

فكر للحرمين 2026

الثقافة والقيم

ديوان
الابتكار

المجال

الثقافة والقيم

المسار

تجربة زيارة الروضة الشريفة

نص التحدي

كيف يمكن تحسين تجربة الوصول والانتظار والدخول للروضة الشريفة بما يعزز الطمأنينة والانسيابية؟

وصف التحدي

تعد الروضة الشريفة نقطة الجذب الأعلى كثافةً داخل المسجد النبوي، وفي ظل مساحتها المحدودة التي لا تتجاوز 330 متراً مربعاً وطاققتها الاستيعابية الثابتة، تتشكل رحلة الضيف من ثلاث مراحل أساسية: (الوصول عبر الساحات، الانتظار في نقاط الفرز، ثم الدخول للزيارة والصلاة).

وتبرز الفجوة التشغيلية الحالية في الاعتماد على آليات تنظيمية تركز بشكل كبير على الحواجز المادية ونقاط التحقق المتكرر من التصاريح، هذا النمط -ورغم الجهود التنظيمية الكبيرة المبذولة- قد يسهم في رفع مستويات التوتر لدى بعض الزوار خشية فوات فرصتهم.

وعليه، يكمن التحدي الجوهري في ابتكار نموذج فعال لإدارة أوقات الانتظار المتتابعة، وتحويلها من حالة "الترقب المتوتر" إلى "تهيئة روحية ساكنة"، يتمثل الهدف في الارتقاء بجودة رحلة (الوصول، الانتظار، الدخول) من خلال استبدال فترات الانتظار الصامتة بمسارات للإثراء المعرفي والوجداني، مما يسهم في إدارة تدفق الحشود بانسيابية تامة تراعي التنوع اللغوي والثقافي الواسع.

الاحصائيات المرتبطة:

- 50 ألف تصريح يومياً.
- متوسط مدة الانتظار قبل الدخول: 20 دقيقة.
- العدد اليومي للزوار يصل إلى 48 ألف.

- تجويد ورفع كفاءة الخدمات لارتباط التحدي بجودة إدارة تجربة الزائر داخل المسجد النبوي ومرافقه لدى الهيئة؛ وتحقيق تطلعات برنامج خدمة ضيوف الرحمن (رؤية 2030) في تمكين ضيوف الرحمن من أداء عباداتهم وزيارتهم بالمسجد النبوي الشريف بكل يسر وسهولة وأمان.
- سلامة الحشود ومنع التدافع في نقاط الفرز والتقاء ممرات الحشود المتدفقة نحو الروضة الشريفة؛ حيث إن أي خلل تنظيمي أو تباين في سرعة التحقق من التصاريح يتسبب فوراً في نقاط ضغط خطرة.
- ارتباط الانطباع النهائي للزائر عن رحلته بالكامل بمدى سلاسة ووقار الدقائق المعدودة التي يقضيها في رحاب الروضة الشريفة والسلام على رسول الله ﷺ وصاحبيه.

بعض تحديات الضيف

- السلوك المتسارع للضيف الناتج عن خوفه النفسي من إلغاء تصريحه أو عدم تمكنه من الدخول بسبب الازدحام، مما قد يريكه قبل دخول الروضة الشريفة.
- تشتت الضيف في الساحات الخارجية والممرات المؤدية إلى بوابات الدخول المخصصة، مما يصعب معرفة نقطة التجمع أو المسار الصحيح قبل الدخول.
- صعوبة فهم الزائر الأجنبي لتعليمات وتوجيهات الكوادر البشرية في مناطق الانتظار حول تنظيم الصفوف أو الأوقات المتبقية لدوره.
- تتحمل النساء جهداً جسدياً ونفسياً أكبر بسبب الازدحام والتدافع أو الانتظار في أوقات محددة.

• عوامل بشرية:

- العاطفة قد تجعل الزائر مستعداً للمزاحمة أو تجاوز التنظيم المادي للوصول إلى الروضة الشريفة، مما يتطلب أدوات تهدئة وتوعية نفسية مسبقة وإحسان في التوجيه.
- تجمع نقاط الانتظار بين فئات شابة قادرة على الوقوف لفترات طويلة، وفئات من كبار السن والعاجزين صحياً الذين تنهار طاقتهم البدنية سريعاً إذا طال زمن الانتظار دون تهئية مناسبة.
- تنوع الخصائص الديموغرافية (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والخصائص النفسية لضيوف الرحمن

• عوامل تشغيلية:

- مدى مرونة وقدرة أنظمة التحقق الرقمية على استيعاب الحشود الكثيفة بسرعة فائقة دون التسبب في وقوف طويل وتكدس على البوابات الذكية.
- آليات التفويج للموازنة التشغيلية بين إتاحة وقت كافٍ للضيف للصلاة والدعاء داخل الروضة الشريفة، وبين ضرورة إخلاء المكان بمرونة لتيسير دخول الحشود القادمة والتي كانت في مناطق الانتظار.

• عوامل تنظيمية:

- الحاجة إلى تكامل دقيق ولحظي بين الهيئة العامة للعناية بشؤون المسجد الحرام المسجد النبوي والجهات الأمنية والميدانية وفرقهم لمنع تداخل صلاحيات توجيه الحشود.
- الحاجة إلى توفير رسائل توعوية وتوجيهية استباقية تصل لهاتف الضيف بلغته الأم قبل ساعات من موعد تصريحه، ترسم له بدقة مسار رحلته من فندقه وحتى موضع سجوده.

• عوامل مكانية:

- تأثير الضيف بالارتفاع في درجات الحرارة أو الرطوبة والعوامل المناخية المحيطة.
- ضيق المساحة للروضة الشريفة وممراتها ومحاذاتها للحجرة النبوية، مما يعيق وضع أي حواجز مادية غليظة أو مسارات متعرجة، ويجبر المنظومة استخدام حواجز مرنة لا مادية.

تجربة الضيف

٨

فيديو

أ

<https://x.com/alharamainsa/status/2010690493487763568?s=46&t=ofACWvXG0EuwtuUywxDA7g>

صوت الضيف

ب



rub_alkhen_2d

وين نلاقي المسار الفوري بالتحديث
الجديد مابظهر لنا

...

Magey Almolla
ياريت شرح بالصوت



25 أ أعجبنى رد



Dunya Mohammed

...

قبل كم يوم كنا هناك والله اقل من عشر دقائق
وطلعونا وفي نساء للأسف ما عدهم احترام بس تدافع
وحتى مالحقنا نسلم عالرسول وغالقين الجهة الثانية
كلشي ماشفنا



EsraaYehia

...

شركة حولت تحجزلي بس للأسف مش نافع
كده ايه هل فعلا بيفضي waiting list وحططني
مكان ولا ممكن مسار سريع

2025-12-22 Reply

0

...

Somow Jewls

14 يوليو 2024

عندي مشكلة في تطبيق نسك عند حجز الروضة يطلع لي توقيت الرجال وفي التطبيق يطلع الجنس ذكر!!! . وانا
انتي مختارة بالتطبيق انتي بالتسجيل بس مصمم يطلع لي ذكر. وحذفت الحساب وسجلت من جديد ونفس
المشكلة، ماهو الحل.

...

مشارك مجهول الهوية

11 أبريل



السلام عليكم
أنا رايحة عمرة قريب بإذن الله عقبالكوا جميعا و كنت بسجل على تطبيق نسك زيارة الروضة الشريفة
كل ما اجي اعمل حساب عشان أحجز موعد للزيارة
ياجي عند خطوة تسجيل الايميل و يجيلي الرسالة دي أو يقولى أن الايميل مُستخدم فعلا
جريت اربع ايميلات و عملت ايميل جديد و برده مفيش فائدة حد ممكن يساعدي







المجال

الثقافة والقيم

المسار

تجربة زيارة الروضة الشريفة

نص التحدي

كيف يمكن تعزيز التجربة الإيمانية والتاريخية لزوار الروضة الشريفة بطريقة متعددة اللغات وتحافظ على القدسية والسكينة؟

وصف التحدي

تشهد الروضة الشريفة إقبالاً كثيفاً من ضيوف الرحمن على مدار العام، ويُدار هذا الإقبال وفق خطط تفويج محكمة تضمن انسيابية الحركة وإتاحة الفرصة لأكبر عدد من الزائرين، وخلال الدقائق المخصصة للزيارة، يؤدي الضيف الصلاة في الروضة الشريفة، ثم يقف مسلماً على رسول الله ﷺ وصاحبه رضي الله عنهما، وهي لحظات تمثل ذروة التجربة الإيمانية في رحلته.

غير أن التفويج المتسارع الذي تفرضه كثافة الحشود يجعل الزيارة تنقضي دون أن يحظى الضيف بما يعينه على استيعاب المكان ودلالاته؛ إذ تغيب عن التجربة عناصر التعريف والتفسير والإثراء المعرفي بالتاريخ الإسلامي المحيط بالزائر، رغم ما تزر به الروضة الشريفة ومحيطها من معالم ودلالات فقهية وتاريخية.

التحدي الحقيقي هو: كيف يمكن إثراء الوعي الإيماني والتاريخي لدى الضيف بلغته وفي موقع الزيارة ذاته، بما لا يؤثر على انسيابية تدفق الحشود، وبوسائل تراعي جلال المكان وسكينته دون الاعتماد على تقنيات صاخبة أو مشتتة.

٥ محاور أولوية التحدي

- ضرورة تحقيق التوازن بين تعميق تجربة الضيف المعرفية والروحية، والمحافظة على كفاءة خطط التفويج وإدارة التدفق داخل الروضة الشريفة.
- حاجة الزائر الماسة لمعرفة أين يقف وماذا يرى في تلك اللحظات التاريخية التي قد لا تتكرر في عمره.

٦ بعض تحديات الضيف

- محدودية الإلمام بالدلالات التاريخية داخل الروضة الشريفة دون إدراكٍ للدلالة الفقهية والتاريخية لكل أسطوانة (عمود) أو محراب يمر بجانبه، الأمر الذي يُفقد التجربة عمقها المعرفي المفترض،
- الحاجز اللغوي بغياب قنوات الإرشاد اللحظي متعدد اللغات، مما يحول دون تمكّن الزائر غير الناطق بالعربية أو الإنجليزية من استيعاب القصص والدلالات التاريخية المرتبطة بالحجرة الشريفة.
- شعور الضيف بالضغط النفسي نتيجة توجيه الكوادر البشرية له بالتحرك والمغادرة.

٧ عوامل مؤثرة بالضيف

- **عوامل بشرية:**
تنوع الخصائص الديموغرافية (الجنسية - الجنس - مستوى التعليم - مستوى الدخل) والخصائص النفسية لضيوف الرحمن.
- **عوامل تشغيلية:**
محدودية الوقت الممنوح لكل فوج، مما يتطلب صياغة إثراء معرفي مكثف وسريع الأثر يتزامن بدقة مع فترة بقاء الضيف.
- **عوامل مكانية:**
مراعاة المحددات العمرانية للروضة الشريفة.

تجربة الضيف

٨

فيديو

أ

<https://x.com/alharamainsa/status/1903537163569938695?s=46&t=ofACWvXG0EuwtaUywxDA7g>

صوت الضيف

ب

انت تعرف مساحة الروضة الشريفه ولا لا؟ مساحتها صغيره جدا وعدد رواد الحرم بمئات الآلاف تخيل لو كان المجال مفتوح للجميع لحصل تدافع ووفيات وبالذات بين كبار السن والنساء والاطفال وكان اللي دخلوا ماعاد بيطلعون وماراح يتركون المجال لغيرهم وبالذات الأجانب لأن كثير منهم ينام داخل الحرم!

Dunya Mohammed
...
قبل كم يوم كنا هناك والله اقل من عشر دقائق وطلعون وفي نساء للأسف ماعدهم احترام بس تدافع وحتى مالحقنا نسلم عالرسول وغالقين الجبهه الثانيه كلشي ماشفنا

قرار ممتاز، زرت الروضة قبل و أزعتني الهمجيه الي شهدتها يجون في مجموعات ولا يسمعون كلام المنظمات ولا يحترمون قُدسية المكان يدقدون و يؤذون الناس ويسون حلقه بنص المكان وكل شويه وحده منهم تدخل وتصلي ولا يعطون فرصه لغيرهم، هذا غير عن الدفع والضرب كانهم داخلين حرب، فكان لازم التنظيم



