnaire was distributed to 100 employees at KASC in Jeddah. A total of 48 employees responded, forming the sample for this study. The questionnaire was prepared by the researcher. The study found that most participants were males (72.9%), with a majority in the management department at KASC (50%) and having years of experience in the sports field (50%).

The results indicated that the main risks facing the sports facility are crowd congestion and the inefficiency of the organizing company. The sports facility provides rules and regulations for the safety of spectators, specifying prohibitions (89.6%), emergency response plans (91.7%), and training employees on emergency procedures (70.8%). The crowd management team has proactive measures that change according to the event and health and security developments (75%). The sports facility has fixed rules for crowd management (81.3%) and agreed-upon codes for emergencies by the crowd management team (54.2%). There is pre-planning and coordination with relevant authorities (governmental, security, civil) at a rate of 85.4%, issuing special ID cards for each event according to specialization and area in the sports facility (79.2%), noting risks during the event to avoid them in the next event (81.3%), and evaluating to identify strengths and weaknesses to improve crowd risk management strategies (75%).

An interview was conducted with the representative of the crowd management team at KASC, Mr. Moatasim Abu Al-Jadiel, to discuss the potential risks facing the sports facility, namely crowd congestion and the inefficiency of the organizing company and the strategies followed in managing crowds to mitigate these risks were explained to highlight the importance of crowd management in reducing potential risks at KASC in Jeddah.

الفصل الأول

-المقدمة

مع زيادة إقبال المجتمع على حضور الأحداث الرياضية أصبحت إدارة الحشود ضرورة ملحة في العصر الحديث، وذلك لكثرة الأحداث والفعاليات المحلية والعالمية وخاصة في المجال الرياضي والتركيز العالمي لها. وفي هذه الأحداث والفعاليات يجب تطبيق مفهوم إدارة الحشود لتسهيل عملية دخول وخروج الحشود بشكل آمن وسلس بدون حدوث أي مشاكل في سير العملية. فإدارة مخاطر الحشود توفر قوة فعالة لقدرة المنشأة الرياضية على تحسين تخطيط، تنظيم وتنفيذ الأحداث الرياضية في المنشأة.

وعُرفت إدارة الحشود بأنها «عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف التخطيط، التنظيم، الإشراف، التوجيه، الرقابة والتقييم» (الرحيلي، 2018). وإدارة الحشود تحتاج إلى التعاون والتنسيق بين العاملين بالمنشأة والجهات المنظمة، والعملية الإدارية للحشود تتطلب المعرفة التامة بإدارة المخاطر وتعرف إدارة المخاطر على أنها «عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتبعة لتحديد الخطط المناسبة ومعالجة المخاطر التي تواجه المنشأة من خلال التعرف على المخاطر المحتملة وتصنيف المخاطر وتحليلها للتقليل من أثارها ومحاولة الاستفادة من الفرص المتاحة» (وزارة المالية، 2022)، وهذه العملية الضخمة تتبعها عمليات أخرى تحتاج إلى أيام وشهور لإتمامها، وعلى الرغم من توفير كافة الخطط والاستراتيجيات وتوقع المخاطر إلا أن المنشأة لازالت تعاني من تكسب الجماهير وعدم إلمام الجهة المنظمة بطرق التعامل مع مخاطر إدارة الحشود.

وحسب ما تم الإدلاء به في المقابلة مع مسؤول فريق إدارة الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة بمعلومات عامة عن المنشأة الرياضية التي تتضمن مجموعة من المرافق الرياضية ك(الاستاد الرئيسي، ملاعب رديفة، صالة مغطاة)، كما أنه سيتم إجراء هذه الدراسة على نطاق الاستاد الرئيسي للمدينة الرياضية، و تم من خلال المقابلة الحصول على معلومات عامة عن الاستاد الرياضي أنه مقسم إلى 5 طوابق، منها 3 طوابق مؤدية إلى المدرجات التي بدورها تحوي 59,672 مقعد مقسمة إلى الفئات التالية: (المقصورة الملكية، غرف كبار الشخصيات، المنصة الذهبية، المنصة الفضية و الموحد) ولكل من الفئات المذكورة بوابات دخول خاصة مؤدية لمواقف خاصة لكل منها، مكونة من 10,100 موقف سيارة بشكل عام.

ومن خلال هذا البحث سوف نتطرق إلى معرفة أثر إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة على نطاق مدينة

الملك عبد الله الرياضية بجدة.

-مشكلة الدراسة

أصبحت إدارة الحشود ضرورة وذلك لكثرة الفعاليات خاصة في المجال الرياضي، ولاستضافة استاد مدينة الملك عبدالله الرياضية بجدة لأهم الرياضات المحلية والعالمية ولتوجه محبي الرياضة بأنواعها لحضور هذه الفعاليات بمتوسط أعداد حضور جماهيري (45,000) متفرج باستاد مدينة الملك عبدالله الرياضية بجدة حسب ما أدلى به ممثل فريق إدارة الحشود بالمنشأة الرياضية، قد استنتجت الباحثة من خلال الاستبيان والمقابلة وجود مشاكل متعلقة بإدارة الحشود وأن أعداد الحضور الجماهيري في تزايد، ومن هنا تظهر مشكلة السيطرة على الحشود من تكديس الجماهير وعدم إمام الجهة المنظمة بالتعامل مع تكديس الجماهير مما دعا للقيام بهذا البحث لإلقاء الضوء على أهمية إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة باستاد مدينة الملك عبدالله الرياضية بجدة.

-أهمية الدراسة

الأهمية العلمية:

تظهر أهمية هذه الدراسة من الناحية العلمية في كونها من الدراسات القليلة التي تناولت موضوع مخاطر تكديس الجماهير وعدم كفاءة الجهة المنظمة وأثر إدارة الحشود في تقليل هذه المخاطر مما يجعل هذا البحث يمكن التوسع فيه مستقبلاً بمزيد من الدراسات الداعمة.

الأهمية التطبيقية:

تتمثل الأهمية التطبيقية من خلال مساهمتها في تحديد المخاطر المحتملة خلال إقامة الأحداث والفعاليات الرياضية باستاد مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة وكيفية تقليل المخاطر عن طريق إدارة الحشود والعمل على تحسين كفاءة الجهة المنظمة، وتأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة قد سلطت الضوء على أهمية إدارة الحشود والتنسيق المسبق بين الجهات لتقليل المخاطر المحتملة للجماهير وتسهيل عملية إقامة الحدث الرياضي بكل سلاسة واحترافية.

-أهداف الدراسة

- 1- التعرف على الأسباب الرئيسية لمخاطر إدارة الحشود باستاد مدينة الملك عبد الله الرياضية.
- 2- كشف الأثر الإيجابي في التنسيق بين الجهات المشاركة في إقامة الحدث.
- 3- التعرف على الاستراتيجيات المتبعة لدى استاد مدينة الملك عبد الله الرياضية لإدارة مخاطر الحشود.

-تساؤلات الدراسة

- 1- ما هو مفهوم إدارة الحشود في المنشآت الرياضية؟
 - ماهي العناصر الأساسية في إدارة الحشود؟
 - كيفية سير عملية إدارة الحشود.
 - ما هي المهارات الواجب توفرها في فريق إدارة الحشود؟
- 2- ما هو مفهوم إدارة المخاطر في المنشآت الرياضية؟
 - ماهي المخاطر الأساسية التي تواجه المنشأة الرياضية خلال إدارة الحشود؟
 - هل لدى فريق إدارة الحشود خطط وتدابير استباقية تتغير حسب الحدث وتبعاً للمستجدات الصحية والأمنية؟
 - (مراحل التخطيط لتقليل المخاطر المحتملة).
 - ماهي التحديات التي تواجه مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة الخاصة بإدارة الحشود؟
 - ما هي إجراءات التعامل مع المخاطر التي تواجه المنشأة الرياضية؟
- 3- ماهي الاستراتيجيات المتبعة لدى مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة للتحكم في المخاطر وتقليلها؟
 1. هل توفر المنشأة الرياضية قوانين ولوائح لسلامة الجماهير توضح الممنوعات والمخالفات؟
 2. هل توفر المنشأة الرياضية الخطط للتعامل مع حالات الطوارئ؟
 3. هل يتم تدريب العاملين بالمنشأة الرياضية على إجراءات حالات الطوارئ؟
 4. ما هي العوامل التي تؤثر في سلامة وأمن الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية؟
 5. هل توجد قواعد ثابتة في المنشأة الرياضية لإدارة الحشود؟
- 4- هل يتم التخطيط والتنسيق المسبق مع الجهات المعنية (الأمنية – الحكومية – المدنية) للتنظيم؟
 6. هل توجد خطة كاملة للتنظيم من دخول المتفرج إلى المنشأة الرياضية وصولاً إلى كراسي المدرجات؟
 7. هل يتم تدوين الملاحظات على الجهات المعنية في حال عدم الالتزام بالمخطط المتفق عليه؟
 8. هل يوجد تقييم للجهات المعنية لتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين مستوى التنظيم؟

-فروض الدراسة

اشتملت الدراسة على فرضية أساسية وهي إدارة الحشود بشكل جيد تؤثر بشكل إيجابي على نجاح الحدث الرياضي وتساهم في تقليل المخاطر المحتملة بشكل كبير.

-الكلمات المفتاحية:

9. إدارة الحشود Crowd Management.

10. المخاطر Risks.

11. المنشآت الرياضية Sports Facilities.

الفصل الثاني

المبحث الأول: الدراسات السابقة

المبحث الثاني: الإطار النظري

مقدمة

سيتم التعرف في هذا الفصل على مبحثين المبحث الأول المتعلق بعرض ملخصات مختصرة للدراسات السابقة العربية والأجنبية وتوضيح جوانب الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، والمبحث الثاني وهو الإطار النظري الذي يوضح الأطر النظرية للدراسات المتعلقة بتأثير إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة.

-الدراسات السابقة

- دراسة (عبدالرحمن وآخرون، 2017) بعنوان " الأبعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود دراسة ميدانية موسم حج 1437هـ" تعد دراسة مشكلة الحشود من الدراسات المهمة التي يهتم بها علماء العلوم الاجتماعية والطبيعية على حد سواء، وأصبحت موضع النقاش كثير من الباحثين والمتخصصين في هذه العلوم، ليسهم الجميع بخبراته وآرائه حول تقديم الحلول والمقترحات لهذه المشكلة لاسيما بعد أن أصبحت هذه الظاهرة، من الظواهر المجتمعية التي تحدث نتيجة للازدحام والتدافع في الأماكن العامة مثل : الملاعب، والأنفاق، ومحطات القطارات والمواصلات، والأماكن الترفيهية، والأماكن الدينية وغيرها، وما من شك، تعد مدن الحج الدينية من أهم الأماكن التي يحدث فيها ظاهرة الحشود كما يحدث في مكة المكرمة والمشاعر المقدسة على سبيل المثال في الحج من كل عام.

