



دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الإرشاد السياحي

دراسة حالة عن المرشدين السياحيين بمدينة صبراتة

الشيخ أبو القاسم الشيخ الواعر – محاضر مساعد – كلية السياحة والآثار جامعة صبراتة

alshykhwalwar92@gmail.com

تاريخ الاستلام 2025/8/13 - تاريخ المراجعة: 2025/9/12 - تاريخ القبول: 2025/9/19 - تاريخ للنشر: 2025 /9/25

ملخص البحث

ركزت الدراسة على تحليل مدى اعتماد المرشدين السياحيين على التكنولوجيا الحديثة وكيف أسهمت هذه التقنيات في رفع كفاءة الأداء المهني وتحسين التواصل مع السياح

واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي وتم تطبيقه على مجتمع الدراسة المتمثل في المرشدين السياحيين بمدينة صبراتة وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام التقنيات الحديثة مثل تطبيقات الهواتف الذكية والخرائط الرقمية والوسائط المتعددة و الواقع المعزز والافتراضي والترجمة الفورية قد ساهم بشكل واضح في تحسين جودة الإرشاد السياحي فقد ساعدت هذه التقنيات المرشدين على تقديم معلومات دقيقة وواضحة.

المقدمة:

شهد قطاع الإرشاد السياحي في السنوات الأخيرة نقلة نوعية نتيجة إدخال التقنيات الحديثة في انظمته حيث أسهمت الثورة الرقمية في تغيير طريقة تقديم المعلومات والخدمات للسياح بشكل جذري. أصبحت الأدوات التكنولوجية مثل التطبيقات الذكية والخرائط الرقمية والمنصات التفاعلية وسيلة أساسية يعتمد عليها المرشدون السياحيون لتقديم تجربته أكثر مرونة وتخصصاً. بعد الإرشاد السياحي من الركائز الأساسية في تطوير تجربة السائح حيث يمثل المرشد السياحي حلقة الوصل بين الزائر والمكان. ويعكس من خلال أدائه صورة البلاد وثقافتها ومع تطور التكنولوجيا بشكل متسارع في العقود الأخيرة. (عبد الرحمان أحمد عبد الفتاح ومحمد الشرتوبي. 2002م. 257) ، فقد بات من الضروري مواكبة هذه التقنيات وتوظيفها في مختلف مجالات الحياة ومنها قطاع الإرشاد السياحي، وقد افرزت التقنيات الحديثة أدوات ووسائل جديدة تسهم في تحسين جودة الخدمات الإرشادية المقدمة للسياح مثل استخدام التطبيقات الذكية وتقنيات الواقع المعزز والواقع الافتراضي بالإضافة إلى الترجمة الفورية والخرائط التفاعلية والمنصات الرقمية التي تسهل الوصول إلى المعلومات السياحية بشكل فعال. لذلك يسعى هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير هذه التقنيات في تطوير صورة الإرشاد السياحي وتحليل دورها في تحسين تجربة السائح ورفع كفاءة المرشدين السياحيين.

مشكلة البحث :

يشهد قطاع الإرشاد السياحي تحولات كبيرة نتيجة التقدم السريع في التقنيات الحديثة مثل تقنيات الواقع المعزز والواقع الافتراضي وتطبيقات الهواتف الذكية وأنظمة الذكاء الاصطناعي وقد ساهمت هذه التقنيات في تغيير شكل تجربة السائح وأساليب تقديم المعلومات ، ورغم ما توفره هذه التقنيات من فرص كبيرة لتحسين جودة الخدمات السياحية وتوسيع نطاق الوصول إلى المعلومات فإنها في الوقت ذاته تطرح تحديات كبيرة للمرشدين السياحيين التقليديين من حيث قدرتهم على التكيف مع التغيرات ومدى تأثير هذه التقنيات على وظائفهم ودورهم المعني، ومن هنا تبرز مشكله هذا البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

- الى اي مدى أثرت التقنيات الحديثة على مهنة الإرشاد السياحي من حيث الأداء وفرص العمل وتفاعل السائح مع الخدمة السياحية؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيس عدد من الأسئلة الفرعية من بينها :

- 1- ماهي انواع التقنيات الحديثة الأكثر استخداماً في الارشاد السياحي ؟
- 2- كيف تؤثر هذه التقنيات على تجربة السائح مقارنة بالإرشاد التقليدي ؟
- 3- ما موقف المرشدين السياحيين من هذه التغيرات ؟ وهل يشعرون بالتهديد او بالفرص الناتجة عنها؟
- 4- هل تساهم هذه التقنيات في رفع جودة الإرشاد السياحي ام تضمن البعد الإنساني والتفاعل الشخصي؟
- 5- ماهي ابرز التحديات التي تواجه المرشدين السياحيين عند استخدام التكنولوجيا؟

اهمية البحث : تتمثل اهمي البحث في الاتي .

- 1 - تطوير أداء المرشدين السياحيين: تسهم الأدوات الرقمية في تحسين كفاءة المرشدين من خلال توفير وسائل متطورة التواصل وعرض المعلومات بشكل أكثر جاذبية.
 - 2- تقدم الدراسة رؤية واضحة حول كيفية دمج التكنولوجيا في قطاع الارشاد السياحي.
 - 3- توفر الدراسة إطاراً تحليلياً يساهم في تطوير الدراسات المستقبلية حول تأثير التكنولوجيا على السياحة.
- اهداف البحث :**

- 1- معرفة دور التقنيات الحديثة في الرفع من مستوى المرشدين السياحيين.
- 2- تقييم تأثير التقنيات الحديثة على كفاءة المرشدين السياحيين في تقديم المعلومات وإدارة الجولات السياحية .
- 3- اكتشاف الفرص الجديدة التي توفرها التقنيات الحديثة في مجال الارشاد السياحي.
- 4- اقتراح استراتيجيات لتعزيز استخدام التكنولوجيا من قبل المرشدين السياحيين لضمان أفضل استفادة للسائحين.

فرضيات البحث :

- 1- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام التقنيات الحديثة وتحسين جودة الإرشاد السياحي.
- 2- يقبل المرشدون السياحيون استخدام التقنيات الحديثة بدرجات متفاوتة تبعاً لمستوى التدريب والدعم المؤسسي .
- 3- تؤدي التطبيقات الذكية والواقع المعزز إلى تحسين تجربة السائح وزيادة التفاعل.

حدود البحث :

- الحدود المكانية : تم اجراء البحث على المرشدين السياحيين بمدينة صبراتة
- الحدود الزمانية : تم اجراء البحث خلال العام الدراسي 2024 / 2025 م .
- الحدود البشرية : تضم جميع المرشدين السياحيين العاملين بمكاتب السياحة ببلدية صبراتة

❖ الدراسات السابقة:

1- الدراسات المحلية:

- 1- دراسة : أحمد عبد الله المبروك : 2023 م، بعنوان : التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي: التحديات والفرص، ليبيا.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التقنيات الحديثة، وبخاصة الذكاء الاصطناعي، في تطوير قطاع الإرشاد السياحي، ركز الباحث على توضيح الكيفية التي يمكن لهذه التقنيات أن تغير بها طبيعة الإرشاد السياحي التقليدي، وتساعد في تقديم خدمات أكثر دقة وتفاعلية للسائح، كما هدفت الدراسة إلى بيان الفرص التي تتيحها هذه التقنيات، بالإضافة إلى التحديات التي قد تعيق عملية إدماجها، مثل ارتفاع التكاليف أو ضعف الكفاءات التقنية.

نتائج الدراسة : توصلت الدراسة إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي يمكن أن يؤدي إلى تحسين تجربة السائح من خلال توفير معلومات دقيقة وسريعة التحديث، وخدمات مخصصة حسب احتياجات الزائر، كما بينت النتائج أن

دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الإرشاد السياحي ————— الشيخ الواعر

التكنولوجيا تساعد المرشدين السياحيين على أداء مهامهم بكفاءة أعلى، ومع ذلك، أكدت الدراسة أن هناك تحديات رئيسية، أبرزها: ارتفاع تكاليف التكنولوجيا، صعوبة تدريب جميع العاملين على التقنيات الجديدة، ومقاومة بعض العاملين للتغيير التكنولوجي.

توصيات الدراسة : أوصت الدراسة بضرورة تصميم برامج تدريبية مستمرة للمرشدين السياحيين حول كيفية استخدام التطبيقات الذكية وأدوات الذكاء الاصطناعي في عملهم، كما نصحت بضرورة توفير دعم حكومي ومؤسسي لتسهيل حصول شركات السياحة على التكنولوجيا بأسعار معقولة، مع أهمية نشر الوعي لدى المرشدين حول فوائد هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات السياحية.

2- دراسة : رحاب سعود ، 2019 م ، بعنوان الدراسة: السياحة في ليبيا ومتطلبات تنميتها : دراسة تحليلية باستخدام نموذج بورتر للقوى الخمس ، ليبيا.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع القطاع السياحي في ليبيا من خلال استكشاف مكوناته، وتحديد المعوقات التي تحد من تنميته، اعتمدت الدراسة على استخدام نموذج بورتر للقوى الخمس كأداة تحليلية لفهم البيئة التنافسية للسياحة في ليبيا، وقد سعت الباحثة إلى تقديم مجموعة من الحلول العملية التي من شأنها دعم نمو هذا القطاع الحيوي، بعبارة أخرى، ركزت الدراسة على الإجابة عن سؤالين رئيسيين: ما هي أبرز التحديات التي تعيق تنمية السياحة الليبية؟ وكيف يمكن تذليل هذه العقبات لتحقيق نمو مستدام لهذا القطاع؟

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية، من أبرزها:

- ضعف البنية التحتية السياحية وأشارت الباحثة إلى أن المرافق الأساسية مثل الطرق، المطارات، الفنادق، وخدمات الاتصالات لا ترتقي إلى المعايير العالمية المطلوبة لدعم السياحة.
 - قلة الكوادر البشرية المدربة أوضحت الدراسة أن ندرة الموظفين المؤهلين والمتخصصين في مجال الإرشاد والخدمات السياحية تمثل عائقاً كبيراً.
 - غياب التسويق السياحي الفعال لاحظت الباحثة أن ليبيا لا تستغل مقوماتها الطبيعية والتاريخية بشكل جيد للترويج لها عالمياً.
 - البيئة التشريعية والتنظيمية ذكرت الدراسة أن ضعف القوانين والإجراءات المتعلقة بالاستثمار السياحي يزيد من صعوبة تطوير القطاع.
 - ترى الدراسة أن استمرار هذه التحديات من دون معالجة ممنهجة سيؤدي إلى تدهور تنافسية السياحة الليبية مقارنة بدول الجوار.
- توصيات الدراسة:** قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات المهمة لتطوير السياحة في ليبيا، أبرزها:
- تطوير البنية التحتية السياحية: مثل تحسين الطرق، إنشاء مطارات حديثة، وبناء مرافق استقبال متكاملة في المواقع السياحية.
 - الاستثمار في تدريب الكوادر البشرية: عبر فتح معاهد متخصصة للسياحة والفندقة وبرامج تدريبية للمرشدين السياحيين والموظفين.
 - تطوير استراتيجيات تسويق فعالة : تقوم على الترويج للسياحة الثقافية، البيئية، والدينية التي تتميز بها ليبيا.
 - تحسين البيئة التنظيمية: من خلال سن قوانين استثمارية مرنة تدعم تطوير المشاريع السياحية، مع إزالة المعوقات البيروقراطية.
 - الاستفادة من نموذج بورتر : بشكل دائم لتحليل التغيرات في البيئة التنافسية للسياحة وتحديث الاستراتيجيات بناءً على نتائج التحليل.

2- الدراسات العربية :

دراسة : أحمد بن ناصر الحربي: 2022م ، بعنوان : أثر استخدام التقنيات الحديثة في تطوير خدمات الإرشاد السياحي بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية ، المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور التقنيات الحديثة، مثل تطبيقات الهواتف الذكية، وتقنيات الواقع المعزز، في تحسين جودة الإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية، مع التركيز على كيفية رفع مستوى رضا السياح وزيادة كفاءة المرشدين.

نتائج الدراسة : أوضحت النتائج أن استخدام التطبيقات الذكية (مثل Google Maps السياحي) أسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للسياح بنسبة 70%
مفهوم التقنيات الحديثة :

تعرف بأنها الأدوات والأنظمة التي تعتمد على الابتكارات الرقمية مثل الإنترنت والتطبيقات الذكية والذكاء الاصطناعي. والمواقع المعزز والبيانات الضخمة وتهدف هذه التقنيات إلى تسهيل العمليات اليومية وتحسين التواصل بين الأطراف المعنية وتعزيز تجربة المستخدم .

1- مقدمة عن قطاع الإرشاد السياحي :

يُعد الإرشاد السياحي أحد الأعمدة الأساسية في صناعة السياحة العالمية، لما له من دور محوري في تحسين تجربة السائح وتعزيز مستوى الرضا لديه، فالإرشاد لا يقتصر فقط على نقل المعلومات الجافة، بل يشمل تقديم سرد ثقافي وتاريخي وحضاري غني وممتع، يساهم في بناء جسور التفاهم بين السائح والمجتمع المحلي، من خلال ذلك، يصبح الإرشاد السياحي أداة فعالة في نقل صورة حضارية إيجابية عن البلد المضيف،

الإرشاد السياحي هو عملية تواصلية وتربوية، تتم عبر مرشدين سياحيين محترفين، تكون مهمتهم الأساسية توفير المعلومات الدقيقة والمحدثة عن المواقع السياحية، وتفسير الرموز الثقافية، وتوضيح السياقات التاريخية والاجتماعية لكل معلم، ويتطلب عمل المرشد مهارات متعددة تشمل : الإلمام باللغات الأجنبية، مهارات التواصل والإقناع، حسن التصرف وإدارة المواقف الطارئة، إضافة إلى الدراية العميقة بالثقافة المحلية. (فايز 2014 ص 22)

مع التطور التكنولوجي المتسارع، أصبح الإرشاد السياحي يعتمد على تقنيات حديثة مثل:

- التطبيقات الذكية التي تقدم جولات سياحية افتراضية.
- الواقع المعزز (AR) الذي يدمج المعلومات الحية مع المشهد الواقعي للسائح.
- الأدلة الرقمية التي توفر خدمات إرشادية عبر الهواتف الذكية. هذه الأدوات حسنت من تجربة الإرشاد من حيث التفاعل وإمكانية الوصول، خاصة مع تزايد استخدام الهواتف المحمولة من قبل السياح حول العالم.

2- أبرز التحديات التي تواجهها مهنة الإرشاد السياحي :

- الحاجة المستمرة لتدريب وتأهيل المرشدين السياحيين لمواكبة التقنيات الحديثة.
- ضمان دقة وموثوقية المعلومات المقدمة للسائح.
- مواجهة المنافسة مع البدائل التكنولوجية (مثل المرشدين الرقميين أو التطبيقات السياحية المجانية).

❖ علاقة التقنيات الحديثة بالمرشد السياحي :

تلعب التقنيات الحديثة دوراً محورياً في تطوير مهنة الإرشاد السياحي حيث توفر للمرشد أدوات جديدة تعزز من جودة الخدمة التي يقدمها وتساعد على التفاعل بفعالية أكبر مع السياح وتقوم هذه العلاقة على عدة جوانب مهمة نوضحها فيما يلي :-

أولاً: التقنيات كأداة دعم معرفي للمرشد السياحي :

- يمكن للمرشد السياحي الاستفادة من الإنترنت وقواعد البيانات الرقمية للوصول إلى معلومات دقيقة ومعرفته عن المواقع السياحية والمعالم الأثرية والتقاليد الثقافية.
- تساعد الخرائط التفاعلية وتطبيقات الواقع المعزز (AR) في توضيح المعلومات بشكل مغرب وجذاب السياح.
- ثانياً: تحسين تجربة السائح من خلال التقنيات :**
- استخدام العروض التقديمية.
- الشاشات اللمسية.
- النظارات الذكية يمكن أن يجعل الجولة السياحية أكثر تفاعلية وإثراء

دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الإرشاد السياحي ————— الشيخ الواعر

- توفرت تقنيات الترجمة الفورية (مثل التطبيقات الصوتية والذكاء الاصطناعي) امكانيات جديدة للتواصل مع السياح من مختلف الجنسيات دون الحاجة لإنقان لغات متعددة .

ثالثاً : تيسير إدارة الجولات السياحية:

- يمكن للمرشد السياحي استخدام تطبيقات تنظيم الجولات الحجز مواعيد تتبع المواقع والتنسيق مع مجموعات السياح وتقديم جدول زمني مرن ومتكامل.
- أدوات تتبع المواقع الجغرافية (GPS) تسهل تحديد المسارات وتقديم معلومات لحظية عن المواقع.

❖ خلاصة العلاقة

تعد التقنيات الحديثة شريكاً استراتيجياً للمرشد السياحي حيث تمكنه من تقديم خدمات أكثر احترافية وتوفير تجربه سياحية أكثر تفاعلاً وشراء إلى جانب تحسين قدراته الإدارية والتسويقية.

3- التقنيات الحديثة في السياحة: أنواعها وتطبيقاتها.

مع التطور المتسارع للتكنولوجيا، أصبحت التقنيات الحديثة عاملاً محورياً في إحداث نقلة نوعية داخل قطاع السياحة فقد غيّرت الأدوات الرقمية طريقة التخطيط للرحلة، والحجز، واستكشاف الوجهات السياحية، مما جعل من السائح عنصراً أكثر استقلالية واطلاعاً، كما وفرت لشركات السياحة أدوات قوية لتحسين أدائها وخدماتها.

أولاً : أنواع التقنيات الحديثة في السياحة

1. تقنيات الهواتف الذكية والتطبيقات السياحية: الهواتف الذكية باتت رفيق السفر الأول للسائح. عبر تطبيقات مثل Booking.com و Airbnb ، يستطيع السائح حجز الفنادق بدقائق معدودة. عبر Google Maps و TripAdvisor يستطيع السائح التعرف على الوجهات السياحية، تقييم الفنادق، وحجز المطاعم والأنشطة مسبقاً.

ظهرت تطبيقات جديدة توفر جولات إرشادية صوتية ذاتية (مثل: Rick Steves Audio Europe).

أهمية هذه التقنيات: توفير الوقت ، مقارنة الأسعار بشكل فوري ، الاطلاع على تجارب السائحين الآخرين لاتخاذ قرارات مدروسة.

2. الواقع الافتراضي (VR) الواقع الافتراضي يوفر رحلات استكشافية رقمية ، يُمكن السائح من زيارة المواقع الأثرية أو الطبيعية افتراضياً قبل حجز الرحلة، متاح عبر نظارات VR أو عبر الهواتف الذكية المتقدمة. (فايز ، سامي، 2014 ، ص22-24) . أهمية الواقع الافتراضي: يزيد من شغف السائح بالرحلة، يساعد ذوي الإعاقة أو الأشخاص غير القادرين على السفر الفعلي على خوض تجربة سفر بديلة.

3. الواقع المعزز (AR): باستخدام الهواتف الذكية أو أجهزة AR، يمكن للسائحين استكشاف مزيد من المعلومات حول معالم حقيقية يزورونها مباشرة.

مثال: عند توجيه كاميرا الهاتف نحو تمثال أو مبنى أثري تظهر معلومات فورية عن تاريخه هندسته وأهميته أهمية الواقع المعزز: يجعل الجولة السياحية أكثر تفاعلية وإثارة، يوفر مصادر معرفية للسائح أثناء الرحلة .

4. التطبيقات الحديثة في السياحة:

1. التسويق الرقمي للوجهات السياحية استخدام الإعلانات عبر Google ووسائل التواصل الاجتماعي. الحملات الرقمية باستخدام المؤثرين السياحيين (Travel Influencers)
2. تحسين تجربة الزوار : توفير تطبيقات للأدلة الصوتية ، جولات إلكترونية داخل المعالم.
3. تسهيل عمليات الحجز وإدارة الرحلات : الحجزات الإلكترونية توفر مرونة للسائح وتقلل الحاجة للوسطاء .
4. تعزيز أمن السياح : مراقبة تدفق الزوار في المواقع الأثرية ، استخدام كاميرات الذكاء الاصطناعي لرصد التهديدات الأمنية.

5. التقليل من الازدحام : إدارة الحشود بطريقة ذكية عبر تتبع حركة الزوار لحظيًا. (حسن، محمد عبد الفتاح ، 2021م-135).
6. السياحة الافتراضية : توفير جولات 360 درجة للمناطق السياحية عبر الإنترنت ، إتاحة الفرصة للأشخاص غير القادرين على السفر للاستمتاع بالتجربة السياحية . (عبد الرضا ، 2023،ص211) .
7. فقدان عنصر التفاعل الإنساني المباشر : الذي كان يضيف طابعًا مميزًا إلى التجربة السياحية، مثل سماع القصص الشعبية، الفكاهة المحلية، والتفاعل الثقافي الحي.
8. الافتقار إلى الإرشاد الشخصي الفوري : حيث قد يواجه السائح مواقف غير متوقعة (مشاكل لوجستية، تغيرات مفاجئة في الطقس، إلخ)، ويكون وجود مرشد بشري أفضل من الاعتماد على تطبيق قد لا يغطي كل التفاصيل.
- مثال واقعي : في بعض المواقع الأثرية الكبرى (مثل مدينة لبدة الكبرى في ليبيا أو معابد الكرنك في مصر)، التجربة تكون أكثر شراء حين يقدمها مرشد خبير مقارنة بتطبيق رقمي بارد.

6- المشكلات التقنية التي تواجه السائحين والمرشدين:

- رغم مميزات التكنولوجيا، إلا أن هناك عدة عقبات تقنية تواجه السائحين والمرشدين:
1. الأعطال البرمجية: التطبيقات السياحية قد تتعطل أو تحدث أخطاء أثناء الجولة، مما يؤدي إلى إرباك السائح وفقدان المعلومات.
 2. ضعف الاتصال بالإنترنت في بعض المناطق الريفية أو الأثرية، يكون الاتصال بالإنترنت ضعيفًا أو معدومًا، مما يجعل الاعتماد على التطبيقات صعبا.
 3. الحاجة للتحديث المستمر : التطبيقات تحتاج إلى تحديثات دورية لضمان دقة المعلومات (تغيير أسعار التذاكر، مواعيد الفتح والإغلاق، الأحداث الخاصة).
 4. المشكلات الأمنية والخصوصية: تنزيل تطبيقات غير موثوقة قد يعرض بيانات السائح للخطر، كسرقة بيانات الموقع أو المعلومات الشخصية.
 - مثال تطبيقي: تطبيق سياحي في مدينة أثرية قد يفقد التحديثات اللازمة في موسم الذروة السياحية، مما يؤدي إلى ضياع الزوار وعدم معرفتهم بالتغييرات الطارئة على مسارات الزيارة. (عبيدات، 2022 م، ص45)

إجراءات الدراسة الميدانية

1.4. منهج البحث :

إن طبيعة هذه الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها حتمت علي الباحثين استخدام منهج البحث الوصفي التحليلي، وذلك لمناسبتها وملائمتها لطبيعة الدراسة الحالية ، إذ أن الوصف ركن أساسي من أركان البحث العلمي والطريقة الوصفية من أهم الطرق المتبعة فلا يقتصر الوصف علي جمع المعلومات بل يتضمن أيضا قدرا كبيرا من التفسير وتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الواقع واستخراج الاستنتاجات ذات الدلالة بالنسبة للمشكلة المدروسة .

2.4. مجتمع البحث :

يضم مجتمع الدراسة جميع المرشدين السياحيين التابعين لمكتب السياحة بمدينة صبراتة وعددهم (20)، ونظراً لأن مجتمع الدراسة صغير ويتوزع على نطاق ليشمل جميع من يعملون بالإدارة السياحية فقد وزع الباحث استبيان وذلك لضمان وصول الاستبانة لجميع أفراد مجتمع الدراسة، ومتابعة إعادتها كاملة، أو نسبة كبيرة منها.

3.4. عينة البحث :

تم اختيار عينة عشوائية عمدية (ذكور واناث) لتشمل كل المرشدين السياحيين (مسح شامل) وذلك بنسبة (100%) من اجمالي عدد العاملين في المجتمع الاصلي ، وبهذا تم التعامل احصائياً مع (20) فرد يعملون بمكاتب السياحة بمدينة صبراتة . فقد قام

دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الإرشاد السياحي

الباحث بتوزيع الاستبيان لتسهيل عملية الجمع ، فقد تم جمع (20) استمارة من عينة الدراسة ، وكانت الاستثمارات الصالحة منها (20) استمارة من هذه الاستثمارات ، وبذلك يكون عدد الاستثمارات الداخلة في التحليل (20) استمارة،

4.4 . أداة البحث :

تم اعداد استمارة استبيان لجمع البيانات والمعلومات ، مقسمة الى محورين ، تمثل المحور الاول في البيانات الاولى لافراد العينة ، والمحور الثاني في فقرات الاستبيان ، وقد تم حساب وقياس درجة الصدق والثبات للمقياس والاتساق الداخلي ، في صورته الاولى يحتوي على (26) فقرة، ثم عرضه على مجموعة من الخبراء والمحكمين المتخصصين في الارشاد السياحي وذلك لضمان الصدق الظاهري . وفي ضوء أهداف الدراسة وطبيعتها قام الباحث بتعديل استمارة الاستبيان وفق التعديلات الواردة.

وبذلك اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداء رئيسيه لجمع البيانات الأولية ،ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد تم بناء هذا الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة، إضافة إلي الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، حيث تكون الاستبيان من البيانات الاولى لافراد عينة الدراسة اضافة المحور المتمثل في دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الارشاد السياحي وعددهم (20) فقرة ، وقد صيغت جميع الفقرات في الاستبيان علي مقياس ليكرت الثلاثي الذي يتكون خمس درجات (نعم ، احياناً ، لا) .

1.4.4. خطوات بناء وتصميم استبيان

- 1_ قام الباحث بمراجعة الأطر النظرية وبعض الدراسات الخاصة بموضوع الدراسة الحالية .
- 2- بعد الانتهاء من الخطوات السابقة تم تحديد المحاور الاساسية لبناء الاستبيان
- 3_ وضع عدد من العبارات في ضوء الفهم النظري لكل محور .
- 4_ عرض العبارات الخاصة على المحكمين في المجالات المتعلقة.
- 5_ بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون حيث تم تعديل وصياغة بعض العبارات وبلغ عدد فقرات الاستبيان (20) فقرة بعد صياغتها بشكل نهائي ، حيث أعطى احصائياً لكل فقرة وزن متدرج (0 - 1 - 2) وفق سلم متدرج ثلاثي.

2.4.4. وصف الاستبيان : يتضمن الاستبيان (20) فقره تمثل واقع و دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الارشاد السياحي.

3.4.4. صدق الاستبيان : للتحقق من صدق الاستبيان وصلاحيته، قام الباحث بعرضه على المحكمين ، حيث قاموا بإبداء وجهة نظرهم وملاحظاتهم لمناسبة فقرات الاستبيان وصلاحيته، وكانت هناك ملاحظات على بعض فقرات الاستبيان حيث كان هناك بعض الأفكار مكرره وبعض الصياغات بحاجة لبعض التوضيح لمدى انتماء الفقرات للمحور وكذلك سلامة صياغتها اللغوية، وفي ضوء ذلك أسفرت أهم النتائج عن الاتفاق على مجموع العبارات التي تدرج تحت المحور مما يؤكد صدق ذلك المحتوى وصدق المضمون.

4.4.4. صدق الاتساق الداخلي: بحساب معامل ارتباط بيرسون تبين أن قيم معامل ارتباط معظم العبارات موجبة ودالة إحصائياً،

عند مستوى (0.05) وهي نتيجة تؤكد ثبات إجابات افراد العينة .

5.4.4. ثبات الاستبيان : وقد اعتمد الباحث على معامل (α) للتحقق من ثبات الاستبيان وبتطبيق المعادلة وجد أن معامل الثبات

للاستبيان = (0.88) وبالتالي يمكن الاعتماد على هذه النتيجة في الدلالة على ثبات مفردات الاستبيان . وللتحقق من ثبات

الاستبيان، تم قياس معامل الثبات الداخلي ألفا لمحور أداة الدراسة من ناحية، وثبات أداة الدراسة ككل من ناحية أخرى. والجدول

التالي يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة :

ت	محور أداة الدراسة	معامل ثبات ألفا كرونباخ
1	دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الارشاد السياحي	0.88
3	معامل ثبات اداة الدراسة ككل	0.89

الجدول رقم (1) معاملات ثبات أداة الدراسة

يتضح من خلال الجدول متوسط معامل ثبات أداة الدراسة ككل بلغ (0.89) وهو معامل ثبات مرتفع .

5.4. اساليب المعالجة الإحصائية :

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم جمعها وتحليلها باستخدام التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وتحديد إجابات أفرادها اتجاه محاور الدراسة المختلفة ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ، لدراسة الفروق في اتجاهات افراد العينة للتأكد من ثبات أداة الدراسة والمتوسطات والانحرافات المعيارية لتحديد ترتيب الأهمية النسبية لإجابات أفراد الدراسة نحو محاورها الرئيسية. لتحديد دلالة الفروق والاختلافات ، وذلك باستخدام تطبيقات الحاسب الالى.

• تحليل النتائج ومناقشتها وتفسيرها

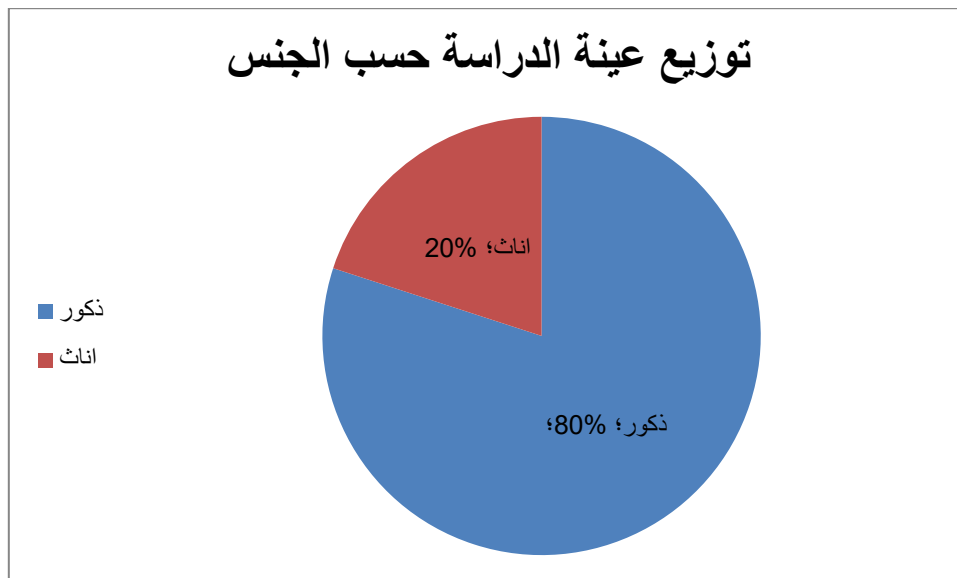
تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة :

أولاً : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس .

ت	الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
1	ذكور	16	80%
2	اناث	4	20%
3	الاجمالي	20	100%

جدول رقم (2) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

يتضح من خلال الجدول السابق ان العينة عشوائية طبقية ذكور واثاث ، حيث كان عدد المرشدين السياحيين الذكور (20) مرشد ، أي بنسبة (80%) ، في حين عدد الاناث اقل وعددهم (4) أي بنسبة (20%). والشكل التالي يوضح ذلك :



شكل رقم (1) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

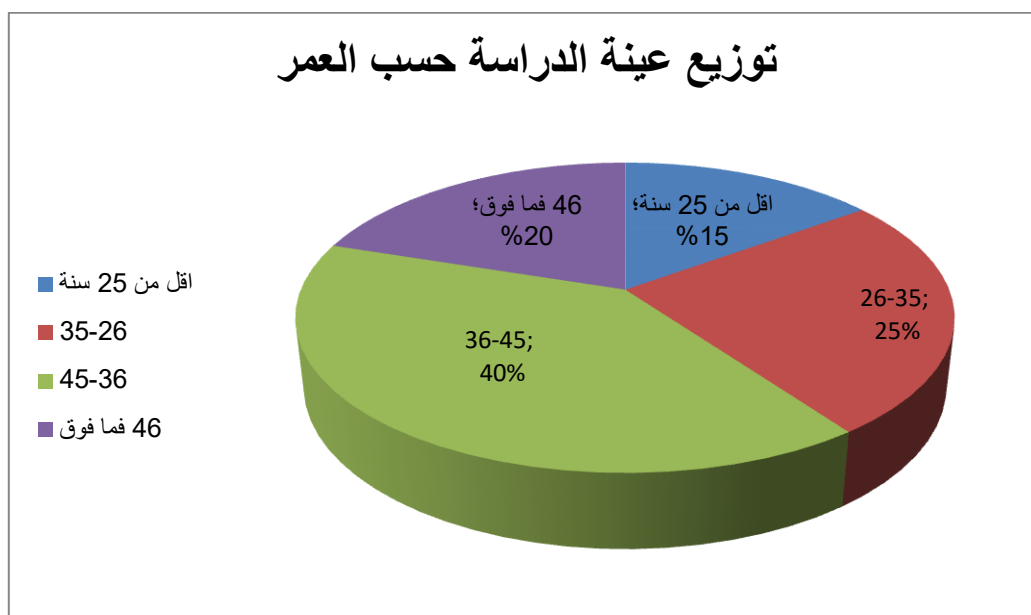
ثانياً : توزيع عينة الدراسة حسب العمر

ت	العمر	التكرار	النسبة المئوية %
1	اقل من 25 سنة	3	15%

25%	5	35 - 26	2
40%	8	45 - 36	3
20%	4	46 - فما فوق	4
100%	20	المجموع	6

جدول رقم (3) يبين توزيع عينة الدراسة حسب العمر

يتضح من خلال الجدول السابق ان عدد (3) من افراد العينة اعمارهم اقل من (25) سنة ، أي بنسبة (15%) ،وهي اقل نسبة ، وعدد (5) اعمارهم ما بين (35-26) سنة أي بنسبة (25%) وعدد (8) اعمارهم ما بين(36-45) أي بنسبة (40%) وهي اكبر نسبة ، وعدد (4) اعمارهم ما بين (46-فاكثر) أي بنسبة (20%) وبالتالي يكون اجمالي افراد العينة (20). والشكل التالي يوضح ذلك :



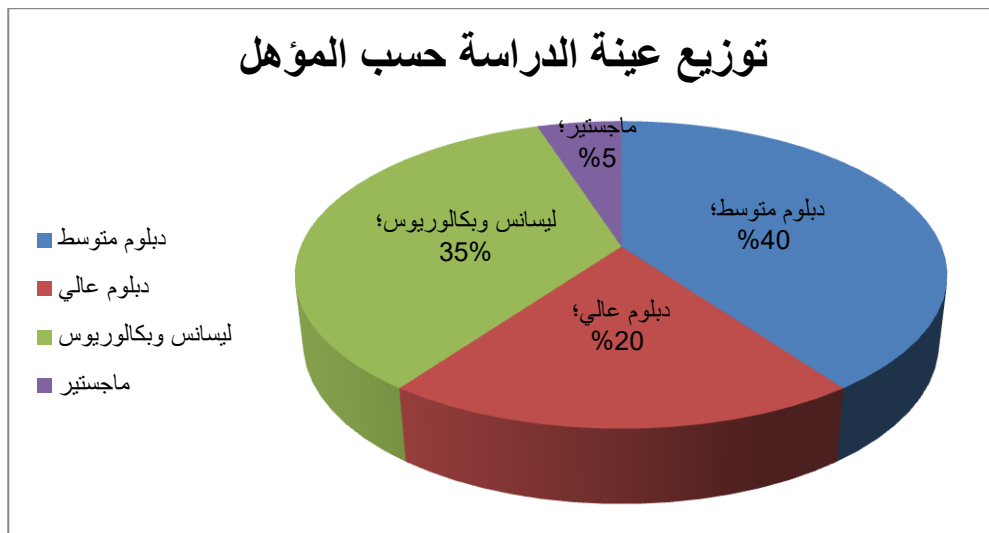
شكل رقم (2) يبين توزيع عينة الدراسة حسب العمر

ثالثاً : توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل .

ت	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %
1	دبلوم متوسط	8	40%
2	دبلوم عالي	4	20%
3	ليسانس وبكالوريوس	7	35%
4	ماجستير	1	5%
7	المجموع	20	100%

جدول رقم (4) يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل

يتضح من خلال الجدول السابق ان المؤهلات العلمية لافراد عينة الدراسة موزعة كالتالي كانت اكبر نسبة من حملة الدبلوم المتوسط ، وعددهم (8) أي بنسبة (40%) تليها نسبة الذين يحملون الليسانس والبكالوريوس وعددهم (7) أي بنسبة (35%) ثم حملة الدبلوم العالي وعددهم (4) أي بنسبة (10%) ، ثم حملة الماجستير وعددهم (1) أي بنسبة (5%) ، والشكل التالي يوضح ذلك :



شكل رقم (3) يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل

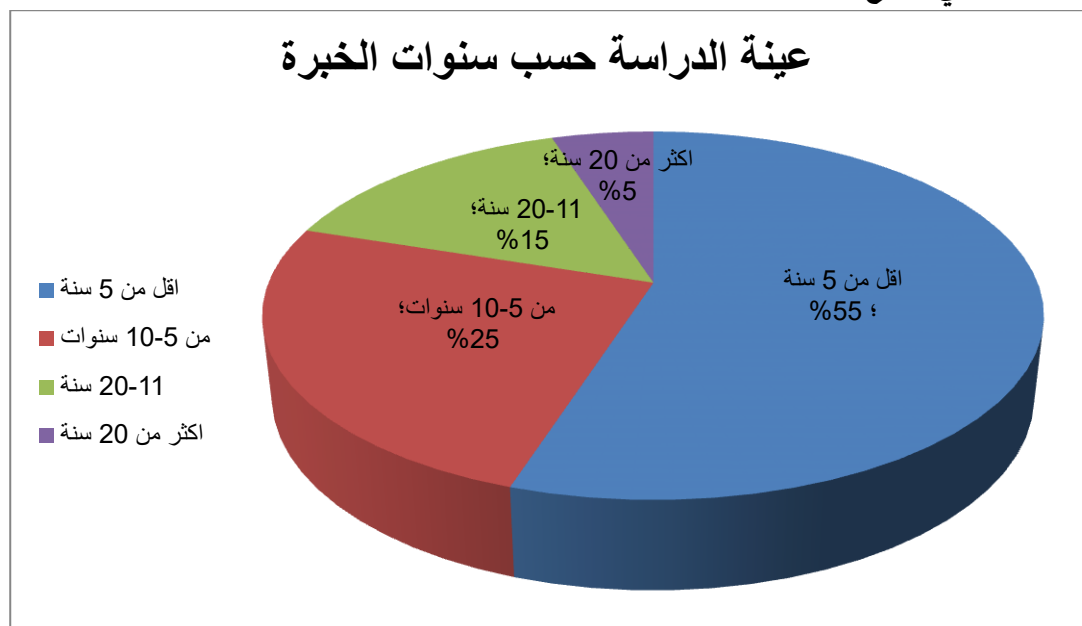
رابعاً : توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة .

ت	سنوات الخبرة بالعمل	التكرار	النسبة المئوية %
1	اقل من 5 سنة	11	55%
2	من 5-10 سنة	5	25%
3	11-20 سنة	3	15%
4	اكثر من 20 سنة	1	5%
5	المجموع	20	100%

جدول رقم (5) يبين توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

يتضح من خلال الجدول السابق ان اكبر نسبة من افراد عينة الدراسة لديهم خبرة بمجال الارشاد السياحي اقل من (5) سنوات عمل ، وعددهم (11) مرشد ، أي بنسبة (55%) ، وهم الاكثر خبرة عملية ، تليها نسبة الذين يعملون ما بين (5-10) سنوات ، وعددهم (5) أي بنسبة (25%) ، ثم نسبة الذين يعملون من (11-20) سنة ، وعددهم (3) أي بنسبة (15%)، في حين كانت اقل نسبة ممن يعملون لفترة اكثر من (20) سنة وعددهم (1) أي بنسبة (5%) .

والشكل التالي يوضح ذلك :



الشكل (4) توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة

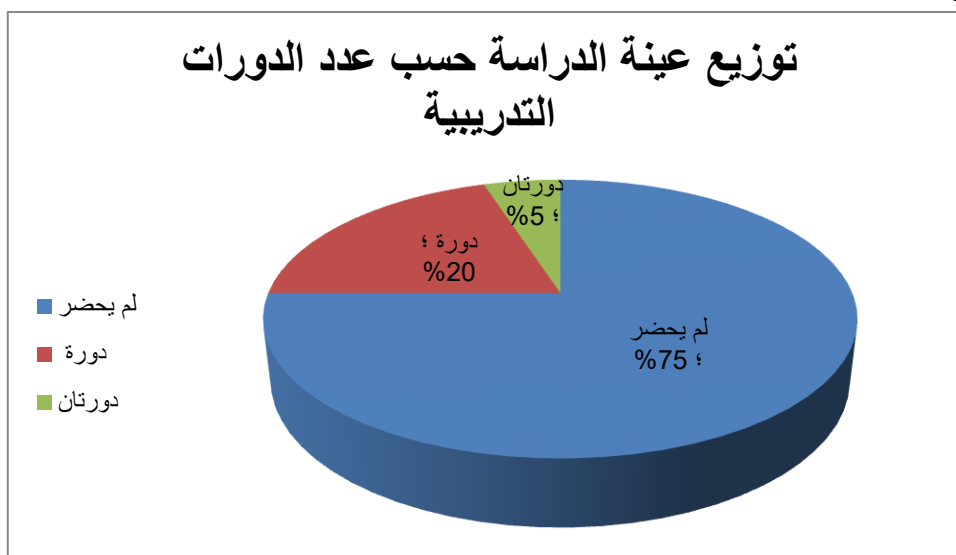
خامساً : توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية .

ت	الدورات الي حضرها	التكرار	النسبة المئوية %
	لم يحضر ابدأ	15	75%
1	دورة واحدة	4	20%
	دورتان	1	5%
2	ثلاثة دورات	0	0%
	المجموع	20	100%

جدول رقم (6) يبين توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية

يتضح من خلال الجدول السابق ان اغلب افراد العينة لم يحضروا دورات تدريبية على الارشاد السياحي ، فكان عدد (15) من افراد العينة لم يحضروا دورات تدريبية اطلاقاً ، أي بنسبة (75%) وهذه نسبة كبيرة ومؤشر عالي ، في حين عدد (4) حضروا دورة واحدة أي بنسبة (20%) وعدد (1) من افراد العينة تحصل على دورتان فقط أي بنسبة (5%) ، في حين لم يتحصل أي فرد من افراد العينة على ثلاث دورات تدريبية او اكثر .

والشكل التالي يبين ذلك .



شكل رقم (5) يبين توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية

* تحليل ومناقشة النتائج .

- تحليل فقرات اداة الدراسة .

ت	الفقرات	نعم	%	احياناً	%	لا	%
1.	لديك خلفية عن التطبيقات الذكية المستخدمة في الارشاد السياحي	13	65%	5	25%	2	10%
2.	من التقنيات التي تستخدمها، الخرائط الرقمية ، الترجمة ، الفورية ، تطبيقات الهاتف	9	45%	6	30%	4	20%
3.	تستخدم التطبيقات الذكية بانتظام اثناء عملك كمرشد سياحي .	16	80%	3	15%	1	5%
4.	التطبيقات الذكية تساعد في توفير المعلومات الدقيقة للسياح.	18	90%	2	10%	0	0%
5.	التطبيقات الذكية تساهم في زيادة رضا السياح عن خدمات الارشاد السياحي.	17	85%	1	5%	2	10%

6.	التطبيقات الذكية تحسن صورة المرشد السياحي امام السياح	16	80%	3	15%	1	5%
7.	التطبيقات الذكية ترفع كفاءة العمل وتقلل الجهد والوقت .	15	75%	3	15%	2	5%
8.	تلاحظ وجود تحديات او معوقات في استخدام التطبيقات الذكية .	11	55%	4	20%	5	25%
9.	استخدام الخرائط الرقمية افضل من الورقية اثنا التجوال مع السواح.	14	70%	5	25%	1	5%
10.	السياح اكثر تفاعلاً مع التطبيقات الذكية بدل من الوسائل التقليدية	16	80%	2	10%	2	10%
11.	استخدام التكنولوجيا الحديثة يضعف ويقلل المهارات التقليدية للمرشد السياحي	10	50%	6	30%	4	20%
12.	يحتاج المرشد السياحي للتدريب والتاهيل عل التطبيقات الذكية في مجال عمله	13	65%	4	20%	3	15%
13.	تواجهك صعوبات في استخدام التطبيقات الذكية	9	45%	7	35%	4	20%
14.	تعتقد ان السياح يفضلون الجولات الافتراضية قبل وصولهم للوجهة السياحية	8	40%	7	35%	5	20%
15.	الجولات السياحية الافتراضية يمكن ان تكون بديلاً في اوقات الازمات	11	55%	6	30%	3	15%
16.	ان استخدام التكنولوجيا يزيد من ثقة السائح في المرشد السياحي	12	60%	5	25%	3	15%
17.	الجهات المعنية بالدولة (حكومية - خاصة) تقدم الدعم الكافي للمرشدين السياحيين	8	40%	4	20%	8	40%
18.	المكاتب والشركات السياحية تعتمد على التكنولوجيا والتطبيقات الحديثة في عملها	13	65%	3	15%	4	20%
19.	الارشاد السياحي من المهن النشطة والتي تلاقي اقبالاً بالمدينة	15	70%	4	20%	1	5%
20.	الجهات المختصة بالمجال السياحي بالدولة تهتم بمواكبة التطور التكنولوجي في مجالها	11	55%	5	25%	4	20%

الجدول رقم (7) يبين تحليل فقرات الاستبيان حول : دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الإرشاد السياحي

• نتائج تحليل التباين لفقرات الاستبيان :

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التباين	مستوى الدلالة
1	-	0.68	1.32	2.05	دالة

الجدول (8) يبين نتائج تحليل التباين

4.5. نتائج تحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمقياس

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الدرجة	الرتبة
واقع التقنيات	1.69	0.163	84.5%	مرتفعة	1
الدور	1.52	0.125	76%	متوسطة	2

الجدول (9) يبين نتائج المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

النتائج :

1. ان التقنيات الحديثة حسنت من كفاءة المرشد السياحي
2. وسهلت تواصل المرشدين السياحيين مع السياح .
3. ساهمت في رفع مستوى الرضا لدى العملاء .

4. أن التقنيات الرقمية مثل التطبيقات الذكية والخرائط التفاعلية ، أدى إلى تحسين مستوى المعلومات للسائح وساعد على تقديم محتوى دقيق ومحدث في الوقت الحقيقي ، مما انعكس إيجاباً على جودة الخدمات الإرشادية .
5. أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي يمكن أن يؤدي إلى تحسين تجربة السائح من خلال توفير معلومات دقيقة وسريعة التحديث، وخدمات مخصصة حسب احتياجات الزائر.
6. أن التكنولوجيا تساعد المرشدين السياحيين على أداء مهامهم بكفاءة أعلى، ومع ذلك، أكدت الدراسة أن هناك تحديات رئيسية، أبرزها: ارتفاع تكاليف التكنولوجيا، صعوبة تدريب جميع العاملين على التقنيات الجديدة، ومقاومة بعض العاملين للتغيير التكنولوجي.
7. ضعف البنية التحتية السياحية وأشار الباحث إلى أن المرافق الأساسية مثل الطرق، المطارات، الفنادق، وخدمات الاتصالات لا ترتقي إلى المعايير العالمية المطلوبة لدعم السياحة.
8. قلة الكوادر البشرية المدربة أوضحت الدراسة أن ندرة الموظفين المؤهلين والمتخصصين في مجال الإرشاد والخدمات السياحية تمثل عائقاً كبيراً.
9. غياب التسويق السياحي الفعّال لاحظ الباحث أن ليبيا لا تستغل مقوماتها الطبيعية والتاريخية بشكل جيد للترويج لها عالمياً.
10. أن ضعف القوانين والإجراءات المتعلقة بالاستثمار السياحي يزيد من صعوبة تطوير القطاع.
11. يرى الباحث أن استمرار هذه التحديات من دون معالجة سيؤدي إلى تدهور تنافسي السياحة الليبية مقارنة بدول الجوار .
12. أن استخدام التطبيقات الذكية (مثل Google Maps السياحي) أسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للسائح بنسبة 70%

• التوصيات والمقترحات :

1. أوصت الدراسة بضرورة تصميم برامج تدريبية مستمرة للمرشدين السياحيين حول كيفية استخدام التطبيقات الذكية وأدوات الذكاء الاصطناعي في عملهم.
2. ضرورة توفير دعم حكومي ومؤسسي لتسهيل حصول شركات السياحة على التكنولوجيا بأسعار معقولة، مع أهمية نشر الوعي لدى المرشدين حول فوائد هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات السياحية.
3. تطوير البنية التحتية السياحية: مثل تحسين الطرق، إنشاء مطارات حديثة، وبناء مرافق استقبال متكاملة في المواقع السياحية.
4. الاستثمار في تدريب الكوادر البشرية عبر فتح كليات ومعاهد متخصصة للسياحة والفندقة وبرامج تدريبية للمرشدين السياحيين والموظفين.
5. تطوير استراتيجيات تسويق فعالة تقوم على الترويج للسياحة الثقافية، البيئية، والدينية لليبيا.
6. تحسين البيئة التنظيمية من خلال سن قوانين استثمارية مرنة تدعم تطوير المشاريع السياحية، مع إزالة المعوقات البيروقراطية.
7. الاستفادة من نموذج بورتر بشكل دائم لتحليل التغيرات في البيئة التنافسية للسياحة وتحديث الاستراتيجيات بناءً على نتائج التحليل.

الخاتمة:

أصبح من الواضح أن مستقبل مهنة الإرشاد السياحي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرته على مواكبة هذه التحولات ودمجها في آليات العمل اليومي فقد بينت الدراسة أن استخدام الأدوات الرقمية الحديثة مثل تطبيقات الهواتف الذكية وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز والذكاء الاصطناعي يسهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للسائح وتحسين تجربة السائح بشكل عام وكما أظهرت النتائج أن هذه التقنيات لا تقتصر فوائدها على السائح فقط بل تشمل أيضاً - المرشدين السياحيين أنفسهم من خلال تمكينهم من تطوير مهاراتهم وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة في تقديمهم المعلومات وإدارة الجولات السياحية ومع ذلك لا تزال هناك بعض التحديات التي تعيق التنبؤ الكامل للتكنولوجيا ، مثل ضعف البنية التحتية التقنية ونقص التدريب ومحدودية الوعي - بأهمية التحول الرقمي في هذا المجال وبناء على ما سبق تبرز الحاجة إلى العمل على دعم المرشدين السياحيين بالتدريب والتأهيل

المناسب وتوفير الأدوات التقنية اللازمة ووضع استراتيجيات واضحة لتعزيز استخدام التكنولوجيا في القطاع وبذلك تسهم هذه الدراسة في تقديم رؤيه علميه تساعد في تطوير قطاع الإرشاد السياحي وتؤكد على أهمية تبني الابتكار التقني كأداة رئيسيه لتحقيق التنمية السياحية الشاملة .

المراجع

- 1- فايز ، سامي (2014) الارشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية . مجلة بحوث السياحة والضيافة ، جامعة حلوان.
- 2- عبيدات نايف (2022) أثر التقنيات الحديثة على قطاع الإرشاد السياحي دراسة تحليلية مجلة العلوم السياحية جامعة الملك عبد العزيز 18 (1).
- 3- عبد الرضا، زين أحمد عبد الفتاح كرير، الشرنوبى ، رحاب محمود (2023) دور التكنولوجيا في تحسين اداء وكفاءة المرشد السياحي دراسة تطبيقية على محافظة بغداد بالعراق مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة المجلد 14 ، العدد 14.
- 4- حسن محمد عبد الفتاح (2021) التقنيات الحديثة وأثرها على تطوير القطاع السياحي ، مجلة البحوث السياحية والفندقية جامعة الإسكندرية).