

**دور التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال الحج:
دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة الحج والعمرة بالمملكة العربية السعودية**

اسم الطالب:
ماجد بن عبدالله محمد الغامدي

الرقم الأكاديمي
251000114

المشرف
د الفیصل عبدالحمید محمد حسن
د فايز جراد

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.

الملخص:

الكلمات المفتاحية:

الشكر والتقدير:

فهرس المحتويات:

٢	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
٢	١,١ . المقدمة:
٥	١,٢ . مشكلة الدراسة:
٦	١,٣ . أهمية الدراسة:
٦	١,٣,١ . الأهمية العلمية:
٧	١,٣,٢ . الأهمية العملية:
٨	١,٤ . أهداف الدراسة:
٩	١,٥ . تساؤلات الدراسة:
٩	١,٦ . فرضيات الدراسة:
١٠	١,٧ . النظريات العلمية المتبعة لإعداد البحث:
١٠	١,٧,١ . النظرية الأولى: نظرية الطوارئ
١١	١,٧,٢ . النظرية الثانية: نظرية النظم
١٢	١,٧,٣ . النظرية الثالثة: نظرية التنسيق بين المنظمات
١٣	١,٧,٤ . الجمع بين النظريات الثلاث للاستخدام في البحث:
١٥	الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات (الدراسات السابقة والإطار النظري)
١٥	٢,١ . المقدمة:
١٦	٢,٢ . المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية
١٦	٢,٢,١ . البُعد الأول للمتغير المستقل: مستوى التعاون بين الجهات
١٦	٢,٢,٢ . البُعد الثاني للمتغير المستقل: سرعة تبادل المعلومات
١٧	٢,٢,٣ . البُعد الثالث للمتغير المستقل: وضوح الأدوار والمسؤوليات
١٧	٢,٢,٤ . البُعد الرابع للمتغير المستقل: جودة التنسيق اللوجستي
١٧	٢,٣ . المتغير التابع: إدارة المخاطر
١٧	٢,٣,١ . البُعد الأول للمتغير التابع: تقليل التداخل التشغيلي
١٨	٢,٣,٢ . البُعد الثاني للمتغير التابع: زيادة كفاءة الاستجابة
١٨	٢,٤ . الدراسات السابقة:
١٨	٢,٤,١ . عرض الدراسات السابقة:

٢٢	٢,٤,٢. مناقشة وتحليل الدراسات السابقة ونتائجها:
٢٧	٢,٤,٣. ربط الدراسات السابقة بالدراسة الحالية:
٣٠	٢,٥. الإطار النظري:
٣٠	٢,٥,١. الإطار النظري للتنسيق بين الجهات الحكومية:
٣٠	٢,٥,٢. الإطار النظري لإدارة المخاطر:
٣٠	٢,٥,٣. الإطار النظري لتأثير التنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال الحج:
٣٢	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٣٢	٣,١. المقدمة:
٣٣	٣,٢. تصميم البحث:
٣٤	٣,٣. مجتمع البحث:
٣٦	٣,٤. خصائص العينة:
٣٦	٣,٥. محددات حجم العينة:
٣٨	٣,٦. خطوات جمع البيانات وأدواتها:
٣٩	٣,٧. خطوات وأدوات التحليل الإحصائي:
٤٠	٣,٨. حدود الدراسة:
٤٠	٣,٨,١. الحدود الزمانية:
٤٠	٣,٨,٢. الحدود المكانية:
٤٠	٣,٨,٣. الحدود الموضوعية:
٤١	٣,٨,٤. الحدود البشرية:
٤٣	الفصل الرابع: الإطار التطبيقي (الدراسة الميدانية)
٤٥	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات
٤٧	المراجع:
٤٧	المراجع العربية:
٤٨	المراجع الأجنبية:
٥٢	الملاحق:

قائمة بالجدول:

الجدول (١-٣) عدد العاملين في خدمات الحجاج حسب القطاع لسنة ٢٠٢٢ ٣٤

الجدول (٢-٣) عدد القوى العاملة المشاركة في حج عام ٢٠٢٥م ٣٥

قائمة بالأشكال:

- الشكل (١-٣) نموذج تصميم متغيرات البحث ٣٣
- الشكل (٢-٣) مخطط تفصيلي لعدد العاملين في خدمات الحجاج حسب القطاع لسنة ٢٠٢٢ ٣٤
- الشكل (٣-٣) مخطط تفصيلي لعدد القوى العاملة المشاركة في حج عام ٢٠٢٥ م ٣٥

قائمة بالمصطلحات:

قائمة بالاختصارات:

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

١,١. المقدمة:

يُمثل موسم الحج السنوي في المملكة العربية السعودية أحد أكبر التجمعات البشرية وأكثرها تعقيدًا في العالم، إذ يجذب ملايين الحجاج من خلفيات ثقافية وجغرافية متنوعة إلى مدينتي مكة المكرمة والمدينة المنورة. يُشكل هذا الحدث الاستثنائي ضغطًا هائلًا على البنية التحتية والأمن والرعاية الصحية والأنظمة اللوجستية في المملكة، مما يستلزم تخطيطًا وتنفيذًا دقيقين لضمان سلامة ورفاهية المشاركين. ويزيد حجم وكثافة الحج من احتمالية المخاطر، بما في ذلك الحوادث المتعلقة بالحشود، وحالات الطوارئ الصحية، والأعطال اللوجستية، والتهديدات الأمنية. لذا، تُعد الإدارة الفعالة للمخاطر أثناء الحج أولوية بالغة الأهمية، وتتطلب تنسيقًا سلسًا بين مختلف الجهات الحكومية للتخفيف من هذه التحديات وضمان تجربة آمنة ومُرضية للحجاج (موسى، ٢٠٢٥). ومع ذلك، فإن تعقيد التنسيق بين جهات متنوعة ذات صلاحيات متداخلة، وبروتوكولات تشغيلية مختلفة، ومستويات متفاوتة من الموارد غالبًا ما يؤدي إلى عدم الكفاءة، أو التأخير، أو وجود ثغرات في جهود إدارة المخاطر (إدريس، ٢٠١٧). تبحث هذه الدراسة دور التنسيق بين الجهات الحكومية في تعزيز إدارة المخاطر خلال موسم الحج، مع التركيز على تحليل تجريبي لموظفي وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية.

على الصعيد العالمي، تُشكل التجمعات الجماهيرية، مثل الألعاب الأولمبية والمهرجانات الدينية والحفلات الموسيقية واسعة النطاق، تحديات كبيرة لإدارة المخاطر نظرًا لحجمها وتنوع الحضور واحتمالية وقوع حوادث غير متوقعة. وقد شددت منظمة الصحة العالمية على أهمية التخطيط والاستجابة المنسقين في إدارة مخاطر الصحة العامة خلال مثل هذه الفعاليات، مؤكدةً على التعاون بين الجهات كركيزة أساسية للتخفيف الفعال من المخاطر (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢). وتُبرز كوارث مثل حادثة التدافع في مهرجان أكتوبر في ميونيخ عام ٢٠٠٦ أو حادثة التدافع في موكب الحب في ألمانيا عام ٢٠١٠ العواقب الوخيمة لعدم كفاية التنسيق وعدم وضوح المسؤوليات بين الجهات. وتُبرز هذه الأمثلة العالمية الحاجة إلى أنظمة قوية لإدارة المخاطر، لا سيما في السياقات التي تتجمع فيها حشود كبيرة في أماكن ضيقة لفترات قصيرة. في حالة الحج، تتفاقم التحديات بسبب الأهمية الدينية لهذا الحدث، وتنوع الحجاج، والإطار الزمني المضغوط الذي يؤدي فيه الملايين مناسك محددة في مواقع متعددة. وقد استثمرت الحكومة السعودية بكثافة في البنية التحتية والتكنولوجيا لإدارة هذه المخاطر، إلا أن فعالية هذه الإجراءات تعتمد بشكل كبير على قدرة الجهات الحكومية على العمل بتناغم (Salamh, 2018).

في السياق المحلي للمملكة العربية السعودية، لا يُعد الحج فريضة دينية فحسب، بل يُعد أيضًا حجر الزاوية في الهوية الثقافية والاقتصادية للبلاد. تستضيف المملكة ما يقرب من مليوني إلى ثلاثة ملايين حاج

سنوياً، ومن المتوقع أن يزداد هذا العدد كجزء من رؤية السعودية ٢٠٣٠، التي تهدف إلى توسيع السياحة الدينية. تعمل وزارة الحج والعمرة كجهة تنسيق مركزية، وتعمل جنباً إلى جنب مع جهات أخرى مثل وزارة الداخلية، ووزارة الصحة، والهيئة العامة للطيران المدني، والبلديات المحلية. تساهم كل جهة بخبراتها المتخصصة، بدءاً من الأمن والسيطرة على الحشود، وصولاً إلى الخدمات الطبية ولوجستيات النقل (Alsulaiman & Rentner, 2024). ومع ذلك، فإن تحديات مثل سوء التواصل، وتأخر تبادل المعلومات، أو عدم وضوح تحديد المسؤوليات، يمكن أن تُقوّض جهود إدارة المخاطر. وقد كشفت حوادث تاريخية، مثل مأساة نفق منى عام ١٩٩٠، والذي أنهى حياة أكثر من ١٤٠٠ شخصاً، أو حادث التدافع في عام ٢٠١٥، والذي أسفر عن أكثر من ٢٧٠٠ حالة وفاة، عن نقاط ضعف في التنسيق بين الجهات، مما دفع إلى إجراء إصلاحات وزيادة التدقيق في كيفية تعاون الجهات. وتؤكد هذه الحوادث على الحاجة إلى إجراء بحوث تجريبية لتحديد آليات تنسيق محددة تُعزز نتائج إدارة المخاطر (Aldawsari et al., 2025; Alharbi et al., 2022).

يركز موضوع البحث على دور التنسيق بين الجهات الحكومية في تعزيز إدارة المخاطر خلال موسم الحج. ويُفهم التنسيق، كمتغير مستقل، من خلال أربعة أبعاد رئيسية: مستوى التعاون بين الجهات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي. ويشير مستوى التعاون بين الجهات إلى مدى فعالية تعاون الجهات، وتقاسم الموارد، ومواءمة الأهداف لتحقيق الغايات المشتركة. وتقاس سرعة تبادل المعلومات مدى سرعة ودقة تبادل البيانات المهمة، مثل تقارير كثافة الحشود أو التنبيهات الصحية، بين الجهات. ويرتبط وضوح الأدوار والمسؤوليات بمدى فهم كل جهة لواجباتها المحددة، مما يقلل من الغموض والتداخل. وأخيراً، تعكس جودة التنسيق اللوجستي فعالية تخطيط وتنفيذ عمليات النقل والإقامة وسلسلة التوريد لدعم الحجاج. وتُشكل هذه الأبعاد مجتمعةً قدرة الجهات على العمل كوحدة متماسكة، ومعالجة المخاطر المتعددة الجوانب الكامنة في الحج (بوشة والعتيبي، ٢٠٢١).

يُعرّف المتغير التابع، إدارة المخاطر، بأنها العملية المنهجية لتحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف منها لضمان سلامة وكفاءة عمليات الحج. ويتم تفعيلها من خلال بُعدين رئيسيين: تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. يتضمن تقليل التداخل التشغيلي تقليل الجهود الزائدة بين الجهات، مثل تكرار إجراءات السيطرة على الحشود أو تضارب بروتوكولات الصحة، مما قد يُهدر الموارد ويُسبب الارتباك. أما زيادة كفاءة الاستجابة فتشير إلى القدرة على معالجة المخاطر بسرعة وفعالية، سواء من خلال النشر السريع لخدمات الطوارئ أو إبلاغ الحجاج ببروتوكولات السلامة في الوقت المناسب. تُجسّد هذه الأبعاد مجتمعةً نتائج إدارة المخاطر الفعالة، مما يضمن استخدام الموارد على النحو الأمثل وأن تكون الاستجابات للحوادث المحتملة استباقية ومُبسّطة (الشريف، ٢٠١٧).

في المجال العلمي لإدارة المخاطر، تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة. تسعى إدارة المخاطر، ك تخصص، إلى تطوير أطر واستراتيجيات لتقليل أوجه عدم اليقين في الأنظمة المعقدة، لا سيما في البيئات عالية

المخاطر مثل التجمعات الحاشدة. يُقدم الحج دراسة حالة فريدة نظرًا لحجمه وأهميته الثقافية وتنوع المخاطر المرتبطة به، بدءًا من ديناميكيات الحشود وصولًا إلى أزمات الصحة العامة. ومن خلال التركيز على التنسيق بين الجهات، يُعالج هذا البحث ثغرة حرجية في الأدبيات، حيث تُركز معظم الدراسات الحالية حول إدارة مخاطر الحج على الحلول التكنولوجية أو المتعلقة بالبنية التحتية بدلًا من الديناميكيات التنظيمية (Abalkhail & Al Amri, 2022). يوفر النهج التجريبي للدراسة، المبني على بيانات من موظفي وزارة الحج والعمرة، منظورًا عمليًا لدراسة كيفية تأثير التنسيق على نتائج إدارة المخاطر. ويُعد هذا المنظور ذا قيمة خاصة نظرًا للدور المحوري للوزارة في الإشراف على عمليات الحج وتفاعلاتها مع الجهات الأخرى.