ولقد أعطت المملكة العربية السعودية اهتمامًا ملحوظًا بعملية إدارة وتنظيم الحشود، في السنوات الأخيرة ،فلقد أنفقت ما يزيد عن 300 مليون دولار لتحسين إجراءات سلامة الحجاج ومستعينة بعلماء الرياضيات والهندسة والكمبيوتر، لإجراء دراسات حول نظم المحاكاة ونماذج الحشود خلال مواسم الحج والعمرة والتي يرتبط بها كثير من أنماط التفاعل الاجتماعي والسلوكيات البشرية سواء أكانت أنماطاً أو سلوكيات إيجابية أو سلبية ، وهذا ما تسعى إليه الدراسة الحالية لتحليله على المستويين النظري والميداني (الامبريقي).

تتبلور أهداف الدراسة وغايتها في دراسة الوضع الراهن لمجموعة الأبعاد الاجتماعية والثقافية والسلوكية التي تشكل عملية إدارة وتنظيم الحشود وذلك من خلال التعرف على آراء الحجاج من أجل تقديم أنماط ونماذج واقعية لإدارة الحشود والتفاعل الاجتماعي والسلوك البشري الأمثل في المرحلة الراهنة والمستقبلية. كما سعت لتقديم بعض المقترحات وتطوير عملية تنظيم الحشود من خلال رؤية علماء الاجتماع (سوسيولوجيا الحشود) وعلم النفس الاجتماعي لدراسة السلوك البشري خلال موسم الحج.

- دراسة (أسعد، 2020) بعنوان "نموذج مقترح لإدارة الحشود الرياضية بملاعب كرة القدم بجمهورية مصر العربية" يعد الحشد الرياضي أحد أركان الرياضة التنافسية الحديثة، وقد بين قادة الرياضة تأثير المشاهدين على الأداء الرياضي العام، سواء في مجالات التدريب الرياضي أو المنافسة الواقعية بجميع الأنشطة والبطولات المحلية والقارية والعالمية. (2:13) وتتطلب إدارة الحشود الرياضية جهود جميع المؤسسات بالدولة مستخدمة النظم الإدارية الحديثة في ضوء محاولة بعض الفئات المجتمعية الأخلال بالنظم ومحاولة اختراق الجماعات وخاصة فئة الشباب إن غاب عنها الوعي وانتقلت من تشجيع الفرق والشعور بالمتعة الرياضية إلى وضع الحواجز والارتداد العكسي عن أهداف الرياضة. (84:6)

ويذكر "عبدالعزیز عبدالکریم مصطفی" (2004م) أنه مع تجمع الحشود الرياضية أصبحت ظاهرة العنف والشغب واسعة الإنتشار في الملاعب الرياضية وهذه الظاهرة ليست حديثة في المجال الرياضي، وإنما هي ظاهرة قديمة قدم الرياضة التنافسية، ولكن الجديد هنا هو تعدد مظاهر العنف والشغب وتغير طبيعته حيث أصبحت هذه الظاهرة تتعدى حدود الملاعب الرياضية، فالكثير من الجماهير الرياضية أخذوا يحتفلون بعد الفوز بطريقة غير حضارية عن طريق الإعتداء على الآخرين، وإلحاق الأذى والضرر بهم أو بممتلكاتهم (84:38).

وتعد المنافسات الرياضية في كرة القدم منظومة تضم اللاعبين والحكام والمدربين والإداريين والإعلاميين والمشجعين، والمشجعون أحد الأركان الرئيسية المهمة في هذه المنظومة، ويرجع ذلك إلى الدور الذي يلعبه المشجعون الرياضيون في نجاح المؤسسة الرياضية وشعبيتها بشكل عام، والفرق الرياضية بشكل خاص، كما يلعب المشجعون أيضا دورا محوريا فيما يتعلق بالنجاح الإقتصادي للفرق الرياضية، وذلك من خلال شراء تذاكر حضور المباريات، والإشتراك في القنوات الناقلة لهذه المباريات وشراء السلع الرياضية المرتبطة بالفرق الرياضية. (79:23) (38:47) ومن خلال قيام الباحث بالمسح المرجعي للمراجع العلمية والأبحاث العلمية وجد ندرة في المراجع التي تتناول إدارة الحشود الرياضية بملاعب كرة القدم المصرية بالنسبة للمجال الرياضي.

- دراسة (أسرة، 2022) بعنوان "العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع داخل مدرجات الملاعب الرياضية: إطار وصفي تحليلي لإدارة الحشود الرياضية في الملاعب السعودية" هدفت الدراسة معرفة العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع في الملاعب الرياضية السعودية؛ تكون مجتمع الدراسة من جمهور كرة القدم في المملكة العربية السعودية في إحدى المباريات في مدينة جدة حيث قدر عدد الجمهور (17000) تمثلت عينة الدراسة (650) مشجعا من مختلف الفئات العمرية ومن مناطق مختلفة بالمملكة وقد تم

اختيارها بطريقة عشوائية ,وقد توصل الباحثين إلى مجموعة من النتائج وأهمها أن العناصر الأساسية لإدارة الحشود من وجهة نظر المشجعين كانت بأهمية عالية، وأن النظريات المفسرة لسيكولوجية الحشود من وجهة نظر المشجعين كانت بأهمية عالية. وأن العوامل المؤثرة في سيكولوجية المشجع في الملاعب الرياضية من وجهة نظر المشجعين كانت بأهمية المتوسطة. وقد خلصت الدراسة إلى العديد التوصيات ومن أهمها أن إدارة وتنظيم الحدث تعتمد على التخطيط والتنسيق والتواصل المباشر بين كافة الجهات المعنية بتنظيم الحدث لها تأثير مباشر على سيكولوجية الأفراد داخل الحشود في الملاعب الرياضية، وأوصت الدراسة بإقامة دورات تدريبية للأفراد في كافة الجهات التي وتنظيم الأحداث الرياضية في مختلف المجالات للتعامل مع سلوكيات الجمهور، وإدارته بصورة آمنة.

- دراسة (Catur , 2022) بعنوان " استراتيجيات إدارة الحشود المستخدمة خلال مباراة كرة القدم: دراسة حالة ". في هذه الدراسة يصف استراتيجيات إدارة الحشود المستخدمة في مباريات كرة القدم التي تقام في ملعب جيلورا بونج كارنو الدولي في جاكرتا تبحث هذه الدراسة النوعية في أساليب إدارة الحشود المستخدمة قبل مباريات كرة القدم لشرح إدارة الحشود والاستراتيجيات المستخدمة طوال المباراة والاستراتيجيات المستخدمة لتفريق وإخلاء الحشود أثناء أحداث كرة القدم. واستخدمت الاستبيان والمقابلة لجمع البيانات عن طريق عينة عشوائية مكونة من (15) مديرًا، (18) موظفًا فنيًا، و (14) عامل دعم، (227) شرطيًا.

قام الباحث بتطوير أسئلة منظمة بناءً على مجالات موضوعية مختلفة، بما في ذلك البيانات الديموغرافية، وميزات سلامة الاستاد، وتقنيات ما قبل الحدث، سترراتيجيات إدارة الحشود أثناء الأحداث الرياضية، واستراتيجيات إدارة ما بعد الحدث. تظهر النتائج أن (7) تم استخدام تدابير إدارة الحشود قبل الحدث، وتم استخدام ثلاثة منها أثناء الحدث، وتم استخدام (3) للتفريق وإخلاء الأفراد في ملعب جيلورا بونج كارنو.

- دراسة (Ogechukwu and others, 2022) بعنوان " فهم التحكم في الحشود في المنشآت الرياضية: من خلال استراتيجيات التصميم الحالي في المراكز الرياضية القائمة". تناولت الدراسة أهمية سلامة الجمهور في المنشآت الرياضية مما يتطلب الحذر بسبب الحشود الهائلة التي تحضر الأحداث الرياضية، والنسبة العالية من الحشود تسبب الفوضى. وتطرق إلى أن أحد الاهتمامات الرئيسية بين الباحثين والمهنيين هو ارتفاع معدل الإصابة عدد الحوادث والإصابات بين الجماهير في المناسبات العامة، وخاصة الأنشطة الرياضية. وأن الأفراد الذين يحضرون الأحداث الرياضية يشكلون حشودًا يجب ضمان سلامتها لأن الأماكن المزدحمة يمكن أن تكون خطيرة. ونتيجة لذلك، فإن

الهدف من هذه الدراسة هو تقييم عناصر وتكتيكات تصميم إدارة الحشود تستخدم في بناء المنشآت أو المجمعات الرياضية في نيجيريا ودول أخرى. الهدف هو التحسن تصميم المرافق الرياضية بحيث يمكنها التعامل بشكل أفضل مع الجماهير الكبيرة أثناء الأحداث المتطرفة، الأمر الذي سيعمل على زيادة السلامة والأمن. تم جمع البيانات من المصادر الأولية مثل المقابلات الميدانية، ودراسات الحالة، وتقييم بعض حلول تصميم إدارة الحشود الحالية في المنشآت أو المجمعات الرياضية القائمة، بالإضافة إلى المصادر الثانوية مثل مواقع الويب والوثائق والمجلات والاستطلاعات والمصادر الأخرى. تبحث الدراسة في بعض استراتيجيات تصميم التحكم في الحشود ومدى قابليتها للتكيف في المرافق الرياضية الحالية أو المجمعات من أجل تحسين قواعد إدارة الحشود لهذا النوع من المرافق العامة. ويقترح ذلك أيضًا يجب إيلاء الاهتمام المناسب للنسبة المناسبة من الجماهير في مساحة ما لتجنب الازدحام.

- دراسة (الكباوي، وآخرون 2023) بعنوان " أثر إدارة الحشود على إدراك المخاطر والسلوكيات الوقائية بين مشجعي الملاعب الرياضية أثناء جائحة كوفيد-19"
- يهدف هذا المشروع البحثي إلى التعرف على أثر إدارة الحشود على إدراك المخاطر والسلوكيات الوقائية بين مشجعي الملاعب الرياضية أثناء جائحة كورونا. وللإجابة على أسئلة الدراسة، قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لموضوع الدراسة. كما قاما باستخدام قائمة استقصاء كأداة رئيسية لجمع المعلومات حول الدراسة. تضمن مجتمع الدراسة كافة جمهور الملاعب الرياضية، والمهتمين بالتجمعات الجماهيرية والترفيهية من مختلف مناطق المملكة العربية السعودية. وقد بلغت عينة الدراسة (262) فرداً. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها :
- أولاً، أظهرت الدراسة أن حجم تأثير المتغير المستقل (إدارة الحشود)
- بالملاعب الرياضية على المتغير التابع (إدراك المخاطر) لدى جماهير الملاعب الرياضية جاء بدرجة كبيرة، وأن 53% من إدراك المخاطر لدى جماهير الملاعب الرياضية يعود لإدارة الحشود بالملاعب الرياضية، في حين أن 47% تعود لأسباب أخرى غير إدارة الحشود. ثانياً، أظهرت الدراسة أن حجم تأثير المتغير المستقل إدارة الحشود بالملاعب الرياضية على المتغير التابع (السلوكيات الوقائية) لدى مشجعي الملاعب الرياضية جاء بدرجة صغيرة، وأن 25,4% من السلوكيات الوقائية لدى مشجعي الملاعب الرياضية يعود لإدارة الحشود بالملاعب الرياضية وأن 74,6% يعود لأسباب أخرى غير إدارة الحشود. وبناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج، أوصى الباحثان بضرورة قيام إدارة الحشود بإصدار إرشادات وتوجيهات مرئية ومسموعة من أجل تعديل السلوكيات الوقائية لدى

جماهير الملاعب الرياضية، وتنفيذ حملات توعية حول أساليب السلوكيات الوقائية أثناء الدخول والخروج من الملاعب الرياضية.

