

استخدام الشغف التكنولوجي بمواقع التواصل  
الاجتماعي لإنجاح زيارة الأربعينية استشهد الامام  
الحسين بتوفير خدمات تحقق رضاه دراسة تحليلية  
لآراء عينة من الزائرين

م.د. عرفات ناصر جاسم اليوسف  
كلية الإدارة والاقتصاد \_ جامعة البصرة

[arafat.alyousuf@uobasrah.edu.iq](mailto:arafat.alyousuf@uobasrah.edu.iq)

## ملخص البحث

يُعدّ استخدام أنظمة تكنولوجية دوراً كبيراً في تسهيل إدارة زيارة الأربعين، التي يجهز لها لوقت طويل كون عدد الزائرين يصل إلى ٢٠ مليون زائر سنوياً، ومن جميع أنحاء العراق والعالم، وهذا يحتاج إلى طرق حديثة ومتطورة للسيطرة على تقديم أفضل خدمات الدعم التقني لحركة السيارات بظل الزخم البشري لإيصال المؤمن إلى داخل المدينة من جهة، تسهيل على الزائرين ان يستفيدوا من تطبيق التتبع منعا للضياع أثناء المسير، وتوفير معلومات عن أهم الخدمات الفندقية والسكن والمعلومات الطبية والزيارة للمرقد، وكان عدد افراد العينة الذي وزعت عليهم الاستبانة هم (٢٠٠) زائر من البصرة الذين يسرون سنويا منذ اكثر من ١٥ سنة على الاقدام لمقارنة الخدمات ما بين الماضي والحاضر، واستخدمت الطرق الإحصائية (الوسط الحسابي والانحراف المعياري وطريقة المربعات لتحليل مخرجات الاستبانة)، وتوصلت الدراسة إلى أنّ الزائرين يتمتعون بخدمات ذات تقنية عالية وعبر تطبيقات هاتفية حققت مبتغاهم من الزيارة بشكل حديث منحهم الثقة والاعتزاز اكثر، وتوصي الدراسة بضرورة زيادة التطبيقات الهاتفية وتوفير انترنت على طول الخط للمشاة من البصرة الى كربلاء باتفاق مع شركات الاتصال والانترنت لتعمل هذه التطبيقات بنجاح.

**الكلمات المفتاحية :-** أنظمة تكنولوجية، مراقبة حركة السيارات، برامج التتبع للزائرين، خدمات تقنيات المعلومات، تحسين الخدمات للزائرين تكنولوجيا، الرضا ونجاح الزيارة.

## Abstract

The use of technological systems is a big role in facilitating the management of the visit of Arbaeen, which has been prepared for a long time because the number of visitors reaches 20 million visitors annually, from all over Iraq and the world, and this needs modern and sophisticated ways to control the provision of the best services technical support for the movement of cars under the human momentum to the resolution is (200) visitors from Basra who have been walking annually for more than 15 years on foot To compare the services between the past and the present, statistical methods were used (arithmetic mean, standard deviation and simple linear regression to analyze the resolution outputs), and the study concludes that visitors enjoy high-tech services through telephone applications that achieved their desire from visiting in a modern way to give them more confidence and pride, and the study recommends the need to increase telephone applications and provide internet along the line to walk from Basra to Karbala in agreement with communication companies and the intranet to operate these applications successfully.

**Keywords:** - technological systems, car traffic monitoring, tracking programs for Visitors, Information Technology Services, improving services for visitors technologically, satisfaction and success of the visit.

## المقدمة

تكمن أهمية شبكات التواصل الاجتماعي من خلال استخدامها في جميع انحاء العالم (KASHEF ET AL.,2021:12)، اذا بلغت النسبة (٩٤٪)، من عدد السكان. تعد مواقع التواصل الاجتماعي هي الأكثر شهرة وانتشارا بين جميع البشر في كافة انحاء العالم (FARKAS ET AL.,2015:163)، وهي الأكثر استخداما ما بين المراهقين والشباب وتعد أداة للتواصل بينهم (AHMED& MEENA,2022:3735). كما يوضح الباحثان (WAKEFIELD& WAKEFIELD,2016:140, , SAMORI& SABTU,2014:150) لابد من ان يتطابق ان الخدمات عبر احد برامج التواصل الاجتماعي التي نقدمها تتناسب مع استخدامه في هذا البلد مثل (واتس اب، انستغرام ، توتير، توتك.... الخ من البرامج التطبيقية الأكثر شهرة الان . وذلك لان هذه التطبيقات تعتمد على مستوى الاستخدام والتفاعل والمشاهدات، والافقدت أهميتها (ASOGWA ET AL.,2015:48) كما يجب ان تتوفر فيه خاصية النشر (نص، صور، فيديو والصوت .. والبث المباشر) اذن هناك توجه عاطفي كبير نحو أي برنامج يتم استخدامه لأغراض التواصل بين المستخدمين (MANCHIRAJU& SADACHAR,2018:128, MORA ET AL.,2017:23). وكل بلد من البلدان لديه موقع الأكثر استخداما وهذا الأكثر شغفا بالاستخدام من بين التطبيقات الأخرى، إضافة الى تصميم تطبيقات أخرى مفيدة حسب الحاجة للتواصل، مثل حاجة الى تغطية المناسبات الدينية وغيرها، اذ يزداد عدد المتجمعين لاداء فرض ديني معين (KONG ET AL.,2019:8097)

## ١ - مشكلة الدراسة

لا يخفى علينا ان زيارة الأربعين لاستشهاد الامام الحسين (عليه السلام) تأخذ أهمية ليست على مستوى كربلاء المدينة الحاضنة لهذا الحدث ، ولا المحافظات التي يبدا منها المسير شمالا وجنوبا ووسطا نحوها، وانما على مستوى دولي واقليمي . فزائري هذه المناسبة يصل الى ملايين الأشخاص الذين ينتمون لهذا المذهب، وغيرهم من المهتمين بمجال التعرف عليه . وهذا يزيد الاعداد والعبء على الجهات المنظمة والمتطوعة ، وكيف تساهم في تسهيل تقديم الخدمات التي يحتاجها الزائر ، وهذا يدفعنا لمناقشة امر مهم وهو الاختلاف بالاعمار (أطفال- شباب - كبار السن) والجنس (ذكر وانثى). فهناك عدة مشكلات ظهرت على مدار السنوات السابقة تم تسجيلها حتى توضع حلول مناسبة لها ، وتميز النجاح الذي يريد القائمين الوصول اليه هو تقديم افضل الخدمات للزائرين والوصول اليها جميعا والاهتمام بهم حتى يكونوا راضين عن الخدمات وهنا توجهت اغلب المؤسسات القائمة بالخدمة سواء كانت قطاع حكومي وطني او دولي او فرق محلية متطوعة لاستغلال الشغف بمواقع التواصل الاجتماعي ليكون أداة مهمة وناجحة في تحقيق رضا الزائر (WAKEFIELD & WAKEFIELD,2016:145, PAIVA ET AL.,2021:35, KONG ET AL.,2019:8099, (KASHEF ET AL.,2021:12). وذلك من خلال متابعة المستخدمين لاكثر موقع مهم بالنسبة لهم ، بالمقابل ادخال تقنيات وتسخيرها لاهم حاجات الزائرين ، وكما بينا سابقا الاختلاف العمري أي قابلية الضياع من مجموعته او عائلته سواءاً كان طفلاً او مرافقاً ،دعا الجهات الى التفكير بمواقع (الدراسة عن المفقودين) ،خدمات أخرى منها التعرف للزائر على حركات المرور للزائرين مشيا وأماكن الازدحام وكذلك

للسيارات والقطارات ، وكذلك حجز الفنادق او أماكن السكن ، المطاعم او أماكن توزيع الطعام ... الخ

سؤال الدراسة الرئيسي « هل تنجح او هل يساهم الشغف بمواقع وتطبيقات الاتصال في خدمة زائري الامام الحسين عليه السلام

ومنها تتفرع الأسئلة الآتية :-

١. هل الاستخدام النشط لمواقع التواصل الاجتماعي يساهم في قوة تطبيقات حركة المرور في تقديم خدمات السير وتنظيمه للزائرين مشيا او العجلات ؟

٢. هل تساهم تطبيقات إيجاد المفقود وتوفير شبكات الانترنت من الجيل الجديد في تحسين الخدمات ورضا الزائرين وقبولهم لها ؟

٣. هل تساهم تطبيقات حجز الفنادق وإيجاد المطاعم وأماكن توزيع الطعام في تحسين الخدمات رضا الزائرين وشعورهم بالتقدير والاحترام الذاتي؟

## ٢- أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة في جانبين :-

الجانب النظري :- ويتمثل في جمع بيانات ومعلومات للدراسة لتغطية مفاهيم المتغيرات الثلاثة من خلال المجالات العربية ، والمجالات الأجنبية ، والرسائل والاطاريج ، ومواقع الإخبارية التي تحتوي على معلومات من مصادر موثوقة برعاية مراكز تابعة للجهات ذات العلاقة .

