

تصور مقترح لخدمة زوار المدينة المنورة وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠

حسن يحي العواجي، سلطان بن عمر الحصين
الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى وضع تصور مقترح لخدمة ضيوف الرحمن القادمين للمدينة المنورة وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

ولتحقيق الهدف السابق استخدم الباحثان المنهج الوصفي في الدراسة من أجل:

١. إعداد قائمة بالجهات الحكومية التي تخدم زوار المدينة المنورة في المجالات التالية: التوعوية والخدمية والتاريخية.

٢. معرفة القوائم المشتركة بين رؤية المملكة ٢٠٣٠ وخدمة زوار المدينة المنورة.

وأظهرت نتائج الدراسة القيام بوضع تصور مقترح لتحقيق الهدف المستقبلي من رؤية المملكة ٢٠٣٠ من خلال ثلاثة برامج: برنامج التوعية، وبرنامج المعالم، وبرنامج الوجاهة مراعيًا في ذلك برامج تنفيذ رؤية المملكة العربية السعودية: التحول الوطني، برنامج تحقيق التوازن المالي ٢٠٢٠، وقد أوصت هذه الدراسة بأهمية التعاون بين الجهات الحكومية العاملة في الحج والعمرة لتحقيق الأهداف المرجوة من رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، ضرورة الإبداع والتميز في تقديم الخدمات لضيوف الرحمن، وهذا يحتاج للمال والفكر والهمة ومساهمة فاعلة من القادرين على ذلك، وإقامة متحف إسلامي خاص بمعالم المدينة المنورة يحتوي على أعلى جوانب التقنية مما يحقق ما جاء في رؤية المملكة، والتنوع في البرامج الدعوية والاجتماعية بشتى المهارات لخدمة الحجيج والزوار، وذلك لأداء هذه الشعائر على الوجه المطلوب لتحقيق الأهداف المنشودة هذه الرؤية، المساهمة بإتاحة فرص عمل بنظام المكافئات الموسمية وهو جهد داعم لجهود الدولة في التخفيف من مشكلة البطالة.

الفصل الأول:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم وبعد:

فقد فرض الله الحج على كل مسلم مستطيع، وجعله ركناً من أركان الإسلام، وأرشد سبحانه ليكون الحج خاليًا من المنكرات والمعاصي، قال تعالى: الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَرَوُودَا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّكَاةِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ ﴿١٩٧﴾، وقد وعد سبحانه على لسان نبيه -صلى الله عليه وسلم- الأجر العظيم لمن أتم حجه مبرورًا، فقال صلى الله عليه وسلم: "الحج المبرور ليس له جزاء إلا الجنة"^(١)، وقال صلوات ربي وسلامه عليه في فضل الحجاج والمعتمرين: "الحجاج والعمار وفد الله، دعاهم فأجابوه وسألوه فأعطاهم"^(٢).

وانطلاقاً من أهمية العناية بالحجاج والزوار، وأهمية إكرامهم، جاءت رؤية المملكة ٢٠٣٠ وكذلك التحول الوطني إلى العناية بزوارها من خلال التوعية والإرشاد، وتقديم الخدمات الإنسانية والتاريخية، وغيرها.

(١) أخرجه الإمام البخاري في كتاب العمرة، باب وجوب العمرة برقم: (١٧٧٨)، والإمام مسلم في كتاب الحج، باب فضل الحج والعمرة برقم: (١٣٤٩).

(٢) أخرجه البيهقي في شعب الإيمان (٤٧٦/٣).

ويراد لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ (رؤية الحاضر للمستقبل) - كما جاء على لسان ولي ولي العهد محمد بن سلمان بن عبد العزيز--رئيس مجلس الشئون الاقتصادية والتنمية - أن تعبر عن طموحاتنا جميعا وتعكس قدرات بلادنا. وإن أهم عوامل نجاح هذه الرؤية ما حبانا الله - سبحانه وتعالى - به من وطن مبارك، يحتضن الحرمين الشريفين، أظهر بقاع الأرض، وقبلة أكثر من مليار مسلم، وهو عمقنا العربي الإسلامي، وعامل نجاحنا الأول.

ومن استراتيجيات هذه الخطة العمل على زيادة أعداد الحجاج والمعتمرين إلى ثلاثين مليون سنويا، وتحاول هذه الدراسة أن تحقق أهداف رؤية الدولة مستقبليا في خدمة وتوعية ضيوف الرحمن القادمين إلى المدينة المنورة من خلال المجالات التالية: الدعوية، والتاريخية، والخدمية.

كما شكلت رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ رافداً قوياً لمشروع خدمة ضيوف الرحمن - الذي تقوم به الجهات الحكومية والجهات الخاصة بدعم من الدولة - لإجراء عملية تطوير شامل لنظام الزيارة من خلال خطة مستقبلية تتناول معالجة التحديات التي تواجه خدمة ضيوف الرحمن، والارتقاء بمستواه إلى أقصى درجة ممكنة؛ إذ تحتاج الجهات الحكومية والجهات الخاصة إلى مراجعة برامجها وفقا لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، وخاصة البرامج المتعلقة بالجانب التوعوي والخدمي والتاريخي باستمرار؛ كي تقوم الجهات الحكومية والجهات الخاصة بدورها بالتنموي في المجتمع.