- دراسة (Asif and other, 2023) بعنوان "إدارة الحشود - التعامل مع التحديات وتنفيذ أفضل الممارسات في إدارة الحشود" مع تزايد أعداد الأحداث التي تجتذب حشودًا كبيرة، أصبحت إدارة الحشود موضوعًا بالغ الأهمية. يستكشف الملخص المجال المعقد للسيطرة على الحشود، وينظر في التحديات التي يواجهها منظمو الأحداث والتكتيكات المتطورة المستخدمة لضمان السلامة العامة وأعظم تجربة ممكنة للضيوف. إن الفهم العميق للتحديات واستخدام الحلول المبتكرة أمر بالغ الأهمية في المجال الديناميكي لإدارة الحشود. يتطلب التخطيط لحدث واسع النطاق بشكل فعال الوعي بكيفية تفاعل التكنولوجيا والأمن والسلوك البشري. مع توسع الأحداث في الحجم والتعقيد، يجب تحسين استراتيجيات إدارة الحشود باستمرار لضمان سلامة المشاركين وأمنهم واستمتاعهم. من خلال هذا الملخص، يمكن البدء في تحليل شامل للتعقيدات والتقدم في موضوع إدارة الحشود. لقد زاد عدد الأشخاص الذين يحضرون الاجتماعات العامة، وتستمر كثافة الحشود الحضرية في الارتفاع، مما يجعل السيطرة على الحشود أكثر تحديًا من أي وقت مضى. كل عام، يموت العديد من الأشخاص نتيجة لضعف السيطرة على الحشود والتخطيط. تعد إدارة الحشود تخصصًا متعدد التخصصات يتطلب فهمًا للقضايا الفنية والتكنولوجية نظرًا لأن سلوك الحشود وإدارة التدفق تنطوي على عناصر نفسية واجتماعية. تتناول هذه المقالة مجموعة واسعة من أفضل ممارسات إدارة الحشود والتحديات المتعلقة بالأنظمة الفعالة.

ساهمت الدراسات السابقة في الدراسة الحالية عن طريق تحديد الأسباب الرئيسية لمخاطر إدارة الحشود بشكل عام وتحديد تساؤلات الدراسة لتخصيصها على استاد محلي بالمملكة العربية السعودية وهو استاد مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة، من خلال التعرف على إدارة الحشود والمخاطر التي تواجه الملاعب العالمية وهي الشغب، تكديس الجماهير وعدم كفاءة التنظيم.

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها سلطت الضوء على موضوع تكديس الجماهير وعدم كفاءة الشركة المنظمة خلال إقامة الحدث، كذلك تطرقت إلى العديد من العوامل المؤثرة في تقليل المخاطر المحتملة داخل الملاعب السعودية وتحديدًا مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة، بينما تناولت الدراسات الأخرى المشاكل السلوكية التي تظهر في الملاعب الرياضية وأساليب إدارة الحشود.

-الإطار النظري

أولاً مفهوم إدارة الحشود Crowd Management:

لا يمكن الإجماع على تعريف "الحشد"، فعلى الرغم من أن معظم الباحثين قد تم تحديد " الحشد " من قبلهم بناءً على معيار عدد الأشخاص الذي يحضرون الحدث، فقد تم تعريفه عند البعض على أنه تجمع جماهيري يتكون من أكثر من 1,000 شخص تم تجميعهم في موقع معين لغرض معين ولفترة زمنية معينة، ولكن عرفه الآخرون على أنه أكثر من 25,000 شخص، وتعتبر هذه التعريفات محددة لأنها تأخذ في اعتبارها حجم الحشد من حيث العدد فقط (Arbon,2007).

ويمكن تعريف إدارة الحشود على أساس أنها "عملية إدارية تهدف إلى التحكم في الحشود وتنظيمها والسيطرة عليها من خلال ممارسة وظائف التخطيط والتنظيم والإشراف والتوجيه والرقابة والتقييم" (الرحيلي، 2018). وتعرف إدارة الحشود بأنها الإجراءات والسياسات والخطط الموضوعة للتنفيذ حسب طبيعة وملامحة موقع الحدث قبل، أثناء وبعد انتهاء حشد معين بهدف ضمان سلامة الحشود والحفاظ على حالة الاستقرار والأمن في مكان الحدث، والحد من وقوع إصابات أو ظهور ما قد يهدد أمن وسلامة الحشود.

تقسيم الحشود:

قسم هربرت بلومر الحشود إلى أربعة أقسام وهي:

- 1- الحشد العارض: وهو التجمع الذي يقوم به الأفراد لمشاهدة حادث معين مثل اصطدام عربتين في الشارع.
- 2- الحشد النظامي: وهو الجمهور الذي نراه في المناسبات المعروفة مثل كرة القدم.
- 3- الحشد الفاعل: وهو الحشد في المظاهرات والاندفاعات.
- 4- الحشد المعبر: وهو أفراد يشتركون في أداء فعل مشترك مثل الطواف.

أهداف إدارة الحشود:

منع وقوع خسائر في الأرواح أو الإصابات أو تلف الممتلكات؛ وتقليل الاضطراب للأشخاص الموجودين في

منطقة الحدث. (IACP, 2019, Crowd Management)

خطوات إدارة الحشود:

بناءً على مقالة أنواع المخاطر وأنواع إدارة المخاطر واستراتيجياتهما في 2024 لبعه فإن قبل البدء في عملية إدارة الحشود يتوجب على فريق إدارة الحشود الإلمام بكافة جوانب إدارة الحشود عن طريق تدريب العاملين في مجال إدارة الحشود وعمل اجتماعات دورية وقبل الحدث لتنظيم وإدارة الحشود عن طريق:

1- التخطيط:

عن طريق تحديد أهداف الحدث والجمهور المستهدفة، وتحديد ودراسة المواقع والطاقة الاستيعابية، تأمين التمويل اللازم، وضع خطة زمنية للحدث وحالات الطوارئ لموقع الحدث.

2- إدارة المخاطر:

عن طريق تقييم المخاطر المحتملة، وضع خطط لحالات الطوارئ، التنسيق بين الأمن والسلامة والجهات الأمنية وتأمين المعدات والادوات اللازمة كـ (السيارات – الاقمار – أجهزة الراديو للتواصل – لوحات توجيه – مكبرات الصوت).

3- التواصل والترويج:

التواصل مع الجمهور المستهدف بشكل فعال عن طريق الاعلانات أو مواقع التواصل للترويج أو بيع تذاكر الحدث وإصدار التعليمات والارشادات العامة.

4- إدارة العاملين:

اختيار فريق إدارة الحشود وطاقم العمل بكفاءة عالية وتدريبهم قبل الحدث، تحديد مهام ومسؤوليات كل فرد مع توفير النظافة والأمان.

5- استعداد الموقع لاستقبال الحدث:

أخذ جاهزية الموقع لاستقبال الجمهور والتأكد من تواجد المنظمين والعاملين في مناطقهم الخاصة للتنظيم.

6- إقامة الحدث:

الإشراف والمتابعة في تنظيم الحشد من بداية دخولهم وحتى انتهاء الحدث بشكل كامل، التنسيق والتواصل الفعال بين الجهات المشاركة في إقامة الحدث.

7- تقييم الحدث:

عن طريق عقد اجتماع مع الجهات المشاركة في إقامة الحدث لمناقشة البيانات كأعداد الحضور الجماهيري وعرض تقرير الملاحظات المرصودة، وتقييم نقاط القوة والضعف للتنظيم وتحديد التوصيات لتحسين جودة إدارة الحشود.

- ثانيًا مفهوم المخاطر Risk

يمكن تعريف الخطر على أنه مزيج مركب من احتمال تحقق حدث ما ونتائجه. (IOS/IEC Guide 73) و تعرف إدارة المخاطر على أنها عبارة عن مجموعة من الإجراءات المتبعة لتحديد الخطط المناسبة ومعالجة المخاطر التي تواجه المنشأة من خلال التعرف على المخاطر المحتملة وتصنيف المخاطر وتحليلها للتقليل من آثارها ومحاولة الاستفادة من الفرص المتاحة (وزارة المالية، 2022).

و عرّف هيلتون إدارة المخاطر بأنها "مجموعة من الأنشطة المنهجية التي تهدف إلى تحديد المخاطر التي تواجه المؤسسة، وتقييم احتمال حدوثها وتأثيرها، ومن ثم تطوير وتنفيذ استراتيجيات للتعامل معها بطريقة تقلل من آثارها السلبية على الأهداف المؤسسية".

أنواع المخاطر:

(بكه، 2024، مقالة أنواع المخاطر وأنواع إدارة المخاطر واستراتيجياتهما في 2024)

- المخاطر الاستراتيجية وهي اتباع المنشأة استراتيجية عمل خاطئة.
- المخاطر القانونية وهي نتيجة انتهاك للقوانين واللوائح وينتج عنه فرض عقوبات.
- المخاطر التشغيلية وهي تنتج عن أخطاء العاملين أو تضرر الأصول أو الاحتيال الخارجي.
- المخاطر المالية وهي عدم إدارة الديون أو التخطيط المالي.
- المخاطر الأمنية وهي فشل الأمن السيبراني وضعف حماية الأنظمة.

- المخاطر البشرية وهي فشل العاملين في أداء واجباتهم ومسؤولياتهم.

مراحل إدارة المخاطر:

وبناءً على ماتمت دراسته في مقرر إدارة المخاطر لتوضيح مراحل إدارة المخاطر في المنشأة تتلخص في التالي:

1- تحديد المخاطر:

يسهم تحديد المخاطر في تقليل المخاطر التي تواجه المنشأة وذلك عن طريق عمليات التحكم التي تنبئ للمخاطر المحتملة.

2- تقييم المخاطر:

بمجرد تحديد المخاطر المحتملة لا بد من تقييم درجة الخطر لمعرفة شدته وتأثيره المحتمل.