تكمن حداثة هذه الدراسة في تركيزها تحديدًا على أبعاد التنسيق وتأثيرها الملموس على نتائج إدارة المخاطر خلال موسم الحج. فبينما استكشفت الدراسات السابقة إدارة المخاطر في التجمعات الحاشدة على نطاق واسع، إلا أن القليل منها بحث تجريبيًا دور التنسيق بين الجهات في سياق الحج، لا سيما من منظور موظفي الوزارة المشاركين مباشرة في التخطيط والتنفيذ. ومن خلال تقسيم التنسيق إلى أبعاد عملية - التعاون، وتبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، وجودة الخدمات اللوجستية - تُقدم الدراسة إطارًا مُفصّلًا لتقييم الأداء التنظيمي. إضافةً إلى ذلك، يُوفر تركيز الدراسة على وزارة الحج والعمرة منظورًا محليًا يُمكن أن يُثري السياسات والممارسات داخل المملكة العربية السعودية، ويُسهّم في الوقت نفسه في المناقشات العالمية حول إدارة التجمعات الحاشدة. ومن شأن هذه النتائج أن تُرشّد تحسينات في التدريب، وبروتوكولات التواصل، وتخصيص الموارد، مما يُعزز في نهاية المطاف سلامة وكفاءة الحج (Owaidah et al., 2023).

وتتوافق الدراسة أيضًا مع الاتجاهات الأوسع في أبحاث إدارة المخاطر، التي تُدرك بشكل متزايد أهمية السلوك التنظيمي والديناميكيات بين الجهات في الوقاية من الأزمات والاستجابة لها. من خلال وضع الحج في هذا الإطار، يربط البحث الممارسات المحلية بالنظريات العالمية، مقدمًا رؤى خاصة بالسياق وقابلة للتطبيق عالميًا. ستوفر البيانات التجريبية التي سيتم جمعها من موظفي وزارة الحج والعمرة منظورًا مباشرًا حول تحديات وفرص التنسيق، مسلطة الضوء على العوائق العملية مثل القيود البيروقراطية أو قيود الموارد. يضمن هذا النهج أن تكون الدراسة متينة من الناحية النظرية، بل تستند أيضًا إلى تجارب واقعية، مما يجعل نتائجها ذات صلة بصانعي السياسات والممارسين والباحثين على حد سواء (Showail, 2022).

وبالتالي، يدرس هذا البحث الدور الحاسم للتنسيق بين الجهات الحكومية في تعزيز إدارة المخاطر أثناء الحج، مع التركيز على وجهات نظر موظفي وزارة الحج والعمرة. من خلال تعريف التنسيق من خلال أبعاد قابلة للقياس وربطه بنتائج محددة لإدارة المخاطر، تقدم الدراسة فهمًا دقيقًا لكيفية تشكيل الديناميكيات التنظيمية لسلامة وكفاءة أحد أكبر التجمعات الدينية في العالم. إن نهجها التجريبي وسياقها المحلي وتوافقها مع مبادئ إدارة المخاطر العالمية يجعلها مساهمة قيمة في هذا المجال، مع آثار على كل من السياسة والممارسة في إدارة التجمعات الجماهيرية المعقدة.

٢, ١. مشكلة الدراسة:

يُعدّ الحج، الذي تُقام فعالياته سنويًا في المملكة العربية السعودية، حدثًا دينيًا بارزًا يجذب ملايين الحجاج إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة، مما يُشكّل تحدياتٍ غير مسبوقة لإدارة المخاطر. إن حجم هذا الحدث الهائل، بالإضافة إلى إطاره الزمني المُضغوط وتنوع قاعدة المشاركين، يُفاقم المخاطر مثل التدافع، وحالات الطوارئ الصحية، والاضطرابات اللوجستية، والتهديدات الأمنية. تعتمد الإدارة الفعّالة للمخاطر خلال موسم الحج على التنسيق السلس بين الجهات الحكومية، بما في ذلك وزارة الحج والعمرة، ووزارة الداخلية، ووزارة الصحة، وغيرها. ومع ذلك، لا تزال أوجه القصور في التنسيق بين الجهات الحكومية - مثل تأخر تبادل المعلومات، وعدم وضوح الأدوار، أو تداخل العمليات - قائمة، مما يُقوّض القدرة على التخفيف من حدة المخاطر بفعالية (Alafghani et al., 2024). تبحث هذه الدراسة في دور التنسيق بين الجهات الحكومية في تعزيز إدارة المخاطر خلال موسم الحج، مُركزةً على الرؤى التجريبية لموظفي وزارة الحج والعمرة. تُعدّ هذه المشكلة بالغة الأهمية، وقابلة للبحث، ومتجذرة في السياق المحلي، وتتناول قضيةً واقعيةً ذات آثار نظرية وعملية.

في السياق المحلي للمملكة العربية السعودية، لا يُعدّ الحج فريضة دينية فحسب، بل يُعدّ أيضًا ركناً أساسيًا من أركان الهوية الوطنية والاستراتيجية الاقتصادية، لا سيما في ظل رؤية السعودية ٢٠٣٠ التي تسعى إلى توسيع نطاق السياحة الدينية. تلعب وزارة الحج والعمرة دورًا محوريًا في تنظيم هذا الحدث، إلا أنها مضطرة للتعاون مع جهات متعددة لإدارة العمليات المعقدة، بدءًا من السيطرة على الحشود ووصولًا إلى الخدمات الطبية. وقد كشفت حوادث سابقة، مثل حادثة التدافع عام ٢٠١٥ ومأساة النفق عام ١٩٩٠، عن نقاط ضعف في التنسيق، بما في ذلك بطء الاستجابة وتضارب المسؤوليات. تُسلط هذه الأحداث الضوء على مشكلة واقعية: الحاجة إلى تنسيق قوي بين الجهات لضمان سلامة الحجاج وكفاءة العمليات (Aldawsari et al., 2025; Alharbi et al., 2022). وتُعدّ هذه المشكلة معاصرة، حيث لا يزال تزايد عدد الحجاج والمخاطر العالمية المتطورة، مثل الأوبئة أو التحديات المتعلقة بالمناخ، يُرهق الأنظمة القائمة. وتُعدّ معالجة هذه الثغرات في التنسيق أمرًا بالغ الأهمية لحماية ملايين الأرواح والحفاظ على سمعة المملكة العربية السعودية كوجهة عالمية للسياحة الدينية (Alafghani et al., 2024).

من الناحية النظرية، تُشدد أدبيات إدارة المخاطر على أهمية التنسيق التنظيمي في إدارة التجمعات الجماهيرية، إلا أن دراسات قليلة تناولت أبعاد التنسيق تحديدًا - مثل التعاون بين الجهات، وتبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، وجودة الخدمات اللوجستية - في سياق الحج. غالبًا ما تُركز الأبحاث الحالية على الحلول التكنولوجية أو حلول البنية التحتية، مثل أنظمة مراقبة الحشود، مُتجاهلةً العوامل البشرية والتنظيمية التي تُشكل أساس الإدارة الفعّالة للمخاطر. تُعيق هذه الفجوة تطوير أطر عمل تُعالج كيفية مواءمة جهود الجهات للحد من التداخل التشغيلي وتعزيز كفاءة الاستجابة. من الناحية العملية، يُؤدي نقص

الدراسات التجريبية حول التنسيق داخل وزارة الحج والعمرة إلى حرمان صانعي السياسات والممارسين من توجيهات واضحة لمعالجة العوائق، مثل الحواجز البيروقراطية، وتفاوت الموارد، أو تأخير التواصل. تُعيق هذه العيوب القدرة على تنفيذ إصلاحات مُستهدفة، مثل تحسين برامج التدريب أو وضع بروتوكولات موحدة، من شأنها تعزيز نتائج إدارة المخاطر (Alharbi et al., 2022).

يتناول هذا البحث هذه الفجوات من خلال استكشاف تجريبي لكيفية تأثير التنسيق على إدارة المخاطر أثناء الحج، باستخدام بيانات من موظفي وزارة الحج والعمرة. من خلال التركيز على أبعاد محددة للتنسيق، تُقدم الدراسة تحليلاً مفصلاً لديناميكيات التنظيم، مُقدّمةً رؤى ثاقبةً في كلّ من النماذج النظرية والتطبيقات العملية. يُمكن دراسة هذه المشكلة من خلال استطلاع الرأي مع موظفي الوزارة، الذين تكشف تجاربهم المباشرة عن عوائق وفرص عملية. تكمن أهمية الدراسة في السياق المحلي في قدرتها على إثراء السياسات التي تُحسّن عمليات الحج، بما يتماشى مع الأولويات الوطنية. من خلال معالجة قضية بالغة الأهمية، أصيلة، ومعاصرة، يسعى هذا البحث إلى سد الفجوة بين النظرية والتطبيق، مُساهماً في إدارة الحج بشكل أكثر أماناً وكفاءة.

١,٣. أهمية الدراسة:

تكتسب دراسة التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال موسم الحج أهمية بالغة، إذ تتناول تقاطعاً حاسماً بين الديناميكيات التنظيمية والسلامة العامة والمسؤولية الثقافية في المملكة العربية السعودية. وباعتباره أحد أكبر التجمعات البشرية عالمياً، يطرح الحج تحديات فريدة تتطلب استراتيجيات فعّالة لإدارة المخاطر، مدعومة بتعاون فعال بين الجهات. يستكشف هذا البحث، الذي يركز على رؤى تجريبية من موظفي وزارة الحج والعمرة، كيف يُحسّن التنسيق - من خلال أبعاد مثل التعاون بين الجهات، وتبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، وجودة الخدمات اللوجستية - نتائج إدارة المخاطر، وتحديدًا في تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. وتمتد أهمية هذه الدراسة إلى المجالين العلمي والعملية، حيث تُقدم مساهمات قيمة في المجال الأكاديمي لإدارة المخاطر، ورؤى عملية للجهات المعنية بعمليات الحج. ومن خلال دراسة حالة محددة السياق وذات صلة عالمية، تربط الدراسة بين التطورات النظرية والتطبيقات العملية، مُلبّيةً الاحتياجات المُلحة في بيئة عالية المخاطر (Aldawsari et al., 2025).

١,٣,١. الأهمية العلمية:

بالنسبة للباحثين والأكاديميين، تُثري هذه الدراسة مجال إدارة المخاطر من خلال تقديم دراسة مُعمّقة للتنسيق بين الجهات في سياق التجمعات الحاشدة. وبينما تُغطي أدبيات إدارة المخاطر بشكل مُوسّع أطر عمل تحديد المخاطر والتخفيف منها، إلا أنها غالباً ما تُغفل العمليات التنظيمية التي تُمكن هذه الاستراتيجيات، لا سيما في البيئات المُعقّدة ثقافياً ولوجستياً مثل الحج. يُقدّم هذا البحث إطاراً مُفصلاً يُفصّل التنسيق إلى أبعاد قابلة للقياس - مستوى التعاون، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، وجودة

التنسيق اللوجستي - مُقدِّمًا منظورًا مُبتكرًا لتحليل الأداء التنظيمي. ومن خلال استناد الدراسة إلى بيانات تجريبية من موظفي وزارة الحج والعمرة، تُوفّر الدراسة مجموعة بيانات متينة يُمكن استخدامها لاختبار النظريات القائمة وصلّتها، مثل تلك المتعلقة بالتعاون بين الجهات أو إدارة الأزمات. يُعالج هذا النهج ثغرة في الأدبيات، حيث غالبًا ما تُعطي الدراسات المتعلقة بالتجمعات الحاشدة الأولوية للحلول التكنولوجية أو حلول البنية التحتية على حساب الديناميكيات البشرية والتنظيمية، مما يُعزز الفهم النظري لكيفية تأثير التنسيق على فعالية إدارة المخاطر (Salamh, 2018).

تمتد المساهمات النظرية للدراسة إلى البحوث متعددة التخصصات، مما يعزز الروابط بين إدارة المخاطر والسلوك التنظيمي والدراسات التنظيمية والإدارة العامة. يُعد سياق الحج الفريد، الذي يتميز بحجمه وتنوعه وحساسيته الزمنية، دراسة حالة ثرية لاستكشاف كيفية تخفيف التنسيق التنظيمي للمخاطر في البيئات عالية الضغط. يمكن للباحثين استخلاص أوجه التشابه مع التجمعات الجماهيرية الأخرى، مثل الألعاب الأولمبية أو المهرجانات العالمية، لتطوير نماذج قابلة للتعميم للتعاون بين الجهات. علاوة على ذلك، يوفر تركيز الدراسة على وزارة الحج والعمرة منظورًا محليًا يُثري الدراسات العالمية من خلال تسليط الضوء على كيفية تأثير العوامل الثقافية والمؤسسية على ممارسات التنسيق. يُمكن هذا النهج المحلي، ولكنه قابل للتطبيق عالميًا، الأكاديميين من استكشاف التفاعل بين الممارسات الخاصة بكل سياق والمبادئ النظرية الأوسع، مما يُساهم في فهم أشمل لإدارة المخاطر في بيئات متنوعة (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

نظرًا، تتحدى الدراسة الافتراضات السائدة حول إدارة المخاطر من خلال التأكيد على الدور المحوري للعوامل البشرية والتنظيمية على الحلول التكنولوجية البحتة. تُركز معظم الدراسات الحالية حول إدارة مخاطر الحج على أنظمة مراقبة الحشود، أو المراقبة الصحية، أو تحسينات البنية التحتية، مُهمّشةً في كثير من الأحيان الدور الحيوي للتنسيق بين الجهات. من خلال تفعيل نتائج إدارة المخاطر - تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة - يُوفر هذا البحث إطارًا قابلاً للقياس لتقييم أثر التنسيق، مُقدِّمًا بذلك نموذجًا للدراسات المستقبلية. كما يُتيح آفاقًا للبحوث الطويلة لتتبع كيفية تطور ممارسات التنسيق استجابةً للمخاطر الناشئة، مثل تغير المناخ أو الأزمات الصحية العالمية. بالنسبة للأكاديميين، تُشكّل هذه الدراسة أساسًا لتطوير فرضيات ومنهجيات جديدة، وتعاونات متعددة التخصصات، مما يجعل الحج حالةً حاسمةً للنهوض بأبحاث إدارة المخاطر (الأمين، ٢٠٢١).