الجانب العملي :- ويتضمن تغطية العلاقة بين متغيرات الدراسة الثلاثة ، وذلك

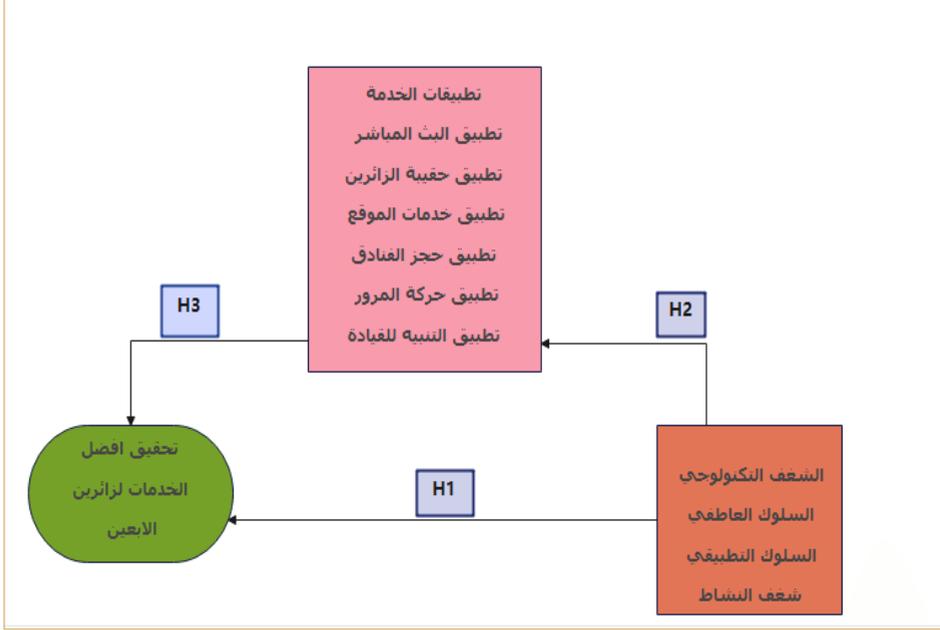
باستخدام الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسات والبحوث، والاعتماد على إجابات أسئلة الاستبانة الالكترونية التي وزعت على عدد كبير من الزائرين، الذين ملؤها وكانت صالحة للتحليل الاحصائي . واخذنا عدد كبير وصل الى (٢٠٠) زائر مختلفين من نواحي (العمر، الجنس، الشهادة، السكن). أي عينة متنوعة حتى تكون إجاباتهم مقبولة ومقنعة في اظهار النتائج بكل حيادية، ودون تحيز لأي أحد من الأطراف .

### ٣- أهداف الدراسة

تكمن اهداف الدراسة في إثبات نتائج العلاقات الآتية :-

١. إثبات علاقة الارتباط بين الشغف التكنولوجي وتحقيق خدمات لزائرين الأربعين من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي والخدمات .
٢. إثبات علاقة الارتباط بين الشغف التكنولوجي تطبيقات التواصل الاجتماعي والخدمات .
٣. اثبات علاقة الارتباط بين تطبيقات التواصل الاجتماعي والخدمات وتحقيق خدمات لزائرين الأربعين.
٤. المخطط الفرضي والفرضيات

شكل (١) النموذج الفرضي للدراسة



المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على المصادر

### الفرضيات :-

١. الفرضية الرئيسية (H1):- هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين الشغف التكنولوجي وتحقيق أفضل الخدمات من خلال تطبيقات الخدمات للزائرين .
٢. الفرضية الثانية (H2):- هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين الشغف التكنولوجي وتطبيقات الخدمات للزائرين .
٣. الفرضية الثالثة (H3):- هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة معنوية إحصائية بين تطبيقات خدمات الزائرين وتحقيق رضا الزائرين .

## ٥- حدود الدراسة

١. الحدود المكانية :- يغطي الدراسة الخط الواصل بين البصرة وكربلاء لمسير الزائرين ويغطي الأولى (مسيرة بين البصرة وكربلاء) والثاني (المسيرة بين الناصرية وكربلاء) والثالث (المسيرة بين الديوانية وكربلاء) والرابع (المسيرة بين النجف وكربلاء).

٢. الحدود الزمنية :- امتدت الفترة الزمنية من ٢٠/١/٢٠٢٤ إلى ١/٣/٢٠٢٤.

٣. عينة الدراسة :- تم شمول العينة بمجتمع الدراسة من زائري الامام الحسين (عليه السلام) في مسيرة الأربعين، وعلى امتداد طريق المسيرة المليونية من جنوب العراق البصرة وحتى كربلاء، وستكون عشوائية ب(٢٠٠) شخص منهم.

٤. منهجية الدراسة :- تم اختيار ثلاث متغيرات الأولى المتغير المستقل (الشغف التكنولوجي)، المتغير الوسيط (تطبيقات الخدمة للزائرين)، والمتغير التابع (تحقيق رضا الزائرين). وتم استخدام استبانة مكونة من (٣٠) سؤال، لكل متغير وابعاده (١٠) أسئلة ومقياس ليكرت الخماسي (موافق (١)، (غير موافق (٢)، محايد (٣)، غير موافق (٤)، غير موافق جدا (٥)). وتم استخدام الأساليب الإحصائية لبيان العلاقة والارتباط في فرضيات الدراسة، وهي الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية)، واثبات الفرضيات الثلاث من خلال استخدام (مربع الانحدار البسيط، والمربعات الصغرى، معامل الارتباط بيرسون)، وباستخدام برنامج الاحصائي Spss.24.

## الجانب النظري

يعد التوجه نحو استخدام التكنولوجيا وادواتها هو السمة المهمة لهذا العصر ومما زاد الاهتمام بهذه التكنولوجيا الحديثة هو طبيعة الانسان الذي يجب التواصل

والتفاعل وبناء العلاقات ويكره الوحدة والصمت (KONG ET AL.,2019:8097)، من هنا زاد الاهتمام بها واستخدامها، والتكيف معها اذا ما تغيرت وتطورت اكثر ودخلت عليها خدمات مفيدة للإنسان لعرض أفكاره وآراءه ونشر صورته وبث الحي والفديو وزيادة عدد المتابعين والمتفاعلين (ALAM,2021:1198, SAMORI& SABTU,2014:145)، ويمكن ان نعرف و نوصف مواقع التواصل الاجتماعي « بانها أنشطة تساهم بشكل مباشر في زيادة الاتصال بين الافراد» (FARKAS ET AL.,2015:163) ومع ظهور العديد من مواقع التواصل الاجتماعي مثل ( الفيسبوك ، واتساب)، غيرت أنماط التنشئة الاجتماعية للشباب بشكل كبير (CHEN ET AL,2022:352). وتستخدم مواقع التواصل الاجتماعي والتطبيقات الخدمية في التفاعلات الشخصية بين الافراد وإقامة العلاقات الاجتماعية وعقد الصداقات والتفاعل ونقل ونشر الأفكار الدينية والثقافية والفنية والعلمية (FARKAS ET AL.,2015:161, MORA ET AL.,2017:21)، فضلا عن ذلك يزداد اهتمام الفئة الشبابية بهذا النوع من البرمجيات والتطبيقات لانهم جيل الالفية الذين خلقوا معها، وأصبحت تنشئتهم باستخدامها والتكيف معها، ومما ساعد سرعة التعلم وتوفر ادواتها بين أيديهم، اذ لا يمكن ان تنجح الا اذا أصبحت البنى التحتية قوية من أجهزة ومعدات وشبكات انترنت (BOYD& ELLISON,2007:215). وكذلك مما يساعد على استخدام التطبيقات هو توفير خدمات الانترنت المجاني من قبل هيئة الاتصال في العراق بالتعاون مع هيئة كربلاء للاتصال والانترنت.، وهذا لا يعني انها إيجابية، ربما تكون سلبية اذا ما استخدمت في بث اخبار غير صحيحة ونقل معلومات خطأ واثرت على توجهات الافراد وغيرت عاداتهم وتقاليدهم. ونلاحظ ضرورة توفر أدوات شبكات الانترنت بشكل يحقق الاتصال وتغطية كاملة للمساحة التي ينتشر بها الافراد « (AHMED& MEENA,2022:3736). ويمكن تعريف مواقع التواصل

الاجتماعي بانها «مواقع الكترونية تؤدي خدمات خاصة او متنوعة عبر اشركات المستخدمين؟» (KUJUR& SINGH,2017:22) ، (BOYD& ELLISON,2007:215).

