

ورقة عمل: وسائل الاتصال بالزائرين والمصلين بالمسجد النبوي

أ. د. علي بن سليمان العبيد

وكيل الرئيس العام لشؤون المسجد النبوي، الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي

الملخص

تتناول الورقة أبرز وسائل الاتصال التي تنفذها وتشرف عليها الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي ممثلة في وكالة الرئاسة بالمدينة المنورة، بتقديم موجز عن فضل المدينة المنورة ومسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم وأنه حقيق بأن يولى العناية الكاملة وبزائريه ومصليه، وقد انتظمت الورقة في محاور أربعة هي: المحور العلمي: ويتمثل في الحديث عن الخطب المنبرية، والدروس العلمية، وحلقات تحفيظ القرآن، وحلقات المتون العلمية، والإجابة على أسئلة السائلين، ومعهد وكلية المسجد النبوي، وترجمة الخطب، ومكتبة المسجد النبوي، وأكاديمية المسجد النبوي. والمحور التقني: ويتمثل في الحديث عن الشاشات الإلكترونية، والرسائل النصية، والبوابة الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والتطبيقات الذكية، والخدمات الإلكترونية، وقنوات التواصل الاجتماعي. والمحور الخدمي: ويتناول: استقبال الزائرين وتوديعهم عبر المنفذ الجوي للمدينة المنورة، توزيع الكتب والنشرات والهدايا في ساحات المسجد النبوي، نقل الزائرين في ساحات المسجد النبوي، إرشاد الزائرين المكاني، توزيع المرشدين في المسجد النبوي وساحاته ثم تنظيم الحشود لتمكين الزائرين من الوصول إلى أي موقع في المسجد النبوي. والمحور الرابع وهو المحور الإعلامي: وذلك عبر الوسائل التالية: نشر الأخبار وما يهم الزائر في وسائل الإعلام المختلفة، إصدار رسالة دورية باسم: ((رسالة الحرمين الشريفين)) ومجلة علمية محكمة باسم: ((مجلة الحرمين الشريفين))، إقامة معرض دائم لتوسعة وعمارة المسجد النبوي ثم رفع شعار ((خدمة الحاج والزائر وسام فخر لنا)).

المقدمة

حديثي عن مدينة رسول الله صلى الله عليه وسلم، ومسجده الشريف وزائريه فمدينة رسول الله صلى الله عليه وسلم، طابَةُ الطَّيْبَةِ، مهبطُ الوحي، ومنتزلُ جبريل الأمين على الرسول الكريم وهي الدارُ والإيمان، وملتقى المهاجرين والأنصار .

مبواً الحلال والحرام، أنزل الله فيها البركات، وأفاض عليها من الطيبات، فيها عاش الرسولُ صلى الله عليه وسلم آخرَ حياته، وبها مات، وفيها قبر، ومنها يبعث، شرفها الله وفضلها وجعلها خيرَ البقاع بعد مكة، قال صلى الله عليه وسلم : ((اللهم حبِّبْ إلينا المدينةَ كما حبَّبتَ مكةَ أو أشدَّ، وصحَّحها، وبارك لنا في صاعها ومدها، وحولِ حمَّاهَا (إلى الجحفة))) متفق عليه، كما قال صلى الله عليه وسلم : ((اللهم اجعل بالمدينة ضعفي ما بمكة من البركة)) رواه البخاري ومسلم .

وقد حبَّبها الله وجعلها محبوبَةً إلى قلوب المسلمين وكان صلى الله عليه وسلم يُحرِّكُ دابَّته إذا رأى المدينة وهي خير المدن، قال صلى الله عليه وسلم : ((والمدينة خير لهم لو كانوا يعلمون)) رواه البخاري ومسلم .

والإيمان ينضم ويجتمع في المدينة كما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم : ((إن الإيمان ليأرزُ إلى المدينة كما تأرزُ الحيةُ إلى جُحرها)) رواه البخاري ومسلم .

يفدُ إليها المسلمون من كل مكان للصلاة في مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم الذي بناه بيده الشريفة .

وجعله من المساجد التي تشد الرحال إليها، فقد قال عنه صلى الله عليه وسلم : ((لا تشدُّ الرحالُ إلا إلى ثلاثة مساجد : المسجد الحرام، ومسجدي هذا، والمسجد الأقصى)) رواه البخاري ومسلم .

وهو آخرُ مساجد الأنبياء، قال صلى الله عليه وسلم : ((فإني آخر الأنبياء، وإن مسجدي آخرُ المساجد)) رواه مسلم .

والفضلُ في الصلاة فيه مضاعفةً، قال صلى الله عليه وسلم : ((صلاة في مسجدي هذا أفضل من ألف صلاة فيما سواه إلا المسجد الحرام)) رواه البخاري ومسلم .

وفيه بقعةٌ وصفها رسولُ الله صلى الله عليه وسلم بأنها روضةٌ من رياض الجنة، حيث يقول : ((ما بين بيتي ومنبري روضةٌ من رياض الجنة)) (١) رواه البخاري ومسلم، ووصف منبره صلى الله عليه وسلم بقوله : ((منبري على ترعة من ترع الجنة)) رواه أحمد وابن ماجه .

ومسجد بهذا المكان وهذه المكانة حري بأن يفرد له الوقت، وأن يحب، ويحب زائره والمتعبدُ به، ويقدم له أفضل الخدمات والتسهيلات، لهذا فقد عنيت الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي ممثلة في وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي بالمسجد وزائريه .

ومما عنيت به :

تسهيل الوصول إلى زائريه والارتباط بهم بمختلف وسائل الاتصال الحديثة والقديمة، المعاصرة والأصيلة، ويمكن أن أقدم هذه الوسائل عبر محاور أربعة :

المحور الأول : المحور العلمي

الخطب المنبرية :

وتشمل خطب الجمع والأعياد، وخطب المناسبات كخطب الاستسقاء والكسوف والخسوف، وهذه تسجل على أقراص (CD) وتوزع على الراغبين فيها مجاناً .

الدروس العلمية :

وتتنوع بمختلف العلوم الشرعية والعربية في : التفسير، والحديث، والفقه، والعقيدة، والعربية، ودروس عامة، وتبلغ الدروس في السنة ألفين ومائة وخمسة وتسعين درساً، أما الموسمية فتبلغ ألفاً وثلاثمائة وثلاثة عشر درساً .

(١) : يدل هذا الوصف على فضلها وتميزها ، ويكون فيها بأداء النوافل وذكر الله وقراءة القرآن .

حلقات تحفيظ القرآن :

وتبلغ الحلقات ستمائة واثننتين وثلاثين حلقة ما بين حلقات الإقراء، وتصحيح التلاوة، والحلقات العامة، وحلقات الزوار، ويبلغ طلابها سبعة آلاف وسبعمائة وأربعة عشر طالباً .

حلقات حفظ المتون العلمية :

وتبلغ حلقاتها مائة وخمسين حلقة، وينتظم بها ألف وسبعمائة وأربعة وعشرون طالباً وتبلغ حلقات تعليم المتون العلمية عن بعد (٢٨) حلقة، وبها خمسمائة وسبعة وتسعون طالباً .

الإجابة عن أسئلة السائلين :

وذلك من خلال أربعة مواقع داخل المسجد النبوي، وثمانية مواقع في ساحاته وخمسة وعشرين كبينة هاتف موزعة في أبواب المسجد النبوي .

معهد المسجد النبوي :

ويدرس فيه مرحلتان هي المتوسط والثانوي، وقد أنشئ في سنة ١٩٧٠م وخرج ثمان دفعات، وعدد المتخرجين ثلاثمائة وثمانية وعشرون طالباً، وبلغ عدد طلابه هذا العام تسعمائة وستة وثلاثين طالباً منتظماً ومنتسباً .

كلية المسجد النبوي :

ويدرس فيها مرحلة البكالوريوس وفيها ثلاثة أقسام هي : الشريعة، والقرآن وعلومه، والسنة وعلومها، ويبلغ عدد طلابها : مائتين وثلاثة وأربعين طالباً .

الخطب والدروس المترجمة :

أولت الرئاسة أصحاب اللغات غير العربية اهتمامها، فخطب الجمع والأعياد تترجم فورياً إلى ست لغات هي : الإنجليزية، والفرنسية، والأوردو، والملاوية، والتركية، والهوسا، وذلك عبر بث إذاعي صوتي على قناة (FM) ولكل لغة تردد لها الخاص، ويمكن استقبالها بعدة وسائل إما بالراديو، أو الجوال، أو عبر أجهزة الاستماع التي توزع على المصلين، وقد وزع هذا العام ثمانون ألف جهاز وسماعة .

ويبدأ البث الساعة العاشرة صباح يوم الجمعة وينتهي بنهاية الصلاة .

وأيضاً تبت الترجمة فورياً عبر الانترنت .

كما اعتنت بترجمة الدروس والخطب إلى لغات مختلفة وطبعت عدداً من الكتب والنشرات والمطويات .

مكتبة المسجد النبوي :

وتضم قاعة لمطالعة الكتب المطبوعة للرجال وخمس قاعات للنساء وتبلغ مائة وثمانية وخمسين ألفاً وستمئة وستاً وعشرين عنواناً، وبلغ عدد روادها حوالي نصف مليون زائر خلال عام ١٤٣٦ هـ .

وقاعة للمكتب المخطوطة التي يبلغ عددها ألفاً وثمان عبارة عن مخطوطات أصلية، وألفاً وخمس عشرة عبارة عن مخطوطات مصورة، ومجاميع أصلية تبلغ ألفاً وأربعمائة وستين عنواناً أصلياً ومجاميع مصورة بلغت ألفين وستمئة وستة عناوين مصورة .

ومكتبة رقمية : تضم أجهزة حاسب آلي محمل عليها الكتب والمخطوطات والصوتيات، متاحة في جميع الأوقات للباحثين .

ومكتبة صوتية : وتضم تلاوات ودروس وخطب الحرمين الشريفين مسجلة على أشرطة كاسيت وأقراص مدمجة ووسائط متعددة، وبها أكثر من مائة ألف ساعة صوتية .

أكاديمية المسجد النبوي :

وتتولى تدريب العاملين بالمسجد النبوي وكذا العاملين في خدمة الزائرين من الجهات الحكومية والخاصة الأخرى .

المحور الثاني : المحور التقني

قفزت الرئاسة قفزات سريعة في استخدام التقنية الحديثة في الاتصال بالزائرين والمصلين ويتمثل ذلك بالآتي :

الشاشات الإلكترونية :

ويبلغ عددها _ حتى هذه اللحظة _ مائة واثنى عشر شاشة موزعة في أنحاء المسجد النبوي وساحاته ومرافقه، ويتنوع العرض فيها ما بين عرض لمواقيت الصلاة، وشاشات خدمية، وشاشات تفاعلية، وشاشات توجيهية نقطية، وشاشات لتوجيه وإرشاد الزائرين والمصلين لكيفية السلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم وصاحبيه رضي الله عنهما، وآداب المسجد النبوي، وشاشات كبرى للعرض بساحات المسجد النبوي، وشاشات متحركة.

الرسائل النصية القصيرة (SMS) :

وتهدف إلى إيصال المعلومات والإرشادات للفئات المستهدفة من المستفيدين سواء من الموظفين أو من الزائرين، ومن أهم استخداماتها :

رسائل للمعتكفين، ولأصحاب السفر، وإحصاءات الحج اليومية، والإعلام بإمام وخطيب الجمعة، ونحو ذلك .

البوابة الإلكترونية :

ولدى الوكالة بوابتان على الانترنت :

البوابة الداخلية : وهي تعنى بتقديم الخدمات ما بين موظفي الوكالة والتعامل المكتبي فيما بين الإدارات .

البوابة الخارجية : وتقدم معلومات متكاملة عن المسجد النبوي : تاريخه وعمارته وفضله والمواقع المهمة فيه وجميع الخدمات التي تهتم الزائر .

البريد الإلكتروني :

ويتم عن طريقه تبادل المعلومات بين إدارات الوكالة والمستفيدين .

التطبيقات الذكية :

فقد تم إنشاء تطبيق ((قاصد الحرمين)) في هواتف الجوال الذكية بهدف إيصال صوت المستفيد عبر هذا التطبيق في أي لحظة ووقت .

ويتم عن طريقها التقديم على الوظائف الموسمية وتسجيل الطلاب في المعهد والكلية وحلقات التحفيظ والمتون، وخدمات المكتبة، وعموم خدمات المستفيدين .

قنوات التواصل الاجتماعي :

((الفيس بوك، تويتر، انستقرام، قوقل بلس، يوتيوب)) .

المحور الثالث : المحور الخدمي

ويتضمن تقديم عدد من الوسائل الخدمية المتصلة بالزائرين مباشرة، ومن ذلك :

استقبال الزائرين عبر المنفذ الجوي ((مطار الأمير محمد بن عبدالعزيز الدولي بالمدينة المنورة)) عند وصولهم، وتوديعهم عند مغادرتهم .

توزيع الكتب والنشرات والهدايا في ساحات المسجد النبوي .

توصيل الزائرين من النساء وكبار السن من أبواب ساحات المسجد النبوي إلى مداخل المسجد النبوي عبر سيارات القولف .

إرشاد الزائرين المكاني لدلالاتهم على المواقع في المسجد النبوي وساحاته والفنادق في المنطقة المركزية عن طريق موظفين مختصين، وطبع خرائط دلالية على المواقع .

انتشار فرق العمل الميدانية على مدار الساعة في المسجد النبوي وساحاته .

تنظيم الحشود بهدف تسهيل وصول الزائرين إلى أي موقع في المسجد النبوي .

المحور الرابع : المحور الإعلامي

وذلك عبر الوسائل التالية :

نشر الأخبار والمستجدات التي تهم الزائر عبر : بوابة الرئاسة، والصحف الورقية، وقنوات التواصل الاجتماعي .

إصدار رسالة دورية باسم : ((رسالة الحرمين الشريفين)) ومجلة علمية محكمة باسم : ((مجلة الحرمين الشريفين)) .

المشاركة في البرامج الإذاعية والتلفزيونية منها ما هو على الهواء مباشرة أو برامج مسجلة وتبث لاحقاً. إقامة معرض دائم لتوسعة وعمارة المسجد النبوي يحكي مراحل بناء المسجد النبوي وتوسعاته المتلاحقة .

المشاركة في المعارض والملتقيات والمؤتمرات بإقامة أجنحة خاصة لووكالة الرئاسة، ويعرض ما يتناسب مع المعرض المصاحب للمناسبة .

رفع شعار : ((خدمة الحاج والزائر وسام فخر لنا))

ويهدف إلى إشعار الموظفين وجميع العالمين بأهمية خدمة الزائرين، وأن ذلك واجب علينا وفخر لنا، ويحشد لهذا الشعار العديد من البرامج من أهمها : إقامة حفل سنوي وتدشينه برعاية سمو أمير المنطقة .

تنظيم ورش عمل يحضرها المعنيين بخدمة الحجاج من مختلف القطاعات بالمدينة المنورة، بالإضافة إلى عينات من الزائرين لرفع مستوى الخدمة سنوياً ورصد الاحتياجات وتلافي السلبات .

توزيع الهدايا على الزائرين وإشعارهم بأهميتهم .

وبعد : فهذه جملة من وسائل الاتصال بالزائر والمصلي بالمسجد النبوي .

وتتطلع وكالة الرئاسة العامة لشؤون المسجد النبوي لتطوير وزيادة وسائلها للاتصال بالزائرين، كما أنها بصدد إنشاء ((مكتب للخدمات الشاملة)) في ساحات المسجد النبوي، لزيادة الاهتمام ورفع مستوى العناية بزائري المسجد النبوي .

إن زائري المسجد النبوي يستحقون منا الكثير، وما قدم لن يتوقف عنده .

وفقنا الله إلى الإخلاص في القول والعمل، ورزقنا حب مسجده ومدينته، وحسن الإقامة والأدب فيها، وأن يمن علينا بشفاعه نبينا محمد صلى الله عليه وسلم .

وفي الختام لا يسعني إلا أن اشكر القائمين على معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة بجامعة أم القرى على تنظيمهم لهذا الملتقى السادس عشر، الذي أرجو أن يكون فيه النفع والفائدة .

وصلى الله وسلم على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.