أسئلة البحث:

وكنا نتساءل عن هذه الرؤية الطموحة ونصيب خدمة ضيوف الرحمن منها، وعن العلاقة بين خدمة ضيوف الرحمن وهذه الرؤية، فجاءت التساؤلات التالية:

- ١- ما رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠؟
- ٢- ما القوائم المشتركة بين رؤية المملكة ٢٠٣٠ وخدمة زوار المدينة المنورة؟
- ٣- ما دور الجهات الحكومية والخيرية بالمدينة المنورة في خدمة زوار المدينة المنورة من خلال التوعية الدينية والتاريخية والخدمية؟
- ٤- تصور مقترح لخدمة زوار المدينة المنورة وفقا لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ من خلال المجالات التالية (الدينية، التاريخية، والخدمية).

أهداف البحث: معرفة ما يلي:

- ١- رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠
- ٢- دور الجهات الحكومية والخيرية بالمدينة المنورة في خدمة زوار المدينة المنورة من خلال التوعية الدينية والتاريخية والخدمية.
- ٣- القوائم المشتركة بين رؤية المملكة ٢٠٣٠ و"توعية الزوار" في خدمة ضيوف الرحمن
- ٤- تصور مقترح لخدمة زوار المدينة المنورة وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ من خلال المجالات التالية (الدينية، التاريخية، والخدمية).

أهمية البحث:

تضخ أهمية هذا البحث فيما يتوقعه من فوائد للفئات الآتية:

أولاً: الزوار:

مساعدهم في معرفة الجوانب التاريخية في المدينة المنورة وشرح مناسك الحج والعمرة بلغة الحجاج.

ثانياً: صانعو القرار:

مساعدهم في الكشف عن مدى تحقيق رؤية المملكة ٢٠٣٠ لبعض أهدافها من خلال برامج دينية وسياحية وخدمية، تجمع بين تقديم هوية الملكة العربية السعودية وزيادة الكفاءة المقدمة لهؤلاء الزوار.

ثالثاً: الباحثون:

يستفيد الباحثون المعنيون بذات المجال من الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة، وكذلك الاستفادة من النتائج والتوصيات.

منهج الدراسة:

يعدّ المنهج الوصفي أحد مناهج البحث في العلوم التربوية والنفسية، ويعرفه شحاتة وآخرون بأنّه: "المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع، أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبّر عنها تعبيراً كمياً، وكذلك الوصول إلى استنتاجات تسهم في فهم الواقع وتطويره، كما يشمل تصنيف المعلومات والتعبير عنها كمّاً وكيفاً"^(١).

مصطلحات البحث:

خدمة زوار المدينة المنورة: يعرفها فورس وزملاؤه بأنها: "تفاعل اجتماعي بين مجيز الخدمة والزبون، بهدف هذا التفاعل إلى تحقيق الكفاءة لكليهما"^(٢).

ويقصد بها في هذا البحث: برنامج دعوي، وتوعوي، وخدمي، يُسعى فيه إلى توعية الحجاج والزوار في دينهم عموماً، وتوجيههم فيما يتعلق بنسكهم خصوصاً، ومساعدتهم على أدائه وإتمامه بالصورة الكاملة الموافقة للسنة الصحيحة، انطلاقاً من قوله صلى الله عليه وسلم: "خذوا عني مناسككم".

وتعريفهم بأحكام الزيارة من خلال مجموعة من طلبة العلم الناطقين بلغات الحجاج المختلفة، والعارفين ببيئاتهم وطباعتهم، وذلك بعد اختيارهم بعناية فائقة وتدريبهم وتأهيلهم لهذا العمل الجليل.

رؤية السعودية ٢٠٣٠^(٣): ويقصد بها في هذا البحث: "رؤية السعودية ٢٠٣٠"، الصادرة رسمياً اليوم، بأن تكون السعودية: العمق العربي والإسلامي، قوة استثمارية رائدة، ومحور ربط القارات الثلاث.

وتشتمل الرؤية على ثلاثة محاور:

١. مجتمع حيوي.

٢. وطن طموح.

٣. اقتصاد مزدهر.

برامج تنفيذ رؤية المملكة العربية السعودية:

١. التحول الوطني. ٢. برنامج تحقيق التوازن المالي ٢٠٢٠

الفصل الثاني:

القوائم المشتركة بين رؤية المملكة ٢٠٣٠ وخدمة ضيوف الرحمن:

امتازت رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ بالاهتمام بضيوف الرحمن والذي يعتبر من الركائز الأساسية في التزاماتها الأخلاقية والواجبات الإنسانية، انطلاقاً من مبادئ حسن الضيافة والوفادة، والناظر في هذه الرؤية المستقبلية يدرك يقيناً بأن هناك قوائم مشتركة بينها وبين خدمة ضيوف الرحمن القادمين لمدينة المصطفى صلى الله عليه وسلم وتتمثل فيما يلي:

أولاً: تقديم الجانب الخدمي من خلال تيسير الطاقات والإمكانات التي تسهل أداء فريضة الحج والعمرة بكل يسر وسهولة ابتداء من تقديم طلب الزيارة لأداء فريضة الحج والعمرة إلى أن يعود إلى بلده، ولقد نصت الرؤية على ذلك فقالت: "بوأّت المملكة العربية السعودية مكانة مرموقة في العالم، وأصبحت عنواناً لكرم الضيافة وحسن الوفاة، واستطاعت أن تحقق مكانة مميّزة في قلوب ضيوف الرحمن

(١) شحاتة، حسن؛ النجار، زينب، (٢٠٠٣م)، معجم مصطلحات التربية والنفسية، ط ١، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، (ص ٣٠١).

