



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة مشاريع

برنامج الماجستير

أثر التقنية في الحرم المكي الشريف ومساعدتها في إدارة الحشود

إعداد الطالب/

سليمان الهويدي

صالح الصويلح

إشراف/

العام الدراسي:

٢٠٢٤

فهرس المحتوى:

قائمة المحتويات		
مقدمة		
رقم الصفحة	المحتوى	الرقم
الفصل الأول		
٦	المقدمة	١,١
٧	مشكلة الدراسة	١,٢
٧	أهمية الدراسة	١,٣
٧	أهداف الدراسة	١,٤
٨	أسئلة الدراسة	١,٥
٨	الدراسات السابقة	١,٦
٨	أدوات الدراسة	١,٧
١١	مجالات الدراسة	١,٨

قائمة الجداول :

سوف يتم كتابة قائمة الجداول في حين الانتهاء من البحث النهائي وإجراء الدراسة البحثية ومن ثم كتابة قائمة
الجداول والتحليلات النهائية

المستخلص : Abstract

تم كتابة الملخص والمقدمة اما بالنسبة إلى المستخلص فسوف يتم كتابته إن شاء الله في حين الإنتهاء من الدراسة
البحثية.

الفصل الأول

المقدمة:

إن التقنية يمكن أن تلعب دوراً مؤثراً في سلامة الحشود، حيث أحدثت التقنية نقلات نوعية في شتى نواحي الحياة، ويمكن ملاحظة تأثير التقنية في الإدارة فيما تؤديه من جمع البيانات من مصادر مختلفة ومتنوعة، وتخزينها، وتنظيمها، وتمكين أصحاب القرار من الوصول السهل لها. حيث تنطوي هذه البيانات بطبيعة الحال، على قدر كبير من الأهمية إذ إنها تساعد المسؤولين في التخطيط الفعال، واتخاذ القرارات بشكل فاعل وسريع في الوقت ذاته. وتمثل إدارة الحشود إحدى الدعائم القوية لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، والتي تهدف إلى استضافة ١٠٠ مليون زائر وأكثر من ٣٠ مليون حاج ومعتزم بحلول عام ٢٠٣٠ لتصبح المملكة من بين أكثر خمس دول تستقبل السياح على مستوى العالم.

تعد إدارة الحشود من أدق علوم الإدارة التي تتطلب التخطيط المنظم والمستمر من عشرات الجهات الإدارية المختلفة من أمن وطرق وصحة وخدمات مختلفة ومتنوعة والتي تتبع العديد من الجهات الإدارية المختلفة. وهو علم ذو أهمية قصوى نظراً لارتباطه بحياة الإنسان، ومن المعلوم أن الإدارة تعرف بأنها عملية تحقيق الأهداف المنشودة وذلك باستخدام الموارد المتاحة بشكل أمثل، وذلك وفقاً لمنهج معلوم معين وبيئة مقدره تقديراً دقيقاً.

وتتطلب نوعاً خاصاً من التخطيط والتنظيم والرقابة وتوظيف الخبرة التراكمية والاستفادة من الدروس والتجارب السابقة. وتهدف إدارة الحشود إلى توفير بيئة صحية تلتزم بأعلى معايير الوقاية والسلامة، ورفع جودة إدارة الفعاليات، وتعزيز قطاع الفعاليات في الجانب الاقتصادي والاستثماري، إضافة إلى ضمان تنفيذها وسط أجواء آمنة ومريحة، عبر تسهيل إجراءات الدخول والخروج للزوار، وعمليات الإخلاء والطوارئ ومعالجة الأزمات، وكذلك وضع الخطط الأمنية وتنسيقها داخل الفعاليات بالتعاون مع الجهات الأمنية.

حيث برز علم إدارة الحشود حديثاً كعلم مستقل بذاته له مفاهيمه وأطروحاته وأساليبه، وقد اهتمت العديد من الدول بهذا العلم نظراً لحاجة الناس إليه، فكل دولة تؤسس لهذا العلم من منظورها في التعامل مع الحشود البشرية، سواء تلك الحشود التي تفد إليها عبر برامج دولية مثل إقامة المعارض والأنشطة الدولية، أو الفعاليات الرياضية العالمية أو الشعائر الدينية والتي تستقطب الملايين من الناس في فترة محددة ومكان محدد.