اما في تطبيقات الجوال والتطبيقات المستندة إلى الويب التي يمكن من خلالها للشركات والأشخاص تطوير وإشراك ومشاركة المواد الأصلية في السياقات الرقمية من خلال مجموعة متنوعة من قنوات الاتصال (ALI ET AL,2017:1) . وتعد منصات التواصل الاجتماعي هي الأكثر اتصالاً ونشاطاً ، وأصبحت شغف الجميع بمختلف الاعمال (ROCHA ET AL.,2021:15) ،انها الطريقة العصرية لتبادل المعلومات والصور والفيديو والوصول الى اكبر نسبة من المتابعين ومشاركة الكثير من الأعضاء بنفس التخصص او التوجه الثقافي او الديني ،أي يساعد ذلك على التفاعل بينهم (AMANDEEP ET AL,2018:535, KHREISHAH,2017:2459) علاوة على ذلك فان مواقع التواصل الاجتماعي والخدمي ، تمكن للمستخدمين إنشاء الملفات الشخصية ، والتي تتألف من العديد من المعلومات الشخصية مثل (( اسم المستخدم ،اللقب ،تاريخ الميلاد ،العنوان للعمل ،وموقع السكن الدولة والمدينة،الاهتمامات والهوايات ،البريد الالكتروني للتواصل مع رقم الهاتف ومفتاح البلد))، ويمكن إضافة التقييمات للموقع الاجتماعي او الخدمي واهميته للمستخدم (CABRITA & DUARTE,2023:5) ، بالإضافة إلى ذلك ، يمكن لمستخدمي مواقع التواصل الاجتماعي مع زملائهم، زملاء عمل، وأفراد الأسرة عبر الإنترنت (CHEN ET AL,2022:352).بالإضافة الى ذلك ، يتم استخدامه لتكوين صداقات جديدة، يريد ومشاركة الروابط والصور ومقاطع الفيديو والتواصل مع الآخر (AHMED& MEENA,2022:3736).

## الشغف التكنولوجي

يمثل الشغف بصورة عامة « بانها حالة من الادراك للحس العاطفي والاندفاع الشعوري بحب، ويتحول الى سلوك نشط يمارس بقوة وباستمرار بدون تعب (DJAHEL ET AL.,2015:129)، اذ بمرور الوقت يكون عادة» اما بدخول كلمة تكنولوجيا عليها فتكون تعريفها بانها « حالة من الاندفاع النفسي باستخدام التقنيات بكل أنواعها بشكل مستمر دون تعب للتفكير بانها تعطي قيمة نفسية واحترام للذات» (AMANDEEP ET AL.,2021:13, ROCHA ET AL.,2018:533, AL,2018:533)، ونركز هنا على مواقع التواصل الاجتماعي وبعض البرامج الخدمية والتصويرية والتي تحقق رغبات المستخدم في النشر والتصوير والبت المباشر وعرض الأفكار مع ازدياد الرغبة بنوعية البرامج التي تضاف على الفيديو موسيقى تجمله بشكل كبير (CHEN ET AL,2022:353). وتعطي نكهة اكثر كلما تغطي المواقع مساحة اكبر للبت واطافة عليها التعديلات الرقمية والتحسين للشكل لغرض العرض متيقنين بتوجهات الفرد حول ظهوره بشكل جمالي مرموق يحسن صورته امام المتابعين ويخفي العيوب الشكلية، وإمكانية تعديل المنشور واطافة عليه كتابة او صورة او حجب التعليقات وكما يتميز بالحذف للمنشور او الموقع، او تقيده من ثم اعادته (WAKEFIELD & WAKEFIELD,2016:145). ومن هنا نعطي مفاهيم لأبعاد الشغف التكنولوجي كالآتي :-

### ١. السلوك العاطفي

انه السلوك العاطفي أي التفاعل نحو الأشياء والتحرك باتجاهها بحب، وتزداد بتكرار الاتصال بهذا الشيء والتعلق به (MOHANDU & KUBENDIRAN,2021:11)، ونعرفه بانها « التحرك والإدراك المنبثق من داخل النفس تجاه شيء ما »

وهذا النوع من العاطفة هو حافز جوهرى يدفع الأفراد نحو السعادة والشعور بالرضا والأداء الأمثل (CABRITA & DUARTE,2023:9). انه الشعور بالحماس والانجذاب نحو زيادة الاستخدام للموقع الاجتماعي الذي يحقق رغبات النفسية والحاجات للقيام به كعادة او هواية وبشكل مستمر (CLEDOU ET AL.,2018:67).

ونحن نعتقد أن السلوك العاطفي، ما هو الا استخدام سياقي مهم لوسائل التواصل الاجتماعي بكثرة وبلا ملل وزيادة العلاقات والتفاعلات (DJAHEL ET AL.,2015:130). لأن مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي ، تعزز بشكل عام العلاقات والتجمعات المتقاربة، وتزيد التفاعلات واللقاءات عن بعد والحوار ونشر الأفكار الدينية والثقافية (BOYD& ELLISON,2007:212). لاختبار كيفية تأثير شغف المستخدمين وتمثل مواقع التواصل الاجتماعي الأكثر استخداما ( فيسبوك،تويتر ،تيكتوك،انستغرام،واتس اب) (MANCHIRAJU& SADACHAR,2018:129). كما انها تعطي المستخدم الاحترام والتقدير وكثرة المتابعين الذين يرون قيمتهم بتواجدهم .  
٢. السلوك التطبيقي:-

ان وضع قيمة لشيء ما لا بد ان يكون بشكل سلوكي، أي ممارسته بصورة عملية ودورية وضمن خطط محددة ومفهومة (ALI ET AL,2017:3). ويعد السلوك التطبيقي هو التعبير عن الذات والرغبات النفسية والعاطفية والتي من خلالها يرغب الافراد بالحصول على التقدير الذاتي ومن الاخرين (BOUSSEMA,2023:7). كما يساهم الموقع الالكتروني المسجل باسم الشخص من اندفاعه نحو نشر كل شيء يهيمه بكل لحظة، وبالتالي الاهتمام في موسم الأعياد والمناسبات على زيادة البث والنشر ويكون الأول

بعرض الاحداث (CABRITA & DUARTE,2023:10)، اذ انه يعد نفسه المسؤول عن بث والتعريف بفتته وما يرغب بان يعرفه الاخرون عنه .

٣. شغف النشاط :-

أي حركة النشاط والاستخدام لشيء معين او ممارسته بشكل كبير بدون تردد ،باعتباره هواية او عادة تحقق مبتغاها (CHEN ET AL,2022:352)، وبما انه فرط النشاط باستخدام تطبيقات معينة يعني ان نحول كل التوجهات في الاستفادة منها (ALAM,2021:1198). ويسمح هذا النشاط بمنح الشخص المستخدم لعلامة تجارية معينة تعطيه أرباح مادية او معنوية (BOUSSEMA,2023:5)، اذ ما كان هذا الشخص يستخدمها لاغراض لها صلة بعقيدة او دين او توجه معين، وهذا ما نراه من قبل زائري العتبات المقدسة الذين يحاولون وضع هوية من فرط النشاط التكنولوجي (AMANDEEP ET AL,2018:530).

### خدمات التطبيقات والبرمجيات للزائرين

ولدوا في عالم رقمي ونشأوا باستخدام أجهزة الكمبيوتر وألعاب الفيديو والإنترنت (MORA ET AL.,2017:23)، وتعد أجهزة الهاتف الذكية الحالية هي المحرك الأول نحو التطبيقات، لتوفر برنامج مثل (سوق بلي، واب ستور)، الذي يسهل تنزيل التطبيقات المصممة حديثا وبشكل سهل من قبل كافة المصممين من داخل وخارج شركات التكنولوجيا (KHREISHAH,2017:2457). ونعرف التطبيق «بانه برنامج تستخدم لتقديم توقعات مستخدم معين» (SANKARAN,2022:576). ومن شروطها انها تعمل على أنظمة تشغيل الهاتف المستخدم وتتوفر شبكات الانترنت وتصمم مواقع الكترونية من قبل جهات دينية او ثقافية تكون مصدر مهم لنشر

معلومات موثقة وهذا ساعد الكثير من الجهات العلمية والأكاديمية والعتبات الدينية على نشر افكارها واراتها (ROCHA ET AL.,2021:12).وممكن المشاركة من قبل المستخدم من خلال اسمه وصورته وتعليق على هذه المنشورات ،ومن الممكن اعتبارها مراجع للمنشورات البحثية ، لانها من مصدر موثق الكترونيا وبموقع ذو رابط معرف من جهة المصدر الذي صممه ،ومما ساعد اكثر هي فرص المطورين التي تمنحها الجهات المؤسسة (KUJUR& SINGH,2017:22). ومع ذلك ، فإن «التأثير يهيمن على التفاعلات الاجتماعية ، وهو العملة الرئيسية التي يتم بها التعامل مع التواصل الاجتماعي (ASOGWA ET AL.,2015:49). وهنا اعتمدنا على مجموعة من المقالات التي تهتم بمجال التقنيات والبرامج الخدمية نحو التطوير المجتمعي والمؤسسي وكما يلي (ALAM,2021:1199, DJAHEL ET AL.,2015:140, SAMORI& SABTU,2014:145,, PAIVA ET AK.,2021:25, KHREISHAH,2017:2457, CLEDOU ET AL.,2018:65). هذا النوع من التطبيقات له مهام محددة ومنتظمة ومنها :-

#### ١ . تطبيقات البث المباشر :

تستخدم لنشر البث المباشر لمسيرة الزائرين، وهذا التطبيق اسمه (انا معكم) من التطبيقات الحديثة التي برمجتها شبكة الكفيل العالمية التقنية في كربلاء يتميز هذا التطبيق بانه يمكن ان يرسل أي زائر صور وفيديوات مشاركات شعرية ... الخ من الأمور التي تنشر بهذا التطبيق لكل المشاركين بيه (<https://play.google.com/store/apps/details?id=alkaefel.net.anh>)

STORE/APPS/DETAILS?ID=ALKAEFEL.NET.ANH

#### ٢ - تطبيقات خدمات الموقع :

يساعد في إيجاد المفقودين والتتبع لمسار الزائرين :- احد التطبيقات السهلة

الممكن تشبيتها من سوق بلي ،والقائم على هذا التطبيق شركة معرفي من ايران من خصائصه تكوين مجموعات تسهل العثور على بعضهم الاخر ،وتعد من اهم البرامج التي تفيد الزائرين السائرين بمجموعات ،وكان هناك اقبال كبير من قبلهم على تنزليه حسب مؤشر الشركة ،واستخدامه بنسب كبيرة سجلت دلالة أهميتها والشغف الكبير، كما يضاف اليها برنامج متابعة المفقودين الذي نفذته الكوادر التكنولوجية في العتبة العلوية المقدمة كما يوجد تطبيق اخر للمتطوعين يساهم في تسجيل أسماؤهم وتحديد مواقعهم وكما يحدد الخدمات التي يقدموها ويتم مراقبتهم عبر التطبيق والتواصل معهم (HTTP://ONELINK.TO/LOŠT\_IMAMALI(:HTTP://ONELINK.) (TO/858P3C

### ٣. تطبيقات حجز الفنادق وأماكن السكن الأخرى والمطاعم او مكان توزيعه:

تطبيق دليل زوار الامام الحسين عليه السلام التطبيق مفيد جدا لزوار كربلاء المقدسة في أي وقت. لزيارة الإمام الحسين عليه السلام وزيارة أبي الفضل العباس عليه السلام وزيارة أربعين الإمام الحسين عليه السلام وفي الزيارة الشعبانية والزيارات الأخرى، التطبيق لخدمة الزوار حيث يحوي معلومات قيمة تفيد الزائر في الطريق عن المواكب حسينية ودار الضيافة واستراحة الزائر والمسافات والمناطق ومعلومات عنها. HTTPS://AL-VEFAGH.NET.

### ٤. تطبيقات حركة المرور للسائرين وحركة العجلات :-

وهي تطبيقات قائمة على الذكاء الاصطناعي ومعالجة الصور ومتابعة حركة العجلات ،وهي برمجيات باسكول التي تستخدم تقنيات البرمجة الحديثة وقواعد البيانات (BOUSSEMA,2023:5). واكد الرئيس التنفيذي لهذه الشركة المعرفية محمد مهدي ابراهيمي ،انها انتجت هذا التطبيق مساهمة في امان السيارات الشخصية

للافراد عبر جهاز تتبع حركتها من بعد . كما توفر حركة العجلات الداخلة والخارجة من كربلاء لنقل الزائرين وموقفها.

## ٥. تطبيق جهاز التنبيه للقيادة :

كما يمكن ان نشغل جهاز التنبيه للقيادة اذ يعتمد على تثبيته داخل السيارة ، الطائرة ، القطار في غرفة القيادة من اجل تنبيه السائق في حالة القيادة اذا ما شعر بالنعاس ، وتعود أهمية هذا التطبيق وضرورته نتيجة الحوادث الكثيرة التي وقعت في السنوات السابقة ، بسبب زيادة عدد الزائرين وعدم راحة السائقين من العمل لفترات طويلة ، مما يسبب الإرهاق لهم والنوم اثناء القيادة وانحراف السيارات .

.HTTPS://AL-VEFAGH.NET

## ٦. تطبيق حقيبة المؤمن التي تتكون من :-

١. زيارة الاربعين بدون نت :- تطبيق السبايا هو تطبيق شامل يخص الامام الحسين عليه السلام واهل بيته يشمل على زيارة الاربعين لعدد من القراء وكذلك تفاصيل عن خارطة تحرك قافلة الامام الحسين عليه السلام واعمال ليلة الاربعين والمقتل الحسيني كامل للشيخ عبد الزهرة الكعبي وكذلك قصة سبي نساء النبي عليهم السلام للشيخ عبد الزهرة الكعبي رحمه الله التطبيق يدعم تشغيل الصوت في الخلفية واستكمال الاستماع بعد ايقاف التطبيق.

٢. تطبيق المكتبة الصوتية للقران الكريم :- المكتبة الصوتية الشاملة للقرآن الكريم (إم بي ثري قرآن)، «الإصدار الثالث». نسخة حديثة من (موقع وتطبيق MP3 Quran) مخصصة للهواتف الذكية لقراءة القرآن الكريم والاستماع إلى تلاواته، بترتيل أكثر من ٢٣٠ من مشاهير وأعلام القراء في العالم الإسلامي.

٣. تطبيق فرائضي - تنظيم قضاء الصلاة يقوم تطبيق فرائضي بإدارة الصلاة القضاء بحيث

يقوم التطبيق بشكل يومي بتذكيرك لإداء الصلاة مع امكانية التحكم بطريقة التذكير  
واوقات التذكير ويقوم التطبيق باخر اليوم بحساب الصلوات التي قضيتها-al-  
<https://al-vefagh.net>

## رضا الزائرين عن الخدمات

ان كلمة الرضا اصطلاحا «هي تعني شيء ضد السخط، ويحقق سرور القلب والنفس، والنزول عند رغبة الشخص المستخدم لخدمة معينة» (HARROU ET AL.,2020:19)، ومن هنا نبين ان نجاح أي تجمع سياسي اقتصادي او ديني لايمكن الا اذا تحقق لافراده المؤمنون به بتحقيق رغباتهم. ومع استخدام الثورة التكنولوجية في الحاضر لغرض تحويلها الى منافع في موطنها بتوفير ادواتها ومحاوله التنبيه بالسلبيات والتركيز على الإيجابيات (ASOGWA ET AL.,2015:48)، يعرف الرضا «هو الاشباع لرغبات وحاجات الافراد المادية والمعنوية وكسبها في وقتها المناسب» (SANKARAN,2022:576). كما يعرف بانها « المنافع المتحققة من شخص او مجموعة الى المستفيدين الذين يكسبهم التقدير والاحترام لنفسهم والولاء للجهة المنظمة»، (KUJUR& SINGH,2017:22) ومن فوائد الرضا الشعور بالولاء والتعزيز الإيجابي وتكرار المسير نحو إقامة الشعائر الدينية وهذا يساهم في رفع مؤشر نجاح خطط المقدمة للزائرين.

ويرى الباحثون ان عملية التحفيز لاستخدام شيء معين بنشره وتوفير ادواته للاستخدام وتحديد الفئات الأكثر تأثيرا، بخلق تفاعلات اجتماعية مفيدة وذو عطاء وقبول نفسي (CLEDOU ET AL.,2018:65). على سبيل المثال، قد تكون الإثارة حول إنشاء تطبيق جديد هي الدافع للمطورين لاستخدام التقنيات الاجتماعية (على سبيل

المثال ، الشبكات الاجتماعية ومؤتمرات الفيديو والمدونات) التي تساهم في دخول المهتمين للحدث او التابعين للطائفة الدينية ونشر المدونة او الشعر الديني الذي يعزز مكانتها في مجتمع الانترنت (MANCHIRAJU& SADACHAR,2018:127). من قبل اتباعهم من اجل نشر فكرهم الديني ،وتوصيل أفكار مهمة حول أهميته وأسباب الاعتناق له،المنافع المتحققة نفسيا وصحيا والتوفيق بالحياة... الخ .

رضا الزائرين يعني مقياس لفعالية الخدمات المقدمة، ومن النتائج التي يحققها هو قبول الزائر ورضاه بما حصل عليه من منافع اثناء الزيارة الأربعين لاستشهاد الامام الحسين عليه السلام، اذ تتمثل في شعوره بالسعادة من حصوله على أمور مادية (من طعام وشراب وسكن واتصال (مجاني)، كما يكون تلقيه خدمات الدعم والمساندة من متطوعين من (داخل العراق وخارجه). اذا تساهم خدمات المتطوعين في بث السعادة والارتياح اثناء تأدية واجب الزيارة وتزداد الردود الإيجابية عن الخدمات، كونها منظمة وتغطي الجوانب المادية والمعنوية ،كما يساهم في منح القبول النفسي للتنظيم وتقليل الحوادث لتنظيم المسير للعجلات ،وجود تطبيق تنبيه القيادة منعا لحوادث اثناء نوم السائق ،خدمات دينية من بتطبيقات أي الدعم الروحي للنفس البشرية المؤمنة بهذا الدين حتى تكمل المسير بقوة وإصرار ،كما يساهم في نجاح الزيارة ، لانه يجعلها واجهة دينية واحتفال متكامل من قبل الطائفة التابعة للمشهد الديني ويزاد الفخر بها .اي الشعور النابع عن الذات وتحصيل التقدير والاحترام .

## الجانب العملي

### مجتمع الدراسة

وهي تغطية لزوار الامام الحسين الذين ينطلقون من البصرة سيراً على الاقدام او من خلال النقل بالقطار او السيارات ومن ثم يقومون بالمشي ما بين النجف و كربلاء. اذ تحل هذه المناسبة سنوياً في العراق. لمناسبة أربعين استشهاد الامام الحسين (عليه السلام) مع اولاده و اخوته واصحابه . وهذا اليوم الذي يعاد به الرؤوس وزيارة اخته له عائدة من الشام السيدة (زينب بنت علي) عليها السلام . وأصبحت ذكرى منذ اكثر من ١٤٠٠ سنة يحتفى بها من محبي و تابعي الإمام لإحياء هذه الذكرى وإعلان الولاء والوقوف على قبره والبراءة من قاتليه ، والعهد بالالتزام بسيرته و اخلاقه و حماية الدين وجعله جزءاً من الحياة وانتصار الدم على السيف . وبعد اطلاق استبانة الكترونية تم ورود إجابات من (٢٠٠) استمارة وقد تم توزيع العينة حسب ما ميين في الجدول الآتي :-

جدول (١) يحدد مواصفات وعدد العينة

عدد افراد العينة	الجنس		الشهادة	محافظات العينة						
	ذكر	انثى		النجف	الديوانية	ذي قار	البصرة	متوسطة	معهد	اعدادية
٢٠٠	٥٠	٥٠	٥٠	٤٢	٥٥	٥٣	١٠٠	٢٠	٤٠	٢٠

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات الاستبانة الالكترونية

يميز الجدول (١) بانه وصف للعينة التي شملتها الدراسة ،اذ تبين الاختلاف الواضح بينهم، وهذا دليل صحة العينة العشوائية التي اعتمدت عليها الباحثة، في اكمال الجانب العملي

### ١- الإحصاء الوصفي

يعد الإحصاء الوصفي هو وصف لعينة الدراسة وتلخيص الأرقام وتنظيمها بشكل مفهوم، وتعرض بشكل جداول بيانية تتكون من الوسط الحسابي الذي يمثل متوسط إجابات عينة الدراسة، أي مقدار الاقتراب من اعلى منتصف المقياس الخماسي ليكرت وهو (٣) ويعني أنّ العينة إجاباتها مقتربة من بعض لفهم ما طرح من مسألة عليهم والاهتمام بها والاجابة عليها. اما الانحراف المعياري فيمثل متى تشتت العينة عن الوسط الحسابي أي الإجابة بشكل واضح ومفهوم والخطأ المعياري يعني مقدار الخطأ لتكرار نفس السؤال على نفس الفرد . الأهمية النسبية مقدار أهمية كل فقرة من الفقرات حسب الإجابات للعينة المستهدفة .

جدول (٢) الإحصاء الوصفي لمتغير الشغف التكنولوجي وابعاده

الأهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المتغير
٪٧٥		١,٤٢	٤,٣٤	الشغف التكنولوجي
٪٧٧		١,٢٣	٤,٠٠	السلوك العاطفي
٪٧٨		٠,٥٨	٣,٢٥	السلوك التطبيقي
٪٧٧		١,٠٠	٤,٠١	شغف النشاط

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.24

يبين الجدول (٢) ان الإحصاء الوصفي لمتغير المستقل الشغف التكنولوجي وابعاده ، وقد سجل وسط حسابي بنسب ما بين (٣٤, ٤-٢٥, ٣) ان احلى نسب هو المتغير الشغف التكنولوجي الذي ارتبط بشكل كبير بين افراد العينة لزائري الامام الحسين عليه السلام في الأربعين، أي أمتلك اغلبهم احدث الأجهزة والتقنيات بانواعها من أجهزة الهاتف والاياد والكمبيوتر، من قبل السائرين والخدامين لمتابعة الخدمات المقدمة للزائر وتوفير شبكات الانترنت (Wifi) وأخرى الجيل (5G) من قبل شركات الاتصال، وتنصيب أعمدة الخدمات للانترنت على طول الطريق. إذ إن العاطفة كبيرة للتوجه للتكنولوجيا ونلاحظ ذلك لكثرة عدد الاتصالات المسجلة في التطبيقات من جهة وحديث الزائرين باجاباتهم عن مدى توفر الاتصال وما فائدة المواقع وهل تكثر استخدامه، الغالبية بكلمة نعم لانها تسجل نسب كبيرة حبا بالتواصل مع الاهل والأصدقاء والنشر عن المسير الديني والتباهي بالانفراد بنشر بعض الاحداث المهمة، التصوير مستمر ،

جدول(٣) الإحصاء الوصفي لمتغير تطبيقات الخدمة المقدمة للزائرين وابعاده

المتغير	الحسابي الوسط	الانحراف المعياري	الاختلاف معامل	النسبية الأهمية
تطبيقات الخدمة للزائرين	٤,١٤	١,٣٠		٪٧١
تطبيق حقبة المؤمن	٣,٠٥	١,١٣		٪٦٥

٨٧٪	١,٠٠	٢,٢٥	تطبيق البث المباشر
٨٧٪	١,١٠	٣,٠١	تطبيق خدمات الموقع
٨٧٪	٠,٦٩	٣,٧٥	تطبيق حجز الفنادق
٥٧٪	٠,٣٤	٤,٣٥	تطبيق حركة المرور
٦٦٪	٠,٩٠	٢,٢٥	تطبيق تنبيه القيادة

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss. ٢٤

في الجدول (٣) أعلاه لمتغير تطبيقات الخدمة المقدمة للزائرين، نلاحظ تسجيل الوسط الحسابي نسب ما بين (٣٥, ٤-٢, ٢٥) اعلى نسبة كانت تطبيق حركة المرور الذي يوضح توجه الزائرين للاهتمام بطرق العودة عبر متابعة حركة العجلات والقطارات، مضافة إلى أماكن توقف سياراتهم للتأكد من أماكنها من جهة ومن اقصر الطرق للوصول إليها، وطرق الخروج، بينما سجل ادنى مستوى له لتطبيق البث المباشر، ويعود لانشغال الغالبية بالمسير او استخدام التطبيقات الأخرى لاهتمامهم بالقيام بالعبادات الدينية، والخدمات الأخرى التي يحتاجونها. اما تنبيه القيادة الذي سجل مستوى ادنى فيعود الى الرفض للاستخدام من مجموعة من السائقين للاستخدام

لعدم معرفتهم بهذه التكنولوجيا انها تقوم لخدمتهم ورعايتهم وتنبيه يفيدهم في حالة الإرهاق والنوم بسبب المسير لمسافات طويلة وبشكل مستمر كونه موسم العمل والنقل والسياحة الأكثر ازدحاما. اما الانحراف المعياري فسجل نسب تقع ما بين (١,٣٥-٠,٣٤) الأعلى كان لمستوى الخدمات وقبولها وعددها والفائدة منها، بينما (حركة المرور) كان الأدنى لانه يفيد الزائرين بسهولة العودة وتخفيف الحركة والسماح للسائحين باكمال زيارتهم للاربعة كونهم من مكان بعيد قادمون لذلك كان التشتت الأقل لفهمهم لأهمية هذه الفقرة. ونلاحظ ذلك من خلال تسجيله لاعلى نسبة (حركة المرور) من الأهمية التي سجلت نسبة ما بين (٠,٦٥-٠,٨٥)، والادنى كان (٠,٦٥) لحقيية المؤمن كونهم يعرفونها مسبقا واستخدامها على مدار السنة وليس فقط في الزيارة الاربعية للامام الحسين عليه السلام.

جدول(٤) الإحصاء الوصفي لمتغير الرضا عن الخدمات وابعاده

المتغير	الحسابي الوسط	الانحراف المعياري	الاختلاف معامل	النسبة الأهمية
تحقيق النجاح لزيارة الأربعين	٤,٠٠	٠,٤٢		٪٧٢
الرضا عن الخدمات	٤,٠١	٠,٢٣		٪٧٣
القبول النفسي	٣,٢٥	٠,٥٨		٪٧٠
الشعور بالاحترام للذات	٣,٠١	٠,٩٠		٪٧١

المصدر:- من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.24

من الجدول (٤) اذ سجل المتغير التابع وسط حسابي قدره (تحقيق النجاح لزيارة الأربعين للإمام الحسين عليه السلام)، اذا سجل الوسط الحسابي نسب ما بين (٠,٠٠ - ٤,٠١)، واعلى نسبة كانت ان النجاح كبير للزيارة الاربعينية للإمام الحسين عليه السلام، هناك رضا نفسي وعقلي والشعور بالسعادة للتنظيم والخدمات التي استخدمت التكنولوجيا فيها بشكل كبير، انها شيء يبين مدى الفائدة من استخدام أدوات التكنولوجيا التي بين أيدينا التي نراها مهمة جدا، انها أصبحت جزءاً من التسهيلات للخدمات وهذا جعل التطبيق والاستخدام الأكثر ذو قيمة. اما الانحراف المعياري فسجل نسب ما بين (٢٣,٠ - ٩٠,٠)، اذ سجل الاحترام وتقدير الذات هو النسب الأكبر لاجابات الافراد البعيدة عن التشتت وهو يدل ان الزائرين طموحين اكثر واكثر لتقديم المزيد من الخدمات المجانية التطوعية، يرغب بالشعور بالاهمية لذاته، اما الرضا عن الخدمات فهو مقبول نفسيا والفائدة كبيرة. منها سجلت الأهمية النسبة للفقرات (٧٣,٠ - ٧٠,٠) الأعلى للنجاح وتحقيق الرضا للزائر والقبول والرضا والفائدة مع الراحة النفسية، مع ضرورة ان تكون هناك خدمات تقنية أكثر مستقبلا.

## ٢- اثبات الفرضية (اثبات العلاقة بين المتغيرات) نموذج الانحدار الخطي

R2	SIG	F الجدولية	F المحسوبة	T	العلاقات بين المتغيرات
0.85	0.000	10.12	46.80	4.115	الشغف التكنولوجي الرضا ونجاح الزيارة الأربعينية

0.83	0.000	12.13	55.07	4.117	الشغف التكنولوجي تطبيقات الخدمة المقدمة للزائرين
0.86	0.000	13.30	50.06	4.115	تطبيقات الخدمة المقدمة للزائرين الرضا ونجاح الزيارة الاربعية

المصدر: - من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.24

وتكون كالآتي :-

١. ان هناك علاقة ارتباط إيجابية طردية، ذات دلالة معنوية سجلت من خلال قيمة (T)، المحسوبة هي (١١٥, ٤)، وقيمة الارتباط (٠.٨٠٪)، أي العلاقة قوية جدا. وان قيمة (F) المحسوبة بلغت (١٢, ٤٦) وهي اكبر من قيمة F الجدولية البالغة (١٠, ١) عند مستوى المعنوي (٠.٥٪) وهذا يعني وجود اثر ذو دلالة إحصائية معنوية للشغف التكنولوجي، أي تحقق الشعور النفسي وفرط النشاط التكنولوجي يحقق الرضا عن خدمات المقدمة في زيارة الأربعين للأمام الحسين عليه السلام والقبول النفسي والشعور بالتقدير والاحترام والولاء للدين. وبدرجة ثقة (٩١٪). يتضح من خلال قيمة معامل التفسير (R2) البالغة (٠, ٨٥) بان هذه العوامل قادرة على تفسير ما نسبته (٨٥٪) من المتغيرات التي تؤثر الخدمات المقدمة لإنجاح زيارة الأربعين من قبل الجهة المتطوعة والمسؤولة عن تقديم الخدمات. اما النسبة المتبقية البالغة (١٥٪). فأنها تعود الى التفكير في الكثير من الخدمات الممكن ان تظهر بأبداع وشيء جديد مستقبلا. ويعود هذا الى حب الانسان الى رؤية أمور مختلفة وجديدة والانتظار للذهاب والمشاهدة. وبما ان مستوى المعنوية قد سجل

(0, 000) للفرضية الأولى تدل على القبول لها.

٢. سجلت (T) سجلت قيمة (117, 4)، وقيمتها (0.87) وهي علاقة طردية موجبة قوية بين المتغيرات الدراسة. اما الفرضية الثانية فقد سجلت (F) المحسوبة قيمة قدرها (07, 05) وهي اكبر قيمة سجلت عند قيمة (F) الجدولية التي بلغت (13, 12)، عند مستوى معنوية (0.5)، وهذا يعني وجود اثر ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين الشغف التكنولوجي وتطبيقات الخدمة المقدمة للزائرين، أي ان هناك فرط نشاط وتحرك عاطفي بزيادة استخدام التطبيقات الخدمية المجانية من قبل الزائرين التي تخدمهم للوصول الى ما يريدونه من الوصول الى مرقد الامام الحسين عليه السلام بسرعة والحصول على خدمة السكن والطعام وإيجاد مجموعته الذين فقدهم بسبب الازدحام، كما حركة المرور مهمة جدا للتحرك والرجوع الى مقر السكن بعد انتهاء الزيارة المقدسة. وبدرجة ثقة بلغ مقدارها (0.89) ومعامل التفسير (R2)، حصل على نسبة (0.83) أي توجه الزائر نحو الخدمات الشخصية التي يحتاجها الزائر خلال المسير، وتحقق القبول النفسي والراحة، والمتبقي (0.17)، أي الحاجة الى نسب اكبر من الخدمات، وتطوير هذه الخدمات المقدمة من قبل التطبيقات والتثقيف لها من قبل القائمين عليها من إدارة الزائرين والمتطوعين. ومستوى المعنوية سجل (0, 000)، هذا دليل القبول للفرضية.

٣. وهنا نسجل اخر فرضية اذ قيمة (T)، اذ بلغت (115, 4)، وقيمتها بلغت (0.85) علاقة طردية قوية وموجبة بين المتغيرات، اذ سجلت (F) المحسوبة قيمة قدرها (06, 05)، وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية التي بلغت (30, 13)، عند مستوى معنوية (0.5)، وهذا ان دل على شيء فهو وجود علاقة إيجابية قوية واثر للارتباط والعلاقة بين تطبيقات خدمة الزائرين في أربعينه الامام الحسين عليه السلام المليونية ونجاح الحدث الديني وتحقق المبتغاة منه من الراحة النفسية والشعور بالتقدير الذاتي والطمأنينة

والسكون والولاء، وبدرجة ثقة تبلغ (٨٦, ٠)، والمتبقي (١٤٪) أي انها طموحات ورغبات الزائرين ان تكون البرامج اكثر تطوراً وتساعدهم لإكمال المسير والحصول على الفائدة بالشعور النفسي بالراحة والقبول. اما نسبة المعنوية فسجلت (٠, ٠٠٠)، أي تعني قبول الفرضية.

## الاستنتاجات

١. تشير النتائج إلى أن هناك شغف كبير من قبل زائري اربعينة الامام الحسين عليه السلام، لاستخدام مواقع التواصل الاجتماعي وتطبيقات الخدمات التي تقدمها الجهات القائمة على إدارة زيارة الأربعين، مضاف الى متطوعي البلدان المجاورة من مؤسسات ذات تقنية عالية جدا .

٢. ساهمت التطبيقات المتوافرة من قبل كوادر الخدمة لحل أكثر المشكلات تعقيدا للزائرين وهي فقدان احد عناصر المجموعة السائرة نتيجة التزاحم المليوني، وهو شعور الطمأنينة النفسية والراحة الجسدية لسهولة الحصول على الخدمات في ظل المناسبة الدينية المهمة. ووفرت التطبيقات الكثير من الخدمات منها خدمة الحجز الفندقية، لأي فندق موجود قريب وتحديد الأسعار وعدد الغرف الفارغة والاسعار وأقرب نقطة دالة وكيفية الوصول له، وكذلك أماكن السكن الأخرى المتوافرة وبها فراغ المجانية المتوافرة من قبل المتطوعين.

٤. واطهرت النتائج أن أغلب الزائرين يشعرون بالقبول والرضا عن الخدمات، لما لها من فوائد كثيرة لهم ومنها بالأخص تطبيق حركة المرور للعجلات والقطارات، وأماكن ركن السيارات الشخصية والطرق الأقصر للوصول اليها.

٥. وأوضحت النتائج ان تطبيق التنبيه للسائق في حالة القيادة لمسافات طويلة والشعور

بالتعب والارهاق، وكذلك الشعور بالتعب وعدم الاهتمام والاستفادة من أرباح العمل للسياحة وازدياد الاعمال، ولكن المضار كانت نسبة الحوادث للزائرين والتي اظلت عليهم بالموت او الإعاقة. والسبب بعدم توفر ثقافة الاستخدام والتنظيم للسياقة.

## التوصيات

١. التوجهات القادمة على القائمين في اعمال التطوع وبرمجة التطبيقات الخدمية لزائري الامام الحسين (عليه السلام)، هي التطلع الى الثغرات التي حدثت في البرامج وطلب راي الزائرين عن رغباتهم واهم مشكلاتهم وما يحتاجون اليه.

٢. الاهتمام بتطوير برنامج الدراسة عن المفقودين، اذ يساهم هذا في حل أكبر المشكلات تعقيدا، لمشاركة الزائرين كعوائل (الاب والام والأولاد) هذه الفئات من الزائرين تعاني بالازدحام من ضياع الأطفال او اختلاف الطريق وجود برنامج تطبيقي أسهل في الوصول إليهم وربما نظيف قلادة او اساور تتمتع ببرنامج تتبع عائلي له قيمة معرفية معينة عند الام والأب توضع في هواتفهم وبالتالي تساعدهم لإيجادهم والتجمع العائلي واكمال المسير بالمشي للمراقد المقدسة.

٣. نوصي بتطوير تطبيق خدمات السكن، اذا تتوفر كما نعرف مجموعة من الفنادق والمنازل وبأسعار مختلفة حسب القيمة المكانية، ضرورة توفير الأماكن الفارغة عبر قائمة مع الأسعار وتحديد الموقع وإمكانية الحجز والدفع المسبق، او أماكن مجانية اين تتوفر نوعية المكان (سكن عائلي متطوعون بتوفير غرف، او أماكن العبادة) (الجوامع والمضاييف والحسينيات) ونوعية المكان مفتوح او غرف وعدد الافراد الذين يسكنون وهل تتوفر أماكن سكن للرجال وقسم اخر للنساء في نفس المكان او مبتعدة، الغاية منها لتوفير للعوائل وتقسيم الأطفال الذكور عن امهاتهم والحركة بين الاب والام ضرورة مراعاتها بتخصيص هكذا أماكن.

٤. نوصي بتنظيم اكثر وتقسيم لخدمات حركة العجلات بمختلف أنواعها أي قائمة تخص حركة القطارات الذاهبة والعائدة والساعات، مع التحديث في حالة التأخير لاسباب كثيرة)، وقائمة أخرى لنوعية سيارات الأجرة المتوفرة (كبيرة) باصات كبيرة الحجم تضم اكثر من ٤٠ راكب) / متوسطة (عجلات صغيرة بعدد (١٦ او ٣٢) راكب / صغيرة (٤-٦ ركاب) ومقدار الأجور وإمكانية الحجز والدفع المسبق او توفير سيارات تصل الى نقاط اقرب للعائلة او المجموعة بالكامل. اما توفير أماكن توقف السيارات الشخصية فتكون لها قائمة متخصصة بنوعية العجلة والرقم وتحديد الموقع والأمان لها وسهولة التحرك، واقرب سكن لها او طرق .

٥. نوصي بضرورة التثقيف المسبق قبل بدء مراسيم زيارة الاربعية عن الحاجة الى برنامج (تنبيه القيادة)، أي محاولة التوصل الى اتفاق مع سائقي العجلات الخاصة بوضع هذا المنبه ليساعدهم ولايحد من تحركاتهم واعمالهم، انه منبه في حالة الغفوة او التعب، ويمكن وضع نظام القيادة الذاتية كبرمجة جديدة للعجلات تساهم به قدرات المبرمجين المتطوعين من داخل العراق وخارجه. لماله من فائدة ان يعرف اقرب نقطة للوقوف في حالة ظهور مشكلات في القيادة التعب والارهاق.

### المعوقات للدراسة الحالية والدراسات المستقبلية

رغم الفوائد وتحقيق الأهداف المطلوبة من هذه الدراسة الا ان الطموحات في مزيد من الإحاطة بهذا الحدث المحلي العالمي الإقليمي كبيرة ،من هنا نضع بعض الصعوبات التي واجهتها الباحثة وهي :-

١. عدم حصر العينة في أماكن قريبة على الباحثة واستعانت الباحثة بطرق تكنولوجيا ومواقع التواصل الاجتماعي من اجل نشر الاستبانة لايصالها لأكبر عدد ممكن .

٢. الوقت القصير للدراسة، وتقديم مفاهيمها وربطها اذ نحتاج بمثل هذه الدراسات ان نجرب لاكثر من ستين تطبيقات الخدمات. حتى نحصل على نسب كبيرة من الاستخدام.

## الدراسات المستقبلية المقترحة

١. نامل فيها ان يتم انشاء تطبيقات كثيرة او تطبيق واحد ومقسم على شكل قواعد بيانات لكل مهمة ايقونة خاصة بها، ويستخدم البرنامج عبر التسجيل المسبق من قبل الزائرين، وتكون قواعد بيانات لحجم الاستخدام من جهة وتساعد في بيان عدد المستخدمين ومعلوماتهم، وتساعد في حصر الاعداد التي جاءت للزيارة. والامكانية الأكبر تحدد من قبل القائمين كنظام مراقبة أمنى للزائرين وتحديد جنسياتهم وتحركاتهم. مما يساهم في بناء أنظمة وقواعد بيانات مهمة للإدارة القائمة على إقامة شعائر الزيارة الاربعينية، انها معلومات تساهم في التخطيط المستقبلي وبناء استراتيجيات جديدة معتمدة على التكنولوجيا.

٢. يمكن السير في نفس الدراسة الحالية مع إضافة راي الجهة التي صممت التطبيقات والمقارنة بينهم في اجاباتهم حول الخدمات المقدمة باستخداماتها، وحجم الاستجابة، والمؤشرات الإيجابية التي سجلتها التطبيقات. وامكانية الدمج بين كافة التطبيقات التي صممت من إدارة هيئة الاعلام والاتصالات في كربلاء المسؤولة عن توفير تسهيلات الشبكات والبرامج والمتطوعين من الدول الإقليمية لتظافر الاعمال وتوحيدها لخدمة الزائرين والدين وتوجهات المذهب التي توحدوا لأجلها لكسب رضا الزائرين والتقدير التي يستحقونها.

## Reference

- Ahmed,M.,A.,& Meena,R.,S.,(2022),” The Students’ Attitude on Using Social Network Site (SNS) in their Academic Life in University”, International Journal of Early Childhood Special Education (INT-JECSE),DOI: 10.9756/INT-JECSE/V14I2.403 ISSN:13085581- Vol 14, Issue 02, 37343742-.
- Alam, T. (2021),’Cloud-Based IoT Applications and Their Roles in Smart Cities. Smart Cities, 4, 1196–1219. <https://doi.org/10.3390/smartcities4030064>.
- Ali,T.,A.,T., Saeed,R.,A., Fageeri,S.,O.,(2017),’ Web-based GIS Business Hotels Tourism Sites in Khartoum, Sudan, Conferences , International Conference, Date of Conference: 1618- January 2017.pp,15-
- Amandeep ,A., Khalil,A., Kaur,P., and Rajala,R.,(2018),” Rationale for “Liking” on Social Networking Sites”, journals sagepu, Volume 37, Issue 4,pp. 529–550.
- Asogwa,C.,E., Ojih,E.,U.,& Onoja,I.,B.,(2015),” Use of Social Networking Sites and Academic Performance among Students of Selected Tertiary Institutions in Kogi State”, International Journal of African and Asian Studies An International Peer-reviewed Journal,Vol.6,pp.4654-.
- Boussema, S. (2023), «Role of passion in entrepreneurial responses to crises on social media platforms», EuroMed Journal of Business, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/EMJB-120210-2022->.
- Boyd,D.,M.,& Ellison,N.,B.,(2007),” Social Network Sites: Definition,

History, and Scholarship”, Journal of Computer-Mediated Communication  
13 (2008) 210–230 , International Communication Association.

doi:10.1111/j.10836101.2007.00393-.x.

- Cabrita, C., & Duarte, P., (2023),” Passionately demanding: Work passion’s role in the relationship between work demands and affective well-being at work, Original Research article, Volume 14, 120-.
- Chen ,Y., Li Chen, L., Smith, R., (2022),” Linking passion to performance in the social commerce community: The role of collaborative information exchange”, Journal of Business Venturing Insights, Volume 18, 351361-.
- Cledou, G., Estevez ,E., Barbosa, L., S., (2018),” A taxonomy for planning and designing smart mobility services, Government Information Quarterly, Volume 35, Issue 1, Pages 6176-.
- Farkas, K., Feher, G., Benczur, A., Sidlo C., (2015),” Crowdsending based public transport information service in smart cities, Journals & Magazines ,IEEE Communications Magazine ,Volume: 53 Issue: 8, 158 – 165.
- Harrou, F., Zeroual, A., & Sun, Y., (2020), Traffic congestion monitoring using an improved kNN strategy, Measurement 156(12):107534, p126-.
- <https://al-vefagh.net>.
- Kashef ,M., Anna Visvizi, A., Troisi, O., (2021),” Smart city as a smart service system: Human-computer interaction and smart city surveillance systems, Computers in Human Behavior, Volume 124, 106923.125-.
- Khreishah, A., (2017),” Issa K Smart Cities: A Survey on Data Management, Security, and Enabling Technologies, Journals & Magazines >IEEE

Communications Surveys &... Volume: 19 Issue: 4, Page(s): 2456 – 2501.

- Kong,X., Liu;,X., Jedari,B., Menglin L.,i., Wan,L., Xia,F., (2019),”Mobile Crowdsourcing in Smart Cities: Technologies, Applications, and Future Challenges, Journals & Magazines ,IEEE Internet of Things Journal >Volume: 6 Issue: 5, Page, 8095 – 8113.
- Kujur,F.,& Singh,S.,(2017),” Engaging customers through online participation in social networking sites”, Asia Pacific Management Review 22 ,1624-.
- Manchiraju,S.,& Sadachar,A.,(2018),” Passion and Self-Determination: Exploring Social Networking Site Addiction Using aDualistic Framework”, Social Networking, 7, 126136-.
- Mohandu,A., Kubendiran,M., (2021),’Survey on Big Data Techniques in Intelligent Transportation System (ITS), Materials Today Proceeding Volume 47, Part 1, Pages 817-.
- Mora,H., Iglesias,V,G., del Hoyo ,R.,P., and Montoya,M.,D.,A.,,(2017),”A Comprehensive System for Monitoring Urban Accessibility in Smart Cities,” Sensors 2017, 17, 1834; doi:10.3390/s17081834.pp.142-.
- Paiva, S.; Ahad, M.A.; Tripathi, G.; Feroz, N.; Casalino, G.,(2021), “ Enabling Technologies for Urban Smart Mobility: Recent Trends, Opportunities and Challenges. Sensors, 21, 2143. [https:// doi.org/10.3390/s21062143](https://doi.org/10.3390/s21062143).pp142-.
- Rocha, N.,P.; Bastardo, R.; Pavão, J.; Santinha, G.; Rodrigues, M.; Rodrigues, C.; Queirós, A.; Dias, A. (2021),”Smart Cities’ Applications

to Facilitate the Mobility of Older Adults: A Systematic Review of the Literature. Appl. Sci., 11, 6395. Pp122-.<https://doi.org/10.3390/app1114639>.

- Samori,Z.,& Sabtu,N.,(2014),” Developing Halal Standard for Malaysian Hotel Industry: An Exploratory Study Procedia - Social and Behavioral Sciences Volume V.121,N. 19, Pages 144157-.
- Sankaran,S.,(2022),”Pattern Matching based Vehicle Density Estimation Technique for Traffic Monitoring Systems, The International Arab Journal of Information Technology 19(4).pp575581-.
- Djahel,S., Doolan,R., Muntean,G.,M., Murphy,J., (2015)”A Communications-Oriented Perspective on Traffic Management Systems for Smart Cities: Challenges and Innovative Approaches, Journals & Magazines IEEE Communications Surveys , Volume: 17 Issue: 1, Page(s): 125 – 151.
- Wakefield ,R.,& Wakefield,K.,(2016), “Social media network behavior: A study of user passion and affect”,The Journal of Strategic Information Systems, Volume 25, Issue 2, Pages 140156-.