(٢) المحيوي، قاسم نايف، (٢٠٠٦)، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، ص ٥٢

(٣) <http://vision2030.gov.sa/> استرجعت بتاريخ ١٤٣٨/٣/٣

والمسلمين في كلِّ مكان. وقد شرفنا الله بخدمة الحرمين الشريفين وحجاج بيت الله الحرام والمعتمرين والزوار. وفي هذا السياق، قمنا مؤخراً بتنفيذ توسعة الثالثة للحرمين الشريفين، وتطوير مطاراتنا وزيادة طاقتها الاستيعابية، كما أطلقنا مشروع "مترو مكة المكرمة"، استكمالاً لمشروع قطار المشاعر المقدسة وقطار الحرمين. بالإضافة إلى ذلك، عززنا منظومة شبكة النقل من أجل تسهيل الوصول إلى الحرمين الشريفين والمشاعر المقدسة، وتمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج والعمرة والزيارة بكل يسر وسهولة^(١).

ثانياً: إبراز هوية المملكة التاريخية التي تنبثق من الإسلام الحنيف التي يحتاج أن يزورها كل مسلم خاصة الأماكن التاريخية الموجودة في مكة والمدينة المنورة، ولقد نصت السنة المشرفة على بعض منها في إطار الزيارة المشروعة؛ ولهذا تم ذكر الجانب التاريخي في رؤية المملكة في ثلاثة مواضع:

الموضع الأول: "إننا نفخر بإرثنا الثقافي والتاريخي السعودي والعربي والإسلامي، ونذكر أهمية المحافظة عليه لتعزيز الوحدة الوطنية وترسيخ القيم العربية والإسلامية الأصيلة. إن أرضنا عُرفت -على مرّ التاريخ- بحضاراتها العريقة وطرقها التجارية التي ربطت حضارات العالم بعضها ببعض، مما أكسبها تنوعاً وعمقاً ثقافياً فريداً. ولذلك، سنحافظ على هويتنا الوطنية ونبرزها ونعزف بها، وننقلها إلى أجيالنا القادمة. وذلك من خلال غرس المبادئ والقيم الوطنية، والعناية بالتنشئة الاجتماعية واللغة العربية، وإقامة المتاحف والفعاليات وتنظيم الأنشطة المعززة لهذا الجانب"^(٢)

كما سنستمر في العمل على إحياء مواقع التراث الوطني والعربي والإسلامي والقديم وتسجيلها دولياً، وتمكين الجميع من الوصول إليها بوصفها شاهداً حياً على إرثنا العريق وعلى دورنا الفاعل وموقعنا البارز على خريطة الحضارات الإنسانية"

الموضع الثاني: كنّا وما زلنا نعتزّ بإرثنا التاريخي، لا سيما أن خاتم الأنبياء والمرسلين -صلى الله عليه وسلم- بعث من مكة المكرمة ومنها انطلقت رسالته إلى العالم أجمع، وتأسست أول مجتمع إسلامي عرفه التاريخ في المدينة المنورة

الموضع الثالث: ومن هذا المنطلق، سنؤسس متحفاً إسلامياً يبنى وفق أرق المعايير العالمية، ويعتمد أحدث الوسائل في الجمع والحفظ والعرض والتوثيق، وسيكون محطة رئيسة لمواطنينا وضيوفنا للوقوف على التاريخ الإسلامي العريق والاستمتاع بتجارب تفاعلية مع المواد التعريفية والأنشطة الثقافية المختلفة. وسياخذ المتحف زواره في رحلة متكاملة عبر عهود الحضارة الإسلامية المختلفة التي انتشرت في بقاع العالم، بشكل عصري وتفاعلي وباستخدام التقنيات المتقدمة، وسيضمّ أقساماً للعلوم والعلماء المسلمين، والفكر والثقافة الإسلامية، ومكتبة ومركز أبحاث على مستوى عالمي^(٣).

ثالثاً: توعية الحجاج والمعتمرين لأداء مناسك الحج والعمرة على الوجه الصحيح وفقاً للكتاب والسنة النبوية المشرفة مراعيًا في ذلك الاختلافات الفقهية ولقد نصت الرؤية على هذا الجانب ضمنياً فقالت: "تمكين ضيوف الرحمن من أداء فريضة الحج والعمرة والزيارة بكل يسر وسهولة.

رابعاً: توثيق العمق العربي والإسلامي بين العالم الإسلامي والمملكة العربية الإسلامية وهو مبدأ نبيل نهجه الملك عبدالعزيز آل سعود وأبناؤه من بعده، وقد أكدت الرؤية على هذا المبدأ وأصبح محوراً رئيساً في الرؤية.

خامساً: نشر ثقافة التطوع بين المجتمع.

الفصل الثالث:

الجهات العاملة في الحج والعمرة:

ظلت خدمة الحجاج مهمة يتوارثها الآباء والأبناء والأجداد لعصور طويلة في مكة والمدينة المنورة، وكانوا يعتمدون في ذلك على الخبرات التي تراكمت لديهم من ممارسة منذ نعومة أظفارهم، ومن الدروس التي استفادوها من معايشة من كانوا قبلهم، ولكن مع مرور الزمن

^(١) <http://vision2030.gov.sa> استرجعت بتاريخ ١٤٣٨/٣/٣

^(٢) <http://vision2030.gov.sa> استرجعت بتاريخ ١٤٣٨/٣/٣

^(٣) المرجع السابق.