3- احتمالية الخطر:

يحدد احتمالية الخطر ما إذا كان الخطر متكرر ونسبة حدوثه خلال أداء العمل.

4- الاستجابة للخطر:

هي عملية يتم فيها تنفيذ عمليات إدارة المخاطر من خلال اتخاذ اجراءات فورية لتفادي المخاطر.

- ثالثاً مفهوم المنشآت الرياضية Sports Facilities

" عبارة عن ملاعب وصالات رياضية مغلقة ومرافق أخرى تنشأها الدولة في المحافظات والمدن وذلك لخدمة القطاع الرياضي من كافة جوانبه، بحث يكون لها هيكل تنظيمي يتفق مع حجم المؤسسة وأهدافها، بما يعود بالنفع لخدمة أفراد المجتمع وفقاً للأهداف العامة للدولة." (الفاضل، 2015).

أنواع المنشآت الرياضية (عبود، المنشآت الرياضية، الهندسة، 19، 564):

1- الملاعب المكشوفة: وهي ملاعب كرة القدم، ساحات ألعاب القوى، ملاعب التنس، مضمار، سباقات الخيل، حلبات السيارات.

2- الصالات المغلقة: وهي مخصصة لألعاب الكاراتيه والمصارعة وغيرها، وكرة السلة.

3- المسابح: أحواض السباحة والغطس والمسابح قد تكون مغلقة أو مكشوفة.

وقد تصنف المنشآت الرياضية حسب تقسيم وزارة الرياضة في المملكة العربية السعودية من حيث:

- 1- المدن الرياضية: وهي تحوي على استاد رياضي وملاعب مكشوفة رديفة وصالات المغلقة وساحات خارجية وقد تحوي مسابح.
- 2- الصالات الرياضية: وهي صالات رياضية مغلقة تحوي مرافق ومدرجات مخصصة لاقامة مباريات كرة السلة وتتنس الطاولة والالعاب الذهنية.
- 3- الإستاد الرياضي: مخصص لكرة القدم ويحوي على مرافق ومدرجات.

مرافق المنشأة الرياضية:

1- أرضية الملعب: الجزء الاساسي لتكوين المنشأة الرياضية سواء كانت عشب طبيعي أو عشب صناعي، أو

أرضية ملاعب كرة السلة.

2- مدرجات الجماهير: تتشكل حول أرضية الملعب، ويتحدد حجم المدرجات وبعدها بوضوح الرؤية؛ فالجمهور

يجب أن يرى اللعب في أبعد نقطة من أرضية الملعب وهذا يسمى البعد الأقصى.

3- خدمات الرياضيين: هي غرف الحكام والمراقبين، دورات مياه، نقاط بيع الاطعمة أو هدايا تذكارية.

سنتناول في هذه الدراسة عن مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة والتي تقع في شمال مدينة جدة، قد تم إنشاء

المدينة الرياضية في عام 2014م بمساحة 3,000,000 م²، عدد 12,450 موقف سيارة، 6 بوابات خارجية، 6 بوابات

داخلية الكترونية و6 مداخل لذوي الاحتياجات الخاصة للإستاد الرئيسي، وتضم المدينة الرياضية المرافق التالية:

جدول رقم (1-2): مرافق مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة

م	المنشأة	المساحة بالمتر المربع	السعة بالمقعد
1	الاستاد الرئيسي	60,750	59,672
2	الصالة المغطاة	52,245	9,400
3	ملعب الصالة	21,000	1,000
4	ملعب زراعي A	13,800	20
5	ملعب زراعي B	11,200	20
6	ملعب زراعي C	12,050	20
7	ملعب زراعي D	10,260	20
8	ملعب زراعي E	10,360	20
9	ملاعب التنس (6 ملاعب)	4,080	20
10	ملاعب عشب صناعي (4)	8,960	20
11	ملعب عشب صناعي (11X11)	10,385	20
12	المضمار	17,110	
13	الساحات الخارجية	2,520,024	

يضم الاستاد الرئيسي بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة 3 مستويات لمدرجات الجماهير وهي: المستوى الأول رقم (1)، المستوى المتوسط رقم (3) والمستوى الأعلى رقم (5)، يتضمن كل مستوى مربعات مرقمة حسب رقم المستوى بها مقاعد الجمهور، ويمكن تلخيص معلومات الاستاد الرئيسي حسب الجدول والشكل الآتي:

جدول رقم (2-2): معلومات عن الاستاد الرئيسي

التصنيف	العدد
مصاعد	15
مستويات (مقاعد الجمهور)	3
مقاعد	59,672
طوابق	6
شباك التذاكر	5
نقاط البيع	19

الشكل رقم (1-2) معلومات الاستاد الرئيسي حسب الملف التعريفي بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة



مدينة الملك عبد الله الرياضية
King Abdullah Sports City

معلومات عن الاستاد الرئيسي



وزارة الرياضة
Ministry of Sport

- 10,100 موقف سيارة Car Parking
- 6 بوابات خارجية Gates
- 6 بوابات الكترونية داخلية Turnstiles
- 6 بوابات تفتيش PSA
- 1 مدخل المقصورة الملكية Royal Entrance
- 2 مدخل كبار الشخصيات VIP Entrance
- 2 مدخل الذهبية والفضية Gold & Silver Entrance
- 4 مداخل ذوي الاحتياجات الخاصة Handicap Entrance
- 5 شباك تذاكر Ticket Booth



ومن خلال المقابلة الشخصية مع ممثل فريق ادارة الحشود الأستاذ معتصم ابوالجدايل وضح لنا متطلبات واجراءات إقامة الفعاليات وهي كالتالي:

1 - الفئة المستهدفة

تحديد الفئة المستهدفة سواء رياضية - ثقافية - ترفيهية.

2 - الأعمال الفنية

ادوات تجهيز الفعالية، الأدوات المستخدمة خلال الفعالية، أحمال الكهرباء لجميع الأدوات.

3 - اللاعبين والمشاركين

تحديد اعداد اللاعبين وفئاتهم حسب نوع النشاط والفعالية.

4 - المنظمين

تحديد الشركة المنظمة وعدد المنظمين يعتمد على نوع الفعالية وموقعها ويحدد بعد التنسيق خلال الاجتماع التنسيقي.

5- نماذج البطاقات

تزويد الإدارة بنماذج بطاقات كبار الشخصيات، الإعلاميين، الحكام، اللاعبين والعاملين.

6- الاعلامين

تحديد عدد الاعلاميين والقنوات المشاركة للحدث.

7 - عدد الحضور

تزويد الإدارة بعدد الحضور المتوقع للفعالية عن طريق مبيعات التذاكر أو حجم الحدث والتغطية الإعلامية له.

8 - منصة بيع التذاكر

اعتماد منصة لبيع التذاكر على أن يتم تزويد الإدارة بنسخة منها ومن نموذج تذاكر كبار الشخصيات لإعتمادها لضمان وصول الجماهير للموقع بالشكل الصحيح.

9- خطة الدخول والخروج للحدث

اعتماد خطة للبوابات الخارجية المستخدمة لفئات الجماهير واللاعبين، المواقف المخصصة، مسارات دخول الجماهير حسب الفئات المخصصة وتوزيع المنظمين على كامل منطقة الحدث ومسارات الدخول والخروج.

10 - متعهد المطاعم

التنسيق مع متعهد المطاعم في المنشآت الرياضية إما ان يقوم بتشغيل المطاعم او يقوم صاحب الفعالية بتشغيلها بعد اخذ الموافقة والتصاريح اللازمة من قبل متعهد المطاعم.

11 - المحاضر والتصاريح

توقيع محضر تسليم الموقع من قبل صاحب الحدث والالتزام بالتعهدات والتصاريح المطلوبة وتحمل الاضرار، نهاية الحدث يتم التأكد من سلامة الموقع وتوقيع محضر الإستلام من قبل ادارة المدينة.

12 - التنسيق مع مكتب وزارة الرياضة بالمنطقة

يتم التنسيق مع مكتب وزارة الرياضة بالمنطقة من قبل الجهة المنفذة للحدث لتوفير الجهات الحكومية ويتم توفير الفرق الإسعافية حسب حجم الفعالية والحضور الجماهيري المتوقع.

و لضمان وصول الجماهير الى اقرب موقف تحدد البوابات الالكترونية الداخلية بلون حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2-3): ألوان البوابات الإلكترونية

البوابة	اللون
بوابة الكترونية 1	بنفسجي
بوابة الكترونية 2	برتقالي
بوابة الكترونية 3	أزرق
بوابة الكترونية 4	أحمر
بوابة الكترونية 5	أصفر
بوابة الكترونية 6	أخضر

وكل بوابة الكترونية باللون المحدد في التذكرة توصل الجماهير إلى المدرجات حسب اللون المحدد في التذكرة أيضاً، وذلك حسب الشكل التالي:

الشكل رقم (2-2) ألوان المدرجات داخل الملعب لضمان الوصول السريع من أقرب بوابة الكترونية



وحسب المقابلة تم توضيح بأنه لا يمكن إقامة أي حدث بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة إلا بعد إقامة اجتماع أمني تنسيقي مع جميع الجهات المشاركة في إقامة الحدث وهم: مدير المدينة الرياضية، ممثل من وزارة الرياضة، ممثلي النادي الرياضي، الجهات الأمنية الحكومية والهلال الأحمر. يتم خلاله عرض ملف تعريف بالحدث المقام، الفعاليات المصاحبة له، أعداد الحضور الجماهيري المتوقعة حسب بيع التذاكر، خطة التنظيم والطوارئ وأعداد المنظمين. تحدد أعداد المنظمين بناء على الحضور المتوقع حسب الجدول التالي:

جدول رقم (4-2): إدارة وتوزيع المنظمين بالنسبة للحضور الجماهيري المتوقع

نوع الخطة	الحضور الجماهيري المتوقع	أعداد المنظمين المطلوبة
A	60,000 – 45,000	1,700
B	44,000 – 20,000	1,200
C	19,000-1	800

وعند انتهاء الاجتماع يتم التوقيع من قبل الجهات المشاركة المذكورة على محضر الاجتماع المتفق عليه من حيث الخطة والأعداد.

وأوضح ممثل إدارة الحشود الإجراءات المتبعة بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة قبل، أثناء ونهاية الحدث

من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (2-5): الإجراءات المتبعة لإقامة حدث

الفترة	الإجراءات
قبل الحدث	- يتم اعتماد جدول المباريات من خطابات مرسله من الاتحاد السعودي لكرة القدم. - يتم فرز المباريات المقامة بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة في جدول الفعاليات الخاص بالمنشأة الرياضية وإرساله الى جميع الاقسام بداخل المدينة الرياضية. - يتم ارسال خطاب بخصوص الاجتماع التنسيقى الأمنى للجهات المشاركة في تنظيم الحدث عن طريق فرع وزارة الرياضة بالمنطقة. - يتم خلال الاجتماع توزيع المهام على الجهات كلاً فيما يخصه وتحديد اعداد المنظمين حسب قراءة المبيعات للتذاكر وحسب عدد الحضور الجماهيري المتوقع وعمل بمحضر بذلك. - يتم تجهيز البوابات الالكترونية من قبل الشركة المنظمة وتوزيع السياجات لتنظيم دخول وخروج الجماهير. - يتم برمجة الملفات الخاصة بالتذاكر على البوابات الالكترونية لضمان دخول الجماهير حاملي التذاكر غير المزورة.

