



## الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بين الواقع والمأمول "المسجد النبوي أنموذجاً"

د. عائشة بليهش محمد العمري  
استاذ مشارك تكنولوجيا التعليم  
كلية التربية بجامعة طيبة  
[ablehsh@hotmail.com](mailto:ablehsh@hotmail.com)

د. حصة محمد بن سعود آل مساعد  
أستاذ مشارك التربية الخاصة  
كلية التربية بجامعة طيبة  
[dr.hessa-m@hotmail.com](mailto:dr.hessa-m@hotmail.com)

### ملخص البحث:

يهدف هذا البحث الى معرفة الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بين الواقع والمأمول "المسجد النبوي أنموذجاً"، وهنا تبرز الرسالة الحضارية، والعلمية، والمعرفية، والتوعوية للخدمات الرقمية بالمسجد النبوي خاصة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، فهي تسعى إلى خلق جسر تعاونٍ علميٍّ ومعرفيٍّ بين الأشخاص ذوي الإعاقة من مختلف أقطار العالم، على اختلاف أجناسهم، وألوانهم، ولغاتهم؛ بغية تعريفهم بأمور دينهم ودنياهم، وبيان مدى استفادتهم من الخدمات الرقمية المقدمة من تجهيزات، ومسارات توضيحية، وخرائط، وكتب خاصة، ومواقف. كما يعالج البحث أيضاً إبراز أهمية الخدمات الرقمية المقدمة بالمسجد النبوي، من خلال التطرق إلى أهم أقسامها المهيأة بطرق حديثة، والتي تساعد على راحة الأشخاص ذوي الإعاقة بحثاً ومعرفة، كما يتطرق البحث أيضاً إلى المأمول من الخدمات في زيادة رصيدها المعرفي والخدمي من التجهيزات والأدوات. كما تصبو الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي إلى منافسة كبرى الخدمات العالمية خدمة وأداء، وهي بذلك تستحق أن تكون بامتياز.

اتبع البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة البحث، كونه يعني بمعرفة الحقائق التفصيلية عن طريق جمع البيانات وتبويبها وتفسير نتائجها مع استنتاج الحلول واستخلاص تعميمات تؤدي إلى تقدم المعرفة. من خلال تطبيق ادوات البحث (مقابلات شخصية واستبانات) في دراسة ميدانية داخل اروقة المسجد النبوي على عينة من مختلف الاعاقات ( الإعاقة العقلية/ الإعاقة السمعية/ البصرية/ التوحد/ الحركية/ الاضطرابات السلوكية )، وكذا شملت عينة البحث مسؤولي ادارات الخدمات لذوي الاعاقة في القسمين (الرجال/ النساء)، ومعلمي ومعلمات الاشخاص ذوي الاعاقة في القسمين (الرجال/ النساء).

وتم التوصل الى عدد من النتائج كان اهمها ضعف الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة والى محدودية الفئات المخدومة حالياً ونوع الخدمات المقدمة لهم. كما تم وضع قائمة بأهم الخدمات المأمول تقديمها مستقبلاً، والتوصية بالاهتمام بالفئات الأخرى من ذوي الإعاقة التي سيتم تقديم الخدمة الرقمية لهم مستقبلاً.

### الكلمات المفتاحية:

الخدمات الرقمية ، الأشخاص ذوي الإعاقة ؛ الوقع والمأمول ؛ المسجد النبوي.



تعددت الأديان السماوية التي أنزلت لتوضح للبشرية من هو الإنسان الذي خلقه المولى عز وجل، وما له من حقوق وواجبات، وكيف كرم الله بني آدم وخصه من مخلوقاته بخصائص لم تتوفر لغيره من المخلوقات، (ولقد كرّمنا بني آدم وحملناهم في البر والبحر ورزقناهم من الطيبات وفضلناهم على كثير ممن خلقنا تفضيلاً). (الإسراء: ٧٠). وتبعاً لذلك اختلفت نظرة المجتمعات عبر التاريخ إلى بعضها البعض، وما إذا كانت هناك فروق جسمية، أو عرقية، أو ثقافية، أو جسدية فيما بين الأصحاء، وذوي الإعاقات والتي تؤثر عليهم.

لقد سجلت العصور السابقة صوراً شتى وألواناً من التعسف، والتمييز العنصري ضد ذوي الإعاقة، ثم جاءت شريعة الإسلام تضرب المثل الأعلى في المحافظة على حقوق الإنسان المعاق والذي هو أولى بها من غيره، فقد لقي كل تكريم، وعناية، ورعاية؛ فالأمة الإسلامية أمة تراحم، وتعاون، وتعاطف، لا يمكن أن يضيع بينهم معاق، أو يقصره شيء من الأمور.

لذلك تعددت الآيات القرآنية، والأحاديث النبوية الشريفة التي تحث على العناية والاهتمام بهم، وتقديم المساعدة لهم، وإعطاء كل ذي حق حقه من ذوي الإعاقة، قال ابن العربي في كتابه أحكام القرآن الكريم في تفسير قوله تعالى: (لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرْجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرْجٌ). (النور: ٦١): "إن الله رفع الحرج عن الأعمى فيما يتعلق بالتكليف الذي يشترط فيه البصر، وعن الأعرج فيما يشترط في التكليف به المشي، وما يتعذر من الأفعال مع وجود الحرج، وعن المريض فيما يتعلق بالتكليف الذي يؤثر المرض في إسقاطه كالصوم، وشروط الصلاة، وأركانها، والجهاد، ونحو ذلك". (١)

وقد أدرك الصحابة، والخلفاء الراشدون ما لذوي الإعاقة من مكانة عند رسول الله -صلى الله عليه وسلم-، فأكملوا الطريق والمسيرة من بعده، فهذا ما رواه طلحة بن عبد الله -رضي الله عنه- قال: خرج عمر -رضي الله عنه- ليلة في سواد الليل فدخل بيتاً، فلما أصبحت ذهبت إلى ذلك البيت فإذا عجوز عمياء مقعدة، فقلت لها: ما بال هذا الرجل يأتيك؟ فقلت: إنه يتعهدني مدة كذا وكذا، يأتيني بما يصلحني ويخرج عني الأذى، فقلت لنفسي: ثكلتك أمك يا طلحة، أ عثرات عمر تتبع؟ (٢)

وعاتب الله رسوله -صلى الله عليه وسلم- في إعراضه عن ابن أم مكتوم الأعمى، فبينما كان رسوله -صلى الله عليه وسلم- مشغولاً بنفر من سادة قريش، جاءه رجل أعمى فقير، وطلب منه أن يعلمه أمراً من أمور الدين، ولم يرد عليه صلى الله عليه وسلم، وظهرت الكراهية في وجهه بعبوسه الذي لا يراه الأعمى، فزلت الآية الكريمة يعاتب الله نبيه بقوله: (عَبَسَ وَتَوَلَّى \* أَنْ جَاءَهُ الْأَعْمَى \* وَمَا يُدْرِيكَ لَعَلَّه بُرِّئَ \*). (عبس: 1-3)، فكان النبي إذا لقيه يقول: "مرحبا بمن عاتبني به ربي".

وعن ابن عمر -رضي الله عنهما- أن رجلاً جاء إلى النبي -صلى الله عليه وسلم- فقال: يا رسول الله، أي الناس أحب إلى الله؟ وأي الأعمال أحب لله؟ فقال رسول الله -صلى الله عليه وسلم-: "أحب الناس إلى الله تعالى أنفعهم للناس، وأحب الأعمال إلى الله تعالى سرور تدخله على مسلم، أو تكشف عنه كربة، أو تقضي عنه ديناً، أو تطرد عنه جوعاً، ولأن أمشي مع أخ في حاجة أحب إلي من أن أعتكف في هذا المسجد -يعني مسجد المدينة- شهراً، ومن كف غضبه ستر الله عورته، ومن كظم غيظه ولو شاء أن يمضيه أمضاه ملأ الله قلبه رجاء يوم القيامة، ومن مشى مع أخيه في حاجة حتى يتهيأ له أثبت الله قدمه يوم تزول الأقدام". (٣)

وعن أبي ذر الغفاري -رضي الله عنه- قال: قال رسول الله -صلى الله عليه وسلم-: ((على كل نفس، في كل يوم طلعت فيه الشمس، صدقة منه على نفسه))، قلت: يا رسول الله، من أين أتصدق وليس لنا أموال؟ قال: ((لأن من أبواب الصدقة التكبير، وسبحان الله، والحمد لله، ولا إله إلا الله، وأستغفر الله، وتأمراً بالمعروف، وتنهي عن المنكر، وتعزل الشوك عن طريق الناس، والعظم والحجر، وتهدى الأعمى، وتسمع الأصم والأبكم حتى يفقه، وتدلُّ المستدل على حاجة له قد علمت مكانها، وتسعى بشدة ساقيك إلى اللفهان المستغيث، وترفع بشدة ذراعيك مع الضعيف، كل ذلك من أبواب الصدقة منك على نفسك، ولك في جماع زوجتك أجر))؛ (الحديث رواه أحمد واللفظ له، ومعناه أيضاً في مسلم) (٤)

وعن ابن مريم الأزدي -رضي الله عنه- أنه قال لمعاوية -رضي الله عنه-: سمعت رسول الله -صلى الله عليه وسلم- يقول: "من ولاه الله شيئاً من أمور المسلمين، فاحتجب دون حاجتهم وخلتهم وفقرهم، احتجب الله دون حاجته وخلته وفقره يوم القيامة" (٥)

وروى البخاري في صحيحه من حديث أنس بن مالك -رضي الله عنه- قال: سمعت رسول الله -صلى الله عليه وسلم- يقول: ((إن الله عز وجل قال: إذا ابتليت عبدي بحبيبتيه (أي: بقفد عينيه)، فصبر، عوّضته منهما الجنة)). (٦)



وعن أبي هريرة -رضي الله عنه- أن رسول الله -صلى الله عليه وسلم- قال: ((مَنْ رَأَى صَاحِبَ بِلَاءٍ، فَقَالَ: الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي عَافَانِي مِمَّا ابْتَلَاكَ بِهِ، وَفَضَّلَنِي عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خُلِقَ تَفْضِيلًا، غُوفِي مِنَ ذَلِكَ الْبِلَاءِ)). كَذَا عَلَّمَنَا الْإِسْلَامُ التَّأْدَبَ عِنْدَ رُؤْيَةِ أَهْلِ الْبِلَاءِ. (٧)

كما أمر الإسلام بزيارة ذوي الإعاقة، وعدم تركهم وعزلهم، وهذا من باب الرحمة بهم؛ فقد كان الرسول -صلى الله عليه وسلم- يُكثِر من زيارته لهم؛ روى البيهقي: أن رسول الله -صلى الله عليه وسلم- قال لهم: ((اذهبوا بنا إلى بني واقف نزر البصير)) (وكان هذا رجلاً أعمى). (٨)

وكان للوليد بن عبد الملك عناية خاصة بذوي الإعاقة، فقد كان يحجر على المجذومين أن يسألوا الناس حاجة، وجعل لهم من يقوم بخدمتهم، وأعطى لكل مقعد خادماً، ولكل ضرير قائداً، كما بنى مستشفى في ضواحي دمشق. (١٠)

يتضح من إيراد النصوص الشرعية السالفة اهتمام الشريعة بذوي الإعاقة، والمحافظة على حقوقه، واعتباره لبنة أساسية في بناء المجتمع.

### تساؤلات البحث:

يلاحظ زيادة وعي لدى رواد المسجد النبوي من الأشخاص ذوي الإعاقة على وجه الخصوص، على اختلاف إعاقاتهم كما أسلفنا، وأعمارهم، وفئاتهم، وتغير القيم العلمية لديهم، مما جعلهم ينهلون العلم والمعرفة في شتى العلوم والفنون، حفاظاً على هويتهم، ومعتقدهم، ودينهم الإسلامي، وفق المتغيرات الثقافية التي يشهدها عالمنا اليوم، في عصر العولمة. كما يلاحظ حرص مكتب خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي على توفير مختلف الخدمات، من شأنها تذليل العقبات، ومساعدة رواد المسجد النبوي من الأشخاص ذوي الإعاقة، وللمساعدة على تحقيق رسالة المسجد النبوي الحضارية، والعلمية، كما تنوعت وتعددت أشكال تلك الخدمات.

يطرح البحث جملة من التساؤلات تتمثل في تتبع الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي بين الواقع والمأمول، للإجابة على: فيم يكمن المأمول؟ وما هو واقع الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي اليوم؟ وفيم يكمن المأمول من تطلعات حكومة خادم الحرمين الشريفين، بالنسبة للخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي؟. وتتلخص مشكلة البحث في محاولة الإجابة عن سؤالها الرئيس:

### ما الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بين الواقع والمأمول "المسجد النبوي أنموذجاً"؟

وتتبلور المشكلة في محاولة الإجابة عن الأسئلة الفرعية الآتية:

ما واقع الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي؟

ما المأمول من الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي؟

### أهمية البحث:

يتعلق موضوع البحث بدور الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي في نشر العلم والمعرفة، ولذا فهي رسالة حضارية، وعلمية، ومعرفية، وتوعوية، من شأنها خلق جسر تعاون علمي، ومعرفي بين أفراد المجتمع المسلم الواحد، ومن ثم بقية مجتمعات العالم العربي والإسلامي، حتى يحصلوا على الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي بكل يسر، وسهولة، وامتياز.

وللموضوع أهمية كبرى لدى رواد المسجد النبوي من الأشخاص ذوي الإعاقة، الوافدين عليه من كل حدب، وصوب من مختلف بقاع العالم على اختلاف جنسياتهم، وأوطانهم.

### أهداف البحث:

هدف البحث الحالي إلى:

١. التعرف على واقع الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي .
٢. وضع قائمة بالخدمات الرقمية المأمول تقديمها للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي .

### منهج البحث:

اتباع البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة البحث، كونه يعنى بمعرفة الحقائق التفصيلية عن طريق جمع البيانات وتبويبها وتفسير نتائجها مع استنتاج الحلول واستخلاص تعميمات تؤدي إلى تقدم المعرفة؛ حيث لم





تحظ بدراسات علمية أكاديمية وافية لتقييمها وتطويرها. كما ساعدنا هذا المنهج في دراسة واقع الخدمات المقدمة بالمسجد النبوي، والمأمول مستقبلاً من خلال حكومة خادم الحرمين الشريفين.

من خلال تطبيق ادوات البحث (مقابلات شخصية واستبانات) في دراسة ميدانية داخل اروقة المسجد النبوي على عينة من من مختلف الاعاقات ( الإعاقة العقلية/ الإعاقة السمعية/ البصرية/ التوحد/ الحركية/ الاضطرابات السلوكية )، وكذا شملت عينة البحث مسؤولي ادارات الخدمات لذوي الاعاقة في القسمين (الرجال/ النساء)، ومعلمي ومعلمات الاشخاص ذوي الاعاقة في القسمين (الرجال/ النساء).

### حدود البحث:

تمثلت فيما يلي:

- **الحدود النوعية:** الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة.
  - **الحدود الجغرافية:** المدينة المنورة (المسجد النبوي).
  - **الحدود الموضوعية:** يهتم البحث بدراسة الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي بين الواقع والمأمول.
- الاطار النظري للبحث:

### مفهوم الإعاقة ونظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية:

عرّفت هيئة الأمم المتحدة ذوي الإعاقة بأنهم: الأشخاص الذين يُعانون حالة دائمة من الاعتلال الفيزيائي، أو العقلي، في التعامل مع مختلف المُعَوَّقات، والحوازج، والبيئات، ممّا يمنعهم من المُشاركة الكاملة، والفعّالة في المُجتمع بالشكّل الذي يضعهم على قَدَم المُساواة مع الآخرين (١٣). كما ذكرت مُنظمة الصّحة العالميّة في موقعها أن الإعاقة تعني العجز، والذي يعني اضطراب في الأداء الوظيفي للجسم، مما يحدّ من القيام بالنشاطات اليومية، ومواجهة الصعوبة في ذلك، كما تفيد الشخص المصاب بالإعاقة من إمكانية التعامل، ومشاركة الآخرين في أمور الحياة، وهناك عدة أنواع للإعاقات منها:

#### ١- التوحد:

هو إعاقة نمائية، معقدة تظهر عادة خلال السنوات الثلاث الأولى من حياة الطفل، ويؤثر على ثلاث من المهارات لدى الطفل وهي: (عدم القدرة على التفاعل الاجتماعي، وعدم القدرة على التواصل اللغوي، وانعدام اللعب الابتكاري أو التخيلي).

#### ٢- الإعاقة العقلية:

يشير إلى أداء عقلي أقل من المتوسط بدرجة دالة، ويصاحبه قصور في السلوك التكيفي.

#### ٣- الإعاقة البصرية (بما في ذلك كف البصر):

هي تلك الاضطرابات البصرية التي تؤثر على إنجاز الطفل التعليمي، حتى مع استخدام وسائل التصحيح البصري، ويشمل هذا المصطلح كف البصر سواء كلي، أو جزئي.

#### ٤- الإعاقة السمعية (الصمم-الضعف السمعي):

يقصد "بالصمم": ضعف سمعي بدرجة شديدة، يؤثر على إنجاز الطالب التعليمي، أو الضعف في القدرة على السمع، سواء كان دائماً، أو متقلبا، إلا أنه يؤثر على أداء الطالب التعليمي.

#### ٥- صعوبات التعلم:

قصور في واحدة أو أكثر من العمليات النفسية التي تدخل في فهم، واستخدام اللغة المنطوقة، أو المكتوبة، وأيضا قصور في عدم القدرة على الاستماع، أو التفكير، أو الكلام، أو أداء العمليات النفسية، أو القراءة، أو الكتابة.

#### ٦- الإعاقة الحسية المزدوجة (كف البصر، الصمم):

يقصد به الإعاقة البصرية المصاحبة للإعاقة السمعية، وهذه الإعاقة الثنائية تسبب صعوبات كبيرة في التواصل، وصعوبات نمائية، وأكاديمية، تجعل من الصعب تعليم ذوي الإعاقة البصرية السمعية مع أقرانهم، سواء المعاقين سمعياً، أو بصرياً.



## ٧- الإعاقات المتعددة:

هي تلك الإعاقات المتلازمة مثل: (التخلف العقلي، أو الإعاقة البصرية، أو التخلف العقلي، أو الإعاقة البدنية) التي تسبب مشاكل تعليمية شديدة للطلاب، بحيث لا يستطيعون معها أن يتلقوا تعليمهم ضمن برامج التربية الخاصة، التي تم إعدادها لإعاقة واحدة.

## ٨- الإعاقة البدنية:

هي تلك الإعاقة البدنية الشديدة، التي تؤثر بشكل كبير على أداء الطفل التعليمي، ويشمل الإعاقات التي حدثت بسبب شذوذ خلقي، كالكدم المشوهة، أو فقد بعض أجزاء الجسم، أو الإعاقات التي حدثت بسبب الأمراض، مثل: شلل الأطفال، أو الإعاقات التي حدثت نتيجة أسباب أخرى، مثل: الشلل الدماغي، وبتتر الأعضاء، وغيرها.

## ٩- الإصابة المخية (الدماغية):

إصابات الدماغ المكتسبة عن طريق قوة خارجية، مما ينتج إعاقة وظيفية كاملة، أو جزئية، أو إعاقة نفسية، أو كلاهما، مما يؤثر على إنجاز الطالب التعليمي.

## ١٠- اضطرابات الكلام واللغة:

عبارة عن اضطراب في التواصل، مثل: اللججة، أو اضطرابات النطق، أو اضطرابات اللغة، أو اضطرابات الصوت التي تؤثر على الأداء التعليمي.

## ١١- الاضطراب الانفعالي الشديد:

حالة تتضمن واحدة أو أكثر من الخصائص التالية لمدة طويلة، ودرجة تؤثر على إنجاز الطالب التعليمي:

\_ عدم القدرة على التعلم، والتي لا ترجع إلى انخفاض مستوى الذكاء، أو عوامل صحية حسية.

\_ عدم القدرة على إقامة علاقات شخصية مع زملائهم، ومعلميهم.

\_ إظهار نوع من أنواع السلوك غير المناسب.

\_ مزاج عام يتسم إما بالسعادة، أو الحزن. (١٤)

حيث تشير منظمات الأمم المتحدة مثل: اليونيسيف، ومنظمة الصحة العالمية، في أول تقرير عالمي حول الإعاقة إلى أن نسبة الأفراد ذوي الإعاقة في تزايد مستمر، وأن أكثر من مليار نسمة في العالم يعانون من شكل ما من أشكال العجز، وهذا يمثل نحو ١٥% من سكان العالم، ففي المملكة العربية السعودية أشارت الهيئة العامة للإحصاء (٢٠١٧) أن نسبة ذوي الإعاقة بدرجاتها الثلاث (خفيفة، ومتوسطة، وشديدة) بلغت ٧,١% من إجمالي السكان السعوديين، يمثل الذكور منهم ٣,٧% ويمثل الإناث منهم ٣,٤%، كما أظهرت نتائج المسح بأن أكثر الصعوبات انتشارًا هي صعوبات الرؤية (البصرية)، حيث بلغت نسبة الذين يعانون منها (٤٦,٠٢%) من إجمالي السكان السعوديين ذوي الإعاقة لمن لديه صعوبة واحدة، أما أكثر الصعوبات انتشارًا لدى السكان السعوديين ذوي الإعاقة- ممن لديه صعوبات متعددة، هي الصعوبات الحركية، حيث بلغت نسبة الذين يعانون منها (٢٩,١٣%) من إجمالي الأفراد ذوي الإعاقة لمن لديه صعوبات متعددة. (١٥)

## نظام رعاية المعوقين في المملكة:

النظام الأساسي للحكم: الذي يعد أهم وثيقة دستورية في المملكة؛ نص في مادته الـ٢٦ على أن: "تحمي الدولة حقوق الإنسان وفق الشريعة الإسلامية"، والتي تعزز مفاهيم العدل، والمساواة، ومنع التمييز على أي أساس ومنها: الإعاقة.

لقد جاء نظام رعاية المعوقين الذي صدر بموجب المرسوم الملكي بالرقم (٣٧/م) والتاريخ ١٤٢١/٩/٢٣هـ، القاضي بالموافقة على قرار مجلس الوزراء بالرقم (٢٢٤) والتاريخ ١٤٢١/٩/١٤هـ، الخاص بإقرار النظام؛ تنويجًا لكافة الجهود الرائدة في مجال رعاية المعوقين وتأهيلهم ويتكون النظام من ست عشرة مادة.

إن المملكة تضع جل اهتمامها بالأشخاص من ذوي الإعاقة على المستويات الرسمية، والاجتماعية، إضافة إلى ما تبنته رؤية ٢٠٣٠ من طرح مبادرات تدريبية، وتأهيلية، حيث تم إنشاء هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في فبراير ٢٠١٨م.



إن استخدام التقنيات في حياة التلاميذ ذوي الإعاقة لها العديد من الفوائد التي تعود عليهم، وعلى أسرهم بالنفع، سواء من الناحية النفسية، أو الأكاديمية، أو الاجتماعية، أو الاقتصادية، لكن على الرغم من كل ذلك إلا أن هناك احتياجًا كبيرًا لدعم، وتسهيل أمور ذوي الإعاقة، وخاصة في الحرمين الشريفين، فلزال هناك قصور واضح في الخدمات المقدمة لهم، لأن تسهيل خدماتهم خلال السنة وبالأخص عند تأدية الحج والعمرة تحتاج إلى تضافر العديد من الجهات لتتكامل الخدمات، وحيث إنه لا توجد حتى الآن هيئة، أو مظلة تهتم بجميع خدماتهم، وبدون وجود هذه الهيئة، أو المظلة العامة، وبدون إشراك ذوي الإعاقة، وأولياء أمورهم، لا يمكن أن تقدم الخدمات بالصورة المطلوبة، وعلى سبيل المثال لا الحصر:

- 1- عدم تسهيل حركة ذوي الإعاقة داخل المشاعر المقدسة، في إطار الخدمات التي تقدمها المملكة لخدمة الحجاج، والمعتمرين من ذوي الإعاقة.
- 2- عدم تخصيص شركات -لنقل الحجاج- تحتوي على كل التجهيزات المتعلقة بنقل ذوي الاحتياجات الخاصة.
- 3- عدم إلزام مكاتب شؤون الحج بتزويد وزارة الحج، والعمرة بأعداد الحجاج من ذوي الإعاقة في وقت مبكر، ليتم الاستفادة منها في الدراسات اللازمة بهذا الخصوص.
- 4- لا تتولى المكاتب تخصيص من يساعد المعاقين في تحركاتهم بالمشاعر.

كما اهتم المشايخ، والخطباء، والدعاة -حفظهم الله- بتلك الفئة، وخصصوا لها الدروس، والمحاضرات التي تدعو إلى الاهتمام بهم، ومساعدتهم، وتقديم كل سبل الراحة لهم، فهذا سماحة الشيخ عبد العزيز آل الشيخ خصص خطبة يوم الجمعة لذوي الإعاقة، وقال: "أيها الإخوة، أيها المسلمون، وللمعاقين في الإسلام حقوق عظيمة فمن حقوقهم: أن تهيأ الحياة الكريمة لهم، ليعيشوا مع إخوانهم السالمين في راحة وطمأنينة. ومن ذلك تخفيف بعض المسؤوليات عنهم. ومن ذلك أيضا: تهيأت الجو العام لتعليمهم وتنقيفهم، وإيصال الخير لهم. ومن ذلك أيضا: رعايتهم الصحية، بعلاجهم والإشراف على ذلك، ومساعدتهم في العلاج الصحي أو الأجهزة المطلوبة ووسائل النقل، أو الإعانة في الزواج ونحو ذلك، واستئجار المحل، ولأن كانت الدولة -وفقها الله- ممثلة في الضمان الاجتماعي قد أدت واجبًا كبيرًا، ورتبت لهؤلاء المعوقين مكافئة على قدر حالهم، إلا أن المجتمع المسلم مطالب بالقيام بواجبه. أيها المسلم، ومن حقوقهم علينا: أن لا ننظر إليهم نظرة الازدراء والاحتقار، وإنما ننظر نظرة الرحمة والمودة وإحسان. ومن حقهم علينا أيضا: أن لا نغتابهم، ونلزمهم لأجل عيبهم، فالله يقول: (وَلَا يَغْتَبِ بَعْضُكُم بَعْضًا). ومن حقهم علينا: أن لا نسخر منهم ونستهزئ بهم فإن هذا أمر خطير، يقول الله جلّ وعلا: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ). (الحجرات: ١١)، (١٧)

وللمعاقين في الإسلام حقوق عظيمة؛ أمر الإسلام بمخالطتهم، وأن تهيأ الحياة الكريمة لهم، ليعيشوا مع إخوانهم السالمين في راحة وطمأنينة. ومن هنا انطلقت فكرة هذا البحث.  
الدراسات السابقة:

من بين الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي، نذكر على سبيل المثال لا الحصر: دراسة الباحث علي بن سليمان العبيد (علي العبيد، ٢٠٠٦)، الموسومة بـ "جهود الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام، والمسجد النبوي في خدمة المسجد النبوي"، والتي تطرق فيها صاحبها إلى عرض سبعة محاور توضح تلك الجهود. (١٢)

وهي دراسة قيمة تطرق فيها إلى خدمات ذوي الإعاقة، جاءت في خمس خدمات كانت تقدم حينها، والآن ومع التطور الملحوظ، والتسارع العالمي في تقديم الخدمات الرقمية خاصة مع رؤية المملكة ٢٠٣٠، كما سيرد تفصيله في نتائج البحث.

## عرض نتائج البحث:

### ١. إجابة السؤال الأول:

ينص السؤال الأول للبحث على " ما واقع الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي ؟ ولإجابة السؤال، تم رصد الواقع كما يلي:

تأتي رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠ والتي نصت على أن من التزاماتها: "شرف خدمة المعتمرين المتزايدين على أكمل وجه"، فقد عملت على توسعة الحرمين الشريفين، مما أدى إلى زيادة عدد المعتمرين إلى ثلاثة أضعاف على





مدى العقد الماضي، ليصل عددهم في عام (١٤٣٦ هـ - ٢٠١٥ م) إلى ٨ ملايين معتمر من خارج المملكة، ومن خلال زيادة الطاقة الاستيعابية لمنظومة الخدمات المقدمة للمعتمرين (من نقل، وإقامة، وغيرها)، والارتقاء بجودتها، وسنعمل على تمكين ما يزيد على ١٥ مليون مسلم من أداء العمرة سنويًا، بحلول عام (١٤٤٢ هـ - ٢٠٢٠ م)، مع التأكيد على أن تكون نسبة رضاهم عن الخدمات التي تقدم لهم عالية"، وهنا يتبادر إلى أذهاننا: ما نسبة ذوي الإعاقة من بين هؤلاء المعتمرين، والتي تسعى الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام، والمسجد النبوي لخدمتهم؟

### ١- الحرم المكي الشريف:

حرصت على توفير كل ما يمكنه أن يسهم في توفير سبل الراحة، وذلك بإنشاء وحدة تهتم بشؤونهم أطلقت عليها: "وحدة ذوي القدرات الخاصة"، لتقوم بخدمتهم، وتوفير كافة احتياجاتهم.

أ- الفئات المخدومة حاليًا:

• ذوو الإعاقة الحركية، والجسدية.

• ذوو الإعاقة السمعية.

• ذوو الإعاقة البصرية.

ب- الخدمات التي تقدمها الرئاسة لذوي الإعاقة، والتي قد تسهل عليهم أداء مناسكهم:

• تجهيز صحن المطاف لذوي الإعاقة في اليوم العالمي للإعاقة، وتخصيصه لهم لمدة ساعتين، مع عمل مزلقين خاصين للسلام على الحجر الأسود وقت الفعالية.

• فتح قنوات للتنسيق مع الفنادق، والشركات السياحية للتبليغ المبدي عن الحالات التي تستلزم الرعاية الخاصة في المسجد الحرام.

• توفير صناديق خاصة بالتيمم تغنيهم عن الخروج من أماكنهم المخصصة للصلاة.

• تأهيل عدد من معلمي حلقات تعليم القرآن الكريم بالمسجد الحرام، وتدريبهم على مهارات لغة الإشارة، وذلك لسهولة التعامل مع مستخدميها؛ لإيصال رسالة المسجد الحرام في تعليم كتاب الله لرواده بمختلف شرائحهم.

• خصصت مجموعة من عربات "الغولف كار" في ساحات المسجد الحرام لنقلهم.

• خصصت أداور للطواف، والسعي.

• وفرت عربات يدوية، وكهربائية للطواف، والسعي بالمجان، لنقل مستفيديها على مدار الساعة.

• خصصت اثنان وثلاثون بابًا مجهزًا، ومهيأً بمنحدرات ومزلقات؛ تسهل عليهم عملية الدخول، والخروج.

• خصصت دورات مياه متوفر بداخلها كافة الأدوات المعينة على قضاء الحاجة.

• خصصت مجموعة من السلالم الكهربائية، والمصاعد، والجسور.

• خصصت مسارات توضيحية لذوي الإعاقة الحركية داخل المسجد الحرام، وخارجه.

• خرائط توضيحية لمسارات المسجد الحرام، والأبواب، والسلالم، والمصاعد المخصصة.

• خرائط توضيحية بطريقة برايل للمكفوفين.

• كتب دينية مطبوعة بطريقة برايل للمكفوفين؛ تعينهم على أداء مناسكهم.

• مسارات مخصصة لذوي الإعاقة البصرية داخل المسجد الحرام.

• توزيع العصا البيضاء للمكفوفين داخل المسجد الحرام، وذلك لإرشادهم إلى سجادات الصلاة الخاصة بهم، كما خصصت أبوابًا، ومشايات، ومسارات خاصة برموز، وعلامات واضحة لتسهيل حركتهم، وتنقلهم.

• توزيع الساعة الناطقة للمكفوفين داخل المسجد الحرام؛ تُشعر المكفوفين بدخول أوقات الصلوات.

• المصحف القارئ بالقلم للمكفوفين.

• مصاحف بطريقة برايل داخل المسجد الحرام للمكفوفين، مرفقة بحامل المصاحف المرن؛ حيث تقوم هذه الخدمة بتسهيل قراءة القرآن بمختلف وضعيات الجسد مع "الحامل المرن"، سواء كان واقفًا، أو جالسًا.

• مواقف مخصصة لمركبات ذوي الإعاقة بالمسجد الحرام.





- مواقع، ومصليات مخصصة لهم بالمسجد الحرام.
- مصلى مخصص لترجمة خطب الجمعة، والعيدين، والاستسقاء، وكذلك ترجمة الدروس، والمواعظ المقامة في أروقة المسجد الحرام بلغة الإشارة لذوي الإعاقة السمعية داخل المسجد الحرام.
- قرص (CD) لتفسير معاني القرآن الكريم بلغة الإشارة لذوي الإعاقة السمعية.
- حامل المصحف الشريف لذوي الإعاقة الحركية داخل المسجد الحرام.
- حوامل مخصصة لحافظات ماء زمزم المبارك لذوي الإعاقة الحركية، وتوفير حقائب ماء زمزم المحمول في أسطوانات مخصصة في كافة المصليات، وذلك خلال أوقات الصلوات للحصول على ماء زمزم بكل يسر، وسهولة، وطمانينة.

## ٢- الحرم النبوي الشريف:

- دأبت الوكالة على وضع عدة بدائل من خلال وحدة أطلق عليها: "خدمات ذوي الإعاقة"، تناسب ذوي الإعاقة؛ لتمكينهم من زيارة المسجد النبوي، والصلاة فيه، ومن تلك التجهيزات ما يلي:
- غرفة الصم والبكم: وتقع في السطح الغربي من المسجد النبوي، وقد جهزت لأدائهم الصلاة فيها، والتعرف على محتوى خطبة الجمعة من خلال لغة الإشارة.
- المصاعد الكهربائية المؤدية للسطح: فقد استحدثت مصعدان كهربائيان في الجهة الغربية، باب (٩)، والجهة الشرقية باب (٣٣)، لنقل ذوي الاحتياجات الخاصة للسطح.
- المزلقانات لتيسير حركة عربات ذوي الاحتياجات الخاصة: تم عمل مزلقانات جوار السلم العادي في مداخل أبواب المسجد النبوي، ومخارج المرافق إلى وحدات وقوف السيارات.
- دورة مياه، ومصعد كهربائي في مواقف السيارات: ورغبة في وصول ذوي الاحتياجات الخاصة ممن يستخدمون العربات؛ فقد استحدثت مصعد كهربائي في الوحدة الخاصة بين مرفق رقم ١ ومرفق رقم ٢ في الجهة الجنوبية وجهز بدورات مياه خاصة.
- دورات المياه: تم استحداث دورات خاصة بكبار السن، وذوي الاحتياجات الخاصة، في جميع مرافق دورات المياه الرجالية، والنسائية.
- الأرفف الخاصة بالأطفال: تم استحداث أرفف في دورات المياه الخاصة بالنساء، لتوضع الأمهات أطفالهن الصغار، لتنظيفهم، وتغيير ملابسهم، وفي ذلك حمايتهم من أضرار وضعهم على الأرض، وموقع الوضوء.
- عربات ذوي الاحتياجات الخاصة: تم توفير عدد ٢٥٠٠ عربة لذوي الاحتياجات الخاصة تُعار لهم مجاناً، ويتم ذلك عبر المكتب المختص في باب (٧) (إدارة الأبواب).
- وفي سبيل تقصي الخدمات الاجتماعية المقدمة لذوي الإعاقة أفاد مدير إدارة الخدمات الاجتماعية في المسجد النبوي الشريف بما يلي:

## الفئات المخدومة حالياً:

- ١- ذوو الإعاقة الحركية، والجسدية.
  - ٢- ذوو الإعاقة السمعية (الصم، وضعاف السمع).
  - ٣- ذوو الإعاقة البصرية.
  - ٤- ذوو الإعاقة العقلية.
  - ٥- التوحد.
  - ٦- فرط الحركة، وتشتت الانتباه.
- \* الخدمات التي تقدمها الرئاسة لذوي الاحتياجات الخاصة:
- تعليم وتلقين القرآن الكريم بلغة الإشارة، والطريقة الشفهية.
  - تعليم المتون العلمية بلغة الإشارة، والطريقة الشفهية.



- ترجمة خطبة الجمعة، وبعض الدروس العلمية بلغة الإشارة.
- توفير المواصلات من وإلى الحرم.
- تدريب، ومعالجة عيوب النطق.
- التدريب على القراءة، والكتابة بلغة برايل.
- توفير مرافق لمن يصعب عليه الذهاب إلى دورات المياه.
- تقديم حوافر مادية، ومعنوية للمتميزين، والمستمرين في الدراسة.
- طباعة المتون بلغة برايل.
- الخدمات المأمول تقديمها مستقبلاً -إن شاء الله:-
- توفير مترجمين بلغة الإشارة بشكل كافٍ.
- طباعة النشرات التوعوية بلغة الإشارة، وبلغة برايل.
- توفير شاشات تفاعلية بلغة الإشارة، وبرائيل.
- التوسع في الخدمات المساندة، مثل: (عبوات زمزم، وعربات مع مرافق).
- الأولوية لدخول الروضة الشريفة لذوي الإعاقة.
- تهيئة مكان مخصص لسماع الخطب لذوي الإعاقة السمعية.
- توفير الوسائل السمعية، والأدوات المساعدة لهم.
- إعداد دروس علمية بلغة الإشارة.

وفي إطار تسطير البحث ظهر اهتمام الإدارة العامة لخدمات الأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي بتقديم عدد من الخدمات تتلخص في الآتي:

- استخدام الوسائل التقنية لتسهيل زيارات، أو عمل الأشخاص من ذوي الإعاقة السمعية، أو البصرية، مثل: لغة الإشارة، أو نظام برايل.



- خدمات المنشأة في هذا المجال.
- ممرات الوصول إلى المنشأة.
- توجد عدد من الممرات في المنشأة، مثل:



- ممرات وصول بين مرافق المنشأة:
- توفر الوكالة لشؤون الحرمين عددًا من وسائل الوصول للمنشأة، وذلك عن طريق سيارات (الغولف)، وعربات كبار السن.



● لوحات إرشادية: توفر الوكالة عددًا من اللوحات الإرشادية، لتسهيل خدمتهم.



● وسائل إرشادية لذوي الإعاقة البصرية:  
توفر الوكالة غرفة متكاملة لذوي الإعاقة البصرية، والأشخاص ذوي الإعاقة.



وهي غرفة مجهزة مخصصة لخدمتهم، يقدم فيها عدد من المحاضرات الخاصة لهم، و تنقل فيها الصلوات، وخطب الجمعة بلغة الإشارة عبر شاشة تلفزيونية لذوي القدرات السمعية، للتعرف على محتوى خطبة الجمعة، بالإضافة إلى تهيئة كافة الخدمات لهم، كتوفير المصاحف بعدة لغات، وتوفير مصاحف، وكتب إرشادية وتوجيهية بطريقة (برايل)، وقد بلغ عدد الدروس والخطب خلال موسمي (رمضان و الحج) ١٢ خطبة جمعة بلغة الإشارة، و ٢٤ درسًا، والغرفة مهيأة لاستقبال المعتكفين من ذوي الإعاقة، لتمكنهم من الاعتكاف في المسجد، وتأدية عبادتهم بكل يسر، وسهولة، وبلغ عدد المعتكفين المسجلين أكثر من ١٢٠ معتكفًا من مختلف الجنسيات خلال موسم رمضان، كما يتم فيها تقديم وجبات، وأطعمة لذوي القدرات الخاصة، وبلغ عدد الوجبات المقدمة خلال موسم رمضان (١٥٠-١٧٠) وجبة يوميًا، ويقف على احتياجاتهم موظفون مختصون من الوحدة لخدمتهم، إضافة إلى تكليف موظفين من أفراد الأمن، والسلامة لمتابعة وسائل السلامة، والإشراف على دخولهم مع مرافقيهم إلى الموقع المخصص لهم.

مواقف سيارات مخصصة:

● توفر الوكالة عددًا من المواقف الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة وهذه صور لذلك:



● توافقية المصاعد: يوجد عددٌ من المصاعد، وتوافقيتها مع هذه الفئة، وهذه بعض الصور لذلك:



● الوصول إلى المكاتب/مناطق العمل: سهولة الوصول إلى المكاتب، وذلك عن طريق المصاعد، وغيرها.



● الوصول إلى المواقع (القاعات): وذلك عن طريق عدد من المصاعد، وعربات (الغولف) المتوفرة لخدمتهم، مرفق بالصور.



● الوصول إلى المواقع الخدمية (والمصلى): وذلك عن طريق منحدر خاص بهم، وعدد من اللوحات الإرشادية، وتوفير سلاسل كهربائية لذلك.



● الوصول إلى برادات مياه الشرب: توفير عدد من برادات المياه الخاصة بالشرب لهذه الفئة داخل المسجد النبوي.



- دورات مياه مخصصة: وجود مرفق خاص لهذه الفئة، وهذه بعض الصور:



- الوصول إلى دورات المياه: توفر عددٌ من السلالم الكهربائية، والمصاعد المخصصة لهم.



- إزالة العوائق لتمكين الزوار العاملين من الأشخاص ذوي الإعاقة التمتع بالمرافق على قدرة المساواة، وذلك عن طريق توفير مكتب خاص لإزالة العوائق.



- مصاعد مزودة بوسائل خاصة لخدمة ذوي الإعاقة البصرية: وذلك بتوفر طريقة برايل لأرقام المصاعد.



- وسائل مواصلات مخصصة للعاملين من ذوي الإعاقة الحركية، أو البصرية إلى مقر العمل: وذلك عن طريق نقلهم بسيارات (غولف) خاصة بذلك.



- موظف أو أكثر في المنشأة يجيد لغة الإشارة، للتخاطب مع المستفيد من ذوي الإعاقة السمعية: توفر الوكالة موظفًا مختصًا للتخاطب، يجيد لغة الإشارة في المحاضرات، وخطب الجمعة.

● إضافة خدمة البحث عن مواقع مصليات، من خلال تطبيق (الحرمين) الإلكتروني (الإرشاد المكاني): واستمراراً في تطوير منظومة الخدمات التي تقدمها وكالة الرئاسة لقاصدي مسجد رسول الله - صلى الله عليه وسلم - سعت الإدارة العامة لخدمات الأشخاص ذوي الإعاقة بالوكالة إلى إضافة خدمة البحث عن مواقع المصليات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، عن طريق خدمة توفير إحدائيات الإرشاد المكاني عبر تطبيق (الحرمين) الإلكتروني.



● **خدمة نقل الأشخاص ذوي الإعاقة (ذوي الهمم العالية):**

استمراراً للخدمات التي تقدمها الوكالة، وإيماناً منها بالدور الفعال، تقوم إدارة خدمات الأشخاص ذوي الإعاقة تفعيل خدمة نقل كبار السن، وذوي الإعاقة بعربات (الغولف) المخصصة لهم، حيث يبلغ عدد السيارات المتاحة لنقلهم في مواسم (رمضان، والحج) ما بين ١٦-٢٠ سيارة (غولف).



● تخصيص فريق مؤهل للعمل على تقديم الخدمات في جميع أوقات الصلوات لهذه الفئة الغالية، وتسهيل وصولهم لكافة الخدمات المتاحة.



● تخصيص مواقع للصلاة لكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة في المسجد النبوي.



خُصصت لهم عشرة مواقع للصلاة داخل المسجد النبوي، وهي بالقرب من الأبواب الآتية، باب رقم: (٥، ٨، ١١، ١٨، ٢٠، ٢١، ٣٢، ٣٤، ٣٨)، وباب المجيدي، وسبعة مواقع في الأقسام النسائية الداخلية: أربعة في القسم الشرقي، وثلاثة في القسم الغربي.

كما خُصصت أربعة مواقع في الساحات: في الساحة الجنوبية أمام باب رقم ٥، وفي الساحة الغربية أمام باب رقم ٦، وفي الساحة الشمالية بالقرب من باب رقم ٢١، وفي الساحة الشرقية الجنوبية أمام باب رقم ٣٨.

في الأقسام النسائية ستة مواقع: ثلاثة مواقع في القسم الشرقي، وثلاثة مواقع في القسم الغربي. ❖ بطاقات خاصة للمعتكفين من ذوي الإعاقة (ذوي الهمم العالية): تحقيقاً لراحتهم، وتسهيلاً لهذه الفئة تقوم الوحدة في كل عام بتقديم بطاقات خاصة لدخول المعتكفين من ذوي الهمم العالية للمواقع المخصصة لهم.



توزيع بطاقة الرموز التعريفية لمواقع تقديم الخدمات بالمسجد النبوي، وشرح أنواع تلك الخدمات في

❖ كل موقع.



❖ توفير عربات لخدمة ذوي الإعاقة، وكبار السن في المسجد النبوي.



تتوفر أكثر من ست آلاف عربة لخدمة كبار السن، وذوي الإعاقة في عددٍ من المواقع، وهي مخصصة للإعارة بساحات المسجد النبوي وتلك المواقع هي: (مخرج رقم ٢٦، ومخرج رقم ٦)، العربات تعار للزائر بالمجان، ويستفيد منها طوال مدة زيارته.

\* الاستخدام اليومي ٦٠٠ عربة تقريباً.

\* العدد المستخدم أيام الجمعة إلى ١٠٠٠ عربة تقريباً.

● تخصيص ممرات ومسارات لكبار السن، وذوي الإعاقة، لتسهيل وصولهم للزيارة، والمصليات المخصصة لهم.



### آراء العاملين، والأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمات الموجودة حالياً (الواقع):

تم إجراء دراسة استطلاعية، ومقابلات ميدانية مع العاملين، والأشخاص ذوي الإعاقة، لاستطلاع رأيهم في الخدمات الموجودة حالياً، وجاءت النتائج كالاتي:

- وجود حلقات لحفظ القرآن الكريم.
- وجود حلقات لحفظ القاعدة النورانية.
- صعوبة الدخول من البوابة، والخروج من الحلقة.
- وجود المعلمات المتخصصات.
- وجود المشرفات الخاصات.
- صرف مكافأة مالية متمثلة بالرواتب، ومعنوية متمثلة بالشهادات.
- توفير المواصلات من وإلى المسجد النبوي.
- وجود حلقات تحفيظ لحفظ المتون.
- وجود المصاحف بطريقة برايل، وكتب العقيدة.
- ترجمة جميع الدروس لذوي الإعاقة البصرية بالتعاون مع جمعية رؤية.
- تعامل الموظفين أفضل من الموظفات.
- تكريم الحافظات بمبلغ مالي (جمعية رؤية).
- توزيع المصاحف مجاناً بطريقة برايل لجميع الكفيفات.
- جميع الخدمات مسهلة لجميع الفئات (عقلي/ حركي/ سمعي/ بصري).
- ترجمة الخطب بلغة الإشارة لذوي الإعاقة السمعية.
- مكافئات تشجيعية.
- موظفات خاصات بذوي الإعاقة البصرية.
- توفر كتب المتون للكفيفات (برايل).
- عدم وعي العاملين، ومعرفةهم بخصائص الأطفال المصابين بالتوحد.
- عدم وجود حضانة لوضع الأطفال، حتى تتمكن الأم من زيارة الروضة الشريفة.
- شاشة لترجمة مواعيد الزيارة بلغة الإشارة.
- توفر المصاعد.
- إعارة الكراسي.
- مكتبة نسائية للكفيفات.
- تقدم بعض الخدمات للإعاقة الحركية، ولكن ليس بكامل الجهات، فالزائرة للجهة الشمالية تجد مصعداً ينقلها للمسجد النبوي، ودورات المياه، ولكن الزائرة للجهة الغربية يصعب عليها ذلك.

## ٢. إجابة السؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني للبحث على " ما المأمول من الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي؟ ولإجابة السؤال، تم التوصل إلى:

تبرز تطلعات المملكة كذلك في تلك الجهود المبذولة نحو الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي، في إقامة الندوات العلمية التي من شأنها أن تقدم اقتراحات، وآراء عملية، وعلمية، من أجل تقديم أرقى الخدمات لفاصدي الحرمين الشريفين، لاسيما مرتادي المسجد النبوي من الأشخاص ذوي الإعاقة على وجه الخصوص، وفق التطلعات السامية الكريمة، وما تبذله الدولة من عناية واهتمام ودعم لا محدود في سبيل نشر العلم، والمعرفة.

ومن بين تطلعات المملكة أيضًا، السهر على تقديم أفضل الخدمات لرواد المسجد النبوي من المعتمرين، والحجاج؛ بغية استقطاب أكبر عدد من زوار المسجد النبوي، وإمكانية توسيع أجنحتها المختلفة لطلاب العلم الشرعي من الأشخاص ذوي الإعاقة، والباحثين الذين يحضرون أبحاثًا علمية، وأكاديمية.

### آراء العاملين، والأشخاص ذوي الإعاقة في الخدمات المأمولة:

تم إجراء دراسة استطلاعية، ومقابلات ميدانية مع العاملين، والأشخاص ذوي الإعاقة لاستطلاع رأيهم في الخدمات المأمولة، وجاءت النتائج كما يلي:

- تغيير موقع الحلقات بما يتناسب مع خصائص ذوي الإعاقة.
- تخصيص مسار خاص بذوي الإعاقة.
- تحديد باب معين لتيسير دخول، وخروج ذوي الإعاقة بمختلف أنواعها.
- إعطاء دورات للموظفات داخل، وخارج أروقة المسجد لكيفية التعامل مع ذوي الإعاقة بمختلف أنواعها.
- زيادة عدد معلمات الحلقات.
- زيادة عدد المصاحف.
- توفير مكان مخصص لذوي الإعاقة، وتزويده بخدمات وتسهيلات؛ أسوة بقسم الرجال.
- توعية الموظفين، والعاملات بكيفية التعامل مع ذوي الإعاقة.
- علامات إرشادية أرضية، أو سمعية.
- تقديم دورات للموظفات بالتعريف بذوي الإعاقة، وكيفية التعامل معهم.
- وضع مسار متحرك خاص بالكراسي.
- وضع دورات مياه قريبة من البوابة.
- تدريب موظفات البوابات على بعض الإشارات الخاصة بذوي الإعاقة السمعية.
- وضع لوحات إرشادية لذوي الإعاقة البصرية.
- توفير المزيد من السيارات المخصصة لركوب ذوي الإعاقة من المطار وإلى الحرم المكي، والمسجد النبوي.
- توفر مترجمة للغة الإشارة.
- العمل على توفير سماعات لتكبير الصوت لضعاف السمع.
- وضع لوح، أو سبورة لتوضيح الأخطاء في قراءة القرآن.
- عمل حلقات تحفيظ خاصة بكل إعاقة.
- تقديم دورات للعاملين في المسجد النبوي من المشرفين، والحراس، والعمال في كيفية التعامل حال وجود أطفال التوحد مع والدهم، ومعرفة ما هو اضطراب التوحد.
- عمل غرفة مخصصة للإسعافات الأولية عند الأبواب الرئيسية، أو الأبواب التي تفتح للزيارة، بحيث في حال حصول أي مشكلة يمكننا إسعاف الطفل التوحدي سريعاً، مع وضع علامات، وإرشادات عن مكان غرف الإسعاف.
- إعطاء الأولوية في دخول المسجد النبوي لولي أمر الطفل الذي يحمل بطاقة إعاقته لولده؛ حتى لا ينتظر كثيرًا عند البوابة؛ فأطفال التوحد يعانون من مشكلة في الانتظار.



- عمل مركز للاهتمام، ورعاية الأطفال مع أخصائيات متدربات، ولديهم خبرة في التعامل مع الطفل برسوم، مثل: الحضانة لمن لا يرغب في اصطحاب ابنه للمسجد النبوي، وخاصة أثناء الزيارة.
- بالنسبة لفئة الصم والبكم، نتمنى توفير خدمة لغة الإشارة أثناء حلقات التحفيظ التي تقام بالمسجد النبوي، أو أثناء المحاضرة التي يلقيها الشيخ بعد المغرب.
- توفير فرق تطوعية للمساعدة.
- وضع لوحات إرشادية عند جميع مداخل الحرم لجميع الإعاقات، ويبين بها رقم البوابة الخاصة بهم.
- توفر عربات خاصة لهم عند البوابات، تسلم لهم بعد أخذ تعهد عليهم لاسترجاعها وهي بوضع جيد وسليم.
- وضع لوحات مضيئة، توضح أوقات الصلاة لذوي الإعاقة السمعية.
- التعاون مع المتطوعين من مدرسي لغة الإشارة لترجمة الدروس، والمحاضرات وخاصة في مواسم العمرة، والحج.
- تخصيص مواقف لذوي الإعاقة، وللسيارات التي عليها ملصق خاص بذوي الإعاقة.
- توفير ماء زمزم بقوارير خاصة.
- دخول المعاقين للمسجد النبوي، يحدد لهم بوابة واحدة، ويجهز لهم مكان خاص قريبه، ويزود بكراسي خاصة بالمعاقين، أو جلسات كل حسب إعاقته، ورغبته، وراحته.
- تجهيز المكان بشاشات تنقل لهم الأحداث، والصلوات، ومشاهدة الإمام، والمصلين، والزائرين، وقبر الرسول صلى الله عليه وسلم
- تسهيل وصول، وإيصال المعاقين إلى دورات المياه.
- تخصيص أشخاص لخدمة المعاقين، والتعرف على احتياجاتهم، وطلباتهم.
- الوقوف على راحتهم، ودراسة احتياجاتهم، وتقييم الخدمات المقدمة لهم بشكل دوري.
- يمكن الاستعانة بمتطوعين لخدمتهم.
- الاستعانة بمتخصصين، ومهتمين، ومحسنين، لأخذ رأيهم في كيفية تطوير خدمات المعاقين.
- تقييم الخدمات المقدمة للمعاقين، عن طريق المعاقين أنفسهم، والتعرف على سبل تطوير الخدمات.
- تقدم الخدمات لجميع ذوي الإعاقة بدون استثناء.
- وجود موظفة منقهما لذوي الإعاقة؛ تنشر الوعي الكافي لطاقتهم المسجد النبوي، وتقوم بدراسة احتياجاتهم، والعمل بها.
- الوصول الشامل حق من حقوق ذوي الإعاقة، نتطلع أن يطبق بكل جهات المسجد النبوي، ولجميع الإعاقات.
- توظيف المؤهلين من ذوي الإعاقة داخل الحرم.
- تطوير مرافق الحرم بما يتناسب مع ذوي الإعاقة، وخاصة الإعاقة البصرية، والسمعية.
- توفير أماكن لهم، ليسهل عليهم التنقل، وأداء العبادات بكل يسر، وسهولة.
- تخصيص مسار لذوي الإعاقة البصرية.
- تخصيص حلقة قرآن لذوي الإعاقة في الفترات الأخرى، (فترتي العصر، والصبح).
- توفير أكثر من مرافقة لطالبات الحلقة لكثرة العدد، بحيث أنه إذا تغيبت إحدى المرافقات تستطيع الأخرى تقديم المساعدة.
- توفير مصعد خاص بطالبات الحلقات ذوي الإعاقة يقلل من خطر الإصابات التي يتعرض لها بسبب الازدحام أحياناً.
- زيادة عدد الحافلات حسب اتجاهات الأحياء، لتقليل المدة التي تقضيها الطالبة خارج المنزل.
- توفير فصل لدراسة برايل للكفيفات.



- فتح، وإغلاق أبواب دورات المياه إلكترونياً لذوي الإعاقة الحركية.
- مسار خاص بذوي الإعاقة البصرية.
- تحديد وقت الانصراف من حلقات التحفيظ، والمسجلة في الحافلات إلى بعد الصلاة بخمس عشرة دقيقة.
- الدخول إلى الروضة مرتان في الشهر، وبمساعدة المرافقة.
- تهيئة المكتبة بما يتناسب مع خصائص ذوي الإعاقة الحركية.

### التوصيات:

- من جملة التوصيات في الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي، والنهوض بها على أكمل وجه، ما يأتي:
- إنشاء منصة لفرق تطوعية من المختصين، وطلاب وطالبات قسم التربية الخاصة، يمكن التواصل معهم وقت الحاجة لتقديم المساعدة لذوي الإعاقة.



- توفير أساور إلكترونية -لذوي الإعاقة- تعريفية مزودة بـ (باركود) لتقدم كافة التعليمات داخل حدود الحرم.



- توفير نظام باستخدام تقنية الذكاء الاصطناعي لمساعدة الصم، ليسهل التواصل، بحيث يقوم بتحويل الرسائل الصوتية الواردة إلى كتابة نصية، أو لغة إشارة.



- توفير أجهزة إلكترونية عند المداخل، مزودة بالصورة، والصوت، لإرشاد الزوار من ذوي الإعاقة.



- جعل الخدمات المقدمة غير مقتصرة على تقديمها بشكلها الحالي -والذي ثبت من خلال استطلاع الرأي السابق ذكره عدم معرفة الخدمات المقدمة-، بل يمكن أن تكون على نمط بعض الخدمات العالمية المعروفة، بحيث يكون لها برنامج تعليمي.



- استحداث بطاقات اشتراك الكترونية للخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة، وبنك معلومات خاص بهذه الخدمات المقدمة في مجال العلم والمعرفة.



- توفير رقم مجاني لخدمة ذوي الإعاقة داخل المسجد النبوي، ويعمم على جميع الحملات، ومراكز ومعاهد ذوي الإعاقة، داخل وخارج المملكة العربية السعودية، وينشر في جميع وسائل التواصل الاجتماعي.  
- توفير مكتب استقبال في المطار، وفي قطار الحرمين، لتقديم الخدمة لزوار المسجد النبوي من الأشخاص ذوي الإعاقة.



- توفير كراسي خاصة لحافظات ماء زمزم؛ تخدم ذوي الإعاقة الحركية.  
- إمكانية إنشاء فرع خاص، أو مصلحة بالخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي، ترافق المشاركة السعودية العالمية، والأيام الثقافية السعودية بمختلف دول العالم.  
- إدراج وسائط الاتصال المختلفة، لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي، إلى جانب إنشاء تطبيقات ذكية على الجوال، وأجهزة الحاسوب (الأرضية والمحمولة)؛ يمكن من خلالها الولوج إلى هذه الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي.



- بإمكان الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة أن ترافق زوار المسجد النبوي، وأن تنقل إليهم عن طريق توزيع الملصقات، والكتيبات عبر مراكز العبور (المطارات، والموانئ، ومراكز العبور البرية)، وعند مداخل الحرم النبوي، وتخصيص منصات لذلك.



- القيام بدراسات علمية أكاديمية، من خلال توجيه طلبة الدراسات العليا إلى التعريف بالخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي، وجهودها العلمية والعملية، ضمن بحوث علمية تتسم بالجدية.  
- استحداث جوائز، وكراسي علمية مثل: (جائزة لأفضل بحث عن الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي)، استحداث كرسي علمي يسمى: (كرسي دراسات الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي)؛ لتحقيق التميز والإبداع في الدراسات المنجزة في المسجد النبوي الشريف.  
- القيام بمهام استطلاعية دورية في إطار قياس مدى التواصل، والتجاوب بين الخدمات المقدمة بالمسجد النبوي، والأشخاص ذوي الإعاقة، حول الخدمات المقدمة لهم، وتقييم ذلك ضمن جلسات عملية باستمرار.  
- عقد ورش عمل موسمية، للاستطلاع على آخر الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة عالمياً، وبحث إمكانية تطويرها.  
- التعاون بين الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام، والمسجد النبوي، والجامعات بتقديم ورش عمل للمعنيين.  
- الاستفادة من كميرات المسجد النبوي في رصد واقع ذوي الإعاقة، وتوجيه الفرق المساعدة في مركز خدمات ذوي الإعاقة لتقديم المساعدة الفورية لهم.

#### خاتمة

إنّ اشتغالنا على الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي في نشر العلم والمعرفة، كدراسة علمية لا يشكّل مقاربة غير مسبوقة، فقد كتبت عشرات البحوث، والدراسات وبلغات عدة حول هذه الخدمات المقدمة بالمسجد النبوي، وخصوصاً تلك البحوث المتصلة بالدراسة التاريخية للخدمات، وظروف إنشائها، ضمن ندوات، ومؤتمرات سابقة -لكون المسجد النبوي صرحاً علمياً وثقافياً- تهدف إلى خدمة رواد المسجد النبوي من الأشخاص ذوي الإعاقة سواء كانوا معتمرين، أو حجاجاً.

كما تبين لنا بعد الاطلاع على عدد من البحوث، أن دراستنا هذه تم توظيفها خصوصاً لإبراز الدور الخدمي، والعلمي المنوط بها في نشر العلم، والمعرفة في المسجد النبوي الشريف، أو إبراز الرسالة العلمية التي تسعى الخدمات المقدمة بالمسجد النبوي لتحقيقها، والرهان حولها.

وللتعريف بالدور الخدمي والعملية للمسجد النبوي، فقد وظفنا ما وجدناه، واطلعنا عليه من معلومات استقينها من مصادر، ومراجع متنوعة، درست هذه الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة إمّا بشكل عام، أو خاص.

ما خلصنا إليه كذلك هو إبراز الجهود، والإسهامات التي تبذلها المملكة العربية السعودية في التعريف بالخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي، وإثراء رصيدها العملي، وتوفير كل ما جدّ من جديد في مجال التجهيزات في هذه الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة.

وإبراز علاقة الخدمات المقدمة بالمسجد النبوي الشريف، وروده من الأشخاص ذوي الإعاقة، وكونها علاقة تواصلية تكاملية مستمرة العطاء عملياً، وتقنياً.

إننا نهيب بالدور الفعال الذي تقوم به الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة من إبراز للعقيدة الإسلامية؛ وفق منهاج يمتاز بالوسطية والاعتدال، بعيداً عن التطرف والكرهية، ومن ثمّ إبرازها كنموذج عالمي لنشر العلم والمعرفة، تنافس كبرى الخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة العالمية خدمةً وأداءً.

مسايرة هذه الخدمات المقدمة لكل ما هو جديد وحديث، لاسيما تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، ومحاولة استثماره في المسجد النبوي الشريف، حتى يشعر الأشخاص ذوي الإعاقة بأريحية عملية.



كل ما تم ذكره من جهود، وإسهامات جبارة، والتي قامت بها المملكة العربية السعودية بالخدمات الرقمية المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة بالمسجد النبوي الشريف، يدل دلالة واضحة على الدور المشرف والبارز الذي تقوم به هذه الخدمات المقدمة بالمسجد النبوي من تقريب الخدمة، وتسهيل وتذليل كل الصعاب لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة. وكون المملكة العربية السعودية تسعى جاهدة من أجل تحقيق غايتها الأسمى، بما يتوافق مع أهداف رؤية المملكة 2030.

#### مراجع:

- 1- ابن العربي، أحكام القرآن ج 3/ ص ٤٢٣
- 2- ابن كثير، البداية والنهاية ج 7/ ص ١٥٢
- 3- المعجم الأوسط ج 6/ ص ١٣٩
- 4- تخريج المسند/ ص ٢١٤٨٤
- 5- الترغيب والترهيب/ ج 3/ ص ١٩٢
- 6- شعب الإيمان/ ج 7/ ص ٣٢٤٨
- 7- تخريج سير أعلام النبلاء/ ج 5/ ص ٣٠٨
- 8- السنن الكبرى للبيهقي / ج 10/ ص ٢٠٠
- 9- كتاب الموسوعة الموجزة في التاريخ الإسلامي/ ص ٢١
- 10- علي بن سليمان العبيد (٢٠٠٦)، جهود الرئاسة العامة لشؤون المسجد الحرام والمسجد النبوي في خدمة المسجد النبوي، ورقة عمل مقدمة للملتقى الأول لأبحاث المدينة المنورة، معهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج ومعهد البحوث والاستشارات.
- 11- What is Disability And Who are Persons with Disabilities?, United Nations. Edited
- 12- منظمة الصحة العالمية، <https://www.who.int/disabilitites/ar/>
- 13- الهيئة العامة للإحصاء، المملكة العربية السعودية ٢٠١٧
- 14- نظام رعاية المعوقين في المملكة العربية السعودية، صدر هذا النظام بموجب المرسوم الملكي الكريم رقم م/ ٣٧، وتاريخ ٢٣ / ٩ / ١٤٢١ هـ القاضي بالموافقة على قرار مجلس الوزراء رقم (٢٢٤) وتاريخ ١٥ / ٩ / ١٤٢١ هـ.
- 15- حقوق المعاق في الإسلام سماحة الشيخ عبد العزيز آل الشيخ نسخة محفوظة ٢٧ ديسمبر ٢٠١٦ على موقع واي باك مشين.