تزايدت أعداد الحجاج، وتطورت الظروف الاقتصادية والاجتماعية والثقافية المحيطة بهم، وأصبحت خدمة الحجاج أكبر صعوبة وأكثر تعقيداً من قبل؛ ولهذا ظهرت مؤسسات وإدارت متخصصة للقيام بهذه الخدمات، ويشير الحصر المبدئي إلى وجود أكثر من ٣٠ إدارة وكل إدارة لها مجموعة من الفروع^(١)، سأقتصر في هذا الفصل على الجهات الأساسية التي تقدم الجوانب الثلاثة وهي: التوعوية والسياحية والخدمية.

أولاً: "الأمانة العامة للتوعية الإسلامية في الحج والعمرة والزيارة بالمدينة المنورة"، تحت إشراف وزارة الشؤون الإسلامية. العمل: تعليم الحجاج والزوار وتوعيتهم بأمور دينهم ونسكهم، بما يحقق لهم حجاً مبروراً وسعيًا مشكوراً، وتجنبيهم الوقوع في الزلل الذي يؤثر على أداء نسكهم.

الوسائل: الوسائل المستخدمة في توعية الحجاج عديدة، وتضم: الدروس والندوات العلمية، وإلقاء الكلمات الوعظية، والمحاضرات الدينية في المساجد والمسكن وأماكن تجمع الحجاج والمعتمرين، توزيع الكتب والمطبوعات الإرشادية والأشرطة الدينية، بالإضافة إلى إجابة السائل عن طريق الهاتف المجاني مباشرة، وعبر المراكز الميدانية على طرق الحجيج، وكذلك المشاركة في البرامج الإذاعية والتلفازية، واللقاءات، والزيارات الميدانية والأقراص المدمجة، وإرسال الرسائل النصية عبر الجوال، واستخدام اللوحات والشاشات الإلكترونية.

تنفذ هذه البرامج في مجموعة من المراكز الخاصة بها في مختلف المواقع والأماكن في مكة المكرمة، والمدينة المنورة، والمشاعر المقدسة (منى، مزدلفة، عرفات)، وكذا في جميع المنافذ البرية والجوية والبحرية والمواقيت: لتوعية حجاج بيت الله الحرام وزوار مسجد رسول الله صلى الله عليه وسلم^(٢).

ثانياً: وزارة الحج:

الرؤية: أن تكون رحلة الحج والعمرة والزيارة مقننة وسهلة وميسرة في جو من السكينة والطمأنينة؛ لتبقى ذكرى مميزة ورائعة في ذاكرة الحجاج والمعتمر والزائر تحقق له الرضا، وتجعله سفيراً ينقل للعالم جهود المملكة في خدمة ضيوف الرحمن. الرسالة: تعمل وزارة الحج والعمرة في أداء مهامها بالتنسيق مع الجهات الحكومية والأهلية لتيسير إجراءات أداء المناسك، وضبط وتقنين الخدمة من خلال تطوير الأنظمة وتوظيف التقنية ورفع كفاءة العاملين في خدمة ضيوف الرحمن، وإكمال البنى التحتية بهدف توفير ضيافة دينية بمعايير عالمية.

الأهداف: تسعى وزارة الحج والعمرة لتحقيق العديد من الأهداف، وهيئة مرافق الخدمات كافة لخدمة ضيوف الرحمن، رعاية لهم واهتماماً بهم، ومن أبرز أهدافها:

- العمل على الارتقاء بالخدمات المقدمة للحجاج والمعتمرين.
- تطوير أعمال مهنة الطوافة، والوكالة والدلالة، وحج الداخل باستخدام أحدث وسائل التقنية.
- العمل على أن يكون الحج سهلاً وميسراً من خلال الجهود البشرية والتقنية المقدمة.
- الارتقاء بمهارات العاملين في الخدمة الميدانية لضمان خدمات متميزة للحجاج والمعتمرين، باعتماد برامج تدريبية متميزة وفاعلة.
- التنسيق مع كافة الجهات ذات الصلة لتيسير أداء الحجاج والمعتمرين والزوار لمناسكهم.
- العمل وفق قيم وتعاليم العقيدة الإسلامية السمحة لتقديم خدمات متميزة.
- توحيد الجهود لتحفيز المواطن ليسهم بدوره، ما وسعه ذلك، في خدمة ضيوف الرحمن سواء مكلفاً أو متطوعاً^(٣).

(١) الشريف، محمد بن علي بن سلطان، ٢٠٠٢، الدور البحثي لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج في تفعيل التنسيق الإداري بين الجهات العاملة في الحج، رسالة دكتوراه غير منشورة، ص ٣_١

(٢) www.moia.gov.sa استرجعت بتاريخ ١٤٣٨/٣/١٥

(٣) www.haj.gov.sa/arabic/Pages/default.aspx استرجعت بتاريخ ١٤٣٨/٣/١٥

ثالثاً: الرئاسة العامة لشئون الحرمين:

الخدمات: تقدم الرئاسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي مجموعة من الخدمات العامة لزوارها وقاصديها من معتمرين وحجاج وذلك بغرض تسهيل إقامتهم وتسهيل أداء مناسكهم والاستفادة من كل لحظة يقضونها في رحاب المسجد الحرام والمسجد النبوي.

ومن هذه الخدمات:

- خدمة مصاحف برايل.
- خدمة نقل سيارات غولف.
- خدمة أبواب المسجد الحرام.

رابعاً: المؤسسة الأهلية للأدلاء:

الرؤية: التميز والريادة في خدمة الحاج الكريم.