أثناء الحدث	- قبل موعد المباراة ب 4 ساعات تقريبا يتم حصر أعداد المنظمين حسب المحضر والعدد المعتمد. - متابعة سير عمل تغذية المطاعم والانتهاء منها قبل فتح البوابات. - توزيع المنظمين على جميع المناطق المحددة (بوابات خارجية - تقاطعات - مواقف بوابات الالكترونية... الخ) - أخذ الجاهزية من قبل موظفي التشغيل والصيانة بتقرير الجاهزية قبل فتح البوابات لإستقبال الجماهير بالتنسيق مع جميع الجهات المشاركة (أمن المهمات - فرق اسعافية - الدفاع المدني... الخ). - تجهيز مواقع رابطة الفرقين المشاركة في الحدث وفي حال حضورهم يتم عمل محضر بالادوات المستخدمة. - يتم الاشراف على سير العمل كامل من قبل الإدارة عن طريق غرفة التحكم والميدان.
نهاية الحدث	- متابعة خروج الجماهير. - التأكد من عدم مغادرة الفرق الاسعافية الا بعد خروج جميع الجماهير. - عمل تقرير خاص بالمباراة بالملاحظات المرصودة ومناقشته مع إدارة المدينة. - إرسال التقارير و الملاحظات إلى الإدارة لتفادي جميع الملاحظات مستقبلاً.

قبل توضيح عمل فريق إدارة الحشود، يتوجب معرفة وتوضيح آلية دخول الجماهير من عملية شراء التذاكر إلى الوصول للمقعد المخصص حسب الترتيب الآتي:

- 1- الدخول إلى موقع تذاكر الحدث وذلك حسب الشركة المتعاقد معها.
- 2- يتم تحديد المقعد بناءً على الفريق المفضل، وتحديد عدد المقاعد المراد شراءها في إحدى الثلاث مستويات.
- 3- يتم عرض وتوضيح الممنوعات، الشروط والأحكام قبل عملية الشراء.
- 4- عند إتمام عملية الدفع سوف تظهر التذكرة بشكل إلكتروني داخل التطبيق فقط؛ لضمان عدم تزويرها أو بيعها في السوق السوداء.
- 5- يوضح في التذكرة الإلكترونية رقم البوابة الخارجية والإلكترونية، المربع الموجود به المقعد، رقم المقعد ووقت فتح البوابات.
- 6- خلال يوم إقامة الحدث يتم التواجد في الموقع عند فتح البوابات لضمان سهولة الدخول من المكان المخصص حسب التذكرة.
- 7- عند الفرز الأولي وقبل الدخول من البوابة الخارجية يتم التأكد من التذاكر من خلال التطبيق.
- 8- وقوف السيارة في الموقف المخصص حسب الفئة والبوابة الإلكترونية الموضحة في التذكرة.
- 9- يتم توجيه الجمهور للوصول إلى منطقة الفرز الثانية وذلك من خلال أجهزة قراءة التذاكر عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة من خلال التطبيق؛ لضمان عدم دخول الجماهير بتذاكر مكررة، وعند عدم قبول التذكرة يتم توجيه الجمهور غير حاملي التذاكر إلى مسارات الخروج.
- 10- عند قبول التذكرة يتم توجيه الجمهور إلى بوابات التفنيس لضمان عدم دخول أي مواد ممنوعة وذلك حسب قائمة الممنوعات في الجدول الآتي:

جدول رقم (2-6): ممنوعات مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة

م	الممنوعات
1	الأسلحة
2	العبوات والاكواب الزجاجية والمعدنية والقوارير البلاستيكية
3	المواد ذات الطابع العنصري
4	دخول ارضية الملعب او المنطقة المحيطة به
5	سارية اعلام اكثر من 50 سم
6	المواد الترويجية او الاعلانية
7	الكرات بجميع انواعها
8	العطور ومستحضرات التجميل
9	المأكولات والمشروبات
10	عبوات الطلاء والبخاخات او المواد الكيميائية التي قد تسبب الحريق او الضرر
11	الألعاب النارية ومؤشر الليزر
12	الوقوف على المقاعد أو الجلوس على الأسوار
13	الأبواق التي تسبب الضوضاء
14	الحيوانات
15	المواد التي قد تعرض السلامة العامة للخطر
16	المظلات وعربات الأطفال وعصا السيلفي
17	لفافات الورق
18	الشواحن المتنقلة (بنك الطاقة)

19	السجائر الإلكترونية
20	التجمعات والتكدس
21	طائرات الدرون
22	الأدوية بكميات تتجاوز المتطلبات الطبية الشخصية
23	الدراجات الهوائية و الزلاجات
24	المعدات البصرية المكبرة
25	الالات الموسيقية (ماعدا الرابطة وذلك حسب المحضر)
26	التدخين داخل المدرجات و في الاماكن غير المخصصة
27	بيع البضائع أو القيام بعمل تجاري داخل المدينة الرياضية
28	إعادة بيع التذاكر

11- عند عبور بوابات التفتيش يتم الوصول إلى البوابة الالكترونية لقراءة التذاكر الصحيحة وقبولها من النظام

لإلغائها في الفرز الثاني وذلك لضمان عدم تكديس الجماهير داخل البوابات الالكترونية.

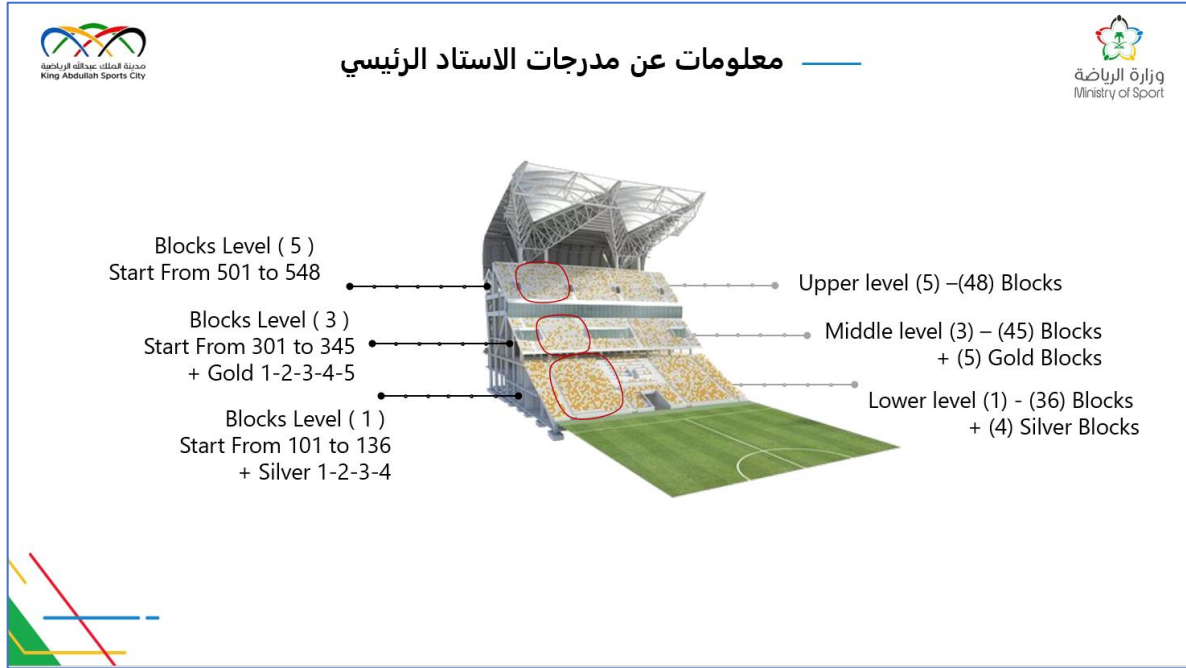
12- يتم توجيه الجمهور إلى المستويات حسب رقم المربعات في التذكرة.

13- عند الوصول إلى المستوى المطلوب يوجه المنظمين الجماهير إلى المربعات الخاصة حسب التذكرة.

14- أخيراً يتم توجيه الجماهير إلى المقعد المخصص بناءً التذكرة حسب الشكل رقم (2-2).

توضيح مثل هذه الاجراءات التي تم ذكرها سابقاً، من تحديد متطلبات إقامة الفعالية، الاجراءات المتبعة قبل وأثناء ونهاية الحدث وتوضيح آلية دخول الجماهير تساهم بشكل فعال في تقليل أثر المخاطر المحتملة والتي تواجه مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة من تكديس جماهير وعدم كفاءة المنظمين.

الشكل رقم (2-3): معلومات مدرجات الاستاد الرئيسي حسب الملف التعريفي بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة



وخلال المقابلة تناولنا موضوع إدارة مخاطر الحشود من غرفة التحكم والمراقبة الرئيسية (الكونترول) والتي تتضمن أكثر من 300 كاميرا مراقبة وعدد 36 شاشة موزعة على 6 شاشات رئيسية، وبعد أخذ الجاهزية والتأكد من عدد المنظمين وتوزيعهم يتم التأكد من تواجد الجهات المشاركة في إقامة الحدث وهي: الهلال الأحمر، الشرطة، أمن المهمات، شعبة الأسلحة والمتفجرات، الدفاع المدني، أمن الدولة، البحث الجنائي، المرور، الدوريات الأمنية وفريق إدارة الحشود من المدينة الرياضية.

يتفق فريق إدارة الحشود على رموز يتم استخدامها في التواصل مع الممثلين بغرفة التحكم والمراقبة و مشرفي

الموقع، تتمثل في الآتي:

جدول رقم (2-7): رموز إدارة الحشود وتحديد مستوى الخطر

م	الرمز	المعنى
1	أ	الوضع طبيعي
2	ب	الوضع جيد إلى حد ما
3	ج	الوضع خطير يستدعي تدخل
4	1	تجاوز قراءة تذاكر
5	5	تجاوز رجل أمن
6	7	تجاوز المنظم

ثم يتم التواصل عن طريق الراديو لفتح البوابات لاستقبال الجماهير ومتابعة عملية الدخول من غرفة التحكم والمراقبة، بدايةً من منطقة السور الخارجي ثم مواقف السيارات ومداخل الفرز الأولي ومنطقة التفنيس وصولاً إلى منطقة القراءة الأخيرة.