- مشكلة الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في أن المتغيرات المتسارعة في استخدام التقنية فيما يخص إدارة الحشود و توظيف التقنية بشكل مفيد، و نظرا للتزايد المستمر في أعداد ضيوف الرحمن و سهولة و سرعة وصولهم إلى مكة و المشاعر المقدسة بما في ذلك الحرم المكي الشريف، و ما يرافق ذلك من بعض الأحداث السلبية التي تقع أثناء الازدحام الشديد أثناء الطواف و السعي، و بعض الأحداث مثل الحرائق و السيول أو تفشي الأوبئة، و أيضا التدافع عند المداخل و المخارج و الافتراش في الطرقات و غيرها لا تزال تشغل اهتمام الجهات المسؤولة عن تنظيم حركة ضيوف الرحمن داخل الحرم المكي الشريف، و لا يمكن تجنبها بسبب الكثافة العددية للزوار، واختلاف سلوكياتهم، و تفاوت وعيهم و ثقافتهم و لغاتهم، و وجودهم أيضا خلال مدة زمنية محدودة و في بقعة جغرافية محدودة لتأدية مناسكهم الدينية .

- أهمية الدراسة.

- إضافة حديثة في مجال إدارة الحشود حيث يتم الربط بين التقنية وإدارة التجمعات البشرية في الحرم المكي الشريف.
- استفادة القائمين على إدارة الحشود من مخرجات الدراسة والبحث في تحديد الجوانب التي تحتاج الى تفعيل الدراسة بها.
- مساهمة الدراسة في التحسين الميداني والتنظيم في جميع الأصعدة الأمنية والصحية.
- الحاجة لوجود تدريبات للعاملين في إدارة الحشود وكيفية إدارة الحشود باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة.

- أهداف الدراسة.

يعتبر الهدف الأسمى والأهم لدراسة إدارة الحشود في الحرم المكي هو ضمان أمن وسلامة ضيوف الرحمن باستخدام وسائل التقنية في إدارة ومراقبة ومتابعة الحشود في الحرم المكي بالإضافة إلى الأهداف التالية التي من دورها تقوم برفع وزيادة كفاءة وعملية إدارة الحشود في الحرم المكي

- تساؤلات الدراسة (الفروض).

١. ما درجة مساعدة التقنية في إدارة الحشود في الحرم المكي في أوقات الصلاة من وجهة نظر العاملين في الحرم المكي؟
٢. ما درجة تحسين التقنية لإدارة الحشود في الحرم المكي أوقات الحج والعمرة في مجالات التخطيط والتنظيم الذكي والرقابة والمتابعة الذكية من وجهة نظر العاملين في منظومة الحرم المكي؟
٣. ما درجة مساعدة التقنية في إدارة الحشود في الحرم المكي في أوقات الصلاة من وجهة نظر ضيوف الرحمن في الحرم المكي؟
٤. ما درجة تحسين التقنية لإدارة الحشود في الحرم المكي أوقات الحج والعمرة في مجالات التخطيط والتنظيم الذكي والرقابة والمتابعة الذكية من وجهة نظر ضيوف الرحمن في الحرم المكي؟
٥. ما مستوى رضا ضيوف الرحمن عن تنظيم الحشود من وجهة نظرهم؟

(الفروض)

- التقنية حسنت بقوة في إدارة الحشود في الحرم المكي في أوقات الصلاة من وجهة نظر العاملين في الحرم المكي
- التقنية حسنت بقوة في إدارة الحشود في الحرم المكي عند أداء العمرة من وجهة نظر العاملين في الحرم المكي
- العاملون في منظومة الحرم المكي على درجة عالية من الممارسة للتقنيات الحديثة في إدارة الحشود
- التقنية حسنت بقوة في إدارة الحشود في الحرم المكي في أوقات الصلاة من وجهة نظر ضيوف الرحمن في الحرم المكي
- التقنية حسنت بقوة في إدارة الحشود في الحرم المكي عند أداء العمرة من وجهة نظر ضيوف الرحمن في الحرم المكي

- الدراسات السابقة.

عياد (٢٠٢٢) هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الإدارة الرقمية في تحسين إدارة الحشود وما يتضمنها من أعمال مثل التنظيم والمراقبة والتخطيط من وجهة نظر العاملين وضيوف الرحمن في الحج والعمرة. أظهرت نتائج الدراسة ان الممارسة للإدارة الرقمية من قبل العاملين كانت عالية جدا وأظهرت ان التحسين في الإدارة الرقمية كانت مرتفعة جدا وأوصت الدراسة بزيادة ممارسة العاملين في منظومة الحج للإدارة الإلكترونية وضرورة زيادة دورات التقنية للعاملين والاهتمام بتثقيفهم حول أهمية الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة إدارة الحشود.

الفضيل (٢٠٢٢) هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية توظيف التقنيات الحديثة في تنظيم وإدارة سلوك الحجاج والمعتمرين في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠ واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وكانت الأداة الرئيسية هي الاستبانة، وكانت النتائج هي أهمية ضرورة قيام مكاتب الحج والعمرة ومؤسسات الطوافة بتوعية وتوجيه الحجاج والمعتمرين بأهمية الاستفادة بالتقنيات الحديثة للإسهام في تنظيم وإدارة الحشود بشكل مثالي.

