



جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية



إنعكاسات التطورات التكنولوجية على خدمة الإرشاد السياحي

مذكرة مكملة للحصول على درجة الماجستير في العلوم السياسية
تخصص: إدارة أعمال سياحية

إشراف الأستاذة
د/ شرايطية سميرة

إعداد الطالبتين:
بن يوب وئام
زروق هند

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
حميداني سليم	أستاذ محاضر أ	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	رئيساً
شرايطية سميرة	أستاذ محاضر أ	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	مشرفاً ومقرراً
بوستي توفيق	أستاذ محاضر أ	جامعة 8 ماي 1945 قالمة	عضواً ممتحناً

السنة الجامعية: 2022 - 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله و كفى و الصلاة و السلام على سيدنا المصطفى

محمد صلى الله عليه و سلم

نشكر الله و نحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة والنافعة

نعمة العلم و البصيرة.

تخرجنا فالحمد لله حمدا كثيرا يدعوننا واجب العرفان بالجميل ووفاء أن

نتقدم بالشكر إلى أستاذتنا الفاضلة المشرفة على هذه المذكرة

الأستاذة "سميرة شرايطية"

جزاها الله خيرا على كل ما قدمته لنا من دعم .

كما نشكر جميع الأساتذة الكرام الذين لم يبخلوا علينا بمعارفهم.

إلى كل من ساعدنا من قريب وبعيد لإنجاز هذا البحث .

إهداء

أهدي حصيلة جهدي إلى من نطق القرآن لسانه وإلى من اعتنق الإسلام
دينا واختار الجزائر وطنا.

إلى من قال فيهم الله عز وجل

"ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما "

الى من أنارت للدرب بعطفها نبع الحنان التي ساندتني حتى وصلت

هذه المرحلة التي تعجز الكلمات عن وصفها "أمي الغالية"

الماس الذي لا ينكسر نبع العطاء الذي ذرع الأخلاق بداخلي وعلمني

طرق الارتقاء إلى أبي الغالي

إلى من قاسموني نعمة الحياة أخواتي "هادية سمية وأخي علي"

متمنية لهم مزيدا من النجاح والتفوق والتقدم في حياتهم إلى جميع

أصدقائي وأهلي وأقاربي وأحبائي سائلة المولى عز وجل أن يوافقني في

دربي.

والى ابن أختي الكتكوت "زين".

وأهلي وأقاربي وأحبائي سائلة المولى عز وجل أن يوفقني في دربي.

الطالبة : هند زروق

إهداء

الحمد لله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع، والذي يسعدني أن
أهديه إلى

الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، الى من كان يدفعني
قدما نحو الإمام لنيل المبتغى، الى الذي امتلك الإنسانية بكل قوة، الى
مدرستي الأولى في الحياة
أبي الغالي على قلبي.

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، الى التي رعتني حق
الرعاية و كانت سندي في الشدائد، وكانت دعواها لي بالتوفيق تتبعني
خطوة بخطوة في عملي، الى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في
وجهي نبع الحنان، أمي اعز ملاك على القلب و العين، جزاها الله عني
خير الجزاء في الدارين.

إلى من قاسموني نعمة الحياة أخواتي ” إيناس، أيمن، منذر، رزان ”
متمنية لهم النجاح و التفوق في مسيرتهم.

الى ابنة عمي الغالية على قلبي طير من طيور الجنة ” مروة ” رحمها الله
و اسكنها فسيح جنانه.

إلى جميع أهلي وأصدقائي، و من دعموني من قريب او من بعيد .

الطالبة : ونام بن يوب

المخلص:

توضح هذه الدراسة من خلال فصلين مفهوم الارشاد السياحي، وشروط مزاولته، وأهميته في صورته التقليدية، وكذا صور التطور التكنولوجي ومراحله، لإبراز مخرجات استخدام التكنولوجيا الحديثة في الارشاد السياحي، مع الاستشهاد بأمثلة من عدد من الدول التي دفعتها جائحة الكوفيد19 الى هذه التجربة، ليتم في الاخير توضيح مزايا وسلبيات تطبيق التقنية المتطورة في مجال الارشاد السياحي.

توصلت الدراسة إلى إبراز اثر التكنولوجيا على مهنة الإرشاد السياحي الذي بدوره قد واكب التقدم الحاصل، حيث أن العديد من الدول تبنت مفهوما جديدا للسياحة يسمى بالسياحة الافتراضية، مما أدى إلى التخلي عن السياحة التقليدية بعد الاعتماد على مختلف التقنيات، و أحدث ما أنتجه القطاع التكنولوجي الذي جعل العالم قرية صغيرة، أصبح فيها التواصل يتم بصفة سريعة، ومباشرة وبأقل التكاليف بين مختلف الأفراد والمؤسسات في جميع أنحاء العالم. الكلمات المفتاحية: الإرشاد السياحي-التطور التكنولوجي-السياحة الافتراضية -السياحة التقليدية.

Abstract

This study explains through two chapters the concept of tourism guidance, the conditions for its practice, and its importance in its traditional form, as well as the forms of technological development and its stages, to highlight the outputs of the use of modern technology in tourism guidance, while citing examples from a number of countries prompted by the Covid-19 pandemic to this experience, to be in The last clarification of the advantages and disadvantages of applying advanced technology in the field of tourist guidance Keywords: Tourist guidance - technological development - virtual tourism - traditional tourism. This study reached to highlight the impact of technology on the tourism guide profession, which in turn has kept pace with the progress achieved, as many countries have adopted a new concept of tourism called virtual tourism, which led to the abandonment of traditional tourism after relying on various technologies, and the latest productions of the technological sector Which made the world a small village, in which communication takes place quickly, directly and at the lowest costs between various individuals and institutions all over the world.

Keywords: tourism guidance - technology - virtual tourism - traditional tourism

خطة الدراسة :

مقدمة

الفصل الأول: مدخل لدراسة الارشاد السياحي ومظاهر التطور التكنولوجي

المبحث الأول: ماهية الإرشاد السياحي

المطلب الأول: تعريف الإرشاد السياحي

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي

المطلب الثالث: أنواع المرشدين السياحيين

المطلب الرابع: مبادئ الإرشاد السياحي

المبحث الثاني: مهام المرشد السياحي و شروط مزاولته للمهنة

المطلب الأول: صفات المرشد السياحي

المطلب الثاني : مهام المرشد السياحي

المطلب الثالث :شروط مزاوله مهنة الإرشاد السياحي

المبحث الثالث: ماهية التطور التكنولوجي

المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا

المطلب الثاني: مراحل التطور التكنولوجي

المطلب الثالث: خصائص التكنولوجيا

الفصل الثاني: المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الارشاد السياحي

المبحث الأول: أهم التقنيات المتداخلة في مجال الإرشاد السياحي

المطلب الأول: التقنيات التكنولوجية المطبقة في مهنة الإرشاد السياحي

المطلب الثاني: : تطبيقات الهولوجرام في الإرشاد السياحي

المبحث الثاني: الإرشاد السياحي الرقمي خلال جائحة الكوفيد19

المطلب الأول: بعض تجارب الارشاد السياحي الرقمي العالمية خلال جائحة الكوفيد19

المطلب الثاني : الإرشاد السياحي الرقمي في الجزائر

المبحث الثالث :إيجابيات و سلبيات تطبيق التكنولوجيا على مهنة الإرشاد السياحي

المطلب الأول: مزايا تطبيق التكنولوجيا في مهنة الإرشاد السياحي

المطلب الثاني :التأثيرات السلبية للتكنولوجيا على مهنة الإرشاد السياحي

الخاتمة.

قائمة المراجع .

فهرس المحتويات.

مقدمة

مقدمة:

1/ تمهيد

ان السياحة كأحد أبرز الانشطة الانسانية، ليست وسيلة للترفيه، أو العلاج فقط وإنما تعد أحد أبرز القطاعات الاقتصادية في العالم، كما تعتبر دعامة اساسية لحفظ التراث الثقافي، والمعالم الأثرية، والمزايا الطبيعية، الى جانب كونها توفر مصدر دخل مستقر لعدد كبير من الأفراد عبر العالم.

يعتبر الارشاد السياحي كأحد مكونات الصناعة السياحية من ابرز المجالات التي قامت بتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك في ظل التطورات الكبيرة والمتسارعة في مجال التكنولوجيا، التي ساهمت في إحداث تغييرات وتحولات عميقة في مختلف مجالات الحياة، وذلك من أجل تنمية هذا القطاع، ومواكبة الزيادة في الطلب السياحي العالمي، في خضم ذلك انتشرت في السنوات الأخيرة بمختلف جهات العالم ثقافة السياحة الافتراضية، فلم تعد السياحة كظاهرة مرتبطة فقط بوجود الإنسان في مكان ما، وتحركاته وتنقلاته المادية، أو بالاعتماد على شخص يرشده للوصول و تزويده بمعلومات ، بل توسعت لتعتمد على تقنيات حديثة، وسريعة مكنته من الانتقال إلى أي وجهة يختارها، و ساعدته على اكتشاف أماكن صعبة الوصول إليها دون حتى أن تطأها أقدامه من اجل أن توفر له تجربة ممتعة تفوق توقعاته.

و قد نجحت الكثير من دول العالم في إشباع رغبات زبائنها، و تقديم خدمات سياحية عالية الجودة لهم، وبسرعة هائلة من خلال الاعتماد على التطور التكنولوجي في التعاملات السياحية، التي صارت تراها ضرورة حتمية للمجتمعات المعاصرة التي تهتم بتحسين قطاع السياحة.

2- أهمية الدراسة :

يستمد هذا الموضوع أهميته من المكانة التي يحتلها القطاع السياحي في اقتصاديات أي بلد، وكذا التطورات التي تعرفها تكنولوجيا المعلومات، وتأثيراتها المختلفة على مختلف جوانب الحياة، فهو يتناول الإرشاد السياحي في احدث صورته، التي تتماشى ومتطلبات الحياة

العصرية، من خلال القاء الضوء على استخدام التكنولوجيا و تطبيقاتها، بما يرفع من مستوى الخدمة السياحية، و يساهم في جعل السياحة سهلة و ممتعة، ويحقق التنمية السياحية ويزيد من ايرادات الصناعة السياحية.

3- مبررات اختيار الموضوع :

تعددت أسباب اختيار هذا الموضوع، والتي يمكن تقسيمها الى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية :

أ- الأسباب الذاتية :

-الاهتمام الشخصي بمهنة الارشاد السياحي، التي تعد احد أبرز مكونات النشاط السياحي بما تساهم به من ترويج لثقافتنا ومميزاتنا الحضارية، وعوامل الجذب الطبيعية التي تتوفر في بلادنا.

-الاهتمام بالمواضيع المستجدة في صناعة السياحة الحديثة، ورغبة البحث فيها بما يزيد من الطلب السياحي في بلادنا.

ب- الأسباب الموضوعية :

توافق الموضوع و طبيعة تخصص إدارة الأعمال السياحية، بما يظهره من مساهمة التكنولوجيا، وتقنياتها ايجابيا و سلبيا في السياحة بشكل عام، و في الإرشاد بشكل خاص.

4- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

أ- إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني لمعرفة كل ما يتعلق بالتكنولوجيا، و دورها في الإرشاد السياحي .

ب- تسليط الضوء على حاجة الارشاد السياحي لأكثر التقنيات تطورا، بما يسمح بضمان تغطية حاجيات السياح، وضمان زيادة عائدات النشاط السياحي في الظروف العادية، وكذلك في الأوضاع الاستثنائية، مثل جائحة الكوفيد19.

ج- التعرف على قابلية الدول، وحدود استيعابهم لتجريب السياحة بطرق حديثة، تختلف عن السياحة التقليدية.

5- حدود الدراسة :

أ- الحدود المكانية :

تبحث هذه الدراسة في استخدامات التقنيات التكنولوجية المتطورة، في مهنة الارشاد السياحي على ضوء تجارب مجموعة من الدول عبر العالم.

ب-الحدود الزمنية:

المادة العلمية المقدمة في هذه الدراسة، تعرض تطور مهنة الارشاد السياحي، وارتباطاته بالتطور التقني التكنولوجي بمراحله المختلفة، دون التقييد بفترة زمنية معينة، مع الاستشهاد بتجارب الارشاد السياحي الافتراضي الذي اختارته العديد من الدول في ظل ازمة الكوفيد 19.

6- إشكالية الدراسة:

يعتبر استخدام التقنيات التكنولوجية في المجال السياحي أحد العوامل الأساسية لتطوير الخدمات السياحية للأفراد، وترقية الصناعة السياحية، لذا فان هذه الدراسة تتطرق من الاشكال الرئيسي التالي:

ماهي أبعاد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مهنة الارشاد السياحي من أجل تسويق المسارات السياحية؟

لنتمكن من الإلمام بجوانب الموضوع تم تجزئة الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية :

1-ماهو تخصص الارشاد السياحي ؟ وماهي صور التطور التكنولوجي؟

2-كيف ساهم استعانة الارشاد السياحي بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور تطبيقات حديثة في المجال السياحي؟

7-الفرضيات :

-بغرض الإجابة الأولية عن الاشكالية، قمنا بطرح مجموعة من الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: كلما زاد اعتماد الإرشاد السياحي على التكنولوجيا الحديثة، كلما زادت جودة تسويق المنتج السياحي.

الفرضية الفرعية: إذا اعتمد القطاع السياحي على التقنيات التكنولوجية المتطورة، فإنه يجب تأهيل الإرشاد السياحي تقنيا وإخلاقيا للإحاطة بالمفاهيم والتطبيقات الجديدة، بما يضمن استمرار هذه المهنة بشكل متجدد وامتطور.

8-مناهج الدراسة :

من أجل الوصول إلى أهداف البحث، والإلمام بمحاوره فقد تم الاعتماد على المنهج التاريخي، من خلال عرض الممارسات المتعلقة بالإرشاد السياحي، وارتباطاته بالتطور التكنولوجي بمراحله المختلفة.

9-الدراسات السابقة :

في إطار إعداد هذه الدراسة، تم الاستعانة بجملة من المراجع، ويمكن التطرق لأبرز ما ساهم في الهيكل العامة للموضوع فيما يلي: :

-الدراسة الأولى: عبير محمد عاتي أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية 2020

البحث عبارة عن مقال في مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية المجلد 4 ، العدد 1 ص 30-54، حيث تناولت الدراسة ضرورة أن تستوفي الإدارات المتخصصة جميع معايير المرشدين السياحيين، ولا سيما المعايير الأخلاقية والمعاملة الجيدة للزوار ، فضلا عن الحاجة إلى تقديم أدلة سياحية وفقا للشريعة الإسلامية، بالإضافة إلى تعزيز وتحسين المرشدين السياحيين الشعور بالانتماء إلى مهنتهم ومهنتهم والمساهمة في تنمية المجتمع وتعزيز تنمية

السياحة.

وعلاوة على ذلك ، أكدت المقال على انه يجب تشجيع المرشدين السياحيين في صناعة السياحة على الالتزام بأخلاقيات هذه المهنة ، لأنها تؤثر على السياح والعمليات السياحية.

بذلك استفادت هذه الدراسة مما وضحه المقال حول الدور الحضاري للإرشاد السياحي وضرورة استيعاب واحترام الثقافات المختلفة ، وفهم التراث السياحي والعناية به ، والفهم الشامل للسياحة والآثار التاريخية ، فضلا عن توضيح فكرة التعاون في مهنة المرشدين السياحيين ، وخلق نوع من التخصص في عمل المرشدين السياحيين ، من أجل تحقيق الهدف المنشود المتمثل في الوحدة الفردية والمجتمعات غير الضرورية أثناء العمل في قطاع السياحة، الا ان ما يميز دراستنا، هو ما تقدمه من ممارسات ومظاهر حديثة للإرشاد السياحي عند تطبيق التقنيات التكنولوجية المتطورة.

-الدراسة الثانية :عبد الفتاح شرنوبي التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي التحديات والفرص 2022.

البحث عبارة عن مقال في مجلة كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة في مصر العدد 11 جزء 05 ص 483-553. توصل الباحث إلى أن مهنة الإرشاد ستحظى بمكانة مستقبلية في ظل المتغيرات والتقنيات المتسارعة النمو، وتسعى للتعزيز من قيمة تواجد واستدامة العنصر البشري بالمجال بالتوازي مع التصاعد التكنولوجي الهائل، استرشدنا بالمقال لعرض صور تداخل التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي مع مجال الإرشاد.

-الدراسة الثالثة : السعيد بن لخضر الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتحقيق السياحة الرقمية وواقعها في السياحة الجزائرية 2018 .

البحث عبارة عن مقال في مجلة علوم أفاق للإدارة و الاقتصاد ، المجلد 02 ، العدد 02 ص 226-254 ، حيث تناول الباحث اظهر نتائج استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، المتمثلة في السياحة الرقمية، ومن أجل ترسيخ مفهوم الاستدامة على قطاع السياحة يجب الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتنميته وتطويره، وقد توصل إلى انه من أجل تحقيق استراتيجيات فاعلي السياحة، والقطاعات المرتبطة بها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، يجب الاعتماد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال المتطورة، والتي أدت إلى ظهور أشكال جديدة من السياحة المتطورة كالسياحة الإلكترونية وسياحة النقل، وهذا يعمل على تطوير وتحسين الخدمات السياحية التي تلعب فيها التكنولوجيا الرقمية وتطبيق ذلك على السياحة في الجزائر.

وقدم المقال جملة من التوصيات أفادت دراستنا فيما حدود تطبيق الارشاد السياحي الافتراضي في الجزائر من خلال ابراز ضرورة استخدام التكنولوجيا المتطورة سواء بالنسبة للمنتجات، والخدمات السياحية، أو بالنسبة للخدمات المساعدة، ووضع إطار قانوني وتشريعي واضح

ودقيق، يكون نابعا عن متطلبات تنشيط السياحة بصفة عامة والسياحة الالكترونية بصفة خاصة، من اجل التسيير المحكم للمؤسسات والوكالات السياحية الذي يتماشى مع التكنولوجيا الحديثة والأشكال المستجدة التي تفرضها السياحة الالكترونية.

10- صعوبات الدراسة:

-على المستوى النظري صعوبة الحصول على معلومات دقيقة متعلقة بالنشاط السياحي لاسيما جوانب متعلقة بالسياحة الافتراضية.

- قلة المراجع باللغة العربية، التي تخص موضوع التطورات المختلفة التي لاحقت بالإرشاد السياحي، وعدم وفرة المراجع بذات لغات فيما يخص موضوع تقنيات الذكاء الاصطناعي.
- على المستوى التطبيقي انعدام مثل هذه التقنيات المتطورة في الإرشاد السياحي بالجزائر.