رصد المخاطر من خلال الكاميرات في حينها، حسب المتابعة وإبلاغ المشرف الخاص بالموقع، مثل الحالات التي تتكرر خلال إقامة الحدث وهي تكديس الجماهير فيتم رصدها من غرفة التحكم والمراقبة والتواصل مباشرة مع المشرف بالتعاون من الجهات المشاركة ليتم إغلاق المسار وتوجيه مسارات الجماهير إلى أقرب بوابة لفض التكدس، ويتم إعادة فتح المسار بعد التأكد من أن التكدس قد زال.

وضح ممثل إدارة الحشود عن وجود مشكلة متكررة من خلال مراقبة الحدث وهي عدم كفاءة الشركة المنظمة من ناحية المنظمين، حيث يتم انسحاب عدد كبير من المنظمين من مناطق الفرز، التقاطعات ورمداخل المدرجات في فترة دخول الجماهير، مما يسبب تكديس ودخول جماهير غير مصرحين، يتم خلالها رصد الخطر وإبلاغ المشرف لإعادة التوزيع بالشكل الصحيح ويتم رصد هذه الملاحظة وعمل تقرير ملاحظات مرصودة لتفاديها في الحدث القادم وفرض عقوبات على الشركة المنظمة.

الفصل الثالث

المبحث الاول: منهجية الدراسة

-مقدمة

في هذا الفصل سيتم التطرق للمنهج والاحراءات المتبعة في الدراسة، والذي يتضمن: تحديد المنهجية المتبعة وطرق البحث، المجتمع والعينة المستهدفة، الادوات المستخدمة وأساليب التحقق من صدقها وثباتها، والادوات الاحصائية المستخدمة.

-المنهجية وطرق البحث

سيتم في هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي، التجريبي والمسحي الذي يعبر عن الحالة المدروسة، حيث يمكن وصف، تحليل وتشخيص موضوع الدراسة وبعض جوانبه، وهو عبارة عن أسلوب يعتمد على دراسة الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً بعد التجربة والمسح الشامل لعينة الدراسة.

قد أثبت هذا المنهج فعاليته في الوصول إلى نتائج جيدة في الدراسة، وتم وضع أسئلة وصياغتها في استبيان يقدم لأفراد العينة وهم العاملين بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة ومن ثم تم وصف هذه البيانات وتحليلها.

-مجتمع البحث

من خلال طبيعة الدراسة وأهميتها وأهدافها والتساؤلات العامة التي تحرص الاجابة عليها فقد تم اختيار عينة الدراسة من خلالها وهم العاملين بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة (موظفي قسم إدارة المدينة الرياضية، موظفي قسم التشغيل وموظفي قسم الصيانة).

تتكون عينة البحث من وحدات جزئية من المجتمع، فقد تم أخذ عينة عشوائية من الاقسام، وتم توزيعها بشكل الكتروني على عدد (100) موظف، تم التوصل إلى استجابة (48) موظف لتصبح هذه عينة البحث.

-حدود البحث

- الحدود المكانية: يتحدد المجال المكاني للدراسة بالمنشآت الرياضية وتحديداً باستاد مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.
- الحدود الزمنية: يتحدد المجال الزمني للدراسة في العام 2024م.
- الحدود البشرية: يتحدد المجال البشري للدراسة بالحشود، المنظمين والعاملين بالمنشأة الرياضية.
- الحدود الموضوعية: يتحدد المجال الموضوعي للدراسة بدراسة أثر إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة.

-أداة البحث

تم استخدام الاستبانة والمقابلة كأدوات للبحث، لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة.

الاستبيان من أبرز الأدوات المستخدمة في الأبحاث العلمية، التي توصل إلى اجابات دون اللقاء بالعينة بشكل مباشر وذلك عن طريق الاستبانات الالكترونية المرسله عن طريق الهاتف أو البريد الالكتروني.

ويتم التوصل لبعض الاسئلة التي تحتاج سرد عن طريق المقابلة بالمستوجب، ذلك للحصول على معلومات من المستجوب، بهدف الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها.

الفصل الرابع

المبحث الأول: تحليل منهجية الدراسة

مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي خرجت بها الدراسة، بناءً على التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، والتحقق خلال الدراسة على التساؤلات التي تم طرحها.

تحليل البيانات

خصائص العينة:

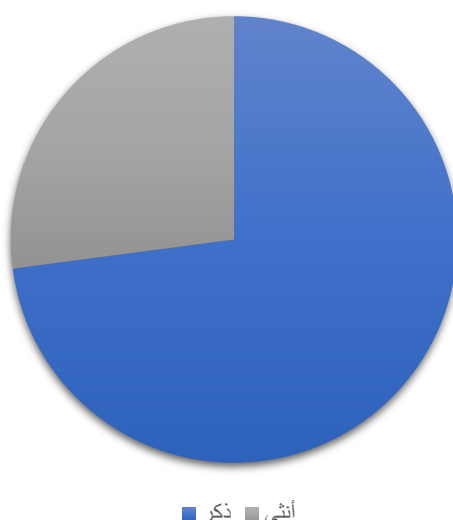
أ- توزيع أفراد العينة حسب النوع

تبين من خلال الجدول أن أكبر نسبة من أفراد العينة حسب النوع وهم الذكور بنسبة 72.9% أما الإناث بنسبة أقل تساوي 27.1%.

جدول رقم (4-1): توزيع أفراد العينة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	35	72.9%
أنثى	13	27.1%
الإجمالي	48	100%

الشكل رقم (4-1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع



ب- توزيع أفراد العينة حسب القسم

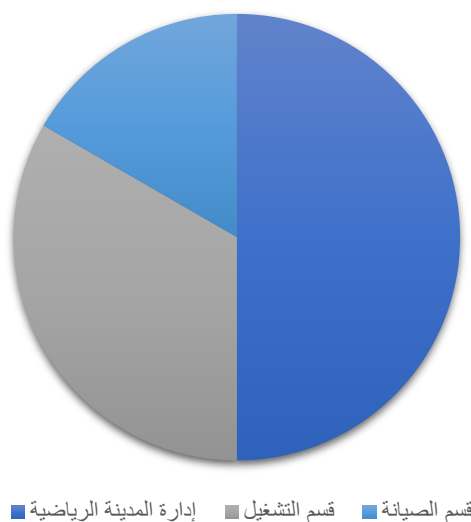
تبين من خلال الجدول ان أكبر نسبة من أفراد العينة (42 فرد) حسب القسم وهم قسم ادارة المدينة الرياضية بنسبة 50% ثم يليه قسم التشغيل بنسبة 33.3 % أما اقل نسبة فتتمثل في قسم الصيانة بنسبة 16.7% في حين

6 افراد ترك الاجابة فارغة

جدول رقم (4-2): توزيع أفراد العينة حسب القسم

القسم	التكرار	النسبة المئوية
ادارة المدينة	21	50%
التشغيل	14	33.3%
الصيانة	7	16.7%
الاجمالي	42	100%

الشكل رقم (4-2) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب القسم



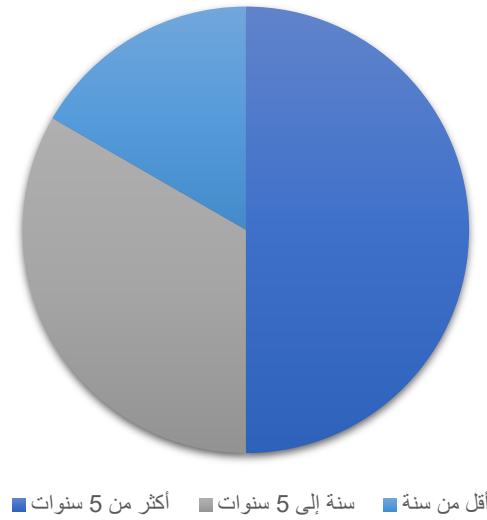
ت- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المجال الرياضي

تبين من خلال الجدول ان أكبر نسبة من أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المجال الرياضي وهي أكثر من خمسة سنوات خبرة بنسبة 50% ثم يليه سنة الى خمسة سنوات خبرة بنسبة 33.3% أما اقل نسبة فتتمثل في اقل من سنة خبرة بنسبة 16.7%.

جدول رقم (3-4): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المجال الرياضي

سنوات الخبرة في المجال الرياضي	التكرار	النسبة المئوية
أكثر من خمسة سنوات	24	50%
سنة الى خمسة سنوات	16	33.3%
اقل من سنة	8	16.7%
الاجمالي	48	100%

الشكل رقم (3-4) توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المجال الرياضي



-النتائج

صدق أداة الدراسة

في البدء تم تصميم أداة الدراسة وفقاً لأهداف وتساؤلات وفرضيات الدراسة، وتكوين المحاور الرئيسية بناء على الأهداف المذكورة، وقد تم عرض الاستبانة عند الانتهاء منها على عدد من المشرفين والمحكمين من المتخصصين وتم الأخذ بعين الاعتبار كافة الملاحظات وإجراء التعديلات والتوصيات على الاستبانة حتى خرجت بصورتها النهائية.

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من صحة ثبات الاستبانة تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الدراسة كما يلي والتأكد من مدي ثبات العبارات والمحاور، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (4-4): نتائج معامل ألفا كرونباخ لثبات الاستبانة.

المحاور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة	0.787	8
الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة	0.646	2
اجمالي الأداة	0.849	10

يوضح الجدول السابق نتائج معامل ثبات محاور أداة الدراسة حيث يتضح ان قيمة معامل الفا كرونباخ لإجمالي أداة الدراسة يساوي 0.849، وهذا يدل على ان الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وقد بلغت قيمة الثبات للمحور الأول (التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة) 0.787 وبلغت قيمة الثبات للمحور الثاني

(الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة) 0.646 وهذا يدل أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

التحليل الإحصائي لأسئلة الدراسة:

سوف يتم عرض تحليل نتائج أسئلة الاستبانة سواء منها الوصفية أو الكمية من خلال تلخيص الأسئلة الوصفية في بعض النقاط المهمة وأما الأسئلة الكمية فيتم عرضها من خلال التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة تركيز إجابات عينة الدراسة حول إجابات معينة وهو ما سيتم تقديمه في الفقرات التالية:

التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة:

ماهي المخاطر الأساسية التي تواجه المنشأة الرياضية خلال إدارة الحشود؟

من خلال إجابات عينة الدراسة حول هذا السؤال كان على رأسها وأكثرها تكراراً هو التكديس وقت الدخول وكذلك سوء التنظيم وكذلك عدم التزام البعض بالتعليمات التي يتم وضعها من قبل.

