

**دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الإرشاد السياحي****دراسة حالة عن المرشدين السياحيين بمدينة صبراته****الشيخ أبو القاسم الشيخ الواعر - محاضر مساعد - كلية السياحة والآثار جامعة صبراته****alshykhkhalwar92@gmail.com**

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

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 صبراته وأظهرت نتائج الدراسة أن استخدام التقنيات الحديثة مثل تطبيقات الهاتف الذكي 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 نقله نوعيه 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 اساسية يعتمد عليها المرشدون السياحيون لتقديم تجربة أكثر مرونة وشخصيةً. 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 متتسارع في العقود الأخيرة. (عبد الرحمن أحمد عبد الفتاح ومحمد الشرتوني. 2002)، 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 الهاتف الذكي 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 المعنوي، ومن هنا تبرز مشكلة هذا البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

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

وينبع 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 السياحين 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 السياحين عند استخدام التكنولوجيا؟

أهمية البحث : تتمثل أهمي البحث في الآتي .

1 - تطوير أداء المرشدين السياحين: تسهم الأدوات الرقمية في تحسين كفاءة المرشدين من خلال توفير وسائل متطرفة للتواصل وعرض المعلومات بشكل أكثر جاذبية.

2 - تقدم الدراسة رؤية واضحة حول كيفية دمج التكنولوجيا في قطاع الارشاد السياحي.

3 - توفر الدراسية إطاراً تحليلياً يسهم في تطوير الدراسات المستقبلية حول تأثير التكنولوجيا على السياحة.

اهداف البحث :

1- معرفة دور التقنيات الحديثة في الرفع من مستوى المرشدين السياحين.

2- تقييم تأثير التقنيات الحديثة على كفاءة المرشدين السياحين 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 السياحين لضمان أفضل استفادة للسائحين.

فرضيات البحث :

1- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام التقنيات الحديثة وتحسين جودة الإرشاد السياحي.

2- يقبل المرشدون السياحون 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 السياحين بمدينة صبراته

- الحدود الزمانية : تم اجراء البحث خلال العام الدراسي 2024 / 2025 .

- الحدود البشرية : تضم جميع المرشدين السياحين العاملين بمكاتب السياحة ببلدية صبراته

❖ 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 للسياح، 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 الشيف الواعر

الเทคโนโลยجيا 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 ومؤسساتي لتسهيل حصول شركات السياحة على التكنولوجيا بأسعار معقولة، مع أهمية نشروعي لدى المرشدين حول فوائد هذه التقنيات في تحسين جودة الخدمات السياحية.

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

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع القطاع السياحي في ليبيا من خلال استكشاف مكوناته، وتحديد المعوقات التي تحد من تتميتها، اعتمدت الدراسة على استخدام نموذج بورتر لقوى 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 ترقى 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 منهجية 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 الواقع السياحي.
- الاستثمار في تدريب الكوادر البشرية: عبر فتح معاهد متخصصة للسياحة والفنقة وبرامج تدريبية للمرشدين السياحيين والموظفيين.
- تطوير استراتيجيات تسويق فعالة : تقوم على الترويج للسياحة الثقافية، البيئية، والدينية التي تتميز بها ليبيا.
- تحسين البيئة التنظيمية: من خلال سن قوانين استثمارية مرنّة تدعم تطوير المشاريع السياحية، مع إزالة المعوقات البيروقراطية.
- الاستفادة من نموذج بورتر : بشكل دائم لتحليل التغيرات في البيئة التنافسية السياحة 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، يسهم 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 الواقع السياحي، وتفسير الرموز الثقافية، وتوضيح السياقات التاريخية والاجتماعية لكل معلم، ويطلب عمل المرشد مهارات متعددة تشمل : الإلمام باللغات الأجنبية، مهارات التواصل والإقناع، حسن التصرف وإدارة المواقف الطارئة، إضافة إلى الدراسة العميقة بالثقافة المحلية. (فائز 2014 ص 22)

مع التطور التكنولوجي المتتسارع، 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، خاصةً مع تزايد استخدام الهواتف المحمولة من قبل السياح حول العالم.