11-تفصيل الدراسة :

ان هذه الدراسة تجمع ما بين دراسة عامة للإرشاد السياحي بمفهومه التقليدي، وصور الارشاد السياحي الذي يعتمد على التقنيات التكنولوجية الحديثة لأجل ذلك جاء تقسيم الدراسة الى فصلين: الفصل الأول الذي هو بعنوان "مدخل لدراسة الارشاد السياحي والتطور التكنولوجي" والذي سيتم التطرق فيه إلى مفاهيم حول الإرشاد السياحي والتطور التكنولوجي من خلال عدة مباحث حيث يتناول المبحث الأول ماهية الإرشاد السياحي وفي المبحث الثاني صفات و مهام المرشد و شروط مزاولته للمهنة والثالث دراسة التطور التكنولوجي الفصل الثاني: والذي هو تحت عنوان " المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الارشاد السياحي "فقد تقسمه بدوره تناول تطبيقات التكنولوجيا في مجال الإرشاد السياحي يمثل الجانب التطبيقي للمبحث أين يتم إسقاط الأمور النظرية السابقة على قطاع السياحة

الفصل الأول:

مدخل لدراسة الارشاد السياحي والتطور التكنولوجي

الفصل الأول: مدخل لدراسة الإرشاد السياحي والتطور

التكنولوجي

الإرشاد السياحي من المفاهيم التي أخذت تتعمق في صناعة السياحة، وتعد عملية الإرشاد السياحي عصب العملية السياحية بكافة جوانبها، حيث يعتمد القطاع السياحي على المرشد السياحي في تنشيط السياحة، فهو عنصرها الفعال، وجسر من جسور نقل الثقافات وتواصل الحضارات، نظرا لاتصالها المباشر بالسائحين، بما يمتلكه من أدوات ووسائل الاتصال والمعرفة. وما هي اليوم التكنولوجيا تشغل حيزا كبيرا في حياتنا اليومية، ولم يكن مجال الإرشاد السياحي بعيدا عن هذا التطور في مراحلها المختلفة. وعلى هذا الأساس تضمن الفصل الأول من الدراسة ثلاثة مباحث رئيسية حيث جاء في المبحث الأول " ماهية الإرشاد السياحي " والذي تطرقنا من خلاله الى تعريف الإرشاد السياحي وتطوره التاريخي بالإضافة الى انواع المرشدين ومبادئ الإرشاد السياحي. والمبحث الثاني تحت عنوان " مهام المرشد السياحي وشروط مزاولته للمهنة " تناولنا من خلاله صفات ومهام المرشد السياحي وشروط مزاوله مهنة الإرشاد السياحي. اما بالنسبة للمبحث الثالث فهو يبحث في ماهية التطور التكنولوجي، تطرقنا من خلاله لتعريف ومراحل تطور التكنولوجيا وخصائصها بالإضافة الى الذكاء الاصطناعي.

المبحث الأول: ماهية الإرشاد السياحي

يعد الإرشاد السياحي من أهم مجالات العمل في مختلف الدول، ويعتبر من أهم الأدوار المكمله للمهام السياحية الأخرى، خصوصا وان المرشدين السياحيين من أكثر العناصر المقدمة للخدمة حضورا و تواصلا مع السائح، وهو ما يجعل من دور هؤلاء المرشدين حساسا و ذا أهمية بالغة لا نستطيع على تجاهلها أو تجاوزها.

المطلب الأول: تعريف الإرشاد السياحي:

الإرشاد أن يرشد إنساناً آخر، ذلك يعني الأخذ بيده نحو هدف معين، والوصول إلى ذلك الهدف بسهولة، وسلاسة دون صعوبات، ومشاكل وبأقل الكلف، متخذاً طرق سهلة وقصيرة، وموفراً له ما يساعده على بلوغ الهدف وما يجعل عمله ممكناً ومقبولاً.

والدلالة - عمل الدليل - والإرشاد لا بد أن يعني كذلك معرفة تفصيلية للطريق الذي تسلكه المجموعة المتحركة من نقطة إلى أخرى، ومعرفة صعوباته ومخاطره بهدف تجنبها والاطلاع على جميع موارده، والأماكن الآمنة فيه التي من الممكن أن تتوفر بها حاجات المسير - بهدف الاستفادة منها والتوقف عندها.

إذن فالدلالة والتوجيه والاستكشاف والاستطلاع والحرص والعناية وتوفير المستلزمات، كلها معاني تعود على الإرشاد، يقوم بها من يدل ويوجه ويستكشف ويستطلع لفائدة من يقوم بهذه الأعمال لهم، فهو إذن الدليل والموجه والكشاف والمرشد.¹

عند نقل المعنى الواسع للإرشاد، والدلالة والاستكشاف، إلى ما يخصنا فالإرشاد السياحي والدلالة السياحية، فإنها ستعني:

"قيادة، وتوجيه، وحماية، وتسيير، وتنظيم لحركة وفد من الناس (السياح) من قبل شخص يعمل على إرشادهم ويستطلع لهم طريق يسلكونه أثناء رحلة سياحية للانتقال من مكان إلى آخر، وبهدف تحقيق أهداف وغايات يسعون إلى الوصول إليها من خلال هذه الحركة الانتقالية، و من الممكن ان تكون حركة الانتقال هذه حركة بسيطة ومحددة وممكن أن تكون طويلة ومعقدة، كذلك ممكن أن تكون محدودة المتطلبات أو تكون متطلبات تنفيذها متعددة وتحتاج إلى إعداد وتجهيز مسبق، وممكن أن

¹ مصطفى يوسف كافي، مبادئ الإرشاد السياحي (دار الإعمار العلمي للنشر والتوزيع، سنة النشر، 2014)

تعتمد واسطة حركة بدائية جداً أو بدون واسطة أصلاً (استعمالاً للأرجل) أو أن

تتطلب واسطة انتقال معاصرة ومعقدة ومتعددة الأنواع"¹

كذلك " لا بد للإرشاد ان يعني الدلالة التي يقدمها شخص لشخص آخر، أو لمجموعة من الأشخاص مصحوبة بالقيادة والتوجيه والضبط وبهدف إيصالهم من منطقة إلى أخرى ومن خلال تنسيق حركتهم وحصر مسيرهم وتنظيم جهودهم وإدارة مواردهم بالشكل الذي يضمن هذا الوصول بسهولة وسلاسة "².

كما " يقصد بالإرشاد السياحي انه عملية توجيه لفئات معينة من المجتمع القصد منها تقديم التسهيلات، والخدمات الضرورية عن حقول المعرفة، وقد اخذ علم الإرشاد يتطور حديثا حيث صاحب العديد من العلوم "³.

ويعد كذلك "من الأنشطة المكتملة للنشاط السياحي، والذي يتطلب القائمين عليه أن يكونوا ذو كفاءة، علمية وفنية عالية، في مجال الاهتمام بالجوانب الجغرافية والطبيعية والحضارية "⁴.

ومنهم من يرى أن " العملية الإرشادية هي التفاعل بين السائح، والمرشد السياحي بتوصيل المعلومة الصحيحة السياحية التي تهم السائح، وتحبب به المكان وتكشف أسراره وعجائبه مما يخلق للسائح انطبعا مختلفا "⁵.

ويعرف أيضا على انه " علاقة ديناميكية تفاعلية مهنية واعية بين المرشد و المسترشد لكي يعرف نفسه، و يفهم ذاته من خلال نظرة كلية لجوانب شخصيته ليتمكن من تحديد أهدافه

¹ المرجع نفسه، 82.

² المرجع نفسه، ص83

³ السعيد عمام حسن، الدلالة والإرشاد السياحي، (دار الولاية للنشر والتوزيع، سنة النشر 2009) ص 17

⁴ عبد المالك الدح، النظام القانوني للوكالات السياحية و الإرشاد السياحي في الإرشاد السياحي، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، المجلد 04 (العدد 1) 2020، ص427

⁵ محمد فاخر محمد المحمداوي، كفاءة المرشد السياحي (كربلاء: مطبعة الزوراء، 2022) 17

بدقة، و اتخاذ قراراته بنفسه، و يحل مشكلاته بشكل موضعي، بما يساعده على النمو الشخصي المهني التربوي الاجتماعي، و تحقيق التوافق، و الصحة النفسية " ¹.
وعرف أيضا المرشد السياحي عن طريق الاتحاد العالمي لجمعيات الإدلاء السياحيين على انه الشخص الذي يقود مجموعة من السياح مستعملا اللغة التي يتحدثونها، ويفهمونها ليعرفهم بالتراث الثقافي والمقومات الطبيعية للوجهة السياحي ².

من خلال ما تم ذكره يمكن القول أن الإرشاد السياحي هو مهمة تطبيق برامج و مشاريع السفر للسياح او المجموعات السياحية، حيث تتم مرافقتهم منذ الوصول، و بداية الرحلة إلى غاية نهايتها و المغادرة، و مساعدتهم على القيام بالأنشطة السياحية المنصوص عليها في خططهم، و تزويدهم بالمعلومات، والإرشادات التفسيرية التي يحتاجون لها .

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي

تبلورت مهنة الإرشاد السياحي، وأخذت أبعادها الواضحة، و أهميتها الحقيقية بعد جملة متسلسلة من تطورات و أحداث متراكمة في تاريخ البشرية، و تطور الإرشاد كمفهوم وحاجة إنسانية خاصة على ساحة الدول العربية، مع تطور النشاطات البشرية عبر مراحل التطور التاريخي الاجتماعي للإنسان، وإضافة نظرة أوسع تشمل الأحداث العالمية الإنسانية فيإمكاننا تمييز ستة مراحل:

أولاً) عصور التاريخ والإنسان القديم:

كان الإنسان القديم أكثر من غيره من سكان الأرض حاجة إلى الحركة والتنقل والترحال وذلك لمغادرته الجبال والكهوف، وبسبب ضرورة حصوله على الماء والمرعى بعد أن دجن بعضاً

¹ عبير محمد عاتي، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد04 (العدد1)30يناير2020 ص35، نقلًا عن تطبيقات نظم معلومات سياحية للمجمد الزعبي، 18

² مزيان حمزة، نادية بن سالم، مساهمة المرشد السياحي في صناعة السياحة" الإشارة إلى واقع المرشد السياحي في الجزائر"، (مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01، العدد01، 2019) 52

من حيوانات وطيور وقته، ولذلك كان الأكثر حاجة إلى وجود من يبدله ويرشده في ترحاله، لأنه كان يتحرك في أرض لا يعرف عنها شيء ولا تجربة له معها، وقد لم يسبقه أحد عليها أي قد يكون هو أول من يسلكها.

فكان إنسان ذلك الوقت بحاجة إلى التنقل والترحال، وأحوج إلى وجود مرشد ومستكشف، وكان بحاجة إلى متتبع أثر حاذق، ليقوم بإرشاده إلى المناطق المناسبة للصيد، والغنية بالحيوانات والشواطئ الوفيرة السمك، والوادي، والغابات المعشعشة بالطير، كذلك كان يحتاج لمرشد يبدله على طريق ترحاله ووجهة سير أمنة ليضمن سلامته وأمنه وغذائه.

وفي مراحل لاحقة من تطور البشر، وعند ظهور الحضارات الأولى على أثر استقرار الإنسان في وادي الرافدين، ووادي النيل وغيرها من وديان المياه والأرض الخصبة، ظهرت حاجة جديدة إلى الكشف، والمرشد، والمتتبع لإرشاد الجيوش الزاحفة والمجاميع المتنقلة من مستوطنة إلى أخرى، ومن مدينة إلى أخرى، ومن دولة إلى أخرى، فكان لابد للجيوش والرحالة من مرشد ودليل.¹

ثانياً) عصور ما قبل الإسلام

خلال هذه الحقبة الزمنية، قام الأدلاء والمرشدون بمصاحبة قوافل التجارة من اليمن في جنوب غرب الجزيرة العربية، وهي تتجه شمالاً ومروراً بمكة، والطائف أو على مشارفها وبمحاذاة السواحل الشرقية للبحر الأحمر وصولاً إلى نقاط التوزيع: شمالاً إلى الشام وشرقاً إلى العراق وغرباً إلى مصر. أو من حضرموت في جنوب شرق الجزيرة صعوداً إلى سواحل خليج عمان، والخليج العربي الغربية لتصل إلى العراق، ومنه إلى تركيا وبلاد فارس. حيث كان الدليل حاضراً يصاحب القوافل آنذاك، ويعرف باسم الدليل أو العارفة، وكانت مهمته الرئيسية معرفة مخاطر الطريق، وتجنبها، والدلالة على مواطن توفر الماء، والعشب، والراحة حيث كان

¹ عماد الدين احمد، الارث التاريخي والمرشد السياحي تحديات وتكامل برنامج الارشاد السياحي بجامعة الشارقة نموذجاً (المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، المجلد15، العدد2، 2021)79

للقافلة من يحميها من الفرسان، والمقاتلين ويقف بوجه المعتدين عليها من السراق وقطاع الطرق.¹

ثالثاً (قيام الدولة العربية الإسلامية

حينما انتشر الإسلام الحنيف، واتسعت الدولة وتباعدت آفاقها لتصل الصين في الشرق وإسبانيا في الغرب، وحيث أصبحت الأسواق تتواجد بكثرة، وتعددت المراكز المدنية الكبيرة سواء كانت ثقافية أو تجارية أو دينية، استمرت القوافل على الحركة بأفراد ومجاميع ذات أهداف عديدة (تجارية، ثقافية، دينية وطلباً العلم والمعرفة، وحباً بالاستطلاع ومعرفة البلدان)، بالإضافة لذلك تحركت الجيوش بهدف نشر الدين الحنيف، وإيصاله إلى أبعد نقطة ممكنة، وهنا ازدادت حاجة القوافل التجارية، والأرهاب العسكرية إلى الدليل والمرشد والمستكشف والمستطلع بأعداد أكثر من السابق، وبمهارات وإمكانيات عالية لم تكن مطلوبة في الحقبة الأولى، وفي مقدمتها معرفة لغة البلدان الجديدة، بعد تجاوز حدود الجزيرة العربية، وتقاليدها والتعرف على مجتمعاتها، والقدرة على التفاهم والتعامل مع أفرادها وكذلك ظهرت حركة ترحال جديدة كلياً لم تكن موجودة بنفس الغايات سابقاً، ممثلة، وهي الحج إلى بيت الله الحرام - مكة المكرمة- وزيارة المدينة المنورة، وقبر الرسول محمد (صلى الله عليه وسلم).

لقد كانت مواسم الحج ومواكبه أعياداً عظيمة، ومناسبة رائعة للسرور والبهجة والمتعة، وكان من أهم ميزاتها مواكب الحج المتجهة من كل بقاع الدولة العربية الإسلامية، إلى مكة المكرمة، ما يهمها هو أمير الحج الذي هو فعلياً وعملياً دليل اليوم. فقد كانت واجباته ومهامه، وما مطلوب منه من مسؤولية مقاربة جداً، مع فارق ظروف النقل والإقامة والطعام لما مطلوب من دليل اليوم المعاصر. حيث كان من مسؤولياته جمع الحجيج في مكان معين ووقت معين وترتيبهم في السير والنزول، وأن يرافقهم في السير، ويسلك بهم أسهل وأوضح الطرق،

¹ المرجع نفسه، 80

بالإضافة إلى ذلك على مناطق الماء ومواطن الري، وحرسهم ورعايتهم، وغيرها من المهام، حيث سنجد لاحقاً أن مهام دليل اليوم ما هي إلا توسيع وتطوير لها.¹

رابعاً) عصر الاستكشاف الجغرافية والعالم الجديد عصر التجار

لقد حرك عامل الدين الفتوحات العربية الإسلامية الأولى، إلا أن التجارة التي استفادت من تلك الفتوحات، سعت إلى فتح الأسواق عرضاً وطلباً، استيراداً وتصديراً في تلك البقاع البعيدة، وبذلك مهدت الطريق أمام استكشافات جديدة، ولظهور العالم الجديد، الواسع والشاسع الأطراف، والكثير من الخيرات والثروات.

فلقد اعتنى الخلفاء واهتموا بتسهيل سير التجارة، حفروا الآبار على طرق ومسارات القوافل، وقاموا بإنشاء الحصون، وبناء الأساطيل، والسفن الحربية لحماية السواحل فأصبحت قوافل العرب المسلمين تدور الأرض وسفنهم تمخر البحار، وزوارقهم تصعد و تنزل في الأنهر الكبيرة ، وتمكنت هذه القوافل والسفن والزوارق، من ربط البحر المتوسط بخليج العرب ،وذلك عبر سوريا والعراق ، وبقدر ما استمرت الحاجة إلى الدليل على الأرض ظهرت الآن الحاجة إلى الدليل البحري إضافة إلى الملاحين وغيرهم من العاملين على السفن.

تمكنت سفن العرب من الانطلاق غرباً من موانئ المتوسط الشرقية وأهمها وأشهرها آنذاك ميناء أنطاكية الحصين، وصولاً إلى جبل طارق، وانطلقت الرحلات البحرية من بغداد شرقاً مروراً بالخليج، وبحر العرب وصولاً إلى شبه جزيرة ملقا (ماليزيا حالياً)، بعد أن اجتازوا جزيرة سلان ، وأوصلت الرحلات البحرية الطويلة العرب آنذاك إلى بلاد الصين ،حيث كان التجار يشجعون هذه الرحلات، ويدعموها لما كانت تحققه لهم من أرباح، ومكاسب من خلال ما تجلبه من توابل، و عطور الهند وملابس وحرير الصين، بعد أن كانت قد غادرت وهي محملة بالسلع الواردة من دمشق والبصرة وعمان وغيرها ، ناقلة تجارة العرب إلى أقصى بقاع العالم المعروف يومها. وخير مثال على الضرورة و الحاجة إلى الأدلاء والمرشدين البحريين كتاب

¹ الحوري مثى طه، الإرشاد السياحي، (مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013) 84

دليل المسافرين الذي وضعه أبو القاسم بن خرداويه في القرن الثالث الهجري، واصافاً ، الطريق البحري الذي يبدأ من مصب دجلة عند الأبله (البصرة) والواصل إلى بلاد الهند والصين. ويعد كتابه 'المسالك والممالك' من أقدم الكتب الجغرافية، وهو عبارة عن دليل يستعين به المسافرون في سلك الطريق البحري.