ماهي الاستراتيجيات المتبعة لدى المنشأة الرياضية للتحكم في إدارة مخاطر الحشود وتقليلها؟

من خلال إجابات عينة الدراسة حول هذا السؤال كان على رأسها تنظيم دخول وخروج الزوار وكذلك التخطيط المسبق للأحداث ووضع خطط الطوارئ، وكذلك استخدام التكنولوجيا مثل كاميرات المراقبة والبوابات الإلكترونية، وكذلك وضع الخطط المدروسة التي تساعد من عملية سير الحشود بالشكل الصحيح، وكذلك زيادة عدد المداخل والمخارج لكل مربع مواقف لسهولة الوصول، وكذلك وجود الأشخاص المحترفين لإدارة الحشود.

جدول رقم (4-5): المتوسط والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول التخطيط والتنظيم لإدارة

مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	لا أعلم	لا	نعم	السؤال	الرقم
1	0.461	2.854	2	3	43	هل توفر المنشأة الرياضية قوانين ولوائح لسلامة الجماهير توضح الممنوعات وما الى ذلك؟	1
2	0.559	2.833	4	0	44	هل توفر المنشأة الرياضية الخطط للتعامل مع حالات الطوارئ المحتملة؟	2
4	0.850	2.479	11	3	34	هل يتم تدريب العاملين في المنشأة على إجراءات الطوارئ والإبلاغ الفوري؟	3
3	0.796	2.563	9	3	36	هل لدى فريق إدارة الحشود خطط وتدابير استباقية تتغير حسب الحدث وتبعاً للمستجدات الصحية والأمنية؟	4
	0.475	2.682	إجمالي الأسئلة				

يوضح الجدول السابق نتائج إجابات عينة الدراسة حول التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة حيث كانت أغلب الإجابات بنعم وفي المرتبة الأولى جاء سؤال هل توفر المنشأة الرياضية قوانين ولوائح لسلامة الجماهير توضح الممنوعات وما الى ذلك؟ حيث أجاب 43 شخص بنعم في حين 3 أجابوا لا وفردين أجابوا لا أعلم بمتوسط إجابات 2.854 وبانحراف معياري 0.461 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول توفير المنشأة الرياضية قوانين ولوائح لسلامة الجماهير توضح الممنوعات، وفي المرتبة الثانية جاء سؤال هل توفر المنشأة الرياضية الخطط للتعامل مع حالات الطوارئ المحتملة؟ حيث أجاب 44 شخص بنعم في حين 4 أجابوا لا أعلم بمتوسط إجابات 2.833 وبانحراف معياري 0.559 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول توفير المنشأة خطط للتعامل مع حالات الطوارئ المحتملة، وفي المرتبة الثالثة جاء سؤال هل لدى فريق إدارة الحشود خطط وتدابير استباقية تتغير حسب الحدث وتبعاً للمستجدات الصحية والأمنية؟ حيث أجاب 36 شخص بنعم في حين 9 أجابوا لا أعلم و3 أجابوا لا بمتوسط إجابات 2.563 وبانحراف معياري 0.796 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول تواجد لدى فريق إدارة الحشود خطط وتدابير استباقية تتغير حسب الحدث وتبعاً للمستجدات الصحية والأمنية، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء سؤال هل يتم تدريب العاملين في المنشأة على إجراءات الطوارئ والإبلاغ الفوري؟ حيث أجاب 34 شخص بنعم في حين 11 أجابوا لا أعلم و3 أجابوا لا بمتوسط إجابات 2.479 وبانحراف معياري 0.850 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول تدريب العاملين في المنشأة على إجراءات الطوارئ والإبلاغ الفوري، وجاء المتوسط العام لهذه الأسئلة 2.682 وبانحراف معياري 0.475 وهذا يدل على الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول هذه الأسئلة.

جدول رقم (4-6): المتوسط والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول ماهي العوامل التي تؤثر في

سلامة وأمان الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية.

الرقم	السؤال	نعم	لا	لا أعلم	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	هل توجد قواعد ثابتة في المنشأة الرياضية لإدارة الحشود مثل (توزيع المنظمين - أعداد المنظمين بالنسبة للحضور الجماهيري...الخ)؟	39	1	8	2.646	0.758	3
2	هل يوجد رموز وأسماء يتم الاتفاق عليها في المنشأة لحالات الطوارئ لإدارة الحشود؟	26	3	19	2.146	0.967	4
3	هل يتم التخطيط والتنسيق المسبق باجتماع بالجهات المعنية (الأمنية - الحكومية - المدنية) للتنظيم؟	41	3	4	2.771	0.592	1
4	هل يتم إصدار بطاقات تعريفية خاصة لكل حدث رياضي كلاً على حسب اختصاصه ومنطقته؟	38	4	6	2.667	0.694	2
إجمالي الأسئلة					2.557	0.551	

يوضح الجدول السابق نتائج إجابات عينة الدراسة حول العوامل التي تؤثر في سلامة وأمان الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية حيث كانت أغلب الإجابات بنعم وفي المرتبة الأولى جاء سؤال هل يتم التخطيط والتنسيق المسبق باجتماع بالجهات المعنية (الأمنية - الحكومية - المدنية) للتنظيم؟ حيث أجاب 41 شخص بنعم في حين 3 أجابوا لا و4 أجابوا لا أعلم بمتوسط إجابات 2.771 وبانحراف معياري 0.592 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول التخطيط

والتنسيق المسبق باجتماع بالجهات المعنية (الأمنية - الحكومية - المدنية) للتنظيم، وفي المرتبة الثانية جاء سؤال هل يتم إصدار بطاقات تعريفية خاصة لكل حدث رياضي كلاً على حسب اختصاصه ومنطقته؟ حيث أجاب 38 شخص بنعم في حين 4 أجابوا لا و6 أجابوا لا أعلم بمتوسط إجابات 2.667 وبانحراف معياري 0.694 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول إصدار بطاقات تعريفية خاصة لكل حدث رياضي كلاً على حسب اختصاصه ومنطقته، وفي المرتبة الثالثة جاء سؤال هل توجد قواعد ثابتة في المنشأة الرياضية لإدارة الحشود مثل (توزيع المنظمين - أعداد المنظمين بالنسبة للحضور الجماهيري...الخ)؟ حيث أجاب 39 شخص بنعم في حين 8 أجابوا لا أعلم فرد أجاب لا بمتوسط إجابات 2.646 وبانحراف معياري 0.758 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول تواجد قواعد ثابتة في المنشأة الرياضية لإدارة الحشود، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء سؤال هل يوجد رموز وأسماء يتم الاتفاق عليها في المنشأة لحالات الطوارئ لإدارة الحشود؟ حيث أجاب 26 شخص بنعم في حين 19 أجابوا لا أعلم و3 أجابوا لا بمتوسط إجابات 2.146 وبانحراف معياري 0.967 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول وجود رموز وأسماء يتم الاتفاق عليها في المنشأة لحالات الطوارئ لإدارة الحشود، وجاء المتوسط العام لهذه الأسئلة 2.557 وبانحراف معياري 0.551 وهذا يدل على الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول هذه الأسئلة.

ما طرق التواصل بين فريق إدارة الحشود والجهات المعنية خلال الحدث الرياضي؟

من خلال إجابات عينة الدراسة حول هذا السؤال كان على رأسها وأكثرها تكراراً اللاسلكي وكذلك وسائل التواصل والإنذارات وكذلك كاميرات المراقبة.

جدول رقم (4-7): المتوسط والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة حول الإجراءات المتخذة لتحسين

إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.

الرقم	السؤال	نعم	لا	لا أعلم	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب
1	هل يتم تدوين الملاحظات والمخاطر خلال الحدث وتفاديها في الحدث الرياضي القادم؟	39	1	8	2.771	0.592	1
2	هل يوجد تقييم لتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين استراتيجيات إدارة مخاطر الحشود؟	36	3	9	2.667	0.694	2
إجمالي الأسئلة					2.604	0.668	

يوضح الجدول السابق نتائج إجابات عينة الدراسة حول الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة، حيث كانت أغلب الإجابات بنعم وفي المرتبة الأولى جاء سؤال هل يتم تدوين الملاحظات والمخاطر خلال الحدث وتفاديها في الحدث الرياضي القادم؟ حيث أجاب 39 شخص بنعم في حين 8 أجابوا لا أعلم فرد أجاب لا بمتوسط إجابات 2.771 وبانحراف معياري 0.592 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول تواجد تدوين للملاحظات والمخاطر خلال الحدث وتفاديها في الحدث الرياضي القادم، وفي المرتبة الثانية والأخيرة جاء سؤال هل يوجد تقييم لتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين استراتيجيات إدارة مخاطر الحشود؟ حيث أجاب 36 شخص بنعم في حين 9 أجابوا لا أعلم و3 أجابوا لا بمتوسط إجابات 2.667 وبانحراف معياري 0.694 وهذا يوضح الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول وجود تقييم لتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين استراتيجيات إدارة مخاطر الحشود، وجاء المتوسط العام لهذه الأسئلة 2.604 وبانحراف معياري 0.668 وهذا يدل على الموافقة المرتفعة لعينة الدراسة حول هذه الأسئلة.

ماهي العناصر (الأساسية) التي ينبغي توفرها في المنشأة الرياضية في إدارة الحشود لتقليل المخاطر المحتملة؟

من خلال إجابات عينة الدراسة حول هذا السؤال كان على رأسها وأكثرها تكراراً فريق العمل المجهز، وكذلك التنظيم والتنسيق بين الجميع، وكذلك وضع خطط مسبقة للحدث، وكذلك اجهزة كشف المعادن، وكذلك حواجز لتنظيم الجماهير وكذلك وجود تدريب للعاملين، وكذلك الطاقم الطبي مع سيارة اسعاف مجهزة للحالات الطبي.

ما المقترحات التي يمكن اضافتها للعناصر السابقة لتحسين إدارة الحشود في المنشأة الرياضية؟

من خلال إجابات عينة الدراسة حول هذا السؤال كان على رأسها وأكثرها تكراراً التوعية، وكذلك تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات، وكذلك عمل تدريبات للعاملين بالمنشأة لتفادي المخاطر المحتملة في الاحداث والفعاليات المقامة، وكذلك الالتزام بالتنظيم والقوانين منع بيع التذاكر وربطها بالهوية الوطنية منع تغير اماكن الجلوس، وكذلك الفيديوهات التوعوية في الشاشات قبل الحدث الرياضي في المنشأة.

جدول رقم (4-8): نتائج معامل ارتباط بيرسون لاختبار فرضية الدراسة إدارة الحشود بشكل جيد تؤثر بشكل

إيجابي على نجاح الحدث الرياضي وتساهم في تقليل المخاطر المحتملة بشكل كبير.

Correlations				
		التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة	ماهي العوامل التي تؤثر في سلامة وأمان الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية؟	الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة
التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة	Pearson	1	.610**	.668**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000
	N	48	48	48
ماهي العوامل التي تؤثر في سلامة وأمان الجماهير	Pearson	.610**	1	.720**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000
	N	48	48	48

والحشود في المنشأة الرياضية؟				
الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة	Pearson Correlation	.668**	.720**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	
	N	48	48	48
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل بيرسون لدراسة الارتباط حيث تبين من نتائج الاختبار وجود ارتباط طردي قوي بين محاور الدراسة حيث بلغت قيم $P\text{-Value} = 0.000$ وهي أقل من 0.05 وهو ما يؤكد صحة الفرضية الخاصة بهذه الدراسة القائلة أن إدارة الحشود بشكل جيد تؤثر بشكل إيجابي على نجاح الحدث الرياضي وتساهم في تقليل المخاطر المحتملة بشكل كبير.

وكانت أعلى قيمة معامل ارتباط بين الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة وبين العوامل التي تؤثر في سلامة وأمان الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية بقيمة 0.720 تليها بين الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة وبين التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة بقيمة 0.668، وفي الأخير بين التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة وبين العوامل التي تؤثر في سلامة وأمان الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية بقيمة 0.610 .

التوصيات

1. زيادة عدد المنظمين، لضمان وجود احتياط في حال انسحاب بعض المنظمين.
2. عمل برامج تدريبية للمنظمين قبل قبولهم في تنظيم الحدث.
3. عمل ورش عمل للعاملين في المنشأة بشكل دوري لضمان جودة عملية إدارة الحشود.
4. تقسيم المهمات قبل بدء الحدث لتفادي المخاطر المحتملة.
5. فرض عقوبات صارمة على شركات التنظيم في حال حدوث مخاطر شديدة قد تؤدي إلى إصابات بالغة.
6. تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات (مثل تحليل تدفق الجماهير للتنبؤ بمناطق الازدحام وتجنبها).
7. تطبيق مخصص للمنشأة يقدم معلومات فورية للجماهير حول المداخل والمخارج ومرافق المنشأة والإرشادات الأمنية وإرسال تنبيهات فورية عبر التطبيق للجماهير في حالات الطوارئ.
8. توجيهات الواقع المعزز AR لتوجيه الجمهور داخل المنشأة مثل عرض مسارات الإخلاء أو مواقع مرافق المنشأة.
9. إنشاء مناطق مخصصة للراحة والاسترخاء لتقليل الضغط على المناطق المزدحمة.
10. تركيب أجهزة استشعار وتحكم في الحشود لرصد كثافة الحشود في مختلف المناطق وتنبيه الإدارة في حالة الازدحام.
11. إلزام الأندية والاتحادات بالتعاقد مع شركات تنظيمية ذات كفاءة عالية في إدارة الحشود والمخاطر.
12. العمل على تحسين منصات بيع التذاكر.
13. إصدار لائحة تنظيمية تتضمن عقوبات رادعة على المخالفين من الشركات والجماهير.
14. مواقف إلكترونية توضح عدد المواقف المستخدمة والمتبقية.
15. ترقيم إلكتروني لمقاعد الجمهور يوضح المقاعد المستخدمة والمقاعد الفارغة.
16. أتمتة مواقف السيارات وربطها بالتذكير.
17. فيديوهات توعوية في الشاشات الرئيسية قبل الحدث الرياضي في المنشأة.
18. وضع مكبرات صوت لتوجيه التعليمات والإرشادات في المواقف.
19. ربط التذكير بالهوية الوطنية أو الإقامة.
20. تحديد نطاق ساعة لدخول الجماهير توضح في التذاكر لضمان عدم تكديس الجماهير في أوقات محددة فقط.

-الخاتمة

مع تعاظم اهتمام كافة الدول بإقامة الاحداث الرياضية بأنواعها وتوجه الأفراد إلى مشاهدتها على أرض

الواقع، يتزايد الاهتمام بإدارة الحشود.

وأشارت الدراسة إلى أن تطبيق إدارة الحشود يقلل من المخاطر المحتملة وقد تتيح حلول مبتكرة و تخطيط

أفضل وذلك في كافة الدول وتحديدًا المملكة العربية السعودية بصفة خاصة، فالرياضة أصبحت هي المحرك الرئيسي

الاقتصادي لكثير من الدول، لذا تعتبر معرفة إدارة الحشود والمخاطر التي تواجه المنشآت الرياضية ضرورة ملحة،

لضمان سلاسة تشغيل المنشآت و دخول وخروج ، سلامة و أمن الجماهير، فالحشود الكبيرة قد تشكل خطرًا على الأفراد

والممتلكات العامة المحيطة بالمنشأة

المراجع

-المراجع العربية

1. وزارة الرياضة، 2024م، الملف التعريفي بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة.
2. بكه، 2024، مقالة أنواع المخاطر وأنواع إدارة المخاطر واستراتيجياتهما في 2024.
3. الكباوي، وآخرون، 2023 أثر إدارة الحشود على إدراك المخاطر والسلوكيات الوقائية بين مشجعي الملاعب الرياضية أثناء جائحة كوفيد-19، المجلة العربية للإدارة جامعة الدول العربية.
4. أسرة، 2022 العوامل المؤثرة على سيكولوجية المشجع داخل مدرجات الملاعب الرياضية: إطار وصفي تحليلي لإدارة الحشود الرياضية في الملاعب السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية.
5. وزارة المالية، 2022م تحول الرقابة المالية، إدارة المخاطر.
6. أسعد، 2020، نموذج مقترح لإدارة الحشود الرياضية بملاعب كرة القدم بجمهورية مصر العربية.
7. الرحيلي، 2018م العوامل المؤثرة في سلوكيات الحشود البشرية: الحج أنموذجا، الملتقى العلمي الثامن عشر لأبحاث الحج والعمرة والزبارة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، جامعة أم القرى.
8. عبدالرحمن وآخرون، 2017، الأبعاد الاجتماعية والنفسية لإدارة وتنظيم الحشود دراسة ميدانية موسم حج 1437هـ.
9. الفاضل، 2016م، إدارة وتشغيل المنشآت الرياضية، جامعة الملك سعود.
10. الحاج، 2016م، إدارة الملاعب الرياضية، دار الجنادرية للنشر والتوزيع.
11. الفاضل، 2015م المنشأة الرياضية، تصميم تخطيط وإدارة.
12. عبود، المنشآت الرياضية، الهندسة، 19، 564.

1. Asif and Other, 2023, Crowd Management -Navigating Challenges and Implementing Best Practices in Crowd Management.
2. Supriyanto, Catur,2022, Crowd Management Strategies Employed During a Football Match: A Case study, Media Ilmu Keolahragaan Indonesia.
3. Hyginus, Agim Ogechukwu and others, 2022, Understanding Crowd Control in Sports Facilities: Through Current Design Strategies in Existing Sports Centers, global scientific journal.
4. IACP, 2019, Crowd Management.
5. Hilton,2009, Risk Management in Organizations: An Integrated Approach.

الملاحق

-الاستبانة

استبيان أثر إدارة الحشود في تقليل المخاطر المحتملة في المنشآت الرياضية: دراسة تطبيقية على ملعب مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة

متطلب الحصول على درجة الماجستير في قسم إدارة المخاطر.

نفيدكم بأن هذه الدراسة موجهة لفريق إدارة الحشود بمنشأة مدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة، لذا نتمنى منكم التفضل بتعبئة الاستبيان، علمًا بأن هذه البيانات سرية ولن تستخدم سوى في أغراض البحث العلمي فقط.

*يتم التعبير عن مدينة الملك عبدالله الرياضية باستخدام عبارة (المنشأة الرياضية) خلال الاستبيان.

*تشير إلى أنّ السؤال مطلوب

الجنس*

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

القسم

- ☐ قسم التشغيل
- ☐ قسم الصيانة
- ☐ إدارة المدينة الرياضية

سنوات الخبرة في المجال الرياضي*

- ☐ أقل من سنة

○ سنة إلى 5 سنوات

○ أكثر من 5 سنوات

التخطيط والتنظيم لإدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة

ماهي المخاطر الأساسية التي تواجه المنشأة الرياضية خلال إدارة الحشود؟*

ماهي الاستراتيجيات المتبعة لدى المنشأة الرياضية للتحكم في إدارة مخاطر الحشود وتقليلها؟*

وجود خطط لاستخدام وسائل تفويج الجماهير من خلال سياجات كممرات يتم التحكم فيها من قبل المنظمين لمنع اي تكديس

هل توفر المنشأة الرياضية قوانين ولوائح لسلامة الجماهير توضح الممنوعات وما الى ذلك؟*

○ نعم

○ لا

○ لا أعلم

هل توفر المنشأة الرياضية الخطط للتعامل مع حالات الطوارئ المحتملة؟*

○ نعم

○ لا

○ لا أعلم

هل يتم تدريب العاملين في المنشأة على إجراءات الطوارئ والإبلاغ الفوري؟*

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعلم

هل لدى فريق إدارة الحشود خطط وتدابير استباقية تتغير حسب الحدث وتبعًا للمستجدات الصحية والأمنية؟*

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعلم

ماهي العوامل التي تؤثر في سلامة وأمان الجماهير والحشود في المنشأة الرياضية؟*

هل توجد قواعد ثابتة في المنشأة الرياضية لإدارة الحشود مثل (توزيع المنظمين - أعداد المنظمين بالنسبة للحضور

الجماهيري...الخ)؟*

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعلم

هل يوجد رموز وأسماء يتم الاتفاق عليها في المنشأة لحالات الطوارئ لإدارة الحشود؟*

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعلم

هل يتم التخطيط والتنسيق المسبق باجتماع بالجهات المعنية (الأمنية - الحكومية - المدنية) للتنظيم؟*

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعلم

هل يتم إصدار بطاقات تعريفية خاصة لكل حدث رياضي كلاً على حسب اختصاصه ومنطقته؟*

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعلم

ما طرق التواصل بين فريق إدارة الحشود و الجهات المعنية خلال الحدث الرياضي؟*

الإجراءات المتخذة لتحسين إدارة مخاطر الحشود بمدينة الملك عبد الله الرياضية بجدة

هل يتم تدوين الملاحظات والمخاطر خلال الحدث وتفايدها في الحدث الرياضي القادم؟*

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعلم

هل يوجد تقييم لتحديد نقاط القوة والضعف لتحسين استراتيجيات إدارة مخاطر الحشود؟*

☐ نعم

☐ لا

☐ لا أعلم

ماهي العناصر (الأساسية) التي ينبغي توفرها في المنشأة الرياضية في إدارة الحشود لتقليل المخاطر المحتملة؟*

ما المقترحات التي يمكن اضافتها للعناصر السابقة لتحسين إدارة الحشود في المنشأة الرياضية؟*

Midocean University



College of Management

Department of Risk Management

The Impact of Crowd Management on Reducing Potential Risks in Sports Facilities:

An Applied Study on King Abdullah Sports City Stadium in Jeddah.

Prepared by:

Rahaf Saeed Alghamdi

232001240

Supervised by:

Dr. Alfaisal Hasan

Dr. Fayez Jrad

Year:

2024