- المنهجية وطرق البحث.

منهجية الدراسة:

في بحثنا سوف نعتمد على طريقة المنهج الوصفي و هو الأكثر ملائمة للبحوث الإنسانية ، و هو مبدأ يقوم على وصف الظواهر ، و جمع البيانات و تحليلها و مناقشتها بهدف التطوير.

مجتمع الدراسة:

سوف يكون مجتمع الدراسة هو مجموعة من المختصين و العاملين في خدمة الحرم المكي بالإضافة إلى ضيوف الرحمن و قاصدي المسجد الحرام .

عينة الدراسة:

سوف يتم أخذ عينة من مجتمع الدراسة للقيام بالبحث من و هي المختصين و العاملين في خدمة الحرم المكي بالإضافة إلى ضيوف الرحمن و قاصدي المسجد الحرام

- أدوات الدراسة (أدوات جمع البيانات).

سيتم الاعتماد في هذا الدراسة على استبانات خاصة بالعاملين في خدمة ضيوف الرحمن و كذلك استبانات خاصة بزوار و ضيوف البيت الحرام. والتي تتضمن

١- الاستبانة: عبارة عن أداة يشمل محتواها مجموعة من الأسئلة أو العبارات متضمنة الإجابات أو الآراء المحتملة وذلك بهدف الحصول أو تأكيد إجابات أفراد العينة على أسئلة الدراسة.

- مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني).

المجال المكاني:

و يقصد به الحدود المكانية لعمل دراسة البحث العلمي و التي تساعد الباحث في حصر موضوع البحث .
في موضوع بحثنا هذا سوف نتحدث عن دور التقنية في إدارة الحشود في الحرم المكي الشريف.

المجال الزمني:

ويقصد به الفترة أو المدة الزمنية التي نحتاجها لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث وهي
أوقات الصلوات والحج والعمرة.

المجال البشري:

ويقصد به عدد أفراد المشاركين في البحث العلمي، أي عينة من المجتمع حتى توضح التطبيق الفعلي للدراسة في الواقع.
وهم كالتالي:

(ضيوف الرحمن - العاملين على خدمة الحرم المكي الشريف)

المخلص: Summary

من الضروري استخدام التقنية وتسخيرها لإدارة الحشود بشكل فعال وهو ما سنتداوله في هذا البحث. يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التقنية في الحرم المكي الشريف ومساعدتها في إدارة الحشود لغرض ضمان أمن وسلامة ضيوف الرحمن باستخدام وسائل التقنية. ومن حيث الأهمية، فإن أهمية هذه الدراسة تكمن في محورين رئيسيين هما الأهمية النظرية والتي تتمثل في زيادة رضا ضيوف الرحمن وتعزيز السلامة والأمن لهم والأهمية الأخرى هي الأهمية العملية والتي تتمثل في إضافة حديثة في مجال إدارة الحشود والمساهمة في التحسين الميداني والتنظيم في جميع الأصعدة الأمنية والصحية. سوف يتم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي والذي يعد الأكثر ملاءمة للبحوث الإنسانية وسوف يتم عمل الدراسة على مجموعة من المختصين والعاملين في خدمة الحرم المكي بالإضافة إلى ضيوف وقاصدي المسجد الحرام.

التوصيات:

سوف يقوم الباحثون بتحديد نتائج الدراسة بناء على ما تم جمعه و رصده من المعلومات والبيانات وعليه سوف يتم استنتاج وإعطاء توصيات لتحسين جودة إدارة الحشود في الحرم المكي الشريف وأثر التقنية على ذلك.

المراجع والمصادر:

- دور الإدارة الإلكترونية في تحسين إدارة الحشود من وجهة نظر العاملين في منظومة الحج والعمرة.
(٢٠٢٢). مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية، ٦(٦)، ١١٦-١٤٨.
<https://doi.org/10.26389/AJSRP.N14.721>
- الفضيل، وآخرون (٢٠٢٢) أهمية توظيف التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنظيم وإدارة سلوك الحجاج والمعتمرين في ضوء رؤية المملكة ٢٠٣٠، المجلة الأكاديمية للبحوث والدراسات، مجلة العلوم التربوية والاجتماعية، ع، ٨: م.

Midocean University

College of Management

Department of project management



The impact of technology on the holy mosque in Mecca and its assistance in crowd management

Prepared by:

Suliman Alhuwaydi

Saleh Salman

Supervised by:

Year: ٢٠٢٤