إن اهتمام الخلفاء العباسيين بالتجارة، بقدر ما أدى إلى رقيها وتقدمها فإنه قد فتح الطريق أمام نشاطين صاحباً التجارة وتطوراً وازدهاراً بتطورها، أول هذه النشاطات الجانبية ظهور نمط جديد من الترحال، ألا وهو الترحال بهدف الاطلاع، والتعرف على البلدان الجديدة والشعوب القريبة، سلوك أقرب ما يكون إلى السوح والسياحة المعاصرة، محصوراً وبتاح لأعداد قليلة جداً من المهتمين والقادرين عليه. وساعد في انتشار هذا السلوك الجديد المرافق التي أقيمت للتجارة أصلاً، وخاصة تلك الفنادق التي كانت للتجار الغرباء والقريبة بالأسواق الكبيرة، حيث يضعون بضاعتهم، وحيواناتهم في داخلها وينامون في طوابق في الأعلى مخصصة لهم. أما النشاط الثاني للاهتمام بالتجارة، فهو أنه مهد السبيل أمام الكاشفين، والرحالة العرب الذين كثرت رحلاتهم التي تدعو إلى الإعجاب، حيث وصلوا إلى أبعد البلدان ووضعوا أدق الوصف لها - وصفاً موضوعياً معتمداً على معاينة، موقعيه ومشاهدة شخصية ومباشرة، حيث أصبحت مدوناتهم مصدراً مهماً جداً لمعلومات وافية عن تلك البلدان، ومراجع مهمة لتدريس الإرشاد السياحي في كليات وجامعات العالم المعاصر.¹

خامساً) عصر النهضة والثورة الصناعية والتكنولوجية

رغم تعدد جهات الترحال وتباعد مقاصده و اتساع افاقه ، الا انه بقي محصوراً بالنشاط التجاري والعسكري ومقرونا به ، إلى حد ما بالنشاط العلمي الاستكشافي، وميسوراً لأعداد قليلة جداً من المهتمين بالترحال والقادرين على تحمل كلفه واستمر الحال على ما هو عليه سواء في الوطن العربي أو الآفاق الجديدة التي اتسعت أمام الفتح العربي الإسلامي، أو أمام الأوروبيين الذين

¹ مرجع نفسه، 85

بدأوا مرحلة النهضة، والثورة الصناعية بعد القرون الوسطى، بما كسبوه من معرفة وعلم من تراجم الكتب والمراجع العربية الإسلامية، وما أضافوا إليها وصولاً إلى التطور الصناعي، حيث فتحت عن قصد ودون قصد آفاقاً واسعة أمام نشاط التسلية، و الترويج الذي يتطلب، فيما يتطلب من خدمات، وجود مرشدٍ ودليلٍ يساعد على الترحال والتنقل الأمين.¹

لقد شهدت أوروبا خلال السنوات الأولى لنهضتها تقدماً اجتماعياً، وثقافياً كبيراً، بخصوص النظرة للترويج والتسلية والسلوك الفردي العبي، أو غير الملتزم بالصرامة الكنائسية، حيث أدت هذه الثقافة الجديدة إلى توسيع دائرة المهتمين والقادرين على السوح والترويج، وخاصة هواية الصيد (الثعالب وأنواع الطيور) التي كانت محصورة على الملوك والأمراء والنبلاء كذلك ساعدت الظروف الاقتصادية الجديدة، وبداية الوفرة التي تحققت لشرائح اجتماعية أوسع، مصحوبة بعوامل بيئية سلبية تمثلت في اكتظاظ المدن وتلوثها، وأخرى إيجابية مرتبطة بتوافر طرق ووسائل نقل متطورة وقليلة الكلفة نسبياً، ساعدت كل هذه العوامل المحفزة للسلوك الترويجي على جعل هذا السلوك ميسوراً وممكناً لأعداد أكبر من الناس وشجعت هذه الظروف كذلك على السفر والترحال ولأعداد كبيرة نسبياً من الناس، ولأماكن أبعد ومقاصد أغرب، مما ظهرت الحاجة الملحة إلى الدليل والمرشد والكشاف، ليواكب الطلب على الترحال لمختلف الأهداف والمقاصد.

وهنا لا بد من التوقف عند محطة مهمة، هي ليست بأهمية محطة (أمير الحج) لكنها مهمة جداً في سفر تطور السياحة بشكل عام وتبلور مهمة ووظيفة الدليل، ألا وهي ظهور السفر المنظم، والرحلات السياحية الجماعية التي دشنها في منتصف القرن التاسع عشر في إنكلترا توماس كوك (Thomas Cook) الذي ابتكر هذا النمط من السفر، ونفذه في أول رحلة لمجموعة من المهتمين تعد الأولى من نوعها في التاريخ المعاصر، وذلك في صيف عام

¹ ندى الروابدة، محاضرات مدخل إلى الإرشاد السياحي، كلية الآثار و السياحة، قسم الإرشاد و التطوير السياحي، الجامعة الاردنية 2014، 20

1846م، ويمكن القول أن السيد "كوك" يعتبر أول دليل سياحي معاصر، حيث قاد وأرشد بل أعد، ونظم و وزع، مطبوعاً سياحياً للمجاميع التي قادها من إنكلترا إلى أوروبا، وعبر أوروبا، بعد ذلك حول العالم في وقت لاحق وبما سمي بالرحلات السياحية الكبرى (The Grand Tours). وسبب من أسباب تطور مجمل العوامل المحفزة للسفر والترحال والسفر الترويحي بشكل خاص، فقد ظهرت حاجة متزايدة إلى من يوفر فرصة السفر لكل طالبيها من الناس، حاجة إلى أشخاص، أو مؤسسات لهم القدرة على وضع عناصر الرحلة المتعددة والمختلفة مع بعضها البعض، وعرضها على طالبيها من السياح في اكمل وجه، ومن هذا ظهرت تسمية منتجي الرحلات ومنظميها (Tour Producers \ Organizer) التي اطلقت عليهم، و لقد تمكن هؤلاء (المنتجون - المصنعون) من جمع مكونات منفردة ومتفرقة (نقل إيواء، إطعام، تسلية ونزه وغيرها) ووزمها على شكل رحلة كاملة تباع للسائح بسعر منخفض عما هو سائد من أسعار، وهكذا ظهرت الرحلة السياحية الإجمالية (The Packaged Tour). ولأن هذه الرحلات كانت موجهة إلى المجاميع من السياح بشكل غالب، فقد كان من أهم سماتها، وأحد مكوناتها الرئيسية وجود المرشد والكشاف والدليل القادر على قيادة هذه المجاميع وضبط تحركها وإيصالها إلى مقاصدها وتحقيق أهدافها ببسر، وهكذا ظهر الدليل السياحي المعاصر The Tourists Guide وبعد ذلك تبلورت صورة الدليل واتضحت معالم هذه المهنة وشخصت فوائدها وأهميتها للرحلة المنظمة، وللمشاركين فيها من السياح وخاصة ممن هم حديثو عهد بالسفر أو الرحلات البعيدة، وإلى مناطق جديدة وغير معروفة لاسراب السياح المنطلقين كالطيور المهاجرة فصلياً وسنوياً، صيفاً وشتاءً.¹

سادسا) الثورة الإلكترونية وعصر المعلومات

لقد سهلت هذه الثورة الجديدة، عصر الإلكترونيات والحاسوب والفأر وشبكة المعلومات الدولية والبريد الإلكتروني وغيرها من منجزاته ومستجداته، للناس الحصول على المعلومات

¹المرجع نفسه، 20

عن أي مكان يرغبون بسرعة فائقة، ودقة عالية وشبه مجانية، وهم في داخل بيوتهم بدون أي مشقة أو كلفة بالمال أو بالوقت، وازدادت ورخصت وسائل النقل وأصبحت أكثر أماناً وصولاً إلى أبعد بقاع العالم، فانتشر السفر الجماعي، وأصبحت الملايين من الجماهير وليس النخبة فقط بإمكانهم السفر والمهاجرة إلى أماكن بعيدة ونائية وفريدة النوعية، بحيث شهدت العقود الأخيرة من القرن العشرين ثورة في الطلب على الدليل السياحي، والخدمات الإرشادية والتوضيحية.

لقد شهدت تلك العقود تضاعفاً سريعاً ومستمراً لأعداد الرحلات المنظمة للمجاميع السياحية من مختلف الأعمار، والمهن، والاهتمامات، والأشخاص كانوا في غالبيتهم حديثي العهد بالسفر والترحال والسياحة، فقد وفرت تلك السنين الدخل الشخصي الفائض عن الحاجات الأساسية، والوقت الحر الممكن إنفاقها في التسلية، واللهو، والسفر، والترحال وحينما اجتمع معها وسائل السفر السريع والأمين والرخيص (الطائرة بشكل أساسي) انفتحت آفاق واسعة أمامهم وأمام السفر، فقد أصبح بإمكان الملايين من الناس الذهاب إلى أبعد الأماكن من موطنهم الأصلي، أو غريبة عما هم معتادون عليه، يتحدث أهلها لغة لا يعرفونها، ويتبعون تقاليد وعادات غير مألوفة لهم، ويمارسون طقوساً مبهمة المعنى والقيمة لهم، يأكلون غير ما هم معتادون على أكله أو تقبله من الطعام، أصبحت الملايين تسافر لمتلف الأسباب والأغراض والأهداف - فالبعض يسافر لمجرد الترحال وتغيير المعتاد وآخرون يسافرون للتعلم والثقافة، وغيرهم للترويج والاستجمام، وقضاء وقت الفراغ، ورجال الأعمال يسافرون للعمل، والتسلية في سياحة رجال الأعمال، والمؤتمرون يقضون جزءاً كبيراً من أوقات سفرهم في سياحة المؤتمرات، وغير هذه الأشكال كثير من أشكال السفر والسياحة.

لكل هؤلاء السياح ذو الأنواع، والاهتمامات، والأهداف، والغايات المختلفة، ولكل هذه الأشكال والأنماط من السفر الفردية والجماعية، للمجاميع الكبيرة أو الصغيرة، المرتب شخصياً أو المعد من قبل وكيل سفر سواء لرحلة إجمالية، أو شاملة داخل الوطن أو خارجه،

إلى الجبال أو شواطئ البحار، إلى الغابات أو حدائق النبات والحيوان، إلى المدن أو الأرياف، إلى المراقد الدينية، والمزارات أو مراكز اللهو والاستجمام، وعشرات الأنماط الأخرى، لكل هذه الأشكال، كان لابد من توفير دليل ومرشد ومرافق وكشاف، قادر على الذهاب والعودة بهم وتحقيق ما يذهبون لأجله من غايات، وجعل رحلتهم مسلية وممتعة ومثمرة. وهكذا ظهر الدليل المعاصر ذو الثقافة و الخبرة العالية والتعليم المتكامل، ومعرفة باللغات والعادات والتقاليد، مخلص في عمله وملتزم له يتفانى من اجل خدمة مرافقيه، له دور كبير ومؤثر في تحقيق أهداف التنمية السياحية ولكل أطراف العملية السياحية.¹

المطلب الثالث: أنواع المرشدين السياحيين

يصنف نوع المرشد السياحي حسب عدة معايير وطبيعة الرحلة السياحية المقامة، ونذكر منها ما يلي:

أولاً- حسب طبيعة المقصد السياحي الذي يتم التوجه إليه:

1- دليل التراث: وهو ذلك المرشد الذي يقوم بتقديم المعلومات عن مختلف الأحداث التاريخية والقطع الأثرية والأضرحة والتي تعود إلى العصور القديمة، وكذلك التعريف بالحضارات، و المواقع الأثرية والفنون المعمارية القديمة.

2- الدليل الثقافي: تتمثل مهمة الدليل الثقافي في التعريف بنمط المعيشة داخل مجتمع القصد، و أهم العادات و التقاليد التي تحكمه فضلا عن مختلف المأكولات و المشروبات التي يتناولها اهل تلك المنطقة.

3- دليل الطبيعة: يقوم المرشد السياحي الذي يعمل في جولات الطبيعة باطلاع السائح على أهم خصائص الصحاري والمروج والحدائق النباتية بمختلف أنواعه

4- دليل الأعمال: هذا الدليل متاح لسياحة الأعمال، حيث أنه يرافق السائح إلى أهم الأحداث والمؤتمرات والاجتماعات.

¹ المرجع نفسه، 22

5- دليل المغامرات: نتيجة لزيادة واتساع سياحة المغامرات أصبح من الضروري وجود عدد اكبر من المرشدين في هذا المجال مثل مرشد الجبال، مرشد الصيد، الدراجات، و العمل كمرشد في هذا النوع يتطلب الإخلاص التام.¹

ثانيا :من الممكن التصنيف حسب النطاق الجغرافي للعمل :

1- المرشد السياحي الدولي: يعرف على انه الدليل الذي يرافق سائح، أو مجموعة سياحية مسافرة إلى مختلف الدول في سياحة خارجية صادرة، و يكون عادة متخصص في بلدا معينة أو مجموعة من البلدان ولممارسة هذا النشاط لابد أن يكون :

-على معرفة بلغة بلد القصد؛

-كذلك على دراية بظروف، و عادات، و تقاليد البلد المستقبل، و أنواع طعامه و شرابه؛

-أن يكون له خبرة، و ذا تجربة مع المعطيات السياحية، لذلك البلد من خلال الزيارات المتكررة.

2- المرشد السياحي الوطني: يعرف على انه الدليل الذي يعمل على توجيه مجموعات سياحية قادمة من بلد غير بلد إقامتهم الدائمة، حيث تقوم الوكالة التي يعمل معها باستقبال وتنفيذ برنامج زيارتها، بالاتفاق مع وكالة أخرى في البلد الأخر، و بهذا التخصص يتوجب عليه :

- أن يكون يتقن لغة بلد المجموعة الوافدة لتقديم الشروحات اللازمة؛

- يكون على معرفة برغبات وميول المجموعة الوافدة؛

- يجب ان يكون مطلعاً على جميع الجوانب، والمقاصد السياحية في بلده.

3- المرشد السياحي المحلي: وهذا الصنف من الأدلاء يمكن أن يتحمل واجبات مسؤول النقل الداخلي في منطقة القصد، ويكون مشابهاً للمرافق في المهام التي يتحملها حين يرافق الرحلة من بدايتها إلى نهايتها، وهو في الأخير دليل، ومرشد لمجموعة سياحية تتحرك داخل

¹ حاج محمد سهام، دور المرشد السياحي في تحقيق ولاء الزبون للوكالة السياحية، مذكرة ماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة، 10

البلد الواحد (بلدها هي)، من منطقة إقامة دائمة إلى منطقة قصد سياحي. إنه يقوم بكل مهام وواجبات المرافق ومسؤول النقل والدليل، كلها في آن واحد يساعده في الغالب سائق الحافلة فقط. إن ما يسهل عليه القيام بهذه المهام مجتمعة، هو عمله في الغالب ما بين مدينة إقامة ومنطقة قصد لا يتغيران إلا نادراً وتحركه على طرق رئيسة محدودة وتنفيذه لبرامج زيارة في منطقة القصد إلى مناطق ومواقع أصبحت مألوفة له لكثرة تردده عليها.

كذلك يقوم بمرافقة وإرشاد مجموعة من مواطنيه يتحدث لغتهم ويفهم مشاعرهم ومطلع على حياتهم وله دراية برغباتهم بشكل عام رغم وجود فروقات، ولو بسيطة بين رغبات مجموعة وأخرى بحسب الفروقات في العمر والوضع العائلي، والمستوى الثقافي والمهني، وغيرها من فروقات اجتماعية واقتصادية.

وقد يكون على معرفة و له علاقة وطيدة بالكثيرين ممن يرافقهم لأن العديد من السياح المحليين يترددون في الغالب على ذات الوكالة ولعدة مرات ويكونون بذلك زبائن دائمين لمناطق قصد محددة، وبرفقة ذات الدليل السياحي غالباً.

أي انه "الدليل الذي يقتصر عمله في مرافقة المجموعات السياحية داخل البلد الواحد، من منطقة إقامة دائمة إلى منطقة قصد سياحي".¹

وهناك أيضاً تصنيف من حيث إدارة الرحلة ويكون كالتالي:

- مدير الرحلة TOUR MANAGER: هو مرافق للمجموعة أو الفوج الزائر من نفس جنسيتهم على الأغلب، أو أنه مكلف من قبل الجهة المرسلة للمجموعة لإدارة أمورهم، وقد ينحصر عمله بالنواحي الإدارية والتنظيم، وهو بالضرورة ملماً بأمور السياحة، وقد يشارك بالترجمة إذا كان مكلفاً بذلك، ووظيفته تسهيل أمور المجموعة، ومرجعه الجهة التي كلفته بالعمل، فبهذا قد يكون نفسه Tour Operator, Tour Leader, Escort, Interpreter

¹ بلهادف نسيم، العلامة اللغوية ودورها في الإرشاد السياحي، (مذكرة ماستر، لسانيات وسياحة، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الآداب واللغات، سنة المناقشة 2015) 72.

ولا يقوم بدور الدليل السياحي بالشرح في المواقع طالما توفر الدليل الكفاء ، وقد يكون الدليل السياحي المرخص في بلد ما مدير مجموعة من نفس بلده حال زيارتها لبلد آخر .

• قائد المجموعة TOUR LEADER: وهذا النوع يقوم بمرافقة الفوج الزائر، وقد لا يكون من نفس جنسيتهم، لكن يجب أن يتقن لغتهم، وهو مكلف إما من قبل الجهة المرسله، أو المجموعة نفسها بإدارة أمورهما وليس بالضرورة أن يكون ملماً بأمر السياحة فقد يكون أستاذ مدرسة، أو راعي كنيسة ، وينحصر عمله بالتنسيق ما بين المجموعة والجهات الأخرى مثل الفنادق المطاعم؛ المعابر الحدودية، وذلك عن طريق الدليل السياحي ومندوب المكتب، المستقدم للمجموعة، ومرجعيتهم الجهة التي كلفته بالعمل، وقد يكون نفسه مدير الرحلة منظم المجموعة أو مجرد مرافق أو مترجم وليس له أن يقوم بالشرح.

• منظم الرحلة TOUR OPERETER: أي أن هناك طرفين مسؤولين عن تنظيم أي رحلة سياحية أحدهما من البلد المرسل للمجموعة، والآخر في الدولة المستقبلة للمجموعة وكلاهما يسمى بهذا الاسم، ولكننا هنا نقصد الشخص المنتدب من قبل منظم الرحلة، أو منظم الرحلة نفسه، وقد يكون مالك المكتب السياحي نفسه، أو شخص ما ينظم رحلاته عن طريق هذا المكتب، يكون دوره إدارياً، ويفترض بالدليل السياحي تقديم كل مساعدة ممكنة له لتشجيعه على تنظيم رحلات أكثر، وليس من واجبات منظم الرحلة أو حقه أن يقوم بالشرح في المواقع، وقد يكون نفسه مدير الرحلة، قائد المجموعة، المترجم أو المرافق.

• المرافق ESCORT: حيث جرت العادة أن يتم تكليف موظف رسمي بمرافقة الوفود الرسمية سواء الحكومية، أو التجارية القادمة في زيارات رسمية للدولة، وقد يكون هذا الموظف من قسم العلاقات العامة، أو ممن لديه نفس اهتمامات الوفد القادم، كأن يرافق طبيب أحد الوفود الطبية القادمة لزيارة وزارة الصحة، أو أن يرافق مهندس مجموعة من المهندسين هذا لا يعني بالضرورة أن يكون ملماً بالمعلومات التاريخية، أو السياحية أو غيره مما يقدمه الدليل السياحي، حيث قد لا تكون المجموعة مهتمة أصلاً بغير المعلومات المتخصصة في مجالها. أما الجانب الآخر

من المرافقين، فقد يكون شخصاً واحداً أو مجموعة قليلة العدد ولا ترغب باستخدام دليل سياحي يرافقها طول الوقت، فيقوم المكتب السياحي باستئجار سيارة سياحية، ويكون السائق هو المرافق ولا يحق له ما لم يكن يحمل رخصة دليل سياحي) أن يقوم بالشرح في المواقع التاريخية والسياحية والأثرية، الشرح في المواقع، وقد يكون نفسه مدير الرحلة، قائد المجموعة، المترجم أو المرافق.¹

وهناك أيضاً السائق المرشد Driving guide: وهذا النوع يقوم بالإرشاد السياحي أثناء القيادة، إلا أنه يوجد العديد من المعارضين على مستوى العالم لهذا الدور المزدوج للمرشد حيث يرون أن قيادة سيارة مع ركاب في حد ذاتها مسؤولية كبيرة، ومن الدول العربية التي تسمح بممارسة هذا النوع من الإرشاد الأردن.