الرسالة: نتشرف بتوارث خدمة الحاج الكريم زائر مسجد المصطفى -صلى الله عليه وسلم- في المدينة المنورة بأصالة وهمة، وأن نقدم خدماتنا المتميزة بكل معاني الإنسانية، إرضاءً لله عز وجل ثم الحاج الكريم وولادة الأمر وطائفة الأدلاء.

الفصل الرابع:

خصص هذا الفصل للإجابة عن التساؤل التالي: ما التصور المقترح لخدمة زوار المدينة المنورة وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ من خلال المجالات التالية "الدينية، التاريخية، الخدمية"، وللإجابة عن هذا التساؤل تم إتباع الخطوات التالية:

أولاً: تعريف خدمة زوار المدينة المنورة

ثانياً: الأهداف العامة للتصور المقترح.

ثالثاً: الغرض من بناء تصور مقترح لخدمة زوار المدينة المنورة وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

رابعاً: الأسس التي روعيت في بناء التصور المقترح.

خامساً: الإطار العام للتصور المقترح

سادساً: ضبط المنهج.

أولاً: تعريف خدمة زوار المدينة المنورة.

برنامج دعوي، توعوي، خدمي، يُسعى فيه إلى توعية الحجاج والزوار في دينهم عموماً، وتوجيههم فيما يتعلق بنسكهم خصوصاً، ومساعدتهم على أدائه وإتمامه بالصورة الكاملة.

ثانياً: الأهداف العامة للتصور المقترح.

- ١- المشاركة مع الجهات الحكومية والأهلية والخيرية العاملة في الحج لإبراز الدور الريادي للمملكة العربية السعودية في رعايتها للحرمين الشريفين وخدمة ضيوف الرحمن حجاج بيت الله الحرام وزوار مسجد النبي صلى الله عليه وسلم.
- ٢- الإسهام في رفع مستوى الثقافة الشرعية لدى الحجاج والمعتمرين والزوار.
- ٣- تبصير الزوار بأحكام الحج والعمرة والزيارة، والسعي لأن يقتفوا نهج النبي -صلى الله عليه وسلم- في أداء مناسكهم.
- ٤- تعريف الزوار بأهم معالم المدينة الشرعية والتاريخية.
- ٥- تأهيل طلاب المنح بالجامعة الإسلامية وجامعة طيبة بالمدينة المنورة بالمملكة العربية السعودية وتدريبهم على الدعوة إلى الله خلال موسم الحج والعمرة.
- ٦- إجلال العلماء والدعاة والوجهاء والأعيان القادمين من العالم الإسلامي للحج والعمرة، وإكرامهم والعناية بهم وتوطيد العلاقة معهم وتحفيزهم على الدعوة إلى الله في بلدانهم.

٧- في المنظور الاجتماعي تساهم برامج خدمة الزوار في التقليل من البطالة حيث تقوم برامج خدمة الزوار بإتاحة فرص عمل بنظام المكافئات الموسمية وهو جهد داعم لجهود الدولة في التخفيف من مشكلة البطالة.

ثالثاً: الغرض من التصور المقترح.

المنطلق الأساسي الواضح لبناء التصور المقترح هو ذلك البناء المعرفي المتكامل المترابط الذي يظهر بوضوح في رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، والتي يدور جزء منها حول خدمة ضيوف الرحمن والعناية بهم وإكرامهم.

رابعاً: الأسس التي روعيت في بناء التصور المقترح:

١- القرآن الكريم والسنة النبوية مصدران أساسيان لما يتضمنه.

٢- الانطلاق من أهداف رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

٣- معرفة رؤية المملكة العربية السعودية للجهات الحكومية والجهات الخاصة هي الحامل على التغيير والتصحيح نحو الأفضل، والقدرة على تصحيح الأخطاء وحل المشكلات.

٤- رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ محور أساسي ينطلق منه الباحث في بناء التصور المقترح لخدمة زوار المدينة المنورة وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

٥- الاستناد على الإطار النظري للدراسة بحيث يحمل في طياته مجموعة من الإستراتيجيات والنماذج والمعايير في تصميم وبناء التصور المقترح

٦- طبيعة ضيوف الرحمن تعد أمراً أساسياً في بناء التصور المقترح من حيث تنوع الدول، والثقافات، واللغات، وما تحويه هذه المجتمعات من مشاكل اجتماعية وثقافية واقتصادية، وفي نفس الوقت الأخذ في الاعتبار سياسية المملكة العربية السعودية في التعامل مع ضيوف الرحمن.

خامساً: الإطار العام للتصور المقترح

برامج خدمة الزوار:

مسعى البرنامج: برنامج التوعية.

التعريف: عمل دعوي، خدمي، يسعى إلى توعية الحجاج والزوار في دينهم عموماً، وتوجيههم فيما يتعلق بئسكهم خصوصاً، بلغاتهم، ويقدم لهم خدمات متنوعة.

أهم الأهداف:

١- إعانة الزوار والحجاج على الهدف الذي قدموا من أجله، وذلك بتعليمهم أحكام الحج والعمرة والزيارة ومقاصد النسك.

٢- العناية بالزوار دعويًا، وسلوكيًا بشرح شعائر الإسلام وإظهار محاسن الشريعة، وخدميًا بتقديم ما تيسر من أنواع الخدمة.

٣- نشر العقيدة الصحيحة وتصحيح ما قد يوجد في أوساطهم من ممارسات عقدية باطلة، وسلوكيات خاطئة عبر الحوار الهادئ.

٤- تعميق التدين وتعزيز بواعثه في نفوس الحجاج والمعتزمين.

٥- تقوية الصلة في مجال الدعوة إلى الله ﷻ بين الحجاج وطلاب المنح.

الجانب التأهيلي:

أولاً: تأهيل طلاب الجامعة الإسلامية.

الدورات، وهي على شقين:

أ. إقامة دورات شرعية لتأهيل المرشدين (طلاب الجامعة الإسلامية) حسب مذاهبهم الفقهية، على النحو التالي:

- تنسيق الجهات ذات الاختصاص مع الجامعة الإسلامية لجمع المرشدين (طلاب الدراسات العليا).

- توزيعهم حسب المذاهب الأربعة السائدة في بلدانهم.

- اختيار كتاب من كل مذهب لشرح مناسك الحج منه.

- ويتم إلقاء الدروس من قبل متخصصين في الجامعات.
- مدة الدورة أسبوعان.
- ب. نظرًا لحاجة المرشدين إلى اكتساب مهارات فعالة في التواصل والتأثير، يتم عقد دورات تدريبية تأهيلية لذلك، وهي كالتالي:
 - مهارات التعامل مع الحجاج والزائرين.
 - مهارات فن التواصل.
 - عرض بعض وسائل الاتصال والتأثير وكيفية استخدامها مع الحجاج وتوظيفها في الدعوة إلى الله تعالى.
 - ثانيًا: تأهيل الدعاة القادمين من الخارج مع البعثات.
 - التنسيق مع وزارة الحج في حصر الدعاة.
 - إقامة دورات شرعية وتدريبية وتاريخية.
 - إقامة دورات لمعرفة اللوائح والأنظمة التي تعين الحجاج على أداء مناسكهم بكل يسر وسهولة.
- الجهات المستفيدة:
 - أولًا: فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة، من خلال الأمور التالية:
 - توفير المترجمين لستين دولة.
 - شرح الأنظمة واللوائح للحجاج والمعتمرين.
 - ثانيًا: الأمانة العامة للتوعية الإسلامية في الحج والعمرة والزيارة بالمدينة المنورة"، من خلال ما يلي:
 - مساعدة دعاة الوزارة في ترجمة الدروس والكلمات والفتاوى.
 - ثالثًا: الرئاسة العامة لشئون الحرمين، من خلال النقاط الآتية:
 - مساعدة العاملين في المسجد النبوي لتوصيل رسالة الرئاسة العامة.
 - توجيه الحجاج بلغاتهم إلى الزيارة المشروعة لقبر النبي صلى الله عليه وسلم.
 - دعوة الحجاج إلى زيارة متحف المسجد النبوي والقيام بالترجمة لتوضيح تاريخ المسجد النبوي.
 - رابعًا: الرئاسة العامة لهيئة الأمر بالمعروف والنهي عن المنكر، من خلال ما يلي:
 - توفير عدد من المترجمين في مقبرة البقيع لتوجيه الحجاج وإرشادهم.
 - تصحيح بعض الأخطاء التي تقع من الحجاج في ساحات المسجد النبوي.
 - خامسًا: المؤسسة الأهلية للأدلاء، من خلال الأمور التالية:
 - مساعدة الحجاج المنقطعين ضمن برنامج منقطع السبيل.
 - سادسًا: المعارض المحاطة بالمسجد النبوي (معرض الأسماء الحسنى، معرض السيرة، ومعرض القرآن)، من خلال ما يلي:
 - دعوة الحجاج إلى زيارتها والاستفادة منها.
 - شرح فعاليات المعارض بلغات الحجاج.
 - توفير المترجمين لهم.
 - سابعًا: الشئون الصحية بالمدينة المنورة، من خلال ما يلي:
 - زيارة المرضى من قبل الدعاة وتقديم بعض الهدايا لهم لتسليتهم.
 - توعية المرضى وإرشادهم في أمور دينهم عامة ومناسكهم خاصة.
 - مساعدة الشئون الصحية في تفويج الحجاج بالترجمة والإرشاد.

مسمى البرنامج برنامج زيارة المعالم

تعريفه: هو برنامج توعوي، يقوم فيه نخبة من المرشدين بتعريف الزوار والحجاج بمعالم المدينة المنورة الشرعية والتاريخية، وبيان الهدى النبوي فيها، وعرض أهم أحداث السيرة النبوية المرتبطة بتلك المعالم.
أهم الأهداف:

١- مساعدة الحجاج في زيارة معالم المدينة المنورة بالطرق الشرعية.

٢- تعريف زوار مدينة المصطفى- صلى الله عليه وسلم- بأهم المعالم الموجودة فيها.

٣- غرس محبة النبي- صلى الله عليه وسلم- والتأسي به لدى الحجاج والمعتمر.

٤- تحجيم الظواهر السلبية التي تقع من بعض الحجاج.

٥- إكرام ضيوف الرحمن من زُوار مسجد النبي صلى الله عليه وسلم.

الوسائل التنفيذية لبرنامج المعالم

الوسائل: هنالك عدة وسائل يمكن أن يحقق البرنامج أهدافه من خلالها ومن تلك الوسائل:

١- إعداد مذكرة في المعالم التاريخية للمدينة المنورة محكّمة من جهات متخصصة مثل: كرسي الأمير سلمان للدراسات التاريخية بالجامعة الإسلامية، مركز بحوث ودراسات المدينة المنورة بعدة لغات حيّة (١٣ لغة)، ومن ثمّ تحويلها إلى:

- مادة صوتية

- مادة مرئية

- تطبيق للهواتف الذكية

٢- إقامة متحف تاريخي يشتمل على المواقع التاريخية بالمدينة المنورة، بمساحة (١٥٠٠م) ويحتوي على:

- مزايا المتاحف الافتراضية (ثلاثية الأبعاد) وهذه تتيح للزائر التجول في المعالم التاريخية بالمدينة المنورة من خلال هذه التقنية، وتعرض المواقع بطريقة أكثر جاذبية.

- قاعات المعارض التاريخية والحديثة والمؤقتة.

- تصاميم تعكس رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.

٣- إنشاء جمعية سياحية تحت مسمى معالم المدينة المنورة تعمل بالآلية التالية:

١- وضع خطة برنامج زيارة المعالم.

٢- عقد شراكة مع الجامعة الإسلامية لتوفير عدد من المترجمين لمرافقة الزوار لمواقع المزارات.

٣- التنسيق مع شركات النقل لتوصيل الزوار من مساكنهم إلى المعالم.

٤- عقد الاجتماعات الدورية مع الفريق الإداري والفريق التنفيذي لمتابعة سير العمل.

٥- توفير وجبات غذائية خفيفة وماء شرب للزوّار أثناء التجول في المزارات، بالتنسيق مع جمعية المستودع الخيري والجهات الداعمة لتوفير الوجبات اليومية للحجاج.

٦- إعداد التقرير الختامي للبرنامج.

٧- توفير وسائل دعوية للبرنامج، مثل مكبرات الصوت، وخرائط، وكُتَيْبَات، ومطويات بالتنسيق مع إدارة المشروع ولجانته.

٨- متابعة سير الرحلة هاتفياً.

٩- معالجة المشكلات الطارئة أثناء قيام الرحلات.

١٠- التواصل مع منسق الزيارات للدول التي حجزت في حالة التأخر عن استلام الحافلات.

١١- متابعة نقل وتوزيع الوجبات بشكل يومي من جمعية المستودع الخيري إلى مقر الحافلات، وإحصاء عدد الوجبات المستلمة والموزعة يومياً.

مسمى البرنامج: العناية بالوجهاء

التعريف ببرنامج الوجهاء:

هو برنامج يعنى باستقبال الوجهاء من العلماء والدعاة والأعيان في العالم الإسلامي القادمين للحج والعمرة وإكرامهم وإجلالهم وتوثيق الصلة بهم.

أهمية البرنامج:

- ١- توثيق روابط الأخوة الإسلامية التي نصبت عليها رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ تحت مسمى: "العمق العربي الإسلامي".
- ٢- تصحيح بعض المفاهيم الخاطئة عن المملكة العربية السعودية وتحسين صورتها المشوهة لدى البعض.
- ٣- إبراز جهود المملكة العربية السعودية في خدمة الحرمين الشريفين خصوصًا، والدين الإسلامي عمومًا، وتبني قضايا العالم الإسلامي.
- ٤- حث الوجهاء على خدمة الإسلام في بلدانهم.

أهم الأهداف:

١. إكرام الوجهاء من ضيوف الرحمن والعناية بهم.
 ٢. التعريف بجهود المملكة العربية السعودية في خدمة ضيوف الرحمن.
 ٣. نشر العقيدة الصحيحة وإعطاء الصورة الحسنة عن الإسلام.
 ٤. الحوار مع الوجهاء حول الاهتمام بالدعوة الإسلامية في بلادهم.
 ٥. العمل على تحقيق التواصل مع الزوار على مدار العام.
- من هم الوجهاء؟:

يتم تصنيف الوجهاء حسب الوظائف والمهام التي يشغلونها، والتي تتيح لهم فرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات في بلدانهم، أو المساهمة بشكل كبير في الناحية السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية، والتأثير في أقوامهم، ويمكن تصنيفهم كالتالي:

- ١- رؤساء البعثات.
- ٢- مديرو الجامعات والكليات والمعاهد.
- ٣- القضاة.
- ٤- كبار العلماء والمفتون.
- ٥- أساتذة الجامعات والمحاضرون.
- ٦- أمناء الوزارات ومديرو فروعها وأقسامها.
- ٧- مديرو الشركات وأصحابها.
- ٨- كبار الدعاة المؤثرين.
- ٩- رؤساء المؤسسات الخيرية الإسلامية.
- ١٠- الأطباء.
- ١١- المهندسون.
- ١٢- المحامون.
- ١٣- الإعلاميون المؤثرون.

الوسائل التنفيذية لبرنامج الوجهاء

- ١- إقامة لقاء تعريفى جماعى من خلال ما يلي:

- التنسيق مع فرع وزارة الحج بالمدينة المنورة للتواصل مع بعثات الحج.
 - دعوتهم إلى اللقاء الترحيبي تحت شرف سمو أمير منطقة المدينة المنورة.
 - يحتوي اللقاء على كلمة ترحيبية وشكرهم وتوضيح جهود المملكة في خدمة الزوار.
 - ٢- إقامة لقاء تعريفى فردي من خلال ما يلي:
 - التنسيق مع العلاقات العامة بالرناسة العامة لشئون المسجد الحرام والمسجد النبوي لتحديد لقاء أئمة المسجد النبوي والمؤذنين مع الوجهاء.
 - التنسيق مع العلاقات العامة بالجامعة الإسلامية وجامعة طيبة لعقد لقاء بين مسنولي الجامعتين ومشايخهما وبين الوجهاء لا سيما الدعاة والمشايخ والأكاديميين منهم.
 - ٣- إنشاء جمعية خيرية تحت مسمى "العناية بالوجهاء وذلك من خلال:
 - إيجاد مكان قريب من المسجد النبوي يكون مقرًا للبرنامج.
 - اختيار منسق من خيرة طلاب الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية، ومن نفس دولة الوجيه ولغته؛ يتولى التنسيق بين المكتب والوجيه.
 - يُخضّر المنسق الوجيه إلى المكتب في موعد محدد ويتم عقد لقاء مع بعض من خيرة مشايخ المدينة المنورة، ويتولى المنسق الترجمة إذا لم يكن الوجيه عارفا بالعربية، ويتم التطرق في هذه الجلسة إلى ما يلي:
 - أ- السلام عليهم والترحيب بهم والتعرّف عليهم وسؤالهم عن أحوالهم.
 - ب- الحرص على التعامل الجيّد مع الوجهاء.
 - ت- إتاحة الفرصة لهم ليعبّروا عمّا في نفوسهم بشكل كافي.
 - ث- الإجابة عن أسئلتهم واستفساراتهم.
 - ج- سؤالهم عن الدعوة في بلادهم (إن كانوا من الدعاة) والاستفادة من خبراتهم في ذلك.
 - ح- مراعاة طبائع الوفود وعاداتهم.
 - خ- شكرهم لتلبية دعوة مكتب الوجهاء وزيارتهم له.
 - د- توديعهم بمثل ما استقبلوا به من حفاوة وتكريم.
 - ذ- إعطاؤهم هدية تناسب مقامهم (العالم بما يناسبه، والتاجر والطبيب بما يناسبهم... إلخ).
 - ر- عدم الدخول في مسائل فقهية أو عقدية دقيقة والإفتاء بها، وقد يكون الوجيه على خلاف المذهب الذي أفتى.
 - ز- أن يُضَمّن الشيخ كلامه الحديث عن الموضوعات التالية: لها الأولوية في الحديث مع الوجهاء:
 - بيان مقاصد الحج والعمرة ومن أهمها توحيد الله عز وجل.
 - الأخوة الإسلامية.
 - بيان فضل المدينة والآداب التي يجب على الحاج والمعتمر والزائر أن يتحلّى بها مدة بقائه فيها.
 - تكريم الوجيه ببعض الهدايا التي تناسب مقامه، وتختلف حسب المنزلة التي يحتلها الوجيه في بلده.
- سادسًا: ضبط التصور:
- قام الباحث بعرض التصور المقترح على مجموعة من المحكمين، وذلك من خلال مقابلات شخصية معهم، تم فيها عرض موجز للبحث وخطواته، وطلب من السادة المحكمين إبداء آرائهم، من حيث الحذف أو الإضافة أو التعديل من خلال المحاور التالية:
- دقة الصياغة اللفظية لأهداف المنهج.
 - مدى صحة الأهداف من حيث الصياغة.

- مدى مناسبة البرامج العلمية للأهداف.
 - مدى صحة بالوسائل العلمية للبرنامج.
- وقد أبدى المحكمون آراءهم بصحة صياغة الأهداف، وصحة البرامج العلمية للأهداف، وصلاحيّة التصور المقترح بمحتواه، والوسائل التنفيذية، وأساليب العرض، وبذلك أصبح المنهج في صورته النهائية وصالحاً للتطبيق.
- وبالتالي يكون الباحث قد أجاب عن التساؤل التالي: "ما التصور المقترح لخدمة زوار المدينة المنورة وفقاً لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠؟".

الفصل الخامس:

التوصيات:

- ١- أهمية التعاون بين الجهات الحكومية العاملة في الحج والعمرة، لتحقيق الأهداف المرجوة من رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠.
- ٢- ضرورة الإبداع والتميز في تقديم الخدمات للضيوف، وهذا يحتاج للمال والفكر والهمة ومساهمة فاعلة من القادرين على ذلك.
- ٣- إقامة متحف إسلامي عالمي يحتوي على أعلى جوانب التقنية مما يحقق ما جاء في رؤية المملكة.
- ٤- التنوع في البرامج الدعوية والاجتماعية بشتى المهارات لخدمة الحجيج والزوار، وذلك لأداء هذه الشعائر على وجه المطلوب؛ لذا ينبغي للجميع المبادرة الجادة في تطويره، والمشاركة في مختلف برامج، لتحقيق الأهداف المنشودة.
- ٥- المساهمة بإتاحة فرص عمل بنظام المكافئات الموسمية وهو جهد داعم لجهود الدولة في التخفيف من مشكلة البطالة.

المصادر والمراجع:

- القرآن الكريم.
- البخاري، محمد بن إسماعيل، صحيح البخاري، دار ابن كثير، اليمامة - بيروت.
- البيهقي، أبو بكر، شعب الإيمان، الناشر: مكتبة الرشد، ط ١.
- شحاته، حسن: النجار، زينب، معجم مصطلحات التربوية والنفسية، ط ١، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، (٢٠٠٣ م).
- الشريف، محمد بن علي بن سلطان، الدور البحثي لمعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج في تفعيل التنسيق الإداري بين الجهات العاملة في الحج، رسالة دكتوراه غير منشورة، ٢٠٠٢.
- المحياوي، قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، (٢٠٠٦).
- <http://vision2030.gov.sa> استرجعت بتاريخ ١٤٣٨/٣/٣ هـ
- www.moia.gov.sa استرجعت بتاريخ ١٤٣٨/٣/١٥ هـ
- www.haj.gov.sa/arabic/Pages/default.aspx استرجعت بتاريخ ١٤٣٨/٣/١٥ هـ