٢,٣,١. الأهمية العملية:

من الناحية العملية، يُمثل هذا البحث قيمةً بالغة لموظفي وزارة الحج والعمرة والجهات الحكومية الأخرى المعنية بعمليات الحج. فمن خلال تحديد عوائق التنسيق المحددة - مثل تأخر تبادل المعلومات أو عدم وضوح الأدوار - تُقدم الدراسة رؤى عملية تُثري برامج التدريب وبروتوكولات التواصل واستراتيجيات تخصيص الموارد. وسيستفيد الموظفون المشاركون مباشرةً في تخطيط وتنفيذ أنشطة الحج من إرشادات

أوضح بشأن التعاون بين الجهات، مما يُمكنهم من العمل بكفاءة أكبر وتقليل التكرار التشغيلي. على سبيل المثال، يُمكن أن تُؤدي النتائج المتعلقة بسرعة تبادل المعلومات إلى اعتماد أدوات اتصال آنية، بينما يُمكن أن تُبسّط الرؤى المتعلقة بوضوح الأدوار توزيع المهام. تُعزز هذه التحسينات أداء الموظفين وتُسهم في حج أكثر أمانًا وتنظيمًا، مما يؤثر بشكل مباشر على تجربة ملايين الحجاج (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

بالنسبة للجهات الحكومية والخاصة، تُقدم الدراسة خارطة طريق لتعزيز الشراكات وتحسين استخدام الموارد خلال موسم الحج. تعتمد الجهات الحكومية، بما في ذلك وزارة الداخلية ووزارة الصحة والهيئة العامة للطيران المدني، على تنسيق الجهود لإدارة سلامة الحشود والطوارئ الطبية ولوجستيات النقل. ويمكن أن يُسهم تركيز البحث على جودة التنسيق اللوجستي في تطوير أنظمة متكاملة لإدارة سلسلة التوريد أو نقل الحجاج، مما يُقلل من التأخير والاختناقات. كما يُمكن للجهات الخاصة، مثل مُقدمي خدمات الضيافة أو مُتعهدي خدمات الطوارئ، الاستفادة من النتائج لمواءمة عملياتها مع الجهود الحكومية، مما يُعزز منظومة عمل مُتماسكة. ومن خلال معالجة فجوات التنسيق، تدعم الدراسة أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ في توسيع السياحة الدينية، وضمان استكمال استثمارات البنية التحتية بممارسات تنظيمية فعّالة (الفهمي وزويد، ٢٠٢٣).

سيُقدم البحث توصيات قائمة على الأدلة لصانعي السياسات وأصحاب المصلحة لتعزيز سياسات وأطر إدارة المخاطر. ويمكن لصانعي السياسات في الحكومة السعودية استخدام نتائج الدراسة لإصلاح البروتوكولات المشتركة بين الجهات، ووضع إجراءات تشغيل مُوحدة، وتخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية. تُمكن هذه الدراسة الجهات المعنية، بما في ذلك البلديات المحلية والمنظمات الدولية مثل منظمة الصحة العالمية، من اكتساب رؤى ثاقبة حول أفضل الممارسات لإدارة التجمعات الجماهيرية، مما يُمكنها من المساهمة في المعايير العالمية للسلامة العامة. يُعالج تركيز الدراسة على الحد من التداخل التشغيلي مشكلة عملية بالغة الأهمية، حيث تُهدر الجهود الزائدة الموارد وتُسبب ارتباكًا خلال الفعاليات الكبرى. ومن خلال تقديم إطار عمل واضح لتحسين كفاءة الاستجابة، يُمكن للبحث صانعي السياسات من تنفيذ إصلاحات تحمي الحجاج وتُعزز سمعة المملكة العربية السعودية كمضيف عالمي. علاوة على ذلك، تضمن أهمية الدراسة المعاصرة - في معالجة مخاطر مثل الأوبئة أو تأثيرات المناخ - توافق نتائجها مع التحديات الحالية والمستقبلية، مما يجعلها موردًا حيويًا للجهات المعنية التي تُواجه مشهدًا متطورًا من المخاطر (الشريف، ٢٠٢١).

٤, ١. أهداف الدراسة:

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

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

الفرضية الثانية:

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

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

الفرضية الثالثة:

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

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

الفرضية الرابعة:

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

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

١,٧. النظريات العلمية المتبعة لإعداد البحث:

تعتمد دراسة التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال موسم الحج في المملكة العربية السعودية على نظريات علمية راسخة لتوفير أساس نظري متين. ونظرًا لتعقيد إدارة تجمعات بشرية ضخمة تضم ملايين الأشخاص، فإن هذا البحث يستفيد من نظريات تتناول ديناميكيات المؤسسات، والتعاون بين الجهات، وتخفيف المخاطر في البيئات عالية المخاطر. وعلى وجه التحديد، يستخدم نظرية الطوارئ، ونظرية النظم، ونظرية التنسيق بين المؤسسات لتأطير العلاقة بين المتغير المستقل (التنسيق، مع أبعاد التعاون بين الجهات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي) والمتغير التابع (إدارة المخاطر، التي تُقاس بتقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة). تقدم هذه النظريات مجتمعة رؤى حول كيفية تكيف المؤسسات وتفاعلها ومواءمة جهودها لإدارة المخاطر بفعالية، مما يوفر منظورًا شاملاً لتحليل البيانات التجريبية التي جمعت من موظفي وزارة الحج والعمرة. ومن خلال دمج هذه الأطر، تعمل الدراسة على ربط السلوك التنظيمي وإدارة المخاطر والإدارة العامة، مما يضمن نهجًا نظريًا لحل مشكلة عملية (Aghajani et al., 2014; Sachenko, 2020; Çelik, 2020).

١,٧,١. النظرية الأولى: نظرية الطوارئ

تفترض نظرية الطوارئ أن فعالية المنظمة تعتمد على التوافق بين هيكلها وعملياتها والبيئة الخارجية التي تعمل فيها. وقد طور هذه النظرية باحثون مثل لورانس ولورش في ستينيات القرن الماضي، وتؤكد على عدم وجود نهج شامل للإدارة؛ بل يعتمد النجاح على التكيف مع عوامل سياقية محددة، مثل تعقيد المهام، وعدم اليقين البيئي، وتوافر الموارد. وفي سياق الحج، توفر نظرية الطوارئ إطارًا لفهم كيفية قيام الجهات الحكومية بتكييف استراتيجياتها التنسيقية مع التحديات الفريدة لإدارة مناسبة دينية واسعة النطاق. وتشير النظرية إلى أن الإدارة الفعالة للمخاطر تتطلب من الجهات تعديل مستويات تعاونها، وبروتوكولات تبادل المعلومات، وتوزيع الأدوار، وخططها اللوجستية بناءً على طبيعة الحج الديناميكية وغير المتوقعة، والتي تتميز بتقلبات أحجام الحشود، والمخاطر الصحية، والمتطلبات اللوجستية (Liu, 2020).

في هذا البحث، تُعد نظرية الطوارئ ذات صلة خاصة ببعد وضوح الأدوار والمسؤوليات. تُجادل النظرية بأنه في البيئات المعقدة، تُقلل الأدوار المحددة بوضوح من الغموض وتُعزز الأداء التنظيمي. خلال موسم

الحج، تعمل جهات مثل وزارة الحج والعمرة، ووزارة الداخلية، ووزارة الصحة في بيئة عالية الضغط، حيث يُمكن أن يُؤدّي تداخل المهام إلى عدم الكفاءة أو التأخير. تُشير نظرية الطوارئ إلى أنه بمواءمة الأدوار مع المخاطر المُحدّدة للحج - مثل السيطرة على الحشود للأجهزة الأمنية أو الاستجابة الطبية للسلطات الصحية - يُمكن للجهات تقليل التداخل التشغيلي وتحسين كفاءة الاستجابة. يُوجّه تركيز النظرية على التوافق البيئي استكشاف الدراسة لكيفية مساهمة وضوح الأدوار، كبعدٍ تنسيقي، في نتائج إدارة المخاطر، مُوقّرةً منظورًا لتحليل البيانات التجريبية حول تصوّرات الموظفين حول تحديد المهام (Çelik, 2020).

علاوةً على ذلك، تُعِدّ نظرية الطوارئ في دراسة جودة التنسيق اللوجستي. تتطلّب التحديات اللوجستية للحج، مثل نقل ملايين الحجاج، وإدارة أماكن الإقامة، وضمان سلاسل التوريد، من الجهات تكييف عمليات التنسيق الخاصة بها مع حجم الحدث وقبوه. تُسلّط هذه النظرية الضوء على الحاجة إلى هياكل لوجستية مرنة، مثل تخصيص الموارد أنيًّا أو خطط الطوارئ للاضطرابات، لتحقيق إدارة فعّالة للمخاطر. ومن خلال تطبيق نظرية الطوارئ، يُمكن البحث تقييم كيفية مواءمة الوكالات لاستراتيجياتها اللوجستية مع المتطلبات البيئية، كالزيادات المفاجئة في أعداد الحجاج أو محدودية البنية التحتية. ويدعم هذا المنظور النظري الفرضية القائلة بأن ممارسات التنسيق المُصمّمة خصيصًا، والمستندة إلى الوعي السياقي، تُعزّز إدارة المخاطر من خلال تقليل التكرار وتسريع الاستجابات، بما يتماشى مع أهداف الدراسة (Liu, 2020).

٢,٧,١. النظرية الثانية: نظرية النظم

تنظر نظرية النظم، التي استُمدت من أعمال لودفيغ فون بيرتالانفي في منتصف القرن العشرين، إلى المنظمات كأنظمة مترابطة تتألف من أنظمة فرعية تتفاعل لتحقيق أهداف مشتركة. في هذا الإطار، تُعدّ المنظمات أنظمة مفتوحة تتأثر ببيئتها، وتتطلب تكيّفًا مستمرًا وردود فعل إيجابية للحفاظ على توازنها. بالنسبة لإدارة مخاطر الحج، تُقدّم نظرية النظم منظورًا شاملاً لكيفية عمل الهيئات الحكومية كأنظمة فرعية ضمن منظومة بيئية أوسع لإدارة المخاطر. تُشدّد النظرية على أهمية التكامل والتواصل بين الأنظمة الفرعية لضمان فعالية النظام بأكمله، مما يجعلها وثيقة الصلة بتركيز الدراسة على أبعاد التنسيق، مثل التعاون بين الوكالات وسرعة تبادل المعلومات (Mele et al., 2010).

يتماشى بُعد التعاون بين الوكالات بشكل وثيق مع تركيز نظرية النظم على الترابط بين الأنظمة الفرعية. خلال موسم الحج، يجب على جهات مثل وزارة الحج والعمرة، ووزارة الصحة، والهيئة العامة للطيران المدني التعاون لمواجهة المخاطر متعددة الجوانب، بدءًا من أزمات الصحة العامة ووصولًا إلى اختناقات النقل. تشير نظرية النظم إلى أن التعاون الوثيق، الذي يتميز بأهداف مشتركة وتجميع الموارد، يعزز قدرة النظام على إدارة المخاطر. تُرشّد هذه النظرية تحليل الدراسة لكيفية تقليل العلاقات التعاونية بين الجهات للتداخل التشغيلي من خلال مواءمة الجهود وتعزيز التآزر. من خلال دراسة تصوّرات الموظفين للتعاون داخل وزارة

الحج والعمرة، يمكن للبحث تقييم كيفية مساهمة تكامل النظم الفرعية في نتائج إدارة المخاطر (Sachenko, 2020).

بالإضافة إلى ذلك، تُثري نظرية النظم استكشاف الدراسة لسرعة تبادل المعلومات. تؤكد النظرية على دور حلقات التغذية الراجعة في الحفاظ على استقرار النظام، حيث تُمكن المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب النظم الفرعية من التكيف مع الظروف المتغيرة. في سياق الحج، يُعدّ تبادل المعلومات السريع - مثل تقارير كثافة الحشود الفورية أو التنبيهات الصحية - أمرًا بالغ الأهمية لتنسيق الاستجابات للمخاطر. تشير نظرية النظم إلى أن التأخير أو عدم الدقة في تدفق المعلومات يُعطل أداء النظام، مما يؤدي إلى عدم كفاءة أو فشل في إدارة المخاطر. يدعم هذا المنظور بحث الدراسة في كيفية تأثير ممارسات تبادل المعلومات على كفاءة الاستجابة، مُوفرًا أساسًا نظريًا لتحليل البيانات التجريبية حول بروتوكولات الاتصال وتأثيرها على تخفيف المخاطر أثناء الحج (Mele et al., 2010).

٣,٧,١. النظرية الثالثة: نظرية التنسيق بين المنظمات

تركز نظرية التنسيق بين المنظمات، التي طورها باحثون مثل ألكسندر في تسعينيات القرن الماضي، على كيفية تعاون المنظمات المتعددة لتحقيق أهداف مشتركة في بيئات معقدة. وتؤكد هذه النظرية على آليات مثل التواصل، وتمييز الأدوار، وتقاسم الموارد، لمواءمة الجهود عبر الحدود التنظيمية. وفي سياق الحج، حيث يتعين على العديد من الجهات الحكومية ذات الاختصاصات المختلفة العمل معًا، توفر هذه النظرية إطارًا لفهم كيفية تعزيز آليات التنسيق لإدارة المخاطر. وتتعلق هذه النظرية بشكل خاص بأبعاد التنسيق الأربعة، حيث تتناول العمليات التنظيمية التي تُسهّل التعاون، وتدفق المعلومات، ووضوح الأدوار، والتنسيق اللوجستي (Aghajani et al., 2014).

يتمشى تركيز النظرية على التواصل مع بُعد سرعة تبادل المعلومات في الدراسة. وتفترض نظرية التنسيق بين المنظمات أن التنسيق الفعال يتطلب قنوات اتصال قوية لضمان تبادل المعلومات في الوقت المناسب وبدقة بين المنظمات. وخلال الحج، تعتمد الجهات على البيانات المشتركة لتنسيق الاستجابة للمخاطر، مثل نشر خدمات الطوارئ أو إعادة توجيه الحشود. تشير النظرية إلى أن التواصل الفعال يقلل من التأخير ويعزز كفاءة الاستجابة، مما يدعم فرضية الدراسة القائلة بأن تبادل المعلومات بشكل أسرع يُحسن إدارة المخاطر. ومن خلال دراسة رؤى الموظفين حول ممارسات التواصل داخل وزارة الحج والعمرة، يُمكن للبحث تقييم كيفية تأثير آليات التنسيق على نتائج إدارة المخاطر (Markus & Bui, 2012; Aghajani et al., 2014).

علاوة على ذلك، تُقدم نظرية التنسيق بين المؤسسات معلومات عن أبعاد التعاون بين الوكالات وجودة التنسيق اللوجستي. وتُبرز النظرية أهمية الهياكل التعاونية، مثل لجان التخطيط المشتركة أو مجموعات الموارد المشتركة، في تحقيق نتائج منسقة. وبالنسبة للحج، يُعدّ التعاون بين الوكالات أمرًا أساسيًا لتجنب

الجهود الزائدة عن الحاجة، مثل تكرار إجراءات السيطرة على الحشود، بينما يضمن التنسيق اللوجستي عالي الجودة سلسلة عمليات النقل وسلسلة التوريد. تُوفر النظرية منظورًا لتحليل كيفية تقليل آليات التنسيق هذه للتداخل التشغيلي وتعزيز إدارة المخاطر، مما يُوجه الاستكشاف التجريبي للدراسة لتجارب الموظفين في التعاون بين الوكالات والتخطيط اللوجستي (Markus & Bui, 2012).

١,٧,٤. الجمع بين النظريات الثلاث للاستخدام في البحث:

يُشكل دمج نظرية الطوارئ، ونظرية النظم، ونظرية التنسيق بين المنظمات إطارًا نظريًا شاملاً للدراسة، يتناول الطبيعة متعددة الجوانب للتنسيق في إدارة مخاطر الحج. تُقدم نظرية الطوارئ منظورًا سياقيًا، مؤكدةً على ضرورة تكييف ممارسات التنسيق الخاصة بالجهات مع المتطلبات البيئية الفريدة للحج، مثل حجمه وعدم القدرة على التنبؤ به. تُقدم نظرية النظم منظورًا شموليًا، حيث تنظر إلى الجهات كأنظمة فرعية مترابطة يجب أن تُوازن جهودها لتحقيق أهداف إدارة المخاطر على مستوى النظام. تُكمل نظرية التنسيق بين المنظمات هذه النظريات بتفصيل الآليات المُحددة - التواصل، وتمايز الأدوار، وتقاسم الموارد - التي تُمكن من التعاون الفعال. تُؤطر هذه النظريات، مُجتمعةً، دراسة الدراسة لكيفية تأثير أبعاد التنسيق على نتائج إدارة المخاطر (Aghajani et al., 2014; Sachenko, 2020; Çelik, 2020).

يُناسب هذا الإطار المُدمج بشكلٍ خاص التركيز التجريبي للدراسة على موظفي وزارة الحج والعمرة. تُرشد نظرية الطوارئ تحليل كيفية تكيف وضوح الأدوار والتنسيق اللوجستي مع تحديات الحج، بينما تُثري نظرية النظم استكشاف التعاون وتبادل المعلومات بين الوكالات كتفاعلات حيوية بين النظم الفرعية. تربط نظرية التنسيق بين الوكالات هذه الأبعاد معًا من خلال تسليط الضوء على آليات التنسيق التي تُسهّل التعاون بين الوكالات. يُتيح هذا النهج المتكامل للدراسة تقييم تصورات الموظفين لممارسات التنسيق من خلال منظور نظري متين، مما يضمن أن تكون النتائج مبنية على مبادئ راسخة مع تناول السياق الخاص بالحج (Mele et al., 2010; Markus & Bui, 2012; Liu, 2020).

من خلال الاستفادة من هذه النظريات، يربط البحث بين السلوك التنظيمي وإدارة المخاطر والإدارة العامة، مقدمًا منظورًا متعدد الأبعاد لمشكلة معقدة. يدعم الإطار أهداف الدراسة وفرضياتها من خلال توفير أساس لربط أبعاد التنسيق بنتائج إدارة المخاطر، مثل تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. كما يُمكن الدراسة من المساهمة في المجالين النظري والعملي، مُقدمًا رؤى ثاقبة حول كيفية تعزيز الوكالات للتنسيق لإدارة المخاطر بفعالية أثناء الحج. وتضمن النظريات المجمعة أن يكون البحث محددًا للسياق، ويعالج التحديات الفريدة التي تواجه المملكة العربية السعودية، وقابلًا للتطبيق عالميًا، ويساهم في المنح الدراسية العالمية حول إدارة التجمعات الجماهيرية (Aghajani et al., 2014; Sachenko, 2020; Liu, 2020).

الفصل الثاني
مراجعة الأدبيات
(الدراسات السابقة والإطار النظري)

الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات (الدراسات السابقة والإطار النظري)

١, ٢. المقدمة:

يُرسى الفصل الثاني الأساس لدراسة دور التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال موسم الحج، مُقدماً استكشافاً شاملاً للأسس النظرية التي تُوجّه البحث. ستجرى الدراسة في إطار وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، وتبحث في كيفية تأثير التنسيق على إدارة المخاطر، وهو أمر بالغ الأهمية نظراً لحجم الحج وتعقيده. يتألف هذا الفصل من ثلاثة أجزاء، يتناول كل منها عناصر أساسية لوضع البحث ضمن الإطار الأكاديمي والعملية الأوسع لإدارة المخاطر والتنسيق التنظيمي.

يُحدد الجزء الأول متغيرات الدراسة وأبعادها. يُفعل المتغير المستقل، وهو التنسيق بين الجهات الحكومية، من خلال أربعة أبعاد: مستوى التعاون بين الجهات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي. أما المتغير التابع، وهو إدارة المخاطر، فيُعرّف من خلال بُعدين: تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. يقدم هذا القسم تصوراً واضحاً لهذه المتغيرات، ويضع إطاراً لتحليل ترابطها، ويُمهّد الطريق لإجراء دراسة تجريبية لوجهات نظر الموظفين في وزارة الحج والعمرة.

يستعرض الجزء الثاني الدراسات السابقة، التي تشمل الأبحاث العربية والأجنبية ذات الصلة بالتنسيق وإدارة المخاطر في التجمعات الحاشدة، مع التركيز على الحج. ويقدم تحليلاً منهجياً لخلفية كل دراسة وأهدافها ومنهجيتها وأدواتها ومجتمعها وعينتها ونتائجها وتوصياتها. ويقيم هذا الاستعراض نقاط القوة والضعف والفجوات البحثية في هذه الدراسات تقييماً نقدياً، مع تحديد التحديات مثل محدودية البيانات التجريبية أو التركيز على الحلول التكنولوجية بدلاً من الديناميكيات التنظيمية. كما يُسلط الضوء على الاختلافات في الغرض والمنهجية والنتائج، مع ملاحظة الاختلافات في النطاق أو السياق، مع تحديد أوجه التشابه التي تتوافق مع محور الدراسة الحالية. ويناقش مزايا وفرص الأبحاث السابقة، مثل المنهجيات المبتكرة أو الرؤى العملية، إلى جانب مساهماتها في فهم التنسيق وإدارة المخاطر. يُرسى هذا القسم الصلة بين الأدبيات الحالية والبحث الحالي، مُركّزاً على كيفية معالجة الثغرات المُحددة، لا سيما في استكشاف التنسيق بين الجهات في سياق الحج.

يُفصل الجزء الثالث الإطار النظري الذي يُوجّه الدراسة. ويُحدد الأسس النظرية للمتغير المستقل (التنسيق)، بالاعتماد على نظريات مثل نظرية الطوارئ، ونظرية النظم، ونظرية التنسيق بين المنظمات لشرح كيفية تعاون الجهات. أما المتغير التابع (إدارة المخاطر)، فقد صُمم باستخدام نظريات إدارة المخاطر التي تُركّز على التخفيف والكفاءة. وأخيراً، يُدمج هذا القسم هذه الأطر لوضع نظرية للعلاقة بين التنسيق وإدارة المخاطر، مُوفراً منظوراً قوياً لتحليل كيفية تعزيز أبعاد التنسيق لنتائج إدارة المخاطر خلال الحج.

٢,٢. المتغير المستقل: التنسيق بين الجهات الحكومية

المتغير المستقل في هذه الدراسة هو التنسيق بين الجهات الحكومية، ويُعرّف بأنه العمليات التعاونية التي تُنسّق من خلالها جهات متعددة جهودها لتحقيق الأهداف المشتركة خلال موسم الحج في المملكة العربية السعودية. يُعد هذا المتغير بالغ الأهمية لفهم كيفية عمل الجهات، بما في ذلك وزارة الحج والعمرة، ووزارة الداخلية، ووزارة الصحة، معاً لإدارة المخاطر المعقدة المرتبطة باستضافة ملايين الحجاج. يشمل التنسيق تفاعلات منظمة، ومشاركة الموارد، وبروتوكولات اتصال تضمن سلاسة العمليات في بيئة عالية المخاطر. تُطبّق الدراسة التنسيق من خلال أربعة أبعاد: مستوى التعاون بين الجهات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي. تُوفّر هذه الأبعاد إطاراً شاملاً لدراسة كيفية تأثير التنسيق على إدارة المخاطر، بالاعتماد على رؤية تجريبية من موظفي وزارة الحج والعمرة (حبيب الله وآخرون، ٢٠٢٢).

٢,٢,١. البُعد الأول للمتغير المستقل: مستوى التعاون بين الجهات

يشير مستوى التعاون بين الجهات إلى مدى فعالية تعاون الجهات الحكومية من خلال تقاسم الموارد، ومواءمة الأهداف، وتعزيز الثقة المتبادلة لتحقيق الأهداف المشتركة خلال موسم الحج. ويؤكد هذا البُعد على قوة الشراكات بين الجهات، مثل جلسات التخطيط المشتركة أو الأطر التشغيلية المشتركة، والتي تُعد أساسية لمواجهة المخاطر متعددة الجوانب، مثل ازدحام الحشود أو حالات الطوارئ الطبية. يُمكن مستوى التعاون العالي الجهات من تجميع الخبرات والموارد، مما يُقلّل من أوجه القصور ويُعزّز الاستجابات المُنسقة. على سبيل المثال، يضمن التعاون بين وزارة الحج والعمرة ووزارة الصحة تكامل الخدمات الصحية مع خطط إدارة شؤون الحجاج، مما يُقلّل من مخاطر نقشي الأمراض. يُعد هذا البُعد بالغ الأهمية لاستكشاف الدراسة لكيفية مساهمة ديناميكيات التعاون بين الجهات في إدارة المخاطر بفعالية (المالكي، ٢٠٢٢).

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

يقيس هذا البُعد سرعة ودقة تبادل البيانات المهمة، مثل تحديثات كثافة الحشود، والتنبيهات الصحية، والتهديدات الأمنية، بين الجهات الحكومية خلال موسم الحج. يُعدّ تدفق المعلومات السريع أمراً بالغ الأهمية في بيئة ديناميكية، حيث قد يؤدي التأخير إلى تفاقم المخاطر، مثل التدافع أو تأخر الاستجابة الطبية. يركّز هذا البُعد على أنظمة وبروتوكولات الاتصال التي تُسهّل تبادل البيانات آنياً، مما يُمكن الجهات من اتخاذ قرارات مدروسة بسرعة. على سبيل المثال، يُمكن للتواصل الفوري بين وزارة الداخلية والبلديات المحلية أن يمنع الازدحام في أماكن أداء المناسك الرئيسية. تبحث الدراسة في آراء الموظفين حول تبادل المعلومات لتقييم أثره على إدارة المخاطر، مُسلّطة الضوء على أهمية قنوات الاتصال الفعّالة في التخفيف من المخاطر المرتبطة بالحج (الشريف، ٢٠٢١).

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

يتعلق وضوح الأدوار والمسؤوليات بمدى فهم كل جهة حكومية لواجباتها المحددة وكيفية تكاملها مع جهود الجهات الأخرى خلال موسم الحج. يُقلل التحديد الواضح للمهام من الغموض، ويمنع تداخل الجهود، ويضمن المساءلة في إدارة المخاطر. على سبيل المثال، قد تُشرف وزارة الحج والعمرة على لوجستيات الحجاج، بينما تُركز وزارة الداخلية على الأمن، إلا أن عدم وضوح الحدود قد يؤدي إلى إجراءات زائدة للسيطرة على الحشود. يُعد هذا البُعد بالغ الأهمية للحد من الالتباس وتعزيز الكفاءة التشغيلية، إذ يُمكن الجهات من تنفيذ مهامها بفعالية ضمن إطار عمل مُنسّق. تبحث الدراسة في كيفية تأثير وضوح الأدوار على نتائج إدارة المخاطر، بالاعتماد على رؤى الموظفين لتحديد العوائق التي تحول دون التحديد الفعال للمهام (الفهمي وزويد، ٢٠٢٣).

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

تعكس جودة التنسيق اللوجستي فعالية تخطيط وتنفيذ العمليات، مثل النقل والإقامة وإدارة سلسلة التوريد، لدعم الحجاج خلال موسم الحج. ويضمن التنسيق اللوجستي عالي الجودة تخصيص الموارد بكفاءة، والالتزام بالجدول الزمني، وتقليل الانقطاعات إلى أدنى حد، وهي أمور بالغة الأهمية لإدارة المخاطر. على سبيل المثال، تمنع أنظمة النقل المُنسّقة جيدًا التأخير الذي قد يؤدي إلى اكتظاظ أو مخاطر أمنية. ويشمل هذا البُعد تكامل الجهود اللوجستية بين الجهات، مثل التعاون بين الهيئة العامة للطيران المدني ووزارة الحج والعمرة لإدارة وصول الحجاج. وتكشف الدراسة كيفية تأثير جودة التنسيق اللوجستي على إدارة المخاطر، مع التركيز على تجارب الموظفين لتقييم الفعالية التشغيلية (بنجر وآخرون، ٢٠٢٥).

٢,٣. المتغير التابع: إدارة المخاطر

يُعرّف المتغير التابع، إدارة المخاطر، بأنها العملية المنهجية لتحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من حدتها لضمان سلامة وكفاءة عمليات الحج. في سياق هذه الدراسة، تُركز إدارة المخاطر على نتائج الجهود المُنسّقة بين الجهات الحكومية لمواجهة تحديات مثل سلامة الحشود، والطوارئ الصحية، والاضطرابات اللوجستية. ويتم تطبيقها من خلال بُعدين: تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. يُجسّد هذان البُعدان فعالية إدارة المخاطر في تقليل أوجه القصور وتعزيز الاستجابة السريعة والمُنسّقة للحوادث المُحتملة. من خلال دراسة كيفية تأثير التنسيق على هذه النتائج، تُقدّم الدراسة رؤى ثاقبة لتحسين السلامة والنجاح التشغيلي في الحج، بناءً على بيانات من موظفي وزارة الحج والعمرة (الشريف، ٢٠١٧).

٢,٣,١. البُعد الأول للمتغير التابع: تقليل التداخل التشغيلي

يُشير تقليل التداخل التشغيلي إلى تقليل الجهود الزائدة بين الجهات الحكومية، مثل تكرار إجراءات السيطرة على الحشود أو تضارب البروتوكولات الصحية، مما قد يُهدر الموارد ويُسبب ارتباكًا أثناء الحج.

يحدث التداخل التشغيلي عندما تؤدي الجهات مهامًا متشابهة دون تنسيق، مما يؤدي إلى عدم كفاءة تعيق إدارة المخاطر. على سبيل المثال، يُمكن أن يؤدي تداخل الدوريات الأمنية التابعة لوزارة الداخلية والبلديات المحلية إلى استنزاف الموارد وتقليل الفعالية. يؤكد هذا البُعد على أهمية تبسيط العمليات لتحسين استخدام الموارد وتعزيز إدارة المخاطر بشكل عام. تُقيم الدراسة كيفية مساهمة آليات التنسيق، مثل وضوح الأدوار والتعاون، في تقليل التداخل، بالاعتماد على وجهات نظر الموظفين لإيجاد حلول عملية (Aldawsari et al., 2025).

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

يقيس زيادة كفاءة الاستجابة قدرة الجهات الحكومية على معالجة المخاطر بسرعة وفعالية أثناء الحرج، مثل النشر السريع لخدمات الطوارئ أو إبلاغ الحجاج ببروتوكولات السلامة في الوقت المناسب. تُعد الاستجابات الفعالة أمرًا بالغ الأهمية في بيئة سريعة التغيرة، حيث يُمكن أن تُقاوم التأخيرات المخاطر، كما هو الحال في إدارة حالات الطوارئ الطبية أو منع تزاخم الحشود. يُركز هذا البُعد على سرعة وفعالية الإجراءات المُنسقة، بفضل عوامل مثل سرعة تبادل المعلومات والتنسيق اللوجستي عالي الجودة. على سبيل المثال، يُمكن للتعاون الفعال بين وزارة الصحة وخدمات الطوارئ ضمان سرعة تقديم العلاج للحجاج. تبحث الدراسة في كيفية تعزيز أبعاد التنسيق لكفاءة الاستجابة، باستخدام رؤى الموظفين لتقييم فعالية الممارسات الحالية في تخفيف المخاطر (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 خبيراً وممارساً في العلاقات العامة في الدول العربية. أظهرت النتائج نجاحاً في استخدام التلفزيون ووسائل التواصل الاجتماعي، مع ضعف التنسيق إقليمياً وعالمياً. 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. استخدمت الدراسة منهجاً وصفيّاً، حيث طبقت استبانة على ١٦٥ موظفاً 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 والمعتمرين.

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

بحث الفهمي وزويد (٢٠٢٣) دور إدارة الأزمات في ضمان سلامة وأمن الحجاج والمعتمرين في المملكة العربية السعودية، بهدف فهم مساهمتها في تخفيف المخاطر. اعتمدت الدراسة منهجاً وصفيّاً 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 وصفيّاً تحليلياً، 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 تأثيرًا إيجابيًا 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 منهجًا 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 (Alharbi et al. (2022)، 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 اتساق 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 (Alafghani et al. (2024)، 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 (Aldawsari et al. (2025، 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 (Alsaleh et al. (2025، العنوان: "إرث الحج واستجابة المملكة العربية السعودية النمذجية لجائحة كوفيد-١٩".

درس (Alsaleh et al. (2025 استجابة المملكة العربية السعودية لجائحة كوفيد-١٩، مع التركيز على استراتيجيات لحماية الحجاج 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 نهجًا سرديًا تجميعيًا، حيث حلت الأدبيات التي راجعها النظراء والمصادر الرسمية من مارس ٢٠٢٠ إلى ديسمبر ٢٠٢٤، دون جمع بيانات أولية أو تحديد حجم العينة. أظهرت النتائج تنسيقًا فعالًا متعدد القطاعات، وتواصلًا تكييفيًا 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:

٢,٤,٢,١. الفجوات البحثية ونقاط الضعف في هذه الدراسات، والتحديات والمشاكل الخاصة بها:

تقدم الدراسات التي تمت مراجعتها رؤى قيمة حول التنسيق وإدارة الأزمات والتطبيقات التكنولوجية خلال موسمي الحج والعمرة، إلا أنها تُظهر ثغرات ونقاط ضعف ملحوظة تحد من نطاقها وقابليتها للتطبيق. يركز الفهمي وزويد (٢٠٢٣) على دور إدارة الأزمات في ضمان السلامة، لكنهما يغفلان التعمق في استكشاف ديناميكيات التنسيق بين الجهات، وهو جانب بالغ الأهمية في إدارة الفعاليات الكبرى مثل الحج. ويحد اعتمادهما على استبيان ذي عينة متوسطة الحجم (١٦٧ مستجيباً، ١٢٦ منهم صحيحون) من التمثيل الشامل لوجهات نظر أصحاب المصلحة المتنوعين، وخاصةً من الموظفين غير التابعين للوزارة. وبالمثل، يدرس الشريف (٢٠٢١) استخدام تطبيقات الهاتف المحمول خلال جائحة كوفيد-١٩، لكنه يتجاهل الاستدامة طويلة المدى لهذه التقنيات بعد انتهاء الأزمة، حيث لا تعكس العينات (٢٥٠ موظفاً، ٧٠٨ مستخدمين) تنوع الحاجاج بشكل كامل. يتناول المالكي (٢٠٢٢) إدارة الحشود داخل رئاسة الحرمين الشريفين (١٦٥ موظفاً في العينة)، لكنه يفترق إلى تحليل تفاعلات الوكالات الخارجية، مما يحد من الرؤى المتعلقة بتحديات التنسيق الأوسع. يركز الأمين (٢٠٢١)، مع عينة صغيرة (٥٠ من ممارسي العلاقات العامة)، بشكل ضيق على برامج التوعية، متجاهلاً عوائق التنفيذ العملي في سياقات ثقافية متنوعة، وهي فجوة كبيرة بالنظر إلى قاعدة الحاجاج العالمية. يسلط بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) الضوء على دور الذكاء الاصطناعي في الخدمات اللوجستية (٢١٨ إجابة، ٢٠٢ منها صحيحة)، لكنهم لا يستكشفون تحديات التكامل مع الأنظمة التقليدية، وهي قضية حاسمة لاستمرارية العمليات.

يعتمد Aldawsari et al. (2025) على البيانات الثانوية، والتي، على الرغم من شموليتها، تغفل أصوات أصحاب المصلحة الرئيسيين، مما يحد من وجهات النظر الآنية بشأن التأهب للكوارث. إن عدم وجود حجم عينة محدد يضعف الأساس التجريبي أكثر. (2025) Alsaleh et al. يقدمون توليفة سردية قوية لاستجابة المملكة العربية السعودية لجائحة كوفيد-١٩، إلا أنهم يفترقون إلى البيانات الأولية، مما يقلل من القدرة على رصد تجارب الموظفين أو الحاجاج الدقيقة. يركز Aljohani et al. (2022)، مع عينة صغيرة (٣٠ مشاركاً، مقابلة واحدة)، على الحكومة الإلكترونية في مجال الخدمات اللوجستية الصحية، لكنهم يفشلون في معالجة قابلية التوسع أو الحواجز الثقافية التي تحول دون تبني التكنولوجيا بين الحاجاج المتنوعين. يحدد Alharbi et al. (2022) مشكلات إدارة الحشود (٣٢١ حاجاً، ١٧ وكالة) لكنهم لا يستكشفون بشكل كافٍ الحلول التكنولوجية أو أعطال الاتصالات بين الوكالات، وهو أمر بالغ الأهمية لإدارة المخاطر الشاملة. يقيم Alafghani et al. (2024) تقنيات الطوارئ الصحية، ولكن بدون حجم عينة محدد، يفترقون إلى الدقة في تقييم تنسيق أصحاب المصلحة، وخاصة في دعم الصحة النفسية، وهو تحدٍ ملحوظ.

ومن نقاط الضعف الشائعة في هذه الدراسات محدودية التفاعل مع التنوع الثقافي واللغوي، وهو أمر بالغ الأهمية بالنظر إلى النطاق الدولي للحج. على سبيل المثال، يُسلط الأمين (٢٠٢١) و (Aldawsari et al. 2025) الضوء على الاعتبارات الثقافية، لكنهما لا يقترحان استراتيجيات عملية للتواصل متعدد اللغات. إضافةً إلى ذلك، غالبًا ما تُركّز الدراسات على قطاعات مُحدّدة - مثل وزارة الحج والعمرة أو الرئاسة - دون تناول كافٍ للأدوار المترابطة للجهات المتعددة، كما هو الحال في دراسة المالكي (٢٠٢٢) و (Aljohani et al. 2022). يُقيد هذا التركيز القطاعي فهم التنسيق النظامي، وهي ثغرة ذات صلة بتركيز البحث الحالي على التعاون بين الجهات.

تنشأ التحديات أيضًا من القيود المنهجية. فالاعتماد على المناهج الوصفية، كما هو الحال في دراسة الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، والشريف (٢٠٢١)، والمالكي (٢٠٢٢)، يحد من الاستدلال السببي، بينما تقلل أحجام العينات الصغيرة أو غير المحددة في دراسة الأمين (٢٠٢١) و (Alafghani et al. 2024) من إمكانية التعميم. ويواجه بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) و (Aljohani et al. 2022) مشكلات في دمج التقنيات الجديدة في الأنظمة الحالية، وهو تحدٍ عملي لم يُستكشف بشكل كافٍ في تحليلاتهم. وتبرز هذه الفجوات الحاجة إلى مناهج أكثر متانة ومختلطة الأساليب، وعينات أكبر وأكثر تنوعًا لالتقاط تعقيد عمليات الحج. وتواجه الدراسات أيضًا تحديات في معالجة قابلية التكيف في الوقت الفعلي. فعلى سبيل المثال، أجرى (Alharbi et al. 2022) و (Alafghani et al. 2024) أشاروا إلى قضايا مثل كثافة الحشود وتأخير الاستجابة للطوارئ، لكنهم يفتقرون إلى حلول مفصلة للتعديلات الديناميكية الآنية. ويحد غياب البيانات الطولية في جميع الدراسات من فهم كيفية تطور الاستراتيجيات بمرور الوقت، وهي مسألة بالغة الأهمية للبحث الحالي الذي يهدف إلى معالجة التحسينات المستمرة في التنسيق خلال موسم الحج.

٢,٤,٢,٢. الاختلافات في الغرض والمنهجية والنتائج:

تختلف أهداف الدراسات المُراجعة، مما يعكس جوانب مُتنوعة لإدارة الحج والعمرة. يهدف الفهمي وزويد (٢٠٢٣) إلى تقييم دور إدارة الأزمات في السلامة، مع التركيز على الاستراتيجيات الإدارية والسلوكية، بينما يتناول الشريف (٢٠٢١) استخدام تطبيقات الهاتف المحمول خلال جائحة كوفيد-١٩ لتعزيز السلامة التنظيمية والصحية. يُركز المالكي (٢٠٢٢) على جهود رئاسة الحرمين الشريفين في إدارة الحشود والأزمات، مُركّزًا على التخطيط التشغيلي. في المقابل، يستكشف الأمين (٢٠٢١) دور برامج العلاقات العامة في رفع مستوى وعي الحجاج، مع إعطاء الأولوية لاستراتيجيات الاتصال. يبحث بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) في تأثير الذكاء الاصطناعي على الخدمات اللوجستية، بما يتماشى مع أهداف التحول الرقمي لرؤية ٢٠٣٠، مُختلفين عن (Aldawsari et al. 2025) الذين يُركزون على تحديات وفرص التأهب للكوارث التنظيمية.

منهجيًا، تختلف الدراسات بشكل كبير. يستخدم الفهمي وزويد (٢٠٢٣) نهجًا وصفيًا مختلطًا، باستخدام استبيان (١٦٧ مستجيبًا) واستطلاعًا مكتبيًا، بينما يستخدم الشريف (٢٠٢١) منهجًا وصفيًا مع استبيانات

(٢٥٠ موظفًا، ٧٠٨ مستخدمًا) وتحليل SWOT. يعتمد المالكي (٢٠٢٢) على نهج وصفي مع استبيان (١٦٥ موظفًا)، بينما يستخدم الأمين (٢٠٢١) أسلوب المسح الذي يستهدف ٥٠ ممارسًا للعلاقات العامة. يتبنى بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) نهجًا وصفيًا تحليليًا، يجمع بين الاستبيانات (٢١٨ إجابة، ٢٠٢ صالحة) والمقابلات والبيانات الثانوية، على عكس (Aldawsari et al. (2025)، الذين يستخدمون تحليلًا موضوعيًا ومقارنًا قائمًا على البيانات الثانوية النوعية دون عينة محددة. (Alsaleh et al. (2025) استخدموا تجميعًا سرديًا للبيانات الثانوية من ٢٠٢٠-٢٠٢٤، بينما جمع (Aljohani et al. (2022) البيانات الأولية (٣٠ مستجيبًا، مقابلة واحدة) والبيانات الثانوية. استخدم (Alharbi et al. (2022) نهجًا وصفيًا تحليليًا مع استبيانات (٣٢١ حاجًا، ١٧ وكالة) ومقابلات، واستخدم (Alafghani et al. (2024) نهجًا وصفيًا مع استبيانات وبيانات ثانوية، دون تحديد حجم العينة.

تختلف النتائج بناءً على تركيز الدراسة. وجد الفهمي وزويد (٢٠٢٣) فعالية متوسطة في إدارة الأزمات، متأثرة بالمؤهلات والخبرة، بينما أفاد الشريف (٢٠٢١) بوضوح سهولة استخدام التطبيق ولكن هناك حاجة إلى خدمات موسعة. أكد المالكي (٢٠٢٢) على وجود خطط فعالة ومرنة في الرئاسة، وأبرز الأمين (٢٠٢١) نجاح التوعية القائمة على وسائل الإعلام ولكن ضعف التنسيق الإقليمي. بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) يحدد التأثير الإيجابي للذكاء الاصطناعي على الخدمات اللوجستية، مع تحديات التكامل، بينما يشير (Aldawsari et al. (2025) إلى فجوات التنسيق والتكنولوجيا إلى جانب فرص المحاكاة. يؤكد (Alsaleh et al. (2025) على استجابة المملكة العربية السعودية الناجحة لجائحة كوفيد-١٩، والاستفادة من البنية التحتية للحج، ويكشف (Aljohani et al. (2022) عن منصات خدمات صحية مجزأة. يحدد (Alharbi et al. (2022) ضعف التوجيه والقضايا التنظيمية، بينما يسلط (Alafghani et al. (2024) الضوء على استراتيجيات الطوارئ الصحية الفعالة مع تحديات كثافة الحشود.

تعكس هذه الاختلافات عدسات بحثية متنوعة. يركز الفهمي وزويد (٢٠٢٣) والمالكي (٢٠٢٢) على الجهود المؤسسية، على عكس مناهج الشريف (٢٠٢١) وبنجر وآخرون. (٢٠٢٥) القائمة على التكنولوجيا. يتميز الأمين (٢٠٢١) بتركيزه على التواصل، على عكس التركيز التشغيلي الذي يمكن ملاحظته في دراسة (Aldawsari et al. (2025) و (Alharbi et al. (2022). يتشارك (Alsaleh et al. (2025) و (Alafghani et al. (2024) في التركيز على حالات الطوارئ الصحية، لكنهما يختلفان في نطاقهما، حيث يتناول الأول الاستراتيجيات الوطنية، بينما يتناول الثاني تقنيات محددة.

يُشكل التنوع المنهجي - الذي يتراوح بين الأساليب المختلطة (الفهمي وزويد، ٢٠٢٣؛ بنجر وآخرون، ٢٠٢٥) والنوعية البحتة (Aldawsari et al., 2025) أو التوليف السردية (Alsaleh et al., 2025) - خصوصية النتائج. تؤثر أحجام العينات والمجموعات السكانية المتنوعة، من الصغيرة (الأمين، ٢٠٢١: ٥٠) إلى الكبيرة (الشريف، ٢٠٢١: ٩٥٨ إجمالاً)، على عمق النتائج وقابليتها للتعميم، مما يبرز حاجة البحث الحالي إلى دمج هذه المنظورات من أجل رؤية شاملة للتنسيق.

تُقدم الدراسات المراجعة نقاط قوة وفرصاً قيّمة، مُقدمةً رؤى قيّمة لإدارة الحج والعمرة. يُقدم الفهمي وزويد (٢٠٢٣) نهجاً مُتكاملاً ومُحكماً، مُستفيدين من البيانات الكمية (١٦٧ مُستجيباً) والنوعية لتقييم إدارة الأزمات، مُقدمين بذلك رؤية شاملة لاستراتيجيات السلامة. يُتيح تركيزهم على برامج التدريب فرصاً لتطوير الكوادر المُهرة، وتعزيز القدرات الإدارية. يُتفوق الشريف (٢٠٢١) في تقييم تطبيقات الهاتف المحمول (٢٥٠ موظفاً، ٧٠٨ مُستخدمين)، حيث يُحدد تحليل SWOT الخاص به التحسينات العملية، مما يُتيح فرصاً لتطوير الأدوات الرقمية لمواجهة الأوبئة المُستقبلية. يُعزز تركيز الدراسة على التطبيقات سهولة الاستخدام مثل "توكلنا" تطبيق الاحتياطات الصحية، وهو نموذج لاستخدام التكنولوجيا القابلة للتطوير.

يُظهر المالكي (٢٠٢٢) قوةً في تحليله المُفصل لخطط إدارة الحشود التابعة للرئاسة (١٦٥ موظفاً)، مُسلّطاً الضوء على استراتيجيات مرنة ومتطورة تقنياً. يُتيح هذا فرصاً لتكرار مثل هذا التخطيط في سياقات الحج الأخرى، مما يُعزز التنسيق مع الجهات الخارجية. يتميز الأمين (٢٠٢١) بتركيزه على العلاقات العامة (٥٠ ممارساً)، والاستفادة من منصات الإعلام لرفع مستوى الوعي، وتوفير أساس متين لاستراتيجيات اتصال حساسة ثقافياً. إن فرصة توسيع التنسيق الإقليمي والعالمي يُمكن أن تُضخم هذه الجهود، مُلبيةً احتياجات الحجاج المُتنوعة.

يُقدّم بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) قوةً استشرافيةً في استكشاف دور الذكاء الاصطناعي في الخدمات اللوجستية (٢١٨ إجابة، ٢٠٢ منها صحيحة)، بما يتماشى مع رؤية ٢٠٣٠، ويُتيح فرصاً لدمج التقنيات الذكية لتحقيق الكفاءة. يضمن نهجهم متعدد الأساليب (الاستبيانات، والمقابلات، والبيانات الثانوية) نتائج قوية، قابلة للتطبيق على التجمعات الحاشدة الأخرى. (Aldawsari et al. (2025) يتفوقون في تحليلاتهم النوعية القائمة على البيانات الثانوية، حيث يحددون ثغرات التأهب للكوارث والفرص المتاحة، مثل عمليات المحاكاة المُحسّنة، مما يُقدم مخططاً لإدارة الأحداث العالمية. يقدم (Alsaleh et al. (2025) توليفة سردية شاملة لاستجابة المملكة العربية السعودية لجائحة كوفيد-١٩، مستفيدين من البنية التحتية للحج، مع نقاط قوة في دمج أطر عمل منظمة الصحة العالمية، مما يخلق فرصاً للتعلم عبر الوطني.

يساهم (Aljohani et al. (2022 بقوة المنهجية المختلطة (٣٠ مشاركاً، مقابلة واحدة)، حيث يحددون الحاجة إلى منصات صحية موحدة، مما يوفر فرصاً لتبسيط الخدمات الرقمية للحجاج. يقدم (Alharbi et al. (2022 رؤية عملية حول تحديات إدارة الحشود (٣٢١ حاجاً، ١٧ جهة)، من خلال نهجهم ثنائي المنهجية (استبيانات، مقابلات) الذي يُمكن من تقديم توصيات عملية، مثل المنصات الرقمية الموحدة، والتي يمكن تطبيقها لتحسين التنسيق. دراسة (Alafghani et al. (2024 تُسلّط الضوء على نقاط القوة في تقنيات الطوارئ الصحية، حيث تُتيح الرصد الآني وحملات الصحة العامة فرصاً لتعزيز أنظمة الاستجابة الطبية، لا سيما من خلال توسيع نطاق التطبيق عن بُعد.

تتمثل نقاط قوة هذه الدراسات مجتمعةً في منهجياتها المتنوعة وتوصياتها العملية، مما يُتيح فرصاً لدمج التكنولوجيا والتدريب واستراتيجيات التنسيق. ويُشكّل تركيزها على جوانب مُحددة من الحج - إدارة الأزمات، والتكنولوجيا، والاتصالات، والصحة - أساساً ثرياً للبحث الحالي يُمكن البناء عليه، ومعالجة التنسيق بين الوكالات بشكل شامل، والاستفادة من هذه الفرص لتحسين إدارة المخاطر.

٢,٤,٢,٤. أوجه التشابه في الغرض والمنهجية والنتائج:

تشارك الدراسات المُراجعة في أهداف مشتركة تتمثل في تعزيز سلامة وكفاءة وتنظيم الحج والعمرة، بما يتماشى مع تركيز البحث الحالي على التنسيق وإدارة المخاطر. يهدف الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، والمالكي (٢٠٢٢)، وAlafghani et al. (2024) إلى تحسين إدارة الأزمات والحشود، مع التركيز على السلامة من خلال الاستراتيجيات المؤسسية. يركز الشريف (٢٠٢١)، وبنجر وآخرون. (٢٠٢٥)، وAljohani et al. (2022) على الحلول التكنولوجية - تطبيقات الهاتف المحمول، والذكاء الاصطناعي، والحكومة الإلكترونية - لتعزيز الكفاءة التشغيلية، بما يتماشى مع اهتمام الدراسة الحالية بأدوات التنسيق. يُعطي الأمين (٢٠٢١) وAlsaleh et al. (2025) الأولوية لاستراتيجيات التواصل والصحة العامة، على التوالي، بما يتماشى مع أهداف التخفيف من المخاطر. يشترك كلٌّ من Aldawsari et al. (2025) وAlharbi et al. (2022) في تحديد التحديات والفرص في مجال التأهب للكوارث وإدارة الحشود، والتي ترتبط ارتباطاً مباشراً بأهداف البحث الحالي.

منهجياً، تستخدم معظم الدراسات مناهج وصفية، وغالباً ما تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية. يستخدم الفهمي وزويد (٢٠٢٣)، والشريف (٢٠٢١)، والمالكي (٢٠٢٢)، والأمين (٢٠٢١)، وAlharbi et al. (2022)، وAlafghani et al. (2024) الاستبيانات كأدوات أساسية، تستهدف فئات سكانية محددة مثل موظفي الوزارة أو الحجاج. يدمج بنجر وآخرون. (٢٠٢٥) وAljohani et al. (2022) أساليب مختلطة، بما في ذلك المقابلات والبيانات الثانوية، على غرار النهج المخطط له في الدراسة الحالية. يعتمد (2025) Aldawsari et al. و(2025) Alsaleh et al. على تحليل البيانات الثانوية، مع التوليف الموضوعي والسرد على التوالي، مما يوفر إطاراً سياقياً أوسع نطاقاً يشبه مكون مراجعة الأدبيات في الدراسة الحالية.

تؤكد النتائج عموماً على فعالية الاستراتيجيات الحالية مع تحديد مجالات التحسين. وجد الفهمي وزويد (٢٠٢٣) والمالكي (٢٠٢٢) نجاحاً يتراوح بين المتوسط والمرتفع في إدارة الأزمات والحشود، على غرار نتائج (2024) Alafghani et al. حول استجابات الطوارئ الصحية. أفاد الشريف (٢٠٢١) وبنجر وآخرون. (٢٠٢٥) وAljohani et al. (2022) بآثار تكنولوجية إيجابية، لكنهم أشاروا إلى تحديات التكامل، بما يتماشى مع تركيز الدراسة الحالية على عوائق التنسيق. سلط الأمين (٢٠٢١) وAlsaleh

et al. (2025) الضوء على استراتيجيات الاتصال الناجحة، مع وجود نقاط ضعف في التنسيق الأوسع، مما يعكس ثغرات محددة في التعاون بين الوكالات.

يعكس التركيز المشترك للدراسات على الحلول المؤسسية والتكنولوجية لإدارة الحج هدفًا موحدًا يتمثل في تعزيز سلامة الحجاج وكفاءتهم التشغيلية. وتوفر منهجياتهم الوصفية إطارًا متسقًا لتحليل وجهات نظر أصحاب المصلحة، بما يتناسب مع نهج الدراسة الحالية الذي يركز على الموظفين. وتؤكد النتيجة المشتركة للنجاح الجزئي في مواجهة التحديات المستمرة، مثل مشكلات التنسيق أو التكامل، على ضرورة أن يعالج البحث الحالي هذه الفجوات من خلال دراسة شاملة للتنسيق بين الوكالات.

تشكل هذه التشابهات أساسًا متماسكًا للدراسة الحالية، التي تبني على تركيزها على السلامة والكفاءة من خلال استهداف أبعاد التنسيق تحديدًا (مثل تبادل المعلومات ووضوح الأدوار) داخل وزارة الحج والعمرة. ومن خلال دمج نقاط القوة المنهجية ومعالجة الفجوات المشتركة، مثل محدودية وجهات النظر بين الوكالات والاعتبارات الثقافية، يهدف البحث الحالي إلى توفير فهم أكثر شمولية لإدارة المخاطر أثناء الحج.

٢,٤,٣. 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 بحته 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 الرؤية 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 Alsaleh et al. (2025) و Alafghani et al. (2024) استراتيجيات الصحة العامة والاتصال، ذات الصلة بمحور إدارة المخاطر في الدراسة الحالية. يحل Alsaleh et al. (2025) 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 Alafghani et al. (2024) 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) تقتصر على 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 التنشيط 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 تنويع 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 Alharbi et al. (2022) تحديات إدارة الحشود بشكل مباشر (٣٢١ حاجًا، ١٧ جهة)، مُحددين قضايا مثل عدم كفاية التوجيه وعدم الكفاءة التنظيمية، والتي تتوافق مع تركيز الدراسة الحالية على تقليل التدخل التشغيلي. تتماشى توصيتهم بإنشاء منصة رقمية موحدة مع دراسة (Aljohani et al. (2022)، 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)، وAlharbi 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) وAlsaleh et al. (2025) تحليلًا ثانويًا للبيانات، والذي يمكن لمراجعة أدبيات الدراسة الحالية الاستفادة منه لوضع النتائج في سياقها. يوضح الأمين (٢٠٢١) وAljohani et al. (2022) أهمية العينات المستهدفة (٥٠ و ٣٠ مستجيبًا على التوالي)، مما يوجه استخدام الدراسة الحالية للعيينة 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 (Alharbi et al., 2022 ؛ Aljohani 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 التدخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة، مما يُعزز مساهمة الدراسة الحالية في ممارسات إدارة الحج.