بالإضافة إلى التصنيفات السابقة يوجد أنواع أخرى من المرشدين:

✓ المرشد المتطوع Docent: وهو الذي يقوم بهذه المهنة دون أن يتقاضى اجر مقابل ذلك، ويتمتع بكفاءة عالية ومعلومات دقيقة عن مجال الشرح مثل المتطوعين في الكنائس أو المهندسين في المتاحف، ويكون الإرشاد السياحي ليس مهنتهم الرئيسية.

✓ المرشد المستكشف adventure guide وهذا النوع يعتمد على البرامج السياحية الهادفة للاستكشاف، و المغامرة حيث يصل بذلك إلى فكرة إبداعية توفر له قدراً مناسباً من عوامل التأثير الإيجابي لدى السائح .

✓ المرشد الموقعي location guide وهو الشخص المرخص الذي يعمل في موقع سياحي واحد .

¹ ندى الروابدة، مرجع سابق، 7

✓ مرشد المؤسسات الرسمية للدولة *gouvernement guide* والذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية ذات الطابع الرسمي و الضيوف الرسميين على عاتق المؤسسات الرسمية كالوزارة الخارجية مثلا ¹.

المطلب الرابع: مبادئ الإرشاد السياحي

قام احد الخبراء الرائدون في مجال الإرشاد "فيرمان تيلدن" باقتراح ستة مبادئ اساسية و تتمثل في:

✓ من الضروري أن يتم ربط العملية الإرشادية مع ما يقوم بوصفه وعرضه، بشيء داخل شخصية السائح اي انه يجب على المرشد تنشيط ما يعرضه بتقديم نموذجاً معرفياً من العالم التجريبي للسائح ليدل ذلك على مدى اهتمامه به.

✓ يجب على المرشد تزويد السياح بمعلومات جديدة، و بطريقة ملهمة، فتكرار المعلومات نفسها ليست عملية إرشادية وقد يكون من الضروري أن تكون هناك مثيرات مختلفة بالنسبة للنماذج المعرفية المختلفة.

✓ تعمل عملية الإرشاد على الإثارة و تحفيز السياح وجعلهم يشاركون بدنيا و ذهنيا لا على التعليم فقط.

✓ يعد الإرشاد فن يجمع بين العديد من الفنون الأخرى، اي كما أشار إليه تيلدن " هو تخيل المرشد و إبداعه لتقديم الجانب العاطفي و الممتع عن عملية الإرشاد"، وهنا تبرز المهارات الاتصالية.

✓ يجب أن يكون أكثر شمولية، فجميع المناطق تحتاج الى الاهتمام بشكل مستقل وكامل

✓ لا بد للإرشاد أن يتبع مناهج أساسية مختلفة، تختلف من جهة الى أخرى، وتكون من معمقة من حيث القدرة على فهم التاريخ، والأنظمة الثقافية فالتفسيرات الموجهة

¹ مهدي محمد مهدي السعدي، صفاء عبد الجبار الموسوي، تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي و أثرها على القطاع السياحي، مجلة كلية السياحة والفنادق، ملحق العدد الخامس، 2019، 172

للأطفال تكون مختلفة عن التي تقدم للكبار، وتكون دراسة هذه الاختلافات وفقاً لتخطيط إرشادي.¹

المبحث الثاني: مهام المرشد و شروط مزاولته للمهنة :

يعد المرشد السياحي وسيلة الاتصال المباشرة مع المجاميع السياحية، ومن أكثر العناصر المقدمة للخدمة السياحية حضوراً وتواصلًا من خلال طول مدة بقائه مع السياح وذلك بالاعتماد على مجموعة من الصفات يتمتع بها، والتي من خلالها يخلق نوع من التفاعل الاجتماعي الإيجابي حتى يتمكن من القيام بمختلف المهام، فلا بد لمن يقوم بالإرشاد والدلالة والتوجيه والإدارة والقيادة والاستطلاع، وغيرها من مهارات ومتطلبات هذه العملية والمهنة أن يكون قادراً ومؤهلاً على القيام بجملة كبيرة ومعقدة من الفعاليات ويمتلك قدرات ومهارات مناسبة تساعد على إنجاز هذه الأعمال العديدة والمختلفة.

المطلب الأول: صفات المرشد السياحي

يوجد هناك عدة صفات يجب عليه التحلي بها، و التي تم تقسيمها إلى:

1) صفات شخصية: وتتمثل في مجموعة من السمات نذكر منها:

- حب الوطن والقناعة التامة بعظمة ماضيه، وإمكاناته الحالية ومستقبله؛
- المظهر العام والشكل المقبول وأناقة المظهر وبساطته؛
- امتلاك شخصية قوية قادرة على مواجهة المشاكل وحلها؛
- اللباقة وحسن التصرف والدبلوماسية؛
- خلق علاقات شخصية متينة مع العاملين في مناطق القصد كرجال الجمارك وغيرهم؛
- القدرة على القيادة وإمكانية توجيه الآخرين وتحفيزهم نحو التنفيذ والالتزام؛

¹ مزيان حمزة، مرجع سابق، 54

- التمتع بقدرة جسدية ونفسية لتحمل المشاق، والمواصلة في العمل.¹
- (2) الصفات العامة وتشمل:
- إجادة لغة أجنبية واحدة على الأقل.
- الإلمام بالقوانين، والأنظمة، وخاصة تلك التي ذات العلاقة بعمله في الترويج والسياحة والسفر السياحي المنظم.
- الاطلاع على الأماكن المسموح زيارتها، وتلك غير المسموح زيارتها لتجنب المشاكل.
- ثقافة عامة حول الأمور المالية، والصرف، وبالذات المصارف وتبادل للعملة والنقد.
- معلومات متكاملة عن البلد، وخاصة مناطق الجذب الرئيسية والتميزة وتفاصيل عن أنواع المنتج السياحي المتوفرة.
- الدراية بالأحوال السياسية، والاقتصادية التي يمر بها البلد آنيا.
- معرفة بطرق ووسائل النقل الرئيسية في البلد ومناطق القصد.²

المطلب الثاني: مهام المرشد السياحي

- بعد التطرق لمختلف السمات الواجب توفرها في المرشد السياحي، لا بد من ان نتناول المهام التي يقوم بها هذا الأخير، نظرا لأهمية وطبيعة الأعمال التي يسعى لتحقيقها، وتنفيذها ودوره المساهم في قطاع السياحة والمتمثل في:
- ✓ الإدارة الجيدة للجماعة والاندماج أو الحث على الاختلاط.
 - ✓ الاختلاق أو الابتداع كأخذ السائحين إلى محلات معينة على أنها ضمن برنامج الزيارة.

¹ د. رحاب محمود الشر نوبي، د. صفاء عبد الجبار علي الموسوي، دور الإرشاد السياحي في تطوير الطلب السياحي دراسة حالة على محافظتي كربلاء ألنجف مستخلص من رسالة علمية، مجلة كلية السياحة والفنادق، عدد8، (2020)262

² المرجع نفسه، 263

✓ ممثل للعلاقات العامة، حيث يمثل المرشد بلده لذا يجب أن يكون نموذجاً مشرفاً لها ومعلم حيث يقوم بتزويدهم بالمعلومات اللازمة والرد على استفساراتهم بمعلومات دقيقة وصحيحة وموضوعية.

✓ الحرص على توفير أفضل الخدمات وتقديم أحسن الإرشادات.

✓ وصف الأماكن والمعالم للسائح.

✓ استقبال المجموعات والترحيب بها ومرافقتها.

✓ تقديم نصائح تتعلق بالأمن والسلامة.

✓ التأكد من حجوزات الإقامة في مختلف الأماكن.

✓ سلامة السائحين الذين يرافقهم والحفاظ على ممتلكاتهم، وعدم تعريضهم لأي مضايقات.

وهناك أدوار أخرى يمكن أن يقوم بها المرشد، والتي لها أهمية عظمى تتنوع باختلاف المهام منها فنية، ترتبط بمراعاة الدقة، واحترام الوقت وتوقيتات برامج الرحلة الثقافية الحضارية، كذلك قدرة الدليل على تحقيق رغبة أفراد المجموعة من خلال الاطلاع على ثقافة وحضارة البلد المضيف، وهو في الوقت ذاته يخدم وطنه، ويعرف بترائه لدى السائح زائر وهو بهذا يحقق إحدى المسؤوليات المشار إليها.

كذلك من بين الخدمات التي على المرشدين توفيرها ان يكون ملم يا بالاحتياجات أو التوقعات، لأن المرشد مثل العامل في مجال صناعة السفر، حيث يجب أن يكون أكثر وعياً ويقظ بالأهداف واحتياجات السائحين، وتنظيم خدماتهم وفقاً لذلك، وهذا يمكن تحقيقه من خلال الخبرة وثقل المعرفة والقدرة على انسجام معهم ما يجعله هو يتعرف على الرغبات المختلفة لهم.

و لذلك على المرشد السياحي ان يكون مبدعاً فهو يقع على عاتقه مسؤولية إنجاح الرحلة السياحية، وتقديم الصورة الإيجابية عن وطنه للسائحين، فهو المصدر الرئيسي للمعلومات التي

يحصلون عليها عن التراث الحضاري، والتاريخي والثقافي والعادات والتقاليد والحياة الاجتماعية، التي يعيشها السكان في المناطق السياحية التي يرافق السائحون لزيارتها، و التي ينقلها للسائحون، مع ما يشاهدونه على الطبيعة، من مناظر طبيعية ومنشآت ومعالم وآثار وأدوات وحرف، في المناطق التي يقومون بزيارتها موضوعاً متكاملاً يشبع فضول السائحون، ويجيب على استفساراتهم وترسخ المعلومات والصور الحية في أذهانهم، وذلك يجعلهم يشعرون بالراحة والرضا.¹

المطلب الثالث شروط مزاوله مهنة الإرشاد السياحي:

نظراً لطبيعة وأهمية مهنة الإرشاد السياحي، وما تتطلب من مؤهلات و مهارات محددة يجب توافر شروط معينة حددها المرسوم التنفيذي 224_06 الذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل السياحي. ويمكن تقسيم هذه الشروط إلى شروط عامة وشروط خاصة:

(أ) الشروط العامة: نصت عليها المادة 06 من المرسوم 24_06 وهي:

- أن يكون حائزاً على تأهيل مهني له صلة بنشاط الدليل السياحي.
- بالغ من العمر واحد وعشرون (21) سنة على الأقل.
- أن يكون ذو قدرة بدنية جيدة لممارسة النشاط.
- التمتع بالحقوق المدنية والوطنية.

(ب) الشروط الخاصة: وهي كذلك منصوص عليها في المادة 06 من المرسوم التنفيذي السابق ذكره وهي: بالنسبة للدليل في السياحة الوطنية يشترط ان يكون :

- متحصل على شهادة عليا في السياحة أو مجال الفن أو التاريخ أو علم الآثار.
- بالإضافة ان يتقن لغتين أجنبيتين على الأقل فضلا عن اللغة العربية.

بالنسبة للدليل في السياحة المحلية يشترط أن يكون:

¹ هشام خليل هاشم الزويني، صفات المرشد السياحي و تأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السياحية (المجلد الاول، العدد الثالث، 2022) 272

- متحصل على شهادة تقني سام في المجال.
 - أن يتقن لغة أجنبية على الأقل فضلا عن اللغة العربية .
- وبالنسبة لإجراءات تقديم الملف، فالملف يتكون من عدة وثائق تنص عليها المادة 07 من المرسوم 06_السابق الذكر وهي:
- نسخة من شهادة الميلاد
 - نسخة من صفيحة السوابق العدلية رقم 3، لا يتجاوز تاريخ إصدارها ثلاثة أشهر .
 - الوثائق التي تثبت التأهيل المهني.¹
- ويودع الملف وطلب الاعتماد لدى المصالح المختصة لوزارة السياحة مع استلام وصل بذلك بعد ذلك تقوم المصالح المختصة لوزارة السياحة بالبت في طلبه في اجل 3 أشهر تحسب من تاريخ إيداع طلب الاعتماد والملف.
- و إن كان صاحب الطلب لا تتوافر فيه الشروط المطلوبة أو كان محل سحب نهائي فالوزارة لها كامل الصلاحية لرفض الملف و هذا حسب المادة 09 من المرسوم التنفيذي 224_06 السابق الذكر، كما يمكن لصاحب طلب الاعتماد المرفوض ان يقدم طعنا كتابيا مرفوق بمبررات او وثائق تدعم ملفه لدى الوزير المكلف بالسياحة، ويكون ذلك في اجل شهرين تحسب من تاريخ تبليغه بالرفض لطلبه
- وحسب المادة 11 من المرسوم 224_06 السابق الذكر يجب على الوزير المكلف بالسياحة النظر والبت في القرار في اجل شهر من تاريخ استلام الطعن.
- وفي حالة قبول طلب الاعتماد كدليل سياحي يقيد في سجل الادلاء المفتوح لدى الوزير المكلف للسياحة، ويمنح للدليل بطاقة الدليل في السياحة حسب المرسوم 224_06 السابق الذكر.

¹ الجريدة الرسمية ،مرسوم تنفيذي رقم 96_341 مؤرخ في 29 جمادى الأولى عام 1417 الموافق 12 اكتوبر سنة 1996، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 92_121 المؤرخ في 14 مارس سنة 1992 والمتضمن تنظيم مهنة الدليل في السياحة

ويكون هذا الاعتماد شخصي، غير قابل للتنازل عنه بالإيجار مثلا لكنه قابل للإلغاء من المصالح المختصة اذا وجد مبرر لذلك، وتكون مدته غير محددة.¹

¹ عبد المالك الدح, مرجع سابق ص 430

المبحث الثالث: ماهية التطور التكنولوجي

تعد التكنولوجيا ومنتجاتها من مميزات العصر الحديث، وقد أصبحت من أهم المجالات التي تميز الإنسان عن المخلوقات الأخرى، حيث نجدها في معظم جوانب حياته. و من هنا نتطرق في هذا المبحث إلى ما يلي :

المطلب الأول : تعريف التكنولوجيا

أ- لغة

يعد لفظ "تكنولوجيا" في الكلمة اليونانية technologies والتي هي مشتقة من كلمتين " teckne" وتعني " تقنية أو فن " وكلمة ligos او logis تعني علم ، أو دراسة¹ .

ب- اصطلاحا:

"يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين، واختلفوا في نظرتهم له، بسبب اختلاف تخصصهم وتطور خصائص التكنولوجيا نفسها، ولكن من الأمور المتفق عليها أن ماهية التكنولوجيا قديمة قدم المخترعات البشرية نفسها، حيث كانت تعتبر وسيلة من الوسائل التي اكتشفها الإنسان عند تطويعه البدائي للطبيعة، وبعدها أصبحت أداة يستعملها لخدمته ومساعدته لقضاء حاجياته المتنامية، ثم تطور استعمالها وعم إلى درجة أصبحت مهمة جدا في حياته العامة والخاصة، مما جعل البعض من المفكرين يعتقدون بأنها المسؤولة عن معظم التغيرات التي تحدث داخل المجتمع المعاصر"².

وتم تعريف هذه التقنية من قبل قاموس لاروس Larousse بأنها " دراسة الادوات والعمليات والأساليب المستخدمة في مجموعة متنوعة من الصناعات ". ومن قبل لو بيتي

¹ د. كيجل فتيحة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على العملية التعليمية التعلمية،(مجلة سوسيولوجيا- الجزائر، تاريخ النشر 2019) ص336

² نور الدين زمام، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية (مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد الحادي عشر، جوان 2013) ص165

روبرت بانها Le Petit Robert ' مجموعة من العمليات المنهجية القائمة على المعرفة العلمية المستخدمة في الإنتاج".¹

كذلك هناك من يعرف التكنولوجيا على أنها مجموعة المعارف العلمية المعمول بها في المجال الصناعي، ومجموعة من التقنيات المكتملة لبعضها البعض لإنتاج مصنوع بطريقة آلية متطورة.²

وتعرف أيضا على أنها "وسيلة وليست نتيجة، وهي أسلوب التفكير في كيفية استخدام المعارف والمعلومات للوصول لنتيجة او منتج معين، اي أنها استخدام المعرفة العلمية وتطبيقها لإنتاج شيء ذا فائدة معينة يمكن من خلالها توفير الوقت والجهد".³ وتعد كذلك "مجموعة المعارف والخيارات المتراكمة والمتاحة، وكذا الوسائل المادية والتنظيمية التي تستخدم في مجالات النشاطات المختلفة بغية إشباع الحاجة البشرية المتزايدة".⁴

ويمكن القول أيضا "انها مصدر المعرفة المكرسة لصناعة الأدوات، وإجراء المعالجة واستخراج المواد، ويعد مصطلح التكنولوجيا من المصطلحات الواسعة التي تتباين في فهمها بين الأفراد، ويتم استخدامها لإنجاز المهام المختلفة، لذا يمكن وصفها على انها المنتجات والمعالجات المستخدمة لتبسيط الحياة اليومية".⁵

¹ موقع <http://www.synonyme-du-mots.com> اطلع عليه يوم 02/02/2023 / 12 على الساعة 11:11

² مصباح غزال، عمر سعيد، صدام حسين مهاوه، اثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة و تدقيق، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، سنة 2018، ص3

³ حمزة لعيزي، موقع <https://lnnoopedi.blogspot.com> اطلع عليه يوم 02/02/2023 / 12 على الساعة 14:30

⁴ السعيد بن لخضر، الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتحقيق السياحة الرقمية وواقعها في السياحة الجزائرية، (مجلة افاق علوم الادارة و الاقتصاد، المجلد 02، العدد02، 2018) 228

⁵ محمد جوارنه، موقع <https://mawdoo3.com> اطلع عليه يوم 02/02/2023 / 13 على الساعة 10:15

بناء على التعريفات السابقة نستخلص ان: التكنولوجيا تمثل مجموعة الوسائل و الاساليب و المعدات التي يمكن الاعتماد عليها، و استخدامها لأداء المهام و الوظائف المختلفة في الحياة اليومية، لإشباع الحاجات المادية.