2- أبرز التحديات التي تواجهها مهنة الإرشاد السياسي :

- الحاجة المستمرة لتدريب وتأهيل المرشدين السياحيين لمواكبة التقنيات الحديثة.
- ضمان دقة وموثوقية المعلومات المقدمة للسائحين.
- مواجهة المنافسة مع البديل 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 وتساعده على التفاعل بفعالية أكبر مع السائح وتقوم هذه العلاقة على عدة جوانب مهمة نوضحها فيما يلي :-

أولاً: التقنيات كأداة دعم معرفي للمرشد السياسي :

• يمكن للمرشد السياحي الاستفادة من الإنترن特 وقواعد البيانات الرقمية للوصول إلى معلومات دقيقة ومعرفه عن الموقع السياحية والمعالم الأثرية والتقاليد الثقافية.

• تساعد الخرائط التفاعلية وتطبيقات الواقع المعزز (AR) في توضيح المعلومات بشكل معرب وجذاب السياح.

ثانياً: تحسين تجربة السائح من خلال التقنيات :

- استخدام العروض التقديمية.
- الشاشات اللوحيه.

• النظارات الذكية يمكن أن يجعل الجولة السياحية أكثر تفاعليه وإثراء

دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الإرشاد السياحي الشيف الواعر

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

ثالثاً : تيسير إدارة الجولات السياحية:

- يمكن للمرشد السياحي استخدام تطبيقات تنظيم الجولات الحجز مواعيد تتبع الموقع والتسيق مع مجموعات السياح وتقديم جدول زمني مناسب ومتكملا.

- أدوات تتبع الموقع الجغرافية (GPS) تسهل تحديد المسارات وتقديم معلومات لحظية عن الموقع.

❖ خلاصة العلاقة

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

3- التقنيات الحديثة في السياحة: أنواعها وتطبيقاتها .

مع التطور المتسارع للتكنولوجيا، أصبحت التقنيات الحديثة عاملاً محورياً في إحداث نقلة نوعية داخل قطاع السياحة فقد غيرت الأدوات الرقمية طريقة التخطيط للرحلة، والجزء ، 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 الهاتف الذكي والتطبيقات السياحية: الهاتف الذكي باتت رفيق السفر الأول للسائح. عبر تطبيقات مثل Airbnb و Booking.com ، يستطيع السائح حجز الفنادق بدقة معدودة. عبر TripAdvisor و Google Maps يستطيع السائح التعرف على الوجهات السياحية، تقييم الفنادق، وحجز الطعام 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 ، يمكن السائح من زيارة المواقع الأثرية أو الطبيعية افتراضياً قبل حجز الرحلة، متاح عبر نظارات VR أو عبر الهاتف الذكي المتقدمة.(فائز ، 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 الهاتف الذكي أو أجهزة AR، يمكن للسائحين استكشاف مزيد من المعلومات حول معالم حقيقة يزورونها مباشرة.

مثال: عند توجيه كاميرا الهاتف نحو تمثال أو مبني أثري تظهر معلومات فورية عن تاريخه هندسته وأهميته أهمية الواقع المعزز: يجعل الجولة السياحية أكثر تفاعلاً 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 : الحجوزات 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 لحظياً . (حسن، محمد عبد الفتاح ، 2021م-135.)
6. السياحة الافتراضية : توفير جولات 360 درجة للمناطق السياحية عبر الإنترن特 ، إتاحة الفرصة للأشخاص غير القادرين على السفر للاستمتاع بالتجربة السياحية . (عبد الرضا ، 2023، ص211).
7. فقدان عنصر التفاعل الإنساني المباشر : الذي كان يضيف طابعاً مميزاً إلى التجربة السياحية، مثل سماع القصص الشعبية، الفكاهة المحلية، والتفاعل الثقافي الحي.
8. الافتقار إلى الإرشاد الشخصي الفوري : حيث قد يواجه السائح موقفاً 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 الواقع 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 ضعيفاً أو معودماً، مما يجعل الاعتماد على التطبيقات صعباً.
 3. الحاجة للتحديث المستمر : التطبيقات تحتاج إلى تحديثات دورية لضمان دقة المعلومات (تغير أسعار التذكرة، 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 الالزامية في موسم الذروة السياحية، مما يؤدي إلى ضياع الزوار وعدم معرفتهم بالتغييرات الطارئة على مسارات الزيارة. (عبدات ، 2022 م، ص45)

إجراءات الدراسة الميدانية

1.4. منهج البحث :

إن طبيعة هذه الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها حتمت على الباحثين استخدام منهج البحث الوصفي التحليلي، وذلك لمناسبتها وملايينه لطبيعة الدراسة الحالية ، إذ أن الوصف ركن أساسى من أركان البحث العلمي والطريقة الوصافية من أهم الطرق المتبعة فلا يقتصر الوصف على جمع المعلومات بل يتضمن أيضاً قدرًا كبيرًا 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 صبراته 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 وإناث) لتشمل كل المرشدين السياحيين (مسح شامل) وذلك بنسبة (100%) من إجمالي عدد العاملين في المجتمع الاصلي ، وبهذا تم التعامل احصائياً مع (20) فرد يعملون بمكاتب السياحة بمدينة صبراته . فقد قام

دور التقنيات الحديثة في تحسين مهنة الإرشاد السياحي الشيف الواعر

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

4.4 . اداة البحث :

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

وبذلك اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداء رئيسه لجمع البيانات الأولية ،ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد تم بناء هذا الاستبيان بالاعتماد على الإطار النظري للدراسة، إضافة إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة ، حيث تكون الاستبيان من البيانات الاولية 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 حمس 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. 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 وملحوظاتهم لمناسبة فقرات الاستبيان وصلاحيتها، وكانت هناك ملاحظات على بعض فقرات الاستبيان حيث كان هناك بعض الأفكار مكررة وبعض الصياغات بحاجة لبعض التوضيح لمدى انتقاء الفقرات للمحور وكذلك سلامة صياغتها اللغوية، وفي ضوء ذلك أسفرت أهم النتائج عن الاتفاق على مجموعة العبارات التي تدرج تحت المحور مما يؤكّد صدق ذلك المحتوى وصدق المطمون.

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 .

4.4.4. ثبات الاستبيان : وقد اعتمد الباحث على معامل (α) للتحقق من ثبات الاستبيان وتطبيق 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 أدلة الدراسة كل من ناحية أخرى. والجدول التالي يوضح معاملات ثبات أدلة الدراسة :

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

الجدول رقم (1) معاملات ثبات أدلة 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 كرونيخ، 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 الحاسوب الآلي.

- **تحليل النتائج ومناقشتها وتفسيرها**

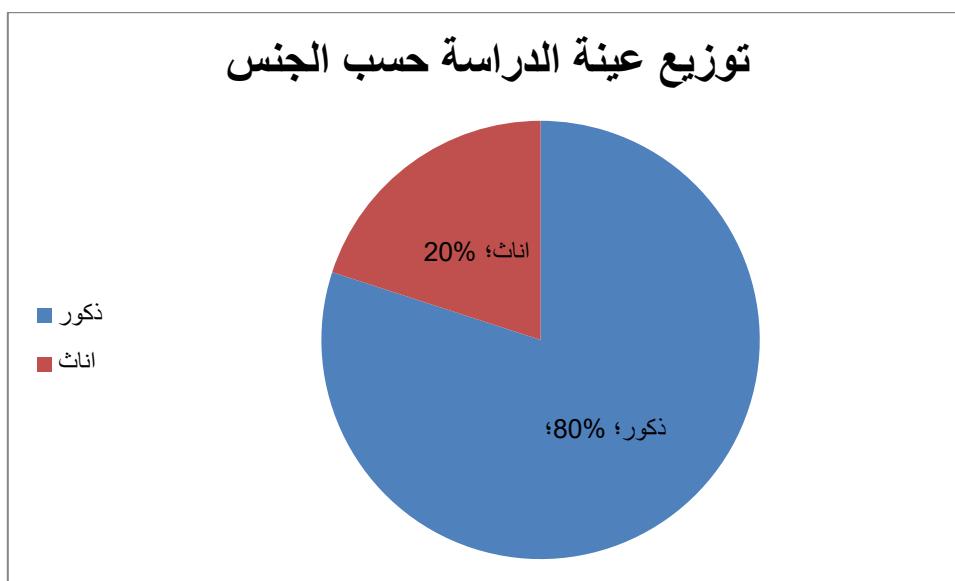
تحليل البيانات الأولية لعينة الدراسة :

اولاً : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس .

النسبة المئوية %	النكرار	الجنس	ت
%80	16	ذكور	1
%20	4	إناث	2
%100	20	الاجمالي	3

جدول رقم (2) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

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



شكل رقم (1) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

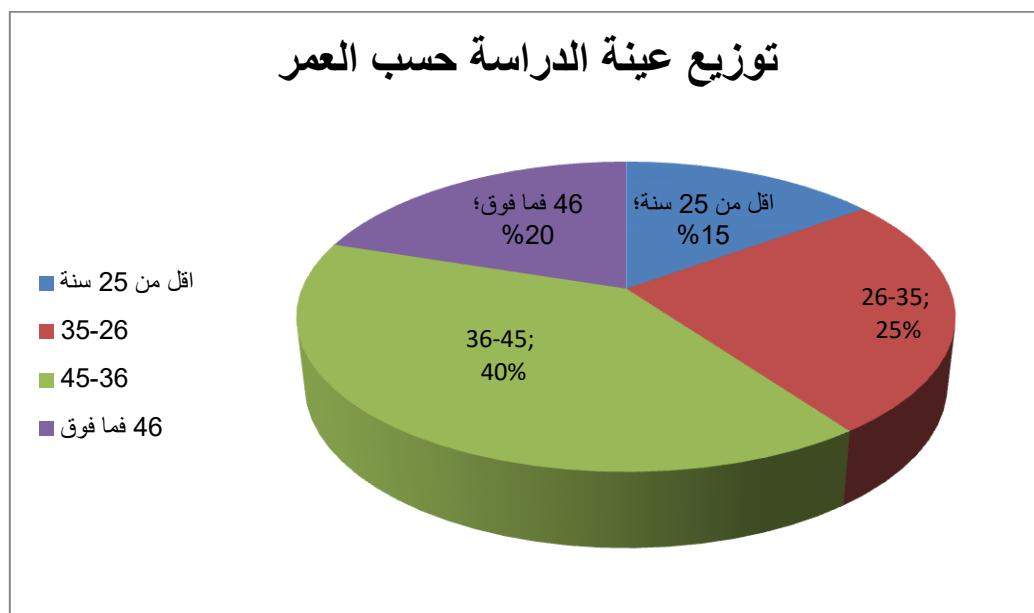
ثانياً : توزيع عينة الدراسة حسب العمر

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

%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 (26-35) سنة أي بنسبة (25%) وعدد (8) اعمارهم ما بين (36-45) أي بنسبة (40%) وهي اكبر نسبة ، وعدد (4) اعمارهم ما بين (46-فما فوق) أي بنسبة (20%) وبالتالي يكون اجمالي افراد العينة (20). والشكل التالي يوضح ذلك :



شكل رقم (2) يبين توزيع عينة الدراسة حسب العمر

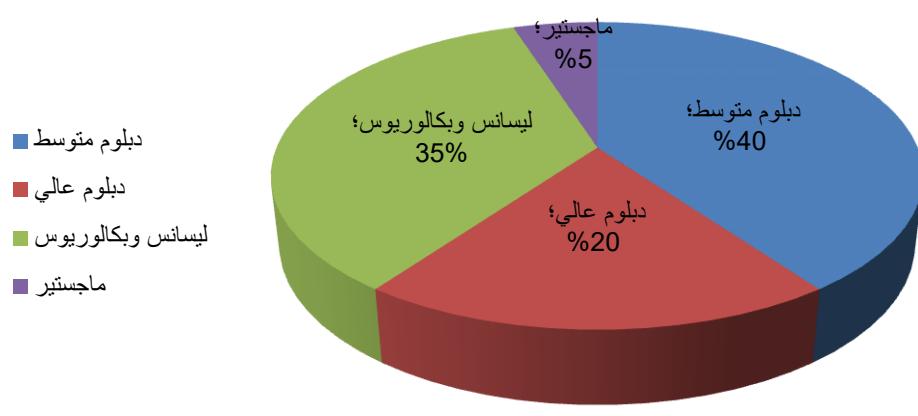
ثالثاً : توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل .

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

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 ، وعدهم (8) أي بنسبة (40%) تليها نسبة الذين يحملون الليسانس والبكالوريوس وعدهم (7) أي بنسبة (35%) ثم حملة الدبلوم العالي وعدهم (4) أي بنسبة (10%) ، ثم حملة الماجستير وعدهم (1) أي بنسبة (5%) ، والشكل التالي يوضح ذلك :

توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل



شكل رقم (3) يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل

رابعاً : توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة .

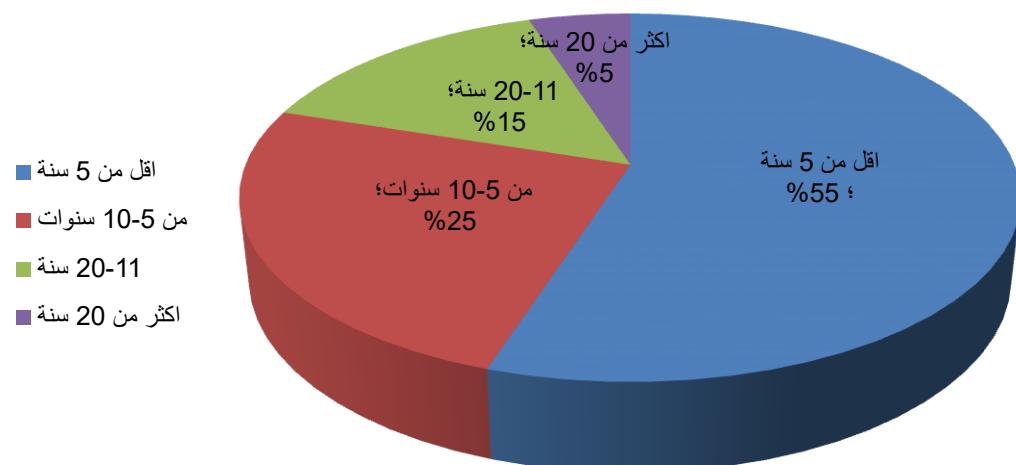
سنوات الخبرة بالعمل	ت	
اقل من 5 سنة	1	%55
من 5-10 سنة	2	%25
20-11 سنة	3	%15
اكثر من 20 سنة	4	%5
المجموع	5	%100

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

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

والشكل التالي يوضح ذلك :

عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



الشكل (4) توزيع عينة البحث حسب سنوات الخبرة

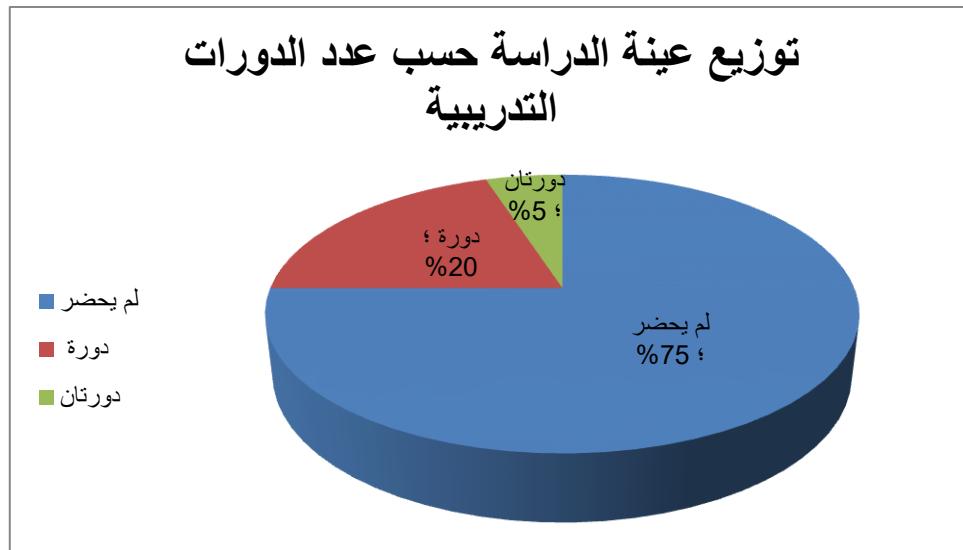
خامساً : توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التدريبية .

النسبة المئوية %	النكرار	الدورات التي حضرها	ت
%75	15	لم يحضر ابداً	
%20	4	دورة واحدة	1
%5	1	دورتان	
%0	0	ثلاثة دورات	2
%100	20	المجموع	

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 .

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

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

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

• نتائج تحليل التباين لفقرات الاستبيان :

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

الجدول (8) يبين نتائج تحليل التباين

4.5. نتائج تحليل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري للمقياس

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

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. ان التقنيات الرقمية مثل التطبيقات الذكية والخراطط التفاعلية ، أدى إلى تحسين مستوى المعلومات للسائح وساعد على تقديم محتوى دقيق ومحدث في الوقت الحقيقي ، مما انعكس إيجاباً على جودة الخدمات الارشادية .
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 ترقى 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 الفعال 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 للسياح بنسبة %70

• التوصيات والمقررات :

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 ومؤسساسي 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 الموقع السياحي.
4. الاستثمار في تدريب الكوادر البشرية عبر فتح كليات ومعاهد متخصصة للسياحة والفنادق وبرامج تدريبية للمرشدين السياحيين والموظفيين.
5. تطوير استراتيجيات تسويق فعالة تقوم على الترويج للسياحة الثقافية، البيئية، والدينية للبيبة.
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:

اصبح من الواضح أن مستقبل مهنة الإرشاد السياحي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى قدرته على مواكبة هذه التحولات ودمجها في آليات العمل اليومي فقد بينت الدراسة انها استخدام الأدوات الرقمية الحديثة مثل تطبيقات الهاتف الذكي وتقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز والذكاء الاصطناعي يسهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للسياح وتحسين تجربة السائح بشكل عام وكما أظهرت النتائج أن هذه التقنيات لا تقتصر فوائدها على السياح فقط بل تشمل أيضاً - المرشدين السياحيين انفسهم 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 التبني الكامل للتكنولوجيا ، مثل ضعف البنية التحتية التقنية ونقص التدريب ومحظوظة الوعي - بأهمية التحول الرقمي في هذا المجال وبناء على ما سبق تبرز الحاجة إلى العمل على دعم المرشدين السياحيين بالتدريب والتأهيل

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

المراجع

- 1- فايز ، سامي (2014) الارشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية . مجلة بحوث السياحة والضيافة ، جامعة حلوان.
- 2- عبيادات 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 ، الشرنوبي ، 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 والفنديمة جامعة الإسكندرية).