٢,٥ . الإطار النظري:

٢,٥,١ . الإطار النظري للتنسيق بين الجهات الحكومية:

٢,٥,٢ . الإطار النظري لإدارة المخاطر:

٢,٥,٣ . الإطار النظري لتأثير التنسيق بين الجهات الحكومية على إدارة المخاطر خلال

الحج:

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

١, ٣. المقدمة:

يُحدد الفصل الثالث الإطار المنهجي للدراسة، حيث يبحث في دور التنسيق بين الجهات الحكومية في إدارة المخاطر خلال موسم الحج، مُركزاً على الرؤى التجريبية لموظفي وزارة الحج والعمرة السعودية. يعتمد البحث على أسلوب دراسي مُختلط، يجمع بين جمع البيانات الكمية والنوعية لتقديم تحليل شامل للعلاقة بين التنسيق (المتغير المستقل) وإدارة المخاطر (المتغير التابع). يُفصل هذا الفصل تصميم البحث، وأساليب جمع البيانات، واستراتيجية أخذ العينات، والأساليب التحليلية، مع تناول قيود الدراسة، بما يضمن منهجية فعّالة وشفافة مُصممة خصيصاً لسياق الحج المُعقد.

يشمل الجانب الكمي جمع البيانات الأولية من خلال استبيان مُصمم مُسبقاً لموظفي وزارة الحج والعمرة. سيصمم الاستبيان لجمع بيانات حول أبعاد التنسيق - مستوى التعاون بين الوكالات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي - وتأثيرها على نتائج إدارة المخاطر، وتحديدًا تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. يُكمل الجانب النوعي هذا الجانب بجمع البيانات الثانوية من خلال مراجعة شاملة للأدبيات، وتوليف الدراسات السابقة حول التنسيق وإدارة المخاطر في التجمعات الجماهيرية، وخاصةً الحج. يُمكن هذا النهج متعدد الأساليب الدراسة من تثليث النتائج، مما يُعزز عمقها وصحتها.

يستخدم البحث نهجاً وصفيّاً تحليليّاً ارتباطيّاً لتحليل البيانات الكمية. يُميز التحليل الوصفي السمات الديموغرافية والمهنية للعينة، مما يُوفر سياقاً لتفسير الإجابات. تدرس التقنيات التحليلية اتجاهات آراء المشاركين حول ممارسات التنسيق وفعالية إدارة المخاطر. يبحث التحليل الارتباطي في قوة واتجاه العلاقات بين أبعاد المتغيرات، ويختبر الفرضيات حول ترابطها. يضمن هذا النهج متعدد الأوجه فهماً شاملاً لكيفية تأثير التنسيق على إدارة المخاطر، استناداً إلى وجهات نظر الموظفين.

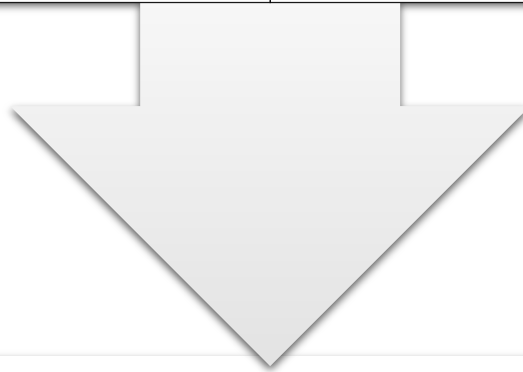
يبدأ الفصل بعرض نموذج لتصميم البحث يوضح العلاقات بين المتغيرات وأبعادها، مقدماً إطاراً مرئياً للدراسة. ثم يصف مجتمع البحث، الذي يضم موظفي الوزارة، ويفصل خصائص العينة، ومحددات حجمها، وعملية اختيارها. ويوضح خطوات جمع البيانات، بما في ذلك إدارة الاستبيانات وبروتوكولات مراجعة الأدبيات، إلى جانب الأدوات المستخدمة. كما يشرح الفصل إجراءات تحليل البيانات، من الإحصاءات الوصفية إلى الاختبارات الارتباطية. وأخيراً، يتناول الفصل القيود الزمنية والمكانية والبشرية والموضوعية للدراسة، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على بيئات أخرى. يضمن هذا النهج المنظم دقة منهجية، تتوافق مع أهداف الدراسة وأسسها النظرية.

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 الرابع: جودة التنسيق اللوجستي يُعنى هذا المحور بدراسة فعالية تخطيط وتنفيذ سلاسل النقل والإقامة والتوريد للحد من المخاطر أثناء الحج.	البعد الثالث: وضوح الأدوار والمسؤوليات يُقَيّم وضوح الأدوار والمسؤوليات مدى دقة تحديد واجبات الجهات، مما يُقلّل من الالتباس والتداخل، ويُحسّن كفاءة إدارة المخاطر خلال عمليات الحج.	البعد الثاني: سرعة تبادل المعلومات يُقَيّم 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.	البعد الأول: مستوى التعاون بين الجهات يُقَيّم التعاون بين الجهات مدى فعالية الجهات الحكومية السعودية في مشاركة الموارد ومواءمة الأهداف لإدارة مخاطر الحج، وتعزيز التأزر لتعزيز السلامة والكفاءة.
--	--	---	---



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

الشكل (٣-١) نموذج تصميم متغيرات البحث

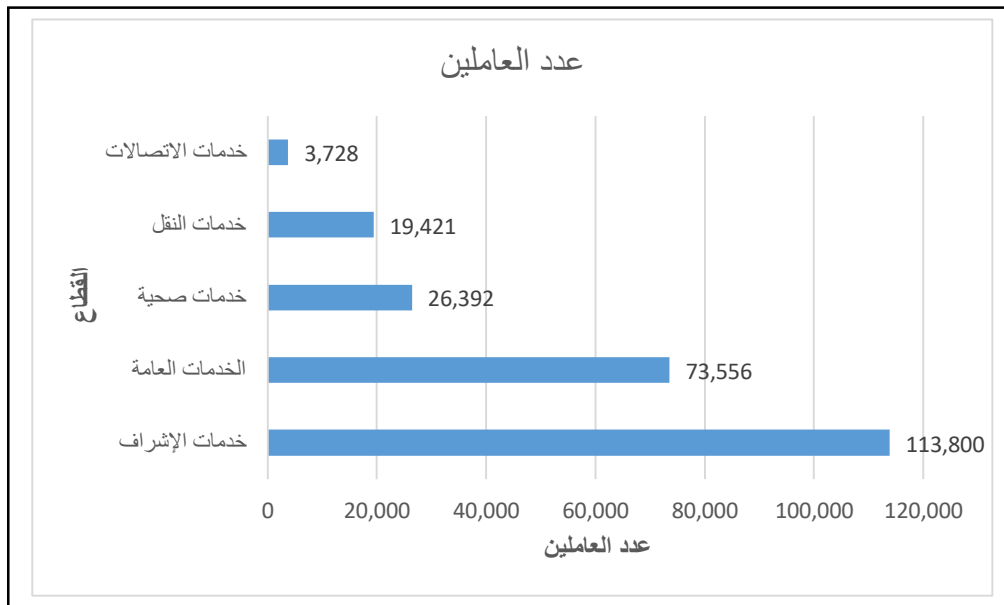
٣,٣. مجتمع البحث:

في عام ٢٠٢٢، أفادت هيئة بيانات السعودية بمشاركة ٢٣٦,٨٩٧ عاملاً في عمليات الحج، مما يعكس تنوع الأدوار المطلوبة لإدارة هذا التجمع العالمي الحاشد. وتوزع هؤلاء العاملون على قطاعات متعددة: ١١٣,٨٠٠ عامل في الخدمات الإشرافية، يشرفون على تنسيق العمليات؛ و٧٣,٥٥٦ عاملاً في الخدمات العامة، يحرصون على النظافة وصيانة البنية التحتية؛ و٢٦,٣٩٢ عاملاً في الخدمات الصحية، يقدمون الرعاية الطبية؛ و١٩,٤٢١ عاملاً في خدمات النقل، ييسرون تنقل الحجاج؛ و٣,٧٢٨ عاملاً في خدمات الاتصالات، يدعمون الاتصال. وتمثل هذه القوى العاملة، التي تعمل بشكل رئيسي في الجهات الحكومية مثل وزارة الحج والعمرة، ووزارة الداخلية، ووزارة الصحة، مجتمعاً بحثياً واسعاً من المهنيين ذوي الخبرة المتخصصة. يؤدي موظفو وزارة الحج والعمرة، محور هذه الدراسة، دوراً محورياً في تنسيق هذه القطاعات، مما يجعل وجهات نظرهم بالغة الأهمية لفهم ديناميكيات التنسيق بين الجهات وتأثيرها على إدارة المخاطر خلال موسم الحج (بيانات السعودية، ٢٠٢٢). وفي الجدول التالي المزيد من التفاصيل:

الجدول (١-٣) عدد العاملين في خدمات الحجاج حسب القطاع لسنة ٢٠٢٢

القطاع	عدد العاملين
خدمات الإشراف	113,800
الخدمات العامة	73,556
خدمات صحية	26,392
خدمات النقل	19,421
خدمات الاتصالات	3,728
المجموع	236,897

كما يوضح الشكل التالي التفاصيل المرئية:



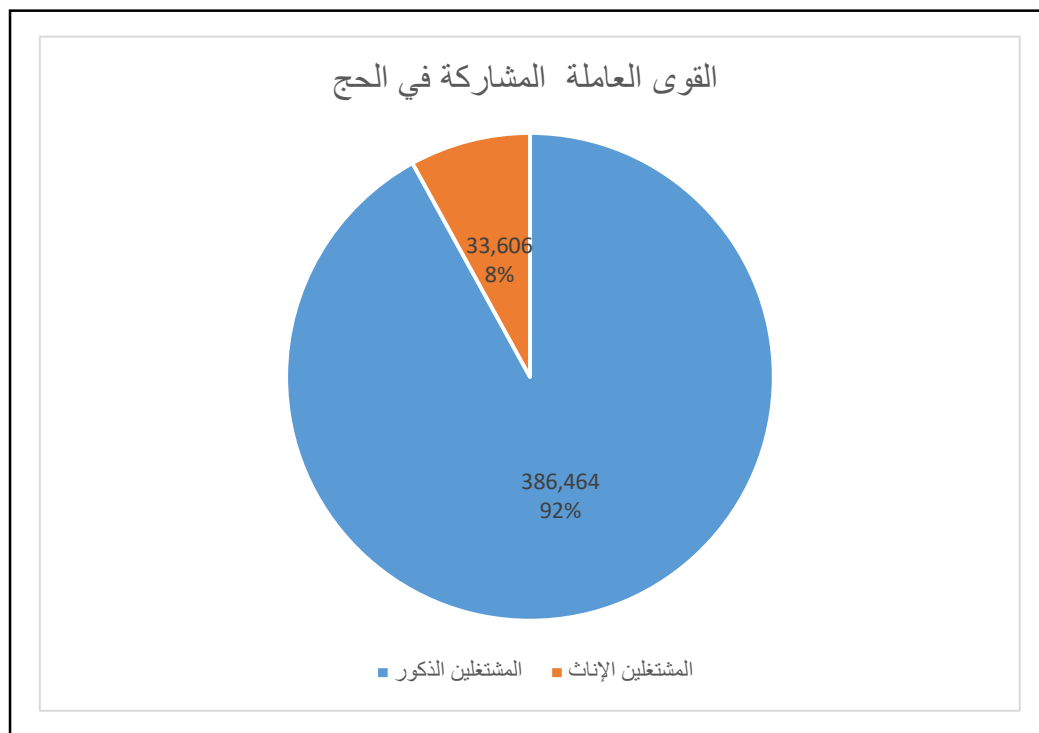
الشكل (٢-٣) مخطط تفصيلي لعدد العاملين في خدمات الحجاج حسب القطاع لسنة ٢٠٢٢

بحلول عام ٢٠٢٥، أفادت الهيئة العامة للإحصاء بزيادة ملحوظة في أعداد العاملين، حيث بلغ عددهم ٤٢٠,٠٧٠ عاملاً يخدمون ١,٦٧٣,٢٣٠ حاجاً، أي ما يقارب ضعف عددهم في عام ٢٠٢٢. وضمت هذه القوى العاملة ٣٨٦,٤٦٤ عاملاً (٩٢%) و ٣٣,٦٠٦ عاملات (٨%)، مما يُبرز هيمنة الرجال على القوى العاملة. ويعكس هذا النمو في الأعداد اتساع نطاق الحج وجهود الحكومة السعودية لتعزيز القدرة على تقديم الخدمات في إطار رؤية ٢٠٣٠. ويشمل مجتمع البحث، الذي يضم موظفي وزارة الحج والعمرة، متخصصين في مختلف الأدوار الإشرافية والعامة والصحية والنقل والاتصال. تُوفر هذه المجموعة المتنوعة، التي ازدادت مشاركتها في عام ٢٠٢٥، مصدراً غنياً بالبيانات التجريبية للدراسة، إذ تُقدم تجاربها رؤى ثاقبة حول تحديات التنسيق وفرصه. وتُبرز مشاركتها في إدارة العمليات المعقدة أهميتها في دراسة كيفية تأثير التنسيق على نتائج إدارة المخاطر خلال موسم الحج (الهيئة العامة للإحصاء، ٢٠٢٥). والجدول التالي يوضح تفاصيل الأعداد:

الجدول (٢-٣) عدد القوى العاملة المشاركة في حج عام ٢٠٢٥م

المؤشر	الإجمالي	المشتغلين الذكور	المشتغلين الإناث	نسبة المشتغلين الذكور	نسبة المشتغلين الإناث
القوى العاملة المشاركة في الحج	420,070	386,464	33,606	92%	8%

كما يوضح الشكل التالي التفاصيل المرئية:



الشكل (٣-٣) مخطط تفصيلي لعدد القوى العاملة المشاركة في حج عام ٢٠٢٥م

٣,٤. خصائص العينة:

تشمل الخصائص الديموغرافية للعينة المشاركة في هذه الدراسة، والمستمدة من موظفي وزارة الحج والعمرة السعودية، الجنس والعمر ومستوى التحصيل العلمي وسنوات الخبرة، ولكل منها دور حاسم في صياغة نتائج البحث. سيوفر الجنس رؤى حول كيفية تصور الموظفين والموظفات للتنسيق وإدارة المخاطر، مما يعكس الاختلافات المحتملة في أدوار مكان العمل أو وجهات النظر ضمن قوة عاملة يهيمن عليها الذكور (٩٢% ذكور في عام ٢٠٢٥، وفقاً للهيئة العامة للإحصاء). ستسمح هذه الخاصية للدراسة باستكشاف ما إذا كان الجنس يؤثر على المواقف تجاه التعاون بين الوكالات أو كفاءة الاستجابة، مما يُرشد برامج التدريب المستهدفة لمعالجة أي تفاوتات. سيوفر العمر منظوراً لدراسة كيفية تأثير الاختلافات بين الأجيال على القدرة على التكيف مع تحديات التنسيق، حيث من المحتمل أن يتبنى الموظفون الأصغر سناً التواصل القائم على التكنولوجيا بينما قد يعتمد الموظفون الأكبر سناً على البروتوكولات المعمول بها. سيساعد فهم وجهات النظر المتعلقة بالعمر في تصميم استراتيجيات لتعزيز تبادل المعلومات والتنسيق اللوجستي، مما يضمن الشمولية بين الفئات العمرية. ستُثري هذه العوامل الديموغرافية التحليل من خلال تسليط الضوء على وجهات نظر متنوعة داخل الوزارة، مما يُسهم في فهم دقيق لديناميكيات التنسيق خلال موسم الحج.

سيكون مستوى التحصيل التعليمي حاسماً لتقييم كيفية تأثير الخلفيات الأكاديمية للموظفين على فهمهم لمبادئ إدارة المخاطر وعمليات التنسيق. قد يُظهر الموظفون الحاصلون على تعليم عالٍ، مثل الحاصلين على شهادات في الإدارة العامة أو إدارة المخاطر، وعياً أكبر بوضوح الأدوار والتخطيط اللوجستي، مما يُعزز قدرة الدراسة على تحديد أفضل الممارسات. ستكشف سنوات الخبرة كيف يتعامل الموظفون المتمرسون مقارنةً بالوافدين الجدد مع تحديات التنسيق، حيث يُحتمل أن يُقدم الموظفون ذوو الخبرة الطويلة رؤى ثاقبة للتغلب على صوامع البيروقراطية. ستُثري هذه الخاصية التوصيات المتعلقة بالاستفادة من الخبرة لتقليل التداخل التشغيلي وتحسين كفاءة الاستجابة. من خلال تحليل هذه الخصائص، ستُقدم الدراسة رؤى عملية لصانعي السياسات، مما يضمن توافق استراتيجيات التدريب والتنسيق مع مختلف سمات موظفي الوزارة، مما يُعزز في نهاية المطاف إدارة المخاطر خلال موسم الحج.

٣,٥. محددات حجم العينة:

سُتُختر عينة هذه الدراسة، المُستقاة من موظفي وزارة الحج والعمرة السعودية، باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لضمان تمثيل محايد وتعزيز قابلية التعميم. تُعطي هذه الطريقة لكل موظف فرصة متساوية في الاختيار، مما يُقلل من التحيز الذي قد ينشأ عن الأساليب غير العشوائية، مثل العينة الملائمة. تكمن أهمية العينة العشوائية البسيطة في قدرتها على إنتاج عينة تمثيلية تعكس مجتمع البحث الأوسع، والذي سيشمل في عام ٢٠٢٥ ما يقرب من ٤٢٠,٠٧٠ عامل حج من العاملين في الوزارة. من خلال تجنب التحيز، سيعزز هذا النهج صحة النتائج المتعلقة بكيفية تأثير التنسيق - من خلال أبعاد مثل التعاون بين

الوكالات وتبادل المعلومات - على نتائج إدارة المخاطر، مثل تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. ستسمح قابلية التعميم بتطبيق رؤى الدراسة على سياقات مماثلة داخل الوزارة، وربما على وكالات حكومية أخرى معنية بالحج، مما يُثري السياسات وبرامج التدريب. تضمن هذه الطريقة استخلاص وجهات نظر متنوعة من الموظفين في مختلف الأدوار الإشرافية والصحية واللوجستية، مما يوفر أساساً متيناً لتحليل ديناميكيات التنسيق خلال موسم الحج.

سيتم حساب حجم العينة باستخدام معادلة (Krejcie and Morgan (1970، وهي طريقة معترف بها على نطاق واسع لتحديد أحجام العينات الصحيحة إحصائياً. وكما ذكر (Bukhari (2021، تحسب هذه المعادلة حجم العينة المطلوب بناءً على حجم المجتمع، ومستوى الثقة، وهامش الخطأ، ونسبة المجتمع، مما يضمن الموثوقية الإحصائية. بالنسبة لمجتمع يبلغ ٤٢٠,٠٧٠ نسمة، وبافتراض مستوى ثقة ٩٥% وهامش خطأ ٥%، تُنتج المعادلة حجم عينة قابل للإدارة ولكنه تمثيلي. تكمن أهمية هذا النهج في دقته، وموازنة التطبيق العملي مع الدقة الإحصائية لضمان موثوقية النتائج وتمثيلها. ستمكن هذه الطريقة الدراسة من استخلاص استنتاجات موثوقة حول العلاقة بين التنسيق وإدارة المخاطر، ودعم التحليل التجريبي لبيانات الموظفين، وتعزيز مساهمة الدراسة في تحسين عمليات الحج.

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 = $(1 - p)$

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 من خلال استبيان مُنظَّم يستهدف موظفي وزارة الحج والعمرة السعودية لدراسة التنسيق وإدارة المخاطر خلال موسم الحج. يتكون الاستبيان من قسمين: الأول يتضمن أربعة أسئلة ديموغرافية حول الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة، وذلك لوضع ملفات المشاركين في سياقها. أما القسم الثاني، فيتضمن ٣٠ سؤالاً بناءً على مقياس ليكرت خماسي النقاط، يتناول متغيرات الدراسة. يُقاس المتغير المستقل، وهو التنسيق بين الجهات الحكومية، من خلال ٢٠ عبارة، بخمس عبارات لكل بُعد من أبعاده الأربعة: مستوى التعاون بين الجهات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي. أما المتغير التابع، وهو إدارة المخاطر، فيُقيّم من خلال ١٠ عبارات، بخمس عبارات لكل بُعد من أبعاده: تقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة. يتألف الاستبيان إجمالاً من ٣٤ سؤالاً، مما يضمن تغطية شاملة للمتغيرات وأبعادها.

سيتم إدارة الاستبيان عبر نموذج جوجل، ويتضمن قسمًا للموافقة المستنيرة لضمان الالتزام بالمعايير الأخلاقية. سيوضح نموذج الموافقة خلفية البحث وهدفه وطبيعته التطوعية، مع التأكيد على أن المشاركة ستستغرق حوالي ٣٠ دقيقة وأن جميع الردود ستبقى سرية. سيتم إبلاغ المشاركين بحقوقهم في الانسحاب دون أي عواقب، مما يعزز الثقة ويشجع على تقديم إجابات صادقة وبالتالي المساهمة في المساعي البحثية. ستكون جميع الأسئلة إلزامية لتجنب الأخطاء أو السهو أو عدم اكتمال المشاركات، مما يضمن جودة البيانات. ستسهل هذه المنصة الرقمية جمع البيانات بكفاءة، مما يسمح بتخزين آمن وسهولة الوصول إليها للتحليل، بما يتماشى مع هدف الدراسة المتمثل في الحصول على رؤى تجريبية موثوقة.

سيتم جمع البيانات الثانوية من خلال مراجعة شاملة للأدبيات والمراجع العربية والأجنبية لتعزيز الإطار النظري للبحث. ستشمل هذه العملية تحليلًا نقديًا للمقالات والكتب والتقارير التي تمت مراجعتها من قبل أقران حول التنسيق وإدارة المخاطر في التجمعات الحاشدة، مع التركيز على الحج. سيتم اختيار المراجع بناءً على صلتها بأهداف البحث، مع ضمان توافقها مع متغيرات الدراسة وأبعادها. وستستخلص مراجعة الأدبيات بيانات حول المنهجيات والنتائج والفجوات في الدراسات السابقة، مما يُثري السياق النظري ويُساعد في تفسير البيانات الأولية. وسيُمكن هذا النهج المزدوج لجمع البيانات الدراسة من تثليث النتائج، مما يُعزز دقة تحليلها ومساهمتها في ممارسات إدارة المخاطر خلال موسم 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. ستمثل 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 بين الجهات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي) والمتغير التابع (تقليل التداخل التشغيلي، 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. ستُقارن 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 رؤية 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 عام ٢٠٢٥، مع التركيز على البيانات التي جُمعت خلال موسم الحج في تلك الفترة تحديداً. هذا التقيد الزمني يحد من نطاق البحث ليشمل ديناميكيات العمليات والتنسيق في الحج كما حدثت في عام ٢٠٢٥، مما يعكس الظروف والسياسات وخصائص القوى العاملة الفريدة لذلك العام. وبالتالي، قد لا تعكس النتائج بشكل كامل الاختلافات في إدارة المخاطر أو التنسيق بين الجهات مقارنةً بمواسم الحج السابقة أو المستقبلية، إذ قد تُغيّر عوامل مثل تغيرات السياسات، والتقدم التكنولوجي، أو الأحداث العالمية كالأوبئة، ممارسات التنسيق. يقتصر هذا التقيد على أهداف الدراسة، التي تهدف إلى دراسة التنسيق وإدارة المخاطر في سياق عام واحد، مما يضمن تحليلاً مُركّزاً ولكنه يُقيّد إمكانية التعميم الزمني على نطاق أوسع.

٣,٨,٢. الحدود المكانية:

يقتصر البحث مكانياً على وزارة الحج والعمرة في المملكة العربية السعودية، حيث إن المصدر الرئيسي للبيانات هو موظفو هذه الوزارة. يُقيّد هذا التركيز نطاق الدراسة بالسياق التنظيمي لهيئة حكومية واحدة، مما قد يُستبعد وجهات نظر جهات أخرى معنية بالحج، مثل وزارة الداخلية أو وزارة الصحة. وبينما تضمن هذه الحدود استكشافاً متعمقاً لممارسات التنسيق في الوزارة، إلا أنها قد تُقيّد الرؤى المتعلقة بالديناميكيات الأوسع بين الجهات في جميع الجهات ذات الصلة بالحج. ويتمشى هذا التقيد مع أهداف الدراسة في دراسة التنسيق من منظور الوزارة، ولكنه يُقيّد إمكانية تطبيق النتائج على سياقات مكانية أخرى أو جهات معنية بإدارة الحج.

٣,٨,٣. الحدود الموضوعية:

تقتصر حدود موضوع الدراسة على متغيرات البحث - التنسيق بين الجهات الحكومية وإدارة المخاطر - وأبعادها ذات الصلة: مستوى التعاون بين الجهات، وسرعة تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار

والمسؤوليات، وجودة التنسيق اللوجستي للمتغير المستقل، وتقليل التداخل التشغيلي وزيادة كفاءة الاستجابة للمتغير التابع. ويقتصر هذا التركيز على هذه العناصر المحددة، مستبعدًا العوامل المحتملة الأخرى المؤثرة على إدارة مخاطر الحج، مثل التدخلات التكنولوجية أو مشاركة الجهات المعنية الخارجية. يضمن هذا الحد إجراء تحقيق مُستهدف يتماشى مع أهداف الدراسة، ولكنه يُقيد استكشاف استراتيجيات أوسع لإدارة المخاطر أو متغيرات بديلة، مما قد يُحد من شمولية النتائج.

٤,٨,٣. الحدود البشرية:

تقتصر الحدود البشرية للدراسة على المشاركين في الاستبيان من موظفي وزارة الحج والعمرة، والذين تم اختيارهم باستخدام عينة عشوائية بسيطة. يستثني هذا التقييد وجهات نظر موظفي الجهات الأخرى، أو الحجاج، أو الجهات المعنية الخارجية، مما قد يُضيق فهم ديناميكيات التنسيق في جميع عمليات الحج. وبينما يسمح هذا التركيز بإجراء تحليل متعمق لتجارب موظفي الوزارة، إلا أنه قد لا يُمثّل بشكل كامل الجهود التعاونية لجميع الأطراف المعنية. يتوافق هذا التقييد مع هدف الدراسة المتمثل في دراسة التنسيق من منظور الوزارة، ولكنه يحدّ من إمكانية تعميم النتائج على فئات بشرية أخرى مُشاركة في إدارة مخاطر الحج.

الفصل الرابع

الإطار التطبيقي (الدراسة الميدانية)

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي (الدراسة الميدانية)

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

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.، قدرى، 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

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

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.xls](#)

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.mecsaj.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:

Abstract:

Keywords:

**The Role of Coordination between Government Agencies in
Managing Risks during Hajj:**
**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

54