المطلب الثاني: مراحل التطور التكنولوجي

بما أن التكنولوجيا هي مجموعة من الوسائل والمعدات التي يستخدمها الإنسان لتسيير شؤون حياته، فإن هذه التكنولوجيا رافقته منذ وجوده إلى يومنا هذا، غير أن مستوى تقدمها وتطورها اختلف من مرحلة لأخرى فتكنولوجيا القرن الثامن عشر، ليست هي تكنولوجيا القرن الواحد والعشرين ميلادي، حيث عرفت البشرية تطوراً هائلاً في مجال تكنولوجيا، وكان ذلك عبر مراحل التكنولوجيا يمكن تلخيصها فيما يلي:

المرحلة الأولى : امتازت هذه المرحلة بالركوة والاكتفاء الذاتي وكانت الحياة بسيطة، حيث عاش فيها الإنسان الأول معتمداً على قوته العضلية لتلبية حاجاته من أجل البقاء والاستمرارية، فكانت إمكانياته بسيطة، و محدودة في الاختراع والاكتشاف والإبداع حيث اكتشف بعض الوسائل التي كان يستعملها في مجال الزراعة مثل ، المحراث، المطاحن الهوائية ، الفأس... الخ، و الزراعة كانت أو الأنشطة التي عرفه الإنسان ثم تطور نشاطه وتطورت معه التكنولوجيا بتطور الحياة الاجتماعية، وتعقدتها في المراحل للاحقة، وتعرف هذه المرحلة بالمرحلة الزراعية. المرحلة الثانية: عرفت هذه المرحلة نقطة تحول حاسمة في تاريخ المجتمعات البشرية إلا و هي الثورة الصناعية، فمع تزايد عدد السكان الذي عرفته كل المجتمعات زاد الطلب على السلع الإنتاجية، فمثلاً ظهور الآلة البخارية التي مهدت لتطور متسارع للتكنولوجيا الصناعية فعوض الجهد البشري بالجهد الميكانيكي، وعرفت هذه المرحلة بمرحلة التصنيع غير أن التطور التكنولوجي لم يكن يقتصر في وسائل الإنتاج والتصنيع فقط، بل دخل مجالات عدة مثل مجال النقل والاتصال، المجال العسكري ... الخ، وتم إنشاء معاهد متخصصة للبحث و التطوير التكنولوجي مثل معهد "ساوشويست" بأمريكا 1961.

المرحلة الثالثة: منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين، والى يومنا هذا، تعد هذه المرحلة هي أحدث ما عاشته البشرية، حيث أصبح المجتمع أولى اهتماماته المعلومات وبهذا لم تعد الصناعة هي أساس المجتمع كما كان عليه الحال في المجتمع الصناعي وإنما أصبحت المعلومات هي ركيزة المجتمع المعاصر.¹

وبذلك تطورت التكنولوجيا المهتمة بمجال المعلومات تطورا سريعا جدًا، ففي كل مرحلة من مراحل تطورها كان الباحثون ينظرون للإمكانيات، ومواطن القوة في تلك الفترة ويطبّقون التكنولوجيا عليها، بحيث يُدخلونها في مجالات الحياة جميعها، وهكذا فقد تعاقب تطور التكنولوجيا بين الحضارات المتتالية، وكان يؤخذ بثلاثة عوامل أساسية، ألا وهي الحاجة الاجتماعية، الموارد الاجتماعية، والتكافل الاجتماعي، ما يؤدي للنجاح والتطور أخيرًا. ومن أهم المراحل التي مرت بها التكنولوجيا التي أوصلتها إلى ما هي عليه الآن:

مرحلة التكنولوجيا الناشئة : التكنولوجيا الناشئة (Emerging Technology) هي مصطلح يستخدم لوصف التكنولوجيا الجديدة التي يعمل على تطويرها ، أو يُتوقع تطبيقها خلال خمس إلى عشر سنوات، يشير أيضًا إلى التطوير المستمر للتكنولوجيا الحالية وتستخدم للتعبير عن تقنيات من المتوقع أن تحدث فرقًا وتأثيرًا اجتماعيًا أو اقتصاديًا.

لقد أوجدت التقنيات الرقمية الناشئة، فرصًا جديدة مع تحديات قانونية فيما يتعلق بحقوق النشر، والعلامات التجارية، وبراءات الاختراع، والإتاوات والترخيص، فمثلا أدى تطوير وسائل اتصالات رقمية جديدة إلى ظهور قضايا تتعلق بالاستتساخ الرقمي وتوزيع الأعمال المحمية بحقوق الطبع والنشر.

مرحلة التكنولوجيا السريعة: التكنولوجيا السريعة (Pacing Technology) هي تقنيات في مرحلة التطوير المبكرة، وفي فترة الثمانينات كانت تكنولوجيا التصنيع المتكاملة بالكمبيوتر،

¹ بتقة حنان، تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية، مذكرة ماستر، تخصص علم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة المسيلة، سنة 2014،23

وتقنية الشبكة العصبية مثل تقنية الحوسبة، مختلفة عن الحوسبة التقليدية المبنية على الخوارزميات هي الأمثلة البارزة لتقنيات السرعة. وبعبارة أخرى يمكن القول إنها تكنولوجيا سهلة القبول، وتمتلك عدد كبير من المستخدمين بما أنها حصلت على الوثوق المبدئي إلا أنها لا زالت تحتاج لتحقيق تطور كبير قبل أن تصبح بكامل إمكاناتها التجارية.

مرحلة التكنولوجيا الرئيسية (Key Technology) : وهي التكنولوجيا التي ساهمت بشكل كبير على تطوير المستوى التقدمي للإنسان، وتعد من التكنولوجيا الآمنة والموثوقة وتعنى بالملكية الفكرية، بما في ذلك براءات الاختراع والعلامات التجارية وحقوق التأليف والنشر والأسرار التجارية وغيرها الكثير.

مرحلة التكنولوجيا الأساسية: التكنولوجيا الأساسية (Base Technology) تعد الأساس الذي تستعمله و تستند عليه الشركات، ولكنها لم تعد ضرورية للمنافسة، لأنها متاحة على نطاق واسع للمنافسين في جميع أنحاء الصناعة، ومن الأمثلة المستخدمة غالبًا شاشات عرض CRT، والهندسة الوراثية المطبقة على وقاية النبات. باستخدام هذه التقنية نجحت الشركات في صنع بذور هجينة مقاومة للبكتيريا، لذا يمكن للشركة التي أتقنت وقاية النبات من خلال التلاعب الجيني أن تكتسب ميزة تنافسية كبيرة على أساس كفاءتها التكنولوجية.¹

المطلب الثالث: خصائص التكنولوجيا

تمتلك التكنولوجيا العديد من الخصائص نذكر منها:

- ✓ تقليص الوقت: فالتكنولوجيا جعلت كل الأماكن إلكترونياً متجاوزة ومختصرة.
- ✓ تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات التي تم تخزينها والتي يمكن الوصول إليها بسهولة و يسر.
- ✓ التفاعلية: حيث يمكن المستخدم لهذه التكنولوجيا أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، وهذا ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

¹ سناء الدويكات، موقع <https://mawdoo3.com> اطلع عليه 03 / 2023 / 29

- ✓ اللا تزامنية: أي أن المستخدمين يمكنهم استقبال الرسالة في أي وقت يناسبهم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه.
- ✓ اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فعلى سبيل المثال الإنترنت حيث تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.
- ✓ اللامجاهرية: أي القدرة على توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد معين أو جماعة معينة بدل توجيهها إلى مجموعة كبيرة، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تمكن بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات. سواء من شخص إلى آخر أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة.
- ✓ اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة للتفاعل الذي يتم بين الباحث والنظام.
- ✓ تكوين شبكات الاتصال: حيث تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات، وذلك لتشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تبادل المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتدفق المعلومات مع النشاطات الأخرى.
- ✓ قابلية التوصيل: أي من الممكن الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع وذلك بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.
- ✓ قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.
- ✓ قابلية التحويل: حيث يمكن نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، مثل تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة بالإضافة إلى إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

✓ الشبوع والانتشار: فهذه الشبكة تتوسع لتشمل مساحات معدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

✓ العالمية والكونية: وتعني المحيط الذي تعمل وتتشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة، ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم.

✓ الذكاء الاصطناعي: يعد تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات، وذلك من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.¹

بالإضافة الى ذلك :

✓ تعد التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.

✓ وهي علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعارف.

✓ وعملية تمس حياة الناس.

✓ كذلك تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات.

✓ عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.

✓ عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.

✓ عملية نظامية تعنى بالمنظومات، ومخرجاتها نظم كاملة أي أنها نظام مشتق من نظام.

✓ هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات.

✓ متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

المطلب الرابع : الذكاء الاصطناعي كأحد مخرجات التطور الصناعي

يعتبر الذكاء الاصطناعي العلم الذي يصنع الإنسان في الآلة أو الحاسوب، والذي يبحث عن أساليب متطورة لبرمجتها للقيام بأعمال، واستنتاجات تشابه ولو في حدود ضيقة تلك الأساليب التي تنسب للذكاء الإنساني. فهو بذلك علم يبحث أولاً في تعريف الذكاء الإنساني وتحديد

¹بنتقة حنان، مرجع سابق، ص24

أبعاده، ومن ثم محاكاة بعض خواص، ويعد كذلك أهم صورة من صور التطور التكنولوجي وأعلىها منزلة في العصر الراهن.

تعد صناعة السياحة من أولى الصناعات التي تتبنى تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي، والتي تنمو وتتقدم بسرعة، وذلك لكونه حلاً اقتصادياً يوفر الكثير من ساعات عمل الموظفين، ومن ذلك المنطلق تم توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي لتسهيل حياة المسافرين حول العالم وتغيير الطريقة التي يخططون بها رحلاتهم، ومن المتوقع أن تعود بفوائد كبيرة على القطاع من خلال تحسين تجارب السياح، وتوفير الوقت والمال، والقضاء على الخطأ البشري، وأداء المهام بدقة وسرعة، مما جعل الكثير من الشركات السياحية وشركات الطيران والفنادق والمطاعم والمنتجات السياحية عبر العالم، تعتمد عليها لتقديم خدمة عملاء ممتازة لبناء سمعة جيدة، ويمكن أن تكون تقنيات الذكاء الاصطناعي ذات قيمة بالنسبة لها من نواحٍ عديدة.¹ بناء على ما سبق سنحاول إبراز مختلف المفاهيم الأساسية التي تخص الذكاء الاصطناعي من ثم كيف تطور هذا الأخير:

يتكون الذكاء الاصطناعي من كلمتين هما "الذكاء" و "الاصطناع"، ويقصد بالذكاء القدرة على فهم الظروف أو الحالات الجديدة، أما كلمة الاصطناع فترتبط بالفعل "يصنع" أو "يصطنع"، وتطلق على كل الأشياء التي تنشأ نتيجة النشاط أو الفعل الذي يتم من خلاله اصطناع، وتشكيل الأشياء تمييزاً عن الأشياء الموجودة بالفعل، والمولدة بصورة طبيعية من دون تدخل الانسان.²

¹، رشيد ناظم حسن، افرام مي ابلحد، تحقيق التحيز في الذكاء الاصطناعي لمعهد المدققين الداخليين، دراسة نظرية تحليلية، كلية الادارة و الاقتصادية، جامعة الحمدانية، 2023، 5

² عبد الرزاق مختار محمود، مدخل لتطوير التعليم في ظل فيروس كورونا، تطبيقات الذكاء الاصطناعي المؤسسة الدولية لأفاق المستقبل (المجلد 03 العدد 04، 2020) 182

ولقد عرفه بعض المتخصصين في الذكاء الاصطناعي حسب وجهة نظرهم كالتالي:

حسب OBRIEN يعرف الذكاء الاصطناعي على أنه "علم وتقنية مبنية على عدد من المجالات المعرفية، مثل علوم الحاسبات الآلية والرياضيات والأحياء والفلسفة والهندسة والتي تستهدف تطوير وظائف الحاسبات الآلية لتحاكي الذكاء البشري".¹

حسب KUREZWEIL هو أشهر الباحثين في حقل الذكاء الذي يعرفه بأنه "فن تصنيع آلات قادرة على القيام بعمليات تتطلب الذكاء عندما يقوم بها الإنسان".²

حسب Patterson w Dan يعرف الذكاء الاصطناعي على أنه "فرع من فروع علم الحاسبات، الذي يهتم بدراسته وتكوين منظومات حاسوبية تظهر صياغة الذكاء، وهذه المنظومات لها القابلية على تقديم استنتاجات مفيدة جدا حول المشكلة الموضوعية، كما تستطيع هذه المنظومات فهم اللغات الطبيعية او فهم الادراك الحي، وغيرها من الإمكانيات التي تحتاج ذلك متى ما نفذت من قبل الإنسان".³

وهو حقل من الحقول المتميزة في الذكاء الاصطناعي، ويهتم بمحاكاة العمليات الحركية التي يقوم بها الإنسان بشكل عام، حيث يسعى الإنسان إلى صنع آلات تتصف بالذكاء لتقليد العقل البشري، ومحاولة الوصول إلى آلات ذكية تساوي أو تفوق ذكاء الإنسان

يرى بعض الباحثين أن الهدف من الذكاء الاصطناعي هو محاكاة الإدراك البشري بينما يرى البعض الآخر، أن الهدف يكمن في خلق الذكاء دون مراعاة أي خصائص بشرية، كما يرى

¹ منير نوري، نظم المعلومات المطبقة في التسبييرالطبعة01، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، 141.

² الفضلي صلاح، الية عمل العقل عند الانسان، الطبعة01، عصير الكتبمصر، 2018. 147

³ شيخ هجيرة، دور الذكاء الاصطناعي في ادارة علاقة الزبون الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري، جامعة حسيبة بن بوعلي، كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية، (مجلة الاكاديمية للدراسات1 العدد 01 2018) 82

باحثين آخرين هدف الذكاء الاصطناعي، هو إنشاء أدوات مفيدة لوسائل الراحة واحتياجات الإنسان.¹

يمكن إرجاع تاريخ الذكاء الاصطناعي إلى التفكير الفلسفي والعلمي المبكر حول طبيعة الذكاء وتطبيقه المحتمل في الآلات، كانت "أدا لوفلايس" عالمة الرياضيات والكاتبة في أوائل القرن التاسع عشر، أول من أدرك أنّ الآلة قد تكون قادرةً على حساب المسائل الرياضية المعقّدة، وهي القدرة التي ستُعرف فيما بعد بالذكاء الاصطناعي.

ومما لا شك فيه ان هناك فرق بين ما يسمى الذكاء الإنساني الذي من أهم ما يتميز به الإنسان عن باقي مخلوقات الله سبحانه وتعالى، ومن ثم فإن الذكاء البشري هو محرك الذكاء الاصطناعي، اما الفرق بين كل من الذكاء الإنساني والذكاء الاصطناعي فالأول يتميز بالقدرة على الحس والتخيل والإبداع، بينما الثاني له القدرة على القيام بنقل المعلومات بكل سهولة وسرعة فائقة في حين يتطلب ذلك جهد ووقت لدى الإنسان.²

إن للذكاء الاصطناعي خصائص عديدة أدت إلى اهتمام الباحثين به ومن أهم هذه الخصائص مايلي :

✓ هو علم تطبيقي وليس نظري، يسعى لتسهيل نمط الحياة عمليا، وتقديم حلول لمشكلات عن طريق الآلة.³

✓ توفير وترشيد النفقات، ويقلل من التكاليف.

¹ شاكي هشام، بوخاري سمية، تقنيات الذكاء الاصطناعي ودورها في تفعيل الصناعة السياحية الرقمية (مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، العدد02، المجلد2021، 06) 212

² زهرة محمد، وآخرون، الذكاء الاصطناعي ودوره في مشروع الجينوم الإماراتي "دراسة في ضوء الفقه الإسلامي"، (مجلة الصراط، مجلد22، العدد01، كلية العلوم الإسلامية، الجزائر، 2020) 209

³ نيفين فاروق، الآلة بين الذكاء الطبيعي والذكاء الاصطناعي، مجلة البحث العلمي في الآداب، مجلد، 03، العدد، 13، جامعة عين الشمس كلية البنات والعلوم والتربية، مصر، 2012، 481

✓ القدرة على الاستجابة السريعة للمواقف، واكتساب المعرفة وتطبيقها.¹

✓ يجعل الآلة قادرة على حل المشكلات التي يواجهها البشر.²

شهد الذكاء الاصطناعي الكثير من التطورات، وقد مر بمراحل عديدة، حيث يمكن القول إن بدايات الذكاء الاصطناعي عندما قام العالم "آلان ماتيس وتورينج" بتقديم اختبار "تورينج" الذي يقوم بتقييم الذكاء لجهاز الكمبيوتر، ويقوم بتصنيفه ذكياً في حال قدرته على محاكاة العقل البشري.

بدأ علماء الكمبيوتر في تطوير نظريات ونماذج للذكاء الاصطناعي في منتصف القرن العشرين، وفي عام 1956 في كلية دار تموث بالولايات المتحدة الأمريكية انعقدت مدرسة صيفية نظمها أربعة باحثين أمريكيين: جون مكارثي، مارفن مينسكي، ناثن بيلر وتشستر وكلود شانون، و لقد تم إعلان هذا المفهوم مفهوم الذكاء الاصطناعي بشكل رسمي من قبل جون مكارثي الذي نظم ورشة عمل لمدة شهرين لم تؤدي إلى أي ابتكارات هذه الأخيرة لكنها كانت مفيدة لأنها جمعت بين مؤسسي علم الذكاء الاصطناعي.³

ثم تم إنشاء أول برنامج يستخدم الذكاء الاصطناعي "كريستوفر ستراتشي" رئيس أبحاث البرمجة في جامعة أكسفورد، حيث استطاع تشغيل لعبة "الداما" عبر جهاز الحاسوب وتطويرها، يليها تجربة محاكاة لعملية التسوق التي يقوم بها الإنسان في أكثر من متجر من خلال جهاز كمبيوتر تم تصميمها على يد "أنتوني أوتجر" من جامعة كامبريدج، حيث هدفت هذه تجربة لقياس قدرة الكمبيوتر على التعلم، وكانت أول تجربة ناجحة لما يعرف بالتعلم الآلة.

¹ عبد الحميد بسيوني، مقدمة الذكاء الاصطناعي للكمبيوتر ومقدمة البرولوج، الطبعة، 01 دار النشر للجامعات، مصر، 1998، ص11

² أمينة عثمانية، المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي، مقال منشور في المؤلف الجماعي بعنوان تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، مجلد، 01 العدد، 01 المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية، عنابة(الجزائر)، 11، 2019

³ خنيط خديجة، النظام الخبير كتقنية من تقنيات الذكاء الاصطناعي و دوره في تفعيل عمليات ادارة المعرفة(مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد08، العدد02، 2020) 387

وبدأت بعدها بحوث بكثافة، وتم إنشاء مراكز أبحاث متعلقة به، حيث ركزت هذه المراكز على ابتكار أنظمة تجد الحلول للمشكلات بكفاءة. وفي عام 1997 تمكن أول جهاز حاسوب من التغلب على منافس بشري في لعبة الشطرنج. وأصل الذكاء الاصطناعي إحرارز تقدّم كبير منذ ذلك الحين، مع تطبيقات في مجالات مثل الرعاية الصحية، والتمويل، والتصنيع، والنقل، والخدمات.¹

¹ رحاب غسان ابراهيم، رؤية استشرافية لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في القنوات الفضائية الفلسطينية (المجلة الجزائرية للاتصال، المجلد 24، العدد 01، 2022) 11

خلاصة الفصل :

بناء على ما سبق التطرق إليه في هذا الفصل، نستخلص أن المرشد السياحي يعتبر الشخص الأكثر احتكاكا مع السياح منذ وصولهم للمقصد إلى حين مغادرتهم، حيث يقدم التسهيلات الضرورية، و الشروحات المناسبة للوجهة السياحية باللغة التي ينطقون بها أو يفهمونها لذلك فان وجوده يساهم في صناعة السياحة، فهو وسيلة إعلامية متحركة وهذا ما يضمن إنجاح الرحلة السياحية وتقديم الصورة الإيجابية عن وطنه للسائحين أو المصدر الرئيسي للمعلومات التي يحصلون عليها عن الدورات الحضارية والتاريخي والثقافي والعادات والتقاليد في الحياة الاجتماعية بفضل المهارات و القدرات التي لديه تمكنه من القيام بنشاطه باحترافية كبيرة.

الفصل الثاني

تقنيات التكنولوجيا والذكاء
الاصطناعي وتطبيقاتها في مهنة
الارشاد السياحي

الفصل الثاني : تقنيات التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي وتطبيقاتها

في مهنة الإرشاد السياحي

افرز التطور التكنولوجي عددا من التقنيات التي غيرت ملامح وتوجهات النشاطات الانسانية، والتي اسهمت بدورها في تغيير المسارات السياحية العالمية، يتناول هذا الفصل بالدراسة ابرز التقنيات التكنولوجية المستخدمة في مجال الارشاد السياحي المبحث الأول وتناول المبحث الثاني عددا من تجارب الارشاد السياحي الافتراضي خلال جائحة الكوفيد19، وحدود تطبيق ذلك في الجزائر، بينما جاء في المبحث الثالث الاثار الايجابية والسلبية للاستخدامات التقنية في الارشاد السياحي.

المبحث الأول : أهم التقنيات المتداخلة في مجال الإرشاد السياحي

شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة في كافة مجالات الحياة و قد أصبحت التقنية هي القاعدة الأساسية التي ينطلق منها أي تقدم، حيث ظهر العديد منها، و استخدمت طرق حديثة ومبتكرة في العرض السياحي، فتطورت و تعاضم دورها و أخذت تتداخل في مهنة الإرشاد السياحي ونذكر منها:

المطلب الأول : التقنيات التكنولوجية المطبقة في مهنة الإرشاد السياحي

أولاً) تقنيات أنظمة تشغيل عروض الضوء و الصوت **Sound and light performance Systems:**

أسست هذه التقنية عام 1952 من قبل الفرنسي بول روبرت هودين -Paul Robert Houdin « حيث اتجه الى هذه التقنية حين كان يعمل امينا لمتحف قصر شامبور في مقاطعة شامبور الفرنسية، لشرح الحقائق التاريخية والتفسيرات الأثرية، عن طريق اضاءات الليزر، وذلك بهدف إبهار الزائرين بتقنيات حديثة غير التقليدية.

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

وتتبلور فكرة عمل تقنيات الصوت والضوء في استخدام تقنيات الليزر والتأثيرات البصرية و السمعية المسجلة لعرض قصص مختلف الحضارات و بأكثر من لغة، و ذلك من خلال بعض الأجهزة الليزرية، حيث توضع على مسافات قريبة من النقطة المرغوب، عرض القصص المصورة و المسجلة صوتيا عليها لتبدو و كأنها منبثقة من داخلها.¹

وفي وقت وجيز تزايد الطلب على مثل هذا النوع من التكنولوجيا الحديثة في إبراز المزارات السياحية و المتاحف و القصور، ففي عام 1960م انتشر استخدام هذه التقنية في بعض الدول الأوروبية المجاورة مثل إنجلترا ، ايطاليا ،بلغاريا واسبانيا ، وبالنسبة لدول الشرق الأوسط مصر ابرز مثال، حيث بدا فيها أول عرض للصوت و الضوء بأهرامات الجيزة عام 1961م، ثم الولايات المتحدة الامريكية عام 1973م، وفي عام 1986م أسس الاتحاد الدولي للعروض الليزرية - ايلدا (International Laser Display Association (ILDA) ، حيث خصصت لتتيح الفرصة لكافة مجالات الفنون والتعليم و الترفيه و تطوير واستخدام تقنيات الليزر.²

ثانيا) تكنولوجيا أجهزة الدليل السياحي الناطق Audio Guide

ظهر الدليل السياحي الناطق، في المتاحف والمزارات السياحية في النصف الثاني من القرن العشرين، وتتمثل في أجهزة الكترونية تقدم تعليقا منطوقا مسجلا عادة يكون عن طريق جهاز محمول باليد متصل بسماعات للإذن، يعرض للسائح الخلفية، و السياق، و المعلومات حول الأشياء المعروضة، و في اغلب الأحيان تكون هذه التسجيلات الصوتية متاحة بلغات متعددة، بدا ظهور الأدلة الصوتية وتداخلت مع مهنة الإرشاد السياحي وتوغلت في المزارات السياحية و المتاحف عام 1952م.

¹Britannica, the Information Architects of Encyclopaedia. "Sonetlumière".EncyclopediaBritannica, 16 Dec. 2021, <https://www.britannica.com/facts/son-et-lumier> Accessed 16 December 2021.

² Sound & Light Shows (Son et Lumière) began in the Loire Valley, at Chambord, and provide a different perspective on château life.

https://francetravelplanner.com/go/loire/sound_light.ht. Last Access 02/ 04/ 2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

وكان أول المتاحف التي استخدمت هذا النظام هو متحف ستيدلجيك في مدينة أمستردام الهولندية Stedlijk Museum، وفي عام 1961 م بدأت هذه التقنية بالانتشار أكثر فأكثر حيث ظهرت في متحف التاريخ الطبيعي في الولايات المتحدة Natural History Museum، وفي عام 1970م في متحف اللوفر، وكانت مدة الجولات السياحية في حدود 45 دقيقة.

بعد مدة تعاضم و ازداد الطلب على تكنولوجيات الأجهزة الذكية الرقمية، مما أدى إلى تراجع و تباطؤ في استعمال الأدلة السمعية، و نقص ثقافة أجهزة الكاسيت عامة، و على هذا النحو أثرت هذه التقنيات بشكل كبير في توجهات سائحي الربع الأخير من القرن العشرين، وأحدثت تغيير في مفهوم التفسير التاريخي و الأثري للقطع الأثرية و المزارات السياحي، عظمت من قدرة السائحين على التحكم في مسار الجولات السياحية، و هذا من خلال توفير العديد من الخيارات في اختيار اللغة المرغوب الإرشاد بها من ضمن خيارات متعددة مثلا، و القدرة على توقيف التسجيلات الصوتية و إعادة تشغيلها بل و يمكن حتى تكرارها حسب رغبة السائح، وأصبح أيضا بإمكانه رسم خريطة خاصة بالمعروضات المتخفية، الراغب في معرفة معلومات عنها وفقا لاختياراته، و تفضيلاته، و تجاهل ما لا يعجبه و ما لا يجذب انتباهه، إضافة إلى ذلك إمكانية الحفاظ على تلك التفضيلات في الجهاز للرجوع إليها مرة أخرى إذا تطلب الأمر.¹

ثالثا) تكنولوجيا المرشد السياحي الإلكتروني (PDAs)

يعرف المرشد السياحي الإلكتروني أو المساعد الشخصي الذكي Personal Digital Assistants (PDAs) أنها أجهزة تشبه لحد كبير للكمبيوتر المحمول، حيث أنها أجهزة محمولة صغيرة ذات شاشات تعمل بالتحكم عبر الأجهزة نفسها، ظهرت لأول مرة بجهاز بليون اورجانيزور Psion Organiser التي أطلقته شركة بليون الأمريكية عام 1984م ،

¹ audio guides and mobile devices arrive at the museum, <https://www.museummate.com/en/audioguide-history/> Last Access 05/04/2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

والذي اخذ يتطور بإصداراته حتى تطور بالاندماج مع الهواتف المحمولة التي تعمل تطبيقاتها على نفس الغرض. وفي الأساس كان الغرض من صنعها تزويد الزائرين للمعارض الفنية، والمتاحف، والمزارات السياحية بالمعلومات التوضيحية الخاصة بذلك المكان بشكل جديد يمكن من التطوير في مساحة التفاعل، والتحكم في المعلومات المفسرة لتلك المعروضات من خلال السائح نفسه.¹

و المرشد السياحي الالكتروني لمدينة لانكاستر البريطانية Lancaster City Electronic Tour Guide من أهم و ابرز الأمثلة على هذه التقنية، وكذلك نظام التشغيل سايبيرجايد Cyberguide، و الذي أصبح الآن استخدامه عبر أجهزة الهواتف المحمولة على نطاق واسع، و تتميز هذه الأجهزة تقنيا بالقدرة على إمكانية مشاهدة الفيديوهات المصورة و تشغيل الملفات المقروءة و التسجيلات الصوتية، وهو ما كان يشكل نمط حديث غير متعارف عليه، كما يتيح للسائح القدرة على اختيار القطع الأثرية الذي يرغب في مشاهدتها، و الاستماع للشرح التفصيلي الخاص بها، و هذا ما يتيح للسائح الخوض في تجربة سياحية مصممة وفقا لاختياراته، و رغباته، و ميولاته، و التي تتنوع و تتغير من شخص إلى آخر.

بالإضافة إلى ذلك اعتمدت العديد من المتاحف المساعد الذكي كأداة الرئيسية للإرشاد السياحي المتحفي حتى الآن، ونأخذ كمثال على المتاحف متحف مقاطعة لوس انجلوس للفنون، و أخذت المساعدات الذكية تتطور في الوقت الحالي، حيث دمجت الهواتف المحمولة و باستخدام الذكاء الاصطناعي.²

¹ Dimitra Samara, The impact of Artificial Intelligence in Tourism Industry: A Systematic Literature review, Athesis submitted for the degree of Master of Science(MSc) in E-Business and digital marketing, School Of Science & Technology, International Hellenic University, Greece, 2017, p21-32.

² رحاب الشرنوبى، كريم أحمد عبد الفتاح، التكنولوجيا و الذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي: تحديات و فرص،(مجلة كلية السياحة و الفندقية العدد 11، الجزء 05، 2022) 504

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

رابعاً) شاشات العرض الرقمية بالمتاحف والمزارات السياحية

تم اختراع تقنية شاشات العرض الرقمية Signage Digital Screens and Signage لأول مرة عام 1962م، على يد نيك هولونياك Nick HolognyaK والتي تتمثل في شاشة عرض مسطحة، تستخدم مجموعة من الثنائيات الباعثة للضوء كوحدات بكسل لعرض الفيديو، وتعد من تقنيات المؤثرات البصرية المخصصة لعرض المحتويات المرئية.¹ في الربع الأول من القرن الواحد والعشرين، أصبحت احد من أهم عناصر العرض المتحفي، و اتجاه حديث في كافة متاحف العالم بديلا عن اللافتات الإرشادية التقليدية ووسيلة تقنية حديثة أيضا في مجال الإرشاد السياحي بعد خضوعها لجملة من التطورات و التغييرات سواء في الحجم أو طرق التشغيل حتى وصلت لقمة تطورها.

تنقسم هذه الشاشات الرقمية لعدة أنواع جميعها تقدم ميزة تنافسية في العروض الإرشادية و الأثرية للقطع المتخفية، و ابرز مثال على ذلك شاشات عالية الدقة و الوضوح ال اي دي (ليد) LED و ال سي دي LCD ، بالإضافة إلى ذلك توجد شاشات شفافة يمكن تحويلها في حالة انطفائها إلى حوائط عازلة بين أجزاء المتحف أو كخلفية لتقديم عروض تقديمية و توجد أيضا الشاشات التفاعلية و التي تعمل بواسطة اللمس حيث صممت بغرض خلق تفاعل أكثر بين المعارضات و السائحين.²

خامساً) تطبيقات الأجهزة الذكية الهواتف النقالة

بعد جملة التطورات و التحديثات للهواتف المحمولة، و ظهور الهواتف الذكية التي بإمكانها الاتصال ، والعمل بالإنترنت، والتي أتاحت لها الفرصة لاستخدام التطبيقات اللازم تشغيلها

¹Washington, D.C. Massachusetts Institute of Technology. "Inventor of Long-Lasting, Low-Heat Light Source Awarded \$500,000 Lemelson-MIT Prize for Invention". Last Access 22/05/2023

²Museum lighting with LEDs: Evaluation of lighting damage to contemporary photographic materials. Lighting Research & Technology, Museum Display Technology & Visual Effects. Last Access 22/05/2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

والتي تتمثل في مواقع الكترونية تم إعادة تصميمها لتناسب مع احتياجات مستخدم الهواتف المحمولة ، وبشكل يتماشى مع إمكانيات الهاتف.¹

ولا خلاف بان التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الهواتف الذكية، ومختلف الإمكانيات الهائلة التي تتيحها لمستخدميها في كافة جوانب الحياة، شكل طفرة تكنولوجية، وجعلها تتداخل في مختلف مجالات العلوم و مجال السياحة في مختلف جوانبه ، من أبرزها التطبيقات المختصة في ترتيب الرحلات، وحجز الجولات الإرشادية بالمزارات السياحية والمتاحف وأخذت هذه التطبيقات التكنولوجية تتداخل مع الإرشاد السياحي، وتؤثر على القطاع بوجود بعض التطبيقات التي تغني السائح عن المرشد السياحي في بلد جديد يقوم بزيارته، وهو الدافع الأول للسائح لضرورة السعي في الحصول على خدمات مرشد سياحي محلي يساعده على تنفيذ خطة سير محكمة، ومدروسة، ويساعده على إتمام رحلته بكل أريحية حفاظا على وقته، وتجنب استنزاف مجهوده أثناء الرحلة ومن ابرز الأمثلة على تلك التطبيقات:

✓ تطبيقات إدارة المواقع الأثرية Destination Management Systems

✓ تطبيقات نظم تحديد المواقع (: GPS) Global Positioning Services خرائط

جوجل مثلا Google Maps والتي تتيح للسائح إمكانية إيجاد مختلف المزارات السياحية، وأشهر المعالم السياحية في أي مدينة، و ذلك وفقا لنظام تحديد مواقع عالمي يحتوي على جميع اللغات .

✓ تطبيقات النقل والتنقل . Navigation.

✓ تطبيقات الترجمة الفورية من لغة إلى أخرى، و التي تقوم بترجمة اللوحات الإرشادية

عن طريق المسح الضوئي باستخدام كاميرا الهاتف Scanner Camera، والتي

ذلت كثير من عقبات تواصل السياح مع سكان منطقة معينة يقومون بزيارتها.²

¹ نسرين محمد، صادق ابو النور، الاثار السلبية لاستخدام الهواتف المحمولة الذكية على العلاقات الاجتماعية و الدينية،(كلية الاداب جامعة بورسعيد العدد 19 (2022) 565-569

² Davis, Phillip (September 21, 2011). "How to Reach Your Mobile Customer Using QR Codes". SocialMediaToday.com . last access 15/ 05/ 2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

سادسا) الواقع الافتراضي Virtual Reality

تعد تقنية البيئة الافتراضية من التقنيات المتنامية في التكنولوجيا، والمسماة بالواقع الافتراضي، وفرت تقنيات الواقع الافتراضي الفرصة للعديد من المجالات للوصول إلى مستوى أعلى من الفعالية والتطور وخلق حلول مخصصة فعالة ساهمت في تحقيق الأهداف المرغوبة.¹ هناك العديد من التطبيقات لهذه التقنية حيث تشترك فيها حواس الإنسان كي يمر بخبرة تشبه الواقع بدرجة كبيرة لكنها ليست حقيقية، فهو يعتبر وسيلة فعالة لمحاكاة الواقع مهما كان ظروفه وصعوبته، وهنا يأتي دور الواقع الافتراضي في تكوين بيئة تماثل البيئة الحقيقية، وتمكنه من التفاعل معها والتعايش واقعيًا وكأنه فيها.

1) مفهوم الواقع الافتراضي:

1-تعريف الواقع الافتراضي:

رغم شيوع مصطلح الواقع الافتراضي، فمن النادر أن نجد مستخدميه يُجمعون على نفس المعنى لهذا المصطلح، وربما يكون التعريف الأقرب للصواب هو: أن الواقع الافتراضي عالم بديل يتشكل في ذاكرة الحاسبات، يخلق حالة من التواجد المكتمل، ويعطي افقاً آخر لتطور البشري يصنعه الإنسان في الحاسب الآلي، بحيث يمكن للإنسان التفاعل معه آنيًا، بنفس الأسلوب الذي يتفاعل به مع العالم الحقيقي.² يعمل الواقع الافتراضي على نقل الوعي الإنساني إلى بيئة افتراضية يتم تشكيلها إلكترونيًا، من خلال تحرر العقل للغوص في تنفيذ الخيال بعيداً عن مكان الجسد.³

وهو عالم ليس وهمي وليس حقيقي بديل حدوثه ومعايشة بيئته، ففيه يتم تنفيذ الأحداث في الواقع المفترض، لكن ليس في الحقيقة مما يجعل الفرد يقوم بخبرات قد لا يستطيع أن يتعلمها

¹ هالة إبراهيم، حسن احمد، التصميم الرقمي لتكنولوجيا الواقع الافتراضي على ضوء معايير جودة التعلم الإلكتروني (المجلة الفلسطينية لتعليم المفتوح، المجلد 06، العدد 11، 2017) 120-135.

² احمد جاسم الساعي، مدى فاعلية الواقع الافتراضي في العملية التعليمية من وجهة نظر طلبة كلية التربية جامعة قطر، (مجلة العلوم التربوية، العدد 14، 2019) 30-36

³ Britta O'Boyle, What is VR ? Reality explained, www.pocket-lint.com le 02/ 05/ 2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

في الواقع الحقيقي لعوامل عدة مثل الخطورة، أو الكلفة العالية أو ضيق الوقت أو غيرها من الأسباب. ويلعب البعد الثالث دوراً رئيسياً في تقنية الواقع الافتراضي حيث تحيل المخرجات إلى نماذج شبيهة بالواقع وتجعل المتعامل معها يندمج تماماً كأنما هو مغموس في بيئة الواقع ذاته.¹

ويعرف كذلك بأنه "تقنية حاسوبية تتضمن محاكاة بيئة حقيقية أو ثلاثية الأبعاد تعمل على نقل الوعي الإنساني إلى تلك البيئة ليُشعر بأنه يعيش فيها، وقد تسمح له أحياناً بالتفاعل معها".²

2 -لمحة تاريخية عن الواقع الافتراضي:

يرجع إنشاء الواقع الافتراضي إلى القرن الثامن عشر ميلادي 18 م، لم يكن في القديم منتشر كما انتشر اليوم بين الناس إلا أنه ليس وليد العصر، حيث دخل في مرحلة التطوير والتجديد، وإعادة البناء فيما بين عامي 1970 م و 1990 م، وكان الغرض من هذه التقنية هو استعمالها في الخدمات العسكرية، سواء في التدريبات القتالية أو التدريب على الطيران، إلا أن هذه التقنية انتشرت و فاقت شهرتها.³

كان الظهور الفعلي لهذا المصطلح (الواقع الافتراضي) والبدء العملي في تصنيع وبيع منتجاته في منتصف الثمانينيات، على يد شخص يدعى "جايرون لينير" والذي أسس شركة "VPL Research" وبدأ بتطوير وتصنيع بعض أجهزة الواقع الافتراضي مثل القفازات الناقلة للبيانات.

¹ ريم ابو عجيب، الواقع الافتراضي...ما هو؟ موقع <https://www.arageek.com> تم الاطلاع عليه 2023/03/03

²تطور الواقع الافتراضي، موقع <https://www.aljazeera.net> تم الاطلاع عليه 15-03-2022

³الواقع الافتراضي تقنية جديدة أم قديمة، موقع <https://www.marafei.com> تم الاطلاع عليه 04-2022-

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

إحدى رائدات تقنية الواقع الافتراضي هي "تيكول ستيجر"، والتي قامت بين عامي 1989 و 1992 بإنتاج أول فيلم يتبع أسلوب الغمر "immersive movie" باسم "Angels" والذي يعتبر أول فيلم واقع افتراضي بالمفهوم المعروف اليوم، حيث اتحدت فيه الصورة مع الصوت وكذلك اللمس عبر القفازات المتصلة لصنع تجربة جديدة ومميزة من تجارب الواقع الافتراضي. أجهزة أخرى عديدة أطلقت في تلك الفترة، وشركات كثيرة حاولت المنافسة في هذا الحقل إلا أنها لم في تستمر، و توقفت لأنه لم يكن العالم مستعداً بعد لهذا المفهوم الجديد وهذا ما قد يفسر فشل الكثير من المنتجات، ثم اختفاء مصطلح "الواقع الافتراضي" عن الساحة لعدة سنوات، لذلك فأدوات وأجهزة الواقع الافتراضي التي ظهرت في عقد التسعينات لم يكن وقتها المناسب آنذاك.

في عام 2012 عرف العالم الواقع الافتراضي من خلال مؤتمر الألعاب العالمي عبر شركة Oculus VR، وهي شركة أمريكية متخصصة في دراسة تكنولوجيا الواقع، وقد تم بيعها إلى الفيس بوك بمبلغ 2 مليار دولار في عام 2014، والتي حصدت تمويل فاق 2 مليون دولار عبر المنصة بعدها انفجرت فقاعة "الواقع الافتراضي" و كانت العودة الثانية والانتشار الأوسع لهذه التقنية.¹

3- أدوات وأجهزة الواقع الافتراضي:

1- الأجهزة التي تلبس على الرأس (HMD)

تشبه القناع أو الخوذة، مزودة من الداخل بشاشة أو شاشتين صغيرتين لعرض مناظر أحادية، أو سماع الأصوات المؤثرة، ويستطيع الفرد رؤية ما يعرضه البرنامج من خلال القناع أو الخوذة، كما يمكنه من مشاهدة الأجسام بأبعادها الثلاثية، وقد يكون الغطاء كاملاً للرأس إذ يمكنه من الرؤية والاستماع في الوقت نفسه.

¹تطورات التكنولوجيا في المجال السياحي، موقع <https://www.tech-wd.com> تم الاطلاع

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

ب-قفازات اللمس Tactile gloves

عبارة عن أجهزة إحساس تغطي كل اليد، وتولد تفاعلا نشطا بين المستخدم والبيئة الافتراضية لتطبيق للإحساس باللمس والشعور بدرجة الحرارة على سبيل المثال.

ج-المنظار متعدد الاتجاهات BOOM

المنظار متعدد الاتجاهات BOOM عبارة عن شاشات، ونظام ضوئي مجتمعة بصندوق متصل بذراع متعدد التوصيلات، وعندما ينظر المستخدم من خلال فتحات في الصندوق يرى العالم الافتراضي، وبإمكانه توجيه الصندوق بأي اتجاه تسمح بهسعة المعالجة الموجودة في الأداة، وتتم عملية تعقب الرأس من خلال مجسمات في توصيلات الذراع الذي يحمل الصندوق.¹

د-كهف البيئة الافتراضية الآلية CAVE

تم تطوير كهف البيئة الافتراضية الآلية (Cave Automatic Virtual Environment)، في جامعة إلينويز بولاية شيكاغو الأمريكية، وهو يعطي إحياء بالاستغراق من خلال عرض صور مجسمة على جدران، وأرض مكعب بحجم غرفة ويستطيع عدد من الأشخاص الذين يلبسون نظارات مُجَسِّمة الدخول والتجول بحرية داخل الكهف.

هـ-نظام الحاسب الآلي

لا شك أن الواقع الافتراضي يعتمد على جهاز الحاسب الآلي بشكل رئيسي، ولكن للوصول إلى إحساس التام بحقيقة الواقع الافتراضي لا بد من نظام حاسوبي ذي مواصفات عالية، يتم توليد الأشكال الهندسية بطريقة مميزة، توضح البيانات والمعلومات بشكل فني ورائع مماثل للواقع الافتراضي.

¹ Information Technology Gartner Glossary, VirtualReality (VR), Retrieved 25 December 2021, <https://www.gartner.com/en/informationtechnology/glossary/vr-virtual-reality> Accessed 15 /05/ 2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

و- جهاز النانو مانيبيولا تور أو المعالج النانو متري (nano Manipulator)

يتضمن آلة مشيرة تبدو مثل عصا قيادة السيارات، وتتصل هذه الآلة بكمبيوتر شخصي مزود ببطاقة رسم بياني متقدمة للغاية، تقوم بتحويل بيانات المجهر لتعرضها على هيئة صورة ثلاثية الأبعاد ذات ألوان متعدّدة، حيث أتاح هذا المجس الدقيق العلماء من أن يلمسوا ويشعروا بمعالم الأشياء الصغيرة التي يدرسونها.

يعتبر الانترنت كأحد أدوات الواقع الافتراضي، وبطرق متعددة، قد تأخذ شكل الحياة الثانية هي مثال للعالم الافتراضي، حيث يتمكن المستخدم من تشكيل شخصية تعبر عنه في الواقع الافتراضي ، يتمكن من خلال العالم الافتراضي أن يكون صداقات مع أشخاص حول العالم تعلم مهارات جديدة، أي له عالمه الخاص دون تدخل متغيرات الواقع .

عموما فإن أجهزة الإدخال لبرامج الواقع الافتراضي في تطور مستمر، إذ ظهرت في الأسواق حديثا بعض الأجهزة المساعدة مثل عصا التحكم الثلاثية الأبعاد، و التنقل وغير ذلك وجميعها أجهزة مساعدة لتطبيقات الواقع الافتراضي.¹

1-3 أنواع الواقع الافتراضي :

يوجد أنواع مختلفة من الواقع الافتراضي أين يتفاعلون معها المستخدمون بطرقهم

الخاصة وهي:

1-واقع افتراضي غير غامر **Non-immersive Virtual Reality** :

الواقع الافتراضي غير الغامر هو نوع من الواقع الافتراضي تتفاعل فيه مع بيئة افتراضية، عادةً من خلال جهاز كمبيوتر حيث يمكن التحكم في بعض الشخصيات أو الأنشطة داخل التجربة. من الأمثلة الجيدة على الواقع الافتراضي غير الغامر لعبة كمبيوتر التحكم في جوانب من شخصية اللاعب، وسيكون لها تأثير على البيئة

¹ياسر كرم، أنواع الواقع الافتراضي، موقع <https://sites.google.com/site/vrlearn/resourc> تم

الاطلاع عليه 12/04/2022

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

الافتراضية للعبة من الناحية الفنية ، فهو يتفاعل مع بيئة افتراضية، ولكن ليس بشكل مباشر .

ب-واقع /افتراضي غامر بالكامل : Fully Immersive Virtual Reality

الواقع الافتراضي الغامر تمامًا هو عكس الواقع الافتراضي غير الغامر يضمن تجربة افتراضية واقعية. كما لو كان حاضرًا فعليًا في العالم الافتراضي والأحداث التي تحدث هناك تحدث له. يتطلب معدات خاصة مثل نظارات الواقع الافتراضي، والقفازات، وأجهزة الكشف عن الجسم المجهزة بأجهزة كشف الحس، لتوفير تجربة افتراضية واقعية يتم استخدامها.

البيانات من هذه المستشعرات بواسطة الكمبيوتر ويستجيب العالم الافتراضي لذلك في الوقت الفعلي، لتزويد المستخدمين بتجربة افتراضية واقعية، ومن الأمثلة على ذلك منطقة الألعاب الافتراضية، حيث يمكن للشخص وللاعبون آخرون التفاعل مع البيئة الافتراضية ، كل ذلك في نفس الوقت ، واللعب مع أو ضد بعضهم البعض.

د- واقع افتراضي شبه غامر Semi-Immersive Virtual Reality

الواقع الافتراضي شبه الغامر هو شيء يقع بين الواقع الافتراضي غير الغامر والواقع الافتراضي الكامل. باستخدام شاشة الكمبيوتر أو نظارات الواقع الافتراضي يمكن التنقل في بيئة افتراضية، ولكن بخلاف تجربة الفرد المرئية لن يكون لديه أحاسيس جسدية لتحسين التجربة، يمكن أن تكون الجولة الافتراضية مثالًا جيدًا على التكنولوجيا الافتراضية شبه الغامرة، ويمكن أن يكون مستندًا إلى جهاز أو مستند إلى الويب تختار العديد من الشركات هذه التقنية حيث يمكن للمشاركين التجول في المكان دون الحاجة إلى التواجد فعليًا.¹

¹شيماء فتحي، احمد عبد الحليم، الواقع الافتراضي والاطفال ذوي صعوبات التعلم (المجلة العلمية لكلية رياض الاطفال، جامعة المنصورة، المجلد 03، العدد04، 2017) 215

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

هـ- الواقع المعزز Augmented Reality

الواقع المعزز هو نوع من الواقع الافتراضي يتيح للمستخدم رؤية العالم الحقيقي عادة من خلال شاشة الهاتف، وإجراء تغييرات افتراضية عليه على الشاشة ومن الأمثلة الجيدة التي ستساعدك على فهم الواقع المعزز بشكل أفضل تطبيق ألعاب الهاتف المحمول ¹ Pokémon Go.

و- واقع افتراضي تعاوني Collaborative VR

هذا نوع من الواقع الافتراضي ، يمكن من خلاله للمستخدمين من مواقع مختلفة الالتقاء معًا في بيئة افتراضية على شكل شخصيات ثلاثية الأبعاد.

تعد البيئة الافتراضية للعبة الجوال مثل (Player Unknowns Battlegrounds (PUBG) حيث تلتقي شخصيات افتراضية ثلاثية الأبعاد من لاعبين مختلفين معًا ويتفاعلون جميعًا مع شخصيات افتراضية لبعضهم البعض في تلك البيئة.²

1-5 تداخل الواقع الافتراضي في مجال السياحة

نشاط السياحة كان من أكثر المجالات المستفيدة من تطبيقات الواقع الافتراضي أتاح للشركات تسويق المعالم السياحية، والفنادق بشكل تفاعلي، وفعال أكثر من خلال تطوير تجربة تعايش افتراضية، عن ما سيتم تجربته في حالة السفر إلى بلد ما، والإقامة في فنادق معينة للوصول إلى نسبة قناعة أكبر، وتشجيع العملاء المحتملين على اتخاذ القرار بشكل أسرع مع مساعدة السائحين على التجول في البلاد، والمعالم السياحية بكل سهولة دون الحاجة إلى مرشد سياحي، أو مترجم للوصول إلى أماكن معينة للتعرف على الطرق والاتجاهات الصحيحة، وعرض النصائح للوصول بشكل أسهل للمعالم السياحية والمتاحف والأماكن الأخرى المشهورة وغير المشهورة.

¹سحر عبد الباقي، سهام عبد العزيز حامد، تطبيقات الواقع المعزز كوسيط تكنولوجي لإثراء الفن المعاصر، كلية التربية الفنية، جامعة حلوان، (مجلد 3، عدد 7، 2022) 320-326.

²الإرشاد السياحي والتكنولوجيا، موقع <https://motaber.com> اطلع عليه 05 /15/ 2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

واكبر الأمثلة على إدخال تكنولوجيا الواقع الافتراضي في مهنة الإرشاد السياحي تجربة الدليل الإرشادي لمدينة روما القديمة حيث أطلق عليه مرشد سياحي اثري افتراضي بالكامل، ويتمثل في مشروع يعمل على رقمته المزارات السياحية بصفة عامة، و تقديمها بشكل افتراضي متكامل، و بكافة اللغات عبر الانترنت ، حيث يتعرف السائح من خلالها على جميع المزارات السياحية، والحياة الاجتماعية لروما في فترة تاريخها القديم، دون اللجوء والحاجة للاستعانة بمرشد سياحي بشري.¹

ومثال آخر الحائز على جائزة منظمة الوقف الأمريكية للعلوم الإنسانية كأفضل مشروع يستحق الدعم و التمويل بمبلغ مالي 100 ألف دولار أمريكي للسنة الأولى للمشروع، وهو ما يعكس دعم و تشجيع المنظمات الوقفية و البحثية الكبرى للدراسات المتخصصة في التحول الرقمي و التكنولوجي و تأثيرها على مجال علوم السياحة و الآثار، وقد ارتبط هذا المشروع بشكل مباشر بمجال الإرشاد السياحي حيث استخدم فيه تقنيات الواقع الافتراضي من خلال الرسم ثلاثي الأبعاد 3D المستخدم في تجسيد آثار الحضارات القديمة، و إبراز كيفية الحياة الاجتماعية بها، و إحيائها عن طريق الرسم ثلاثي الأبعاد ، مشروع هارفارد و الذي يعمل على تحويل مقبرة الجيزة بالكامل إلى مشروع متكامل حي ثلاثي الأبعاد، حيث يأخذ السائح الى حياة المصريين القدماء على هيئة تجربة معيشية افتراضية واقعية داخل هضبة الأهرام. تمكن هذه التقنية من تجربة المتاحف، والمعالم الأثرية للعصور التاريخية التي تنتمي إليها المتاحف والمعالم الأثرية، والتعايش مع هذه الأزمنة، بدلا من مشاهدة اللوحات والتحف الأثرية فقط أو القراءة عنها.

¹ Information Technology Gartner Glossary, Virtual Reality (VR)

<https://www.gartner.com/en/informatiotechnology/glossary/vr-virtual-reality> Accessed 18 /05/ 2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

سابعاً) تطبيقات الهولوجرام

تساهم التكنولوجيا كل يوم بالجديد بأحدث التقنيات الرائعة، و التي تساهم بشكل كبير في شتى الميادين، و جذب العديد من الأشخاص، وتسهيل الحياة خاصة أننا نعيش حالياً في عالم رقمي كبير.

1-1-تعريف الهولوجرام :

تعرف هذه التقنية على أنها تجسيد للحياة والصورة على شكل ثلاثي الأبعاد، وتقوم هذه التقنية على تداخل أشعة الضوء، والتي بدورها تساهم في عكس الأشياء المادية بشكل كامل إلى صور هولوجرامية ، فهي عبارة عن صور تم الحصول عليها باستخدام التصوير المجسم، وتقوم على إضاءة بالليزر لكي تنتج صوراً ملونة ثلاثية الأبعاد، فيتم تسجيل اللقطات الخاصة بأي كائن، من جميع الزوايا، بالاعتماد على شعاع التصوير، ومن ثم تعيد الصورة على شكل مجسم كبير، يعرض على المشاهدين سواء على الحائط أو سطح هوائي، بحيث تكون الصورة مطابقة تماماً للحقيقة المسجلة مسبقاً، ومن خلالها يتم عكس الكائنات بشكل مطابق ودقيق جداً.¹

يمكن تعريفها أيضاً أنها بنية فيزيائية تعمل على تحويل الضوء إلى صورة ، يمكن رؤية صورة الهولوجرام ثلاثية الأبعاد من خلال النظر في طباعة ثلاثية الأبعاد مضيئة، أو عن طريق تسليط ليزر عبر صورة ثلاثية الأبعاد، وعرض الصورة على الشاشة ، وغالباً ما يتم وصف الهولوجرام على أنها صور ثلاثية الأبعاد لأنها تحتوي على وجود بصري أو جودة مكانية أو ألوان قزحية الألوان .

مع استخدام تقنية الهولوجرام تتغير الصورة حيث يتغير موضع، واتجاه نظام العرض بنفس الطريقة تماماً كما لو كان الكائن لا يزال موجوداً، مما يجعل الصورة

¹هند عمر الثبيتي، وسائط الفنون المعاصرة من المفاهيمية الى الهولوجرام، مجلة الفنون و العلوم الانسانية، جامعة المنيا، كلية الفنون الجميلة، (المجلد 2018، العدد2، 2018) ص24

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

تظهر ثلاثية الأبعاد، وتستخدم الصور المجسمة لإنشاء صور كائنات، والأشخاص والحيوانات، وهذا يتيح لهم معرفة مدى جودة شيء ما في ثقله دون الحاجة فعلاً إلى بناء الكائن من المادة الحقيقية.

و يطلق عليه كذلك مصطلح التصوير التجسيمي الذي يعطي صوراً تخيلية مسجلة لكل المعلومات، وتكون هذه الصور مجسمة ثلاثية الأبعاد، فمن خلال أشعة الليزر يتم إنشاء صورة، وعرضها بجودة عالية، وبشكل ثلاثي الأبعاد لتظهر الصورة في الفراغ كمجسم هلامي ذات أبعاد ثلاثية، وتتجسد على هيئة الشكل المراد عرضه.¹

2-1- تطور الهولوجرام

رغم أن تطبيق تقنية الهولوجرام أو الصور المجسمة حديث نسبياً، لكن فعلياً يزيد عمرها عن 60 عاماً، حيث نشر الفيزيائي دينيس جابور نظرية في التصوير المجسم عام 1947، وقد نالت جائزة نوبل في الفيزياء.

ثم ابتكر الأمريكيان ليث وجوريس أو باتنيكس بعد خمسة عشر عاماً، صورة ثلاثية الأبعاد لأول مرة، وذلك بفضل اختراع إضاءة الليزر.²

و في عام 1972 تطورت تقنيات الليزر أكثر، ويعود الفضل للعالم لويد كروز في ذلك، الذي جمع بين الصور المجسمة ثلاثية الأبعاد والسنيمات ذات البعدين، فأصبحت تستخدم في مجالاتٍ مختلفةٍ كالإعلام، ومثال على ذلك المقابلة التي أجرتها قناة بلجيكية مع لاعب كرة عقب فوز منتخب بلاده على البرازيل، حيث تم تصوير اللاعب بتقنية الهولوجرام وعرضه وكأنه داخل الاستديو بينما كان لا يزال في غرف تبديل الملابس

¹عبير حامد علي احمد سويدان، شهيرة سيد شرف الدين، امكانية تطوير التصميمات والمعالجات الداخلية في التصميم الداخلي كمردود لاستخدام تقنية الهولوجرام، كلية الهندسة، جامعة الدلتا للعلوم والتكنولوجيا، 2017. 26

²شريهان محمد محمود، تأثير الهولوجرام في تصميم الاعلان رسالة ماجستير، كلية الفنون التطبيقية، جامعة الحلوان، 2017، 45

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

في ملعب المباراة، لقد تم تطوير عدة مراكز للبحث والشركات التقنية لتطبيقها على نطاق واسع، لكن التحول الرقمي، وزيادة حركة البيانات هما اللذان سمحا بتطوير تقنية الهولوجرام للصور المجسمة فأصبحت أداة عرض صور في الوقت الفعلي.¹

1-3 مكونات الهولوجرام

تمتلك هذه التقنية مكونات كثيرة نذكر أهمها في النقاط التالية:

أ- الليزر : ويعتبر الليزر أحد أهم مكونات الهولوجرام حيث ينتج ضوء أحمر شائع استخدامه في التصوير المجسم ثلاثي الأبعاد، ويطلق عليه ليزر الهيليوم نيون .

ب- مجزئ الضوء : وكما ذكرنا عند طريق مجزئ الضوء، يتم تقسيم الشعاع الواحد إلى شعاعين.²

ج- العدسات : ويتمثل دور العدسات في تركيز الضوء في الكاميرا، وتعمل على انتشار الشعاع، وتوزيعه بشكل مناسب فوق الجسم المراد تصويره فتُعد مكون مهم في التصوير المجسم.

د- المرايا: لا يقل دور المرايا عن دور مجزئ الضوء والعدسات حيث تعمل على توجيه أشعة الليزر للمكان المطلوب، فجميع المكونات تعمل معاً بشكل متناسق.

5- الفيلم المراد تصويره: وهو يحتوي على المعلومات التي يتم العمل عليها لنقل مجسم ثلاثي الأبعاد ذات جودة عالية.³

2/ تداخل تقنية الهولوجرام في مجال السياحة

¹حنان عوني، محمد محمود، المؤثرات البصرية- الخصائص الشكلية لتقنية الهولوجرام و دورها في اثناء مجال الرؤية البصرية ثلاثية الابعاد، (مجلة الفنون التشكيلية و التربية الفنية، المجلد 03، العدد02، 2019)54-55

² محمود احمد نصر، الاستخدامات الزخرفية التطبيقية للهولوجراف في التصميم العشوائي الضوئي اللوني للفراغات المعمارية، رسالة ماجستير كلية الفنون التطبيقية، جامعة الحلوان، 2007. 52

³امال سعد، محمود احمد، تقنيات انتاج السينما الرقمية ثلاثية الابعاد واساليب عرضها، رسالة ماجستير، كلية الفنون التطبيقية، جامعة الحلوان،

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

إن هذه التقنية الحديثة لعبت دورا محوريا في إبراز أهمية المعارضات في المتاحف والأماكن الأثرية في العالم، وذلك عن طريق تطويع التقنيات للحفاظ على التراث المهدد بالانقراض وتسجيله للأجيال القادمة.¹ أظهر أم كلثوم على المسرح بشكل متعدد الأبعاد يعطي صورة طبيعية لها، باستخدام وسائل يتم فيها زيارة المتاحف الفنية، والتي تعد تجربة ومعايشة عامة لا توفرها بالطبع الزيارات الرقمية لمواقع المتاحف الفنية على الإنترنت. والأمثلة كثيرة كمشاهدة مقاصد سياحية بواسطة نظارات الواقع الافتراضي قبل اتخاذ القرار بشأن الوجهة السياحية، التي يرغبون في السفر إليها فعليا، على غرار الخدمة، التي توفرها العاصمة ومعايشة بديلة بالنسبة لبعض المجموعات المستهدفة، مثل الأشخاص، الذين لا يستطيعون السفر بسبب الإعاقات الجسدية أو أن تكون الرحلة السياحية باهظة التكلفة أو مجهددة للغاية أو ضارة بالبيئة والمناخ.²

ثامنا) تكنولوجيا الواقع المعزز أو الواقع المحسن **Augmented Reality**

وهي نوع من أنواع التكنولوجيا الحديثة، والتي تعمل على تحويل العناصر الرقمية غير الملموسة إلى عناصر مادية محسوسة، ولملموسة من طرف مستخدميها، ويكون ذلك اعتمادا على البيئة الموجودة واقعا دون اللجوء لخلق بيئة أو واقع جديد. وخير مثال على ذلك إضافة بعض المؤثرات على بيئة حقيقية متواجدة على ارض الواقع سواء كانت أثرية أو سياحية. وقد اعتمدت بعض المتاحف والمزارات السياحية الحقيقية المتواجدة بالفعل هذه التكنولوجيا، حيث أضافت إليها بعض التقنيات الافتراضية، ومن أبرز

¹ هند عمر الثبتي، مرجع سابق، 27

² عصام لعياضي، سمير بن سايح، تقنية الهولوجرام من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في ظل المتغيرات الشخصية، (مجلة افاق للعلوم، المجلد، 07، العدد01، 2020) 285

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

المتاحف التي طبقت هذه التقنية المتحف القومي للتاريخ الطبيعي في العاصمة الأمريكية واشنطن.¹

بالإضافة لذلك تميزت تقنيات الواقع المعزز على المزارات السياحية بأنها تمكن و تعطي الفرصة لدمج كل من العنصر البشري و العنصر التكنولوجي في أن واحد، وهذا ما يجعلها من التقنيات التكنولوجية الايجابية التي تعمل على رواج المنتج السياحي أو المزار السياحي، و ذلك وفقا للمتغيرات التكنولوجية المتطورة و المتسارعة دون التخلي أو فقدان دور المرشد السياحي كليا ، كما هو الحال في تقنيات الواقع الافتراضي البحث، وبرز مثال عنها تجربة محاكاة المرشد السياحي الافتراضي كبديل للمرشد السياحي البشري، وكانت له تجربة عام 2017 بالمتحف المصري و تحديدا في قاعات الملك توت عنخ امون. حيث ان فكرة المشروع كانت تعمل على دمج الإرشاد السياحي في المتحف ما بين القطع الأثرية المعروضة على ارض الواقع و بين عروض تكنولوجية بتقنيات مثل النظارات الافتراضية و التي يطلق عليها اسم مايكروسوفت هولولينس Microsoft Hololens HMD، حيث بمجرد ارتداء هذه النظارات أمام القطعة الأثرية الحقيقية، تفتح شاشة افتراضية حول تلك القطعة تعرض صورها من جميع النواحي مصحوبة بشروحات عن تلك القطعة بلغات متعددة. بالإضافة لذلك قدمت هذه التقنية تمثيل للملك توت عنخ امون في هيئة افتراضية و تقوم بتقديم شروحات عن القطع الأثرية المتواجدة للزائر، بالتوازي مع رؤيتها على ارض الواقع، و أطلق على المشروع اسم "خلط الواقع المختلط و الواقع المعزز كبديل للمرشد السياحي ببيئة إرشاد سياحي متحفه قائم بالفعل - تطبيق على المتحف المصري بالقاهرة - " ، و الاسم التجريبي للمشروع Museum Eye وهو المشروع الذي وصفوه المؤسسين له و عرفوه بأنه "نظام الإرشاد السياحي البديل الذي

¹يسر محمد الحافظ، الاتجاهات المعاصرة في نظرية التصميم في ضوء التقنيات والنظم الرقمية الحديثة، رسالة ماجستير، كلية الفنون التطبيقية، قسم التصميم الصناعي، جامعة حلوان، 2009. 25

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

يهدف لتتوع خبرات السائحين داخل المتاحف ، ويقلل من نسبة العمالة البشرية بمجال الإرشاد السياحي "1.

المطلب الثاني -تطبيقات الذكاء الصناعي في الإرشاد السياحي:

اولاً) المساعد الآلي التفاعلي في المطارات Interactive Robotic Airport Guide من ابرز الأماكن التي توفر فرص عمل وفيرة للمرشد السياحي، المطارات الدولية و المحلية، حيث يعمل المرشد السياحي على خدمة المسافرين و إرشادهم إلى أماكن الخدمات المتوفرة بالمطار، أو مساعدتهم في التواصل مع مقدمي الخدمات الخارجيين أيضاً، و هذا ما يؤدي لضرورة تواجد المرشدين الدارسين و المتخصصين في هذا المجال، ولهم القدرة على العمل في وظائف تتماشى و خبراتهم المعرفية و الدراسية 2.

وها هو اليوم المرشد السياحي الآلي التفاعلي أو المرشد المساعد الذكي يحدث طفرة جديدة في مجال الخدمات الإرشادية في المطارات، حيث سهل حصول المسافرين على خدمات متعددة داخل المطارات. وهو عبارة عن آلة مزودة بخواص الذكاء الصناعي، وله العديد من المزايا التنافسية التي تتعدى مع القدرات البشرية، وله القدرة العالية على التخاطب، والرد على المسافرين وفقاً لاستفساراتهم المحددة ويمكنه أيضاً التفاعل معهم 3.

ثانياً) الروبوتات

تدخل الروبوتات حالياً للعمل في جميع المجالات، حتى وصل بها الأمر إلى العمل بمجال الإرشاد السياحي، تم تجسيده فعلياً، حيث أضافت إدارة كهف ألي ستراتي اليوناني عنصراً جديداً إلى فريق مرشديها السياحيين، وهو الروبوت الجديد يسمى بير سيفوني وهو المرشد الجديد في الكهف الذي يعد من الأجمل والأكثر تنوعاً في أوروبا ، يتحدث الروبوت 33 لغة،

¹الشرنوبي أحمد عبد الفتاح، مرجع سابق، 509

²Michiel Joosse, Vanessa Evers: A Guide Robot at the Airport. Proceedings of the Companion of the 2017 ACM/IEEE International Conference on Human-Robot Interaction - HRI, 2017, p12-15.

³Michiel Joosse, Manja Lohse, Vanessa Evers: How a Guide Robot Should Behave at an Airport - Insights Based on Observing Passengers, 2015, p1-6.

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

ويرشد بير سيفوني الزوار عبر القسم الأول من الكهف في ممر يسهل التنقل فيه وتستخدم الآلة متعددة اللغات الذكاء الاصطناعي لتوجيه الزوار عبر أول 150 متراً من الكهف قبل تسليمهم إلى مرشد بشري لقطع 750 متراً باقية في الطريق تقول إيفدوكيا كارا فيرا، وهي مرشدة في الموقع ليست قلقة على وظيفتها من الروبوت حتى الآن، حيث تنقل عن كثير من الزوار قولهم إنه نموذج أولي مثير للاهتمام، لكنه لا يمكن أن يحل محل الاتصال البشري مع المرشدين.¹

في الخليج مثلاً، وبالتحديد إمارة الشارقة أطلقت هيئة الإنماء التجاري والسياحي بالشارقة المرشد السياحي الذكي الروبوت أحدث مشاريعها التقنية، خلال مشاركتها ضمن جناح "حكومة الشارقة في أسبوع جيتكس للتقنية 2022" ساعين لترسيخ التقنية الحديثة وآليات الذكاء الاصطناعي في خدمة القطاع السياحي.

ويسهم المشروع بترسيخ المكانة السياحية للإمارة في العالم الافتراضي، حيث يمكن للجمهور العالمي التعرف على مقومات الإمارة السياحية من أي مكان في العالم، كما يتيح المشروع للمرشدين السياحيين، والجهات المعنية بالقطاع السياحي من الاستفادة من الفرص الفريدة التي توفرها الميتافيرس لتنمية الأعمال وتوسيع نطاقها، وتعزيز قطاع السياحة على المستوى المحلي والعالمي.²

أطلقت الهيئة في المعرض خدمة المحادثة مع روبوت «المرشد السياحي الافتراضي بتقنية الذكاء الاصطناعي»، وهو نسخة مطورة عن تطبيق SHJ AI GUIDE الذكي، الذي أطلقته سابقاً، والمتاح على الأجهزة الذكية، إذ يتيح الروبوت للمستخدم تجربة تفاعلية تسهل وصوله إلى المعلومات، عن الفعاليات، والأنشطة، والوجهات السياحية في الشارقة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها لزوارها. يلبي الروبوت متطلبات السائح، سواءً بالرسائل الصوتية أو عن

¹MichielJoosse, Vanessa Evers: A Guide Robot at theAirport. Proceedings of the Companion of the 2017ACM/IEEE International Conference on Human-RobotInteraction - HRI, 2017, p12-15.

²MichielJoosse, Manja Lohse, Vanessa Evers: How aGuide Robot Should Behave - InsightsBased on Observing Passengers, 2015, p1-6.

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

طريق لمس الشاشة، إضافة إلى تزويده بالمعلومات، والصور والأفلام الترويجية، ووجهات الاتصال والمواقع السياحية، ويسهّل عليه الوصول لكل معلم ووجهة سياحية في أي وقت على مدار 24 ساعة، وسيتم توفيره ضمن الفعاليات والمؤتمرات التي تحتضنها الإمارة للرد على استفسارات الزوار بخمس لغات هي: العربية والإنجليزية والألمانية والروسية والصينية.¹

¹ Wolfram Burgard, Armin B. Cremers, Dieter Fox, Dirk Hahnel, Gerhard Lakemeyery, Dirk Schulz, Walter Steiner, and Sebastian Thrunz: The Interactive MuseumTour-Guide Robot, 1998, p23.

المبحث الثاني : بعض تجارب الإرشاد السياحي الرقمي العالمية خلال

جائحة الكوفيد19

أجبرت جائحة كورونا لتي اجتاحت العالم البشر والشركات والمجتمع عموماً على التكيف بسرعة مع واقع جديد، وهو واقع غير من الطريقة المعتادة في التعامل مع الأشياء، وعزل الناس عن الحياة الطبيعية التي اعتادوا عليها. ومع تفشيه أكثر فأكثر في جميع دول العالم، اتخذت الحكومات في معظم تلك الدول قرارات متعددة لمنع تفشي الوباء ومنها الإغلاق العام وحظر السفر، وتوصية المواطنين بضرورة البقاء في المنزل. فمن هنا أصبح الواقع الافتراضي بديلاً من السفر في العالم الحقيقي، ومكماً يتيح التخطيط للرحلات المستقبلية.

المطلب الأول: تجارب الإرشاد السياحي الرقمي خلال جائحة الكوفيد19

بعد التوقف شبه الكامل لقطاع السياحة والسفر في العالم، بسبب تفشي فيروس كورونا المستجد، فإن الخبراء والمختصون لجأوا لتعزيز السياحة الرقمية¹ وإنشاء آليات وطرق جديدة لاستمرار العديد من المهن التي تتطلب حضوراً مادياً لاسيما مهنة الإرشاد السياحي. ومن هنا أخذت فكرة المرشد السياحي الافتراضي أو المرشد عن بعد تتأثر استحسان الكثير من السائحين ومحبي السفر.

ومع إعلان تطبيق الحجر المنزلي في مختلف دول العالم، باتت الجولات الافتراضية للمواقع السياحية الأكثر جذبا ضرورة ملحة للتمرد على الحجر الصحي من خلال السفر افتراضيا إلى أجمل مناطق العالم، والتقنيات تفتح أفقا جديدا للتجول في المناطق السياحية والمتاحف والمواقع الأثرية من دون أن يتركوا منازلهم. بالإضافة لتلقي المعلومات عن طريق المرشد الافتراضي، فقد كان الوباء عاملاً مساعداً في سعي قطاع السفر والسياحة إلى الابتكار ودمج التقنيات الجديدة، بسبب قيود التنقل، وتزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية، مما دفع

¹ هبة عيد المنعم، محمد اسماعيل، جمال قاسم، تداعيات أزمة فيروس كورونا المستجد على قطاع السياحة في الدولة العربية و سياسات دعم التعافي، صندوق النقد الدولي (موجز سياسات العدد 15 2022) 3.

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

إلى التفكير في حلول مختلفة لمحاولة إنعاش قطاع السياحة خلال تلك الفترة، و من أبرزها الإرشاد السياحي الافتراضي أو المرشد السياحي الإلكتروني. حيث سعت العديد من الدول للعمل بهذه التقنية نذكر أبرز الأمثلة عنها:

أولاً: الإرشاد الافتراضي في الدول الغربية:

1- متحف اللوفر، باريس

اضطر متحف اللوفر، أكبر متحف للفنون والمتحف في العالم، إلى إغلاق أبوابه في وجه الزوّار بسبب تفشي فيروس كورونا في باريس.¹ إلا أن زيارة هذا المتحف الشهير لا تزال ممكنة بفضل الجولات الافتراضية التي تتيح للزائر التعرف على كل محتوياته من الآثار المصرية إلى صالة المعرض و التعرف على ادق التفاصيل من خلال المرشد السياحي الإلكتروني او المرشد السياحي عن بعد الخاص في المتحف.²

- الجولات الافتراضية في إسبانيا

أطلق نادي أوشويا إيبيسا، وهو نادٍ في الهواء الطلق في جزيرة الباليار، فواصل تحت عنوان "ابقوا في المنزل"، وهي عبارة عن إعادة لبث أفضل حفلات الذي جي لعام 2019 من هاي إيبيسا وأوشويا إيبيسا، لإضفاء أجواء الحفلات على منازل الأشخاص الذين يخرجون للسهر عادة حول العالم. فعلى سبيل المثال بدأت هيئة السياحة بمدريد في تقديم تجربة افتراضية للاستمتاع بمشاهدة العاصمة الإسبانية حتى قبل القيام بالرحلة الفعلية.³

ويحتاج إلى حجز موعد مدته 30 دقيقة من خلال موقع الهيئة السياحية على الإنترنت، حيث يقوم بالجولة الافتراضية عن طريق محادثة هاتفية عبر الفيديو تتم من خلال تطبيق "زووم" الإلكتروني. وبمجرد الاتصال، يقوم مرشد سياحي بالتجول في شوارع مدريد، ويتوقف عند الأماكن التي يكون هناك لديه بعض الأسئلة بشأنها.

¹ دليل المتاحف الأوروبية، www.europeanmuseumguide.com اطلع عليه 17 /05 /2023

² متحف اللوفر - فرنسا، <https://www.louvre.fr/llv/commun/home.jsp?bmlocale.com> اطلع عليه 12 /05 /2023

³ جولي صليبا، سباحة افتراضية في زمن الكورونا، <https://www.lahamag.com> اطلع عليه 01 /06 /2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

وسرعان ما تظهر صور بانورامية بزاوية 360 درجة، مع قيام المرشد السياحي بتكبير الصور في بعض الأحيان، مثلما يحدث عند زيارة القصر الملكي، على سبيل المثال. وتقدم الخدمة بالفعل انطباعاً أولياً مفيداً بشأن المدينة، إلا أنها في الحقيقة لا ترقى إلى مستوى تجربة الواقع الافتراضي.¹

3- الزيارات الافتراضية لمتحف ريكس في أمستردام:

يزخر متحف "ريكس" في أمستردام بروائع العصر الذهبي الهولندي، وهو من أشهر مناطق الجذب السياحي في أمستردام. تم إغلاق المتحف بسبب تفشي وباء كورونا، لكنه أتاح في المقابل تجربة تفاعلية جديدة، بعنوان "متحف ريكس من المنزل"، بحيث يمكن زيارة المكان افتراضياً والاطّلاع على لوحات شهيرة لفنانين هولنديين مثل "حارس الليل" لرامبرانت و "فتاة الحليب" لفيرمير وذلك رفقة المرشد الإلكتروني.²

4- فندق الجليد في لابلاند السويدية

أنشأت شركة "لايتس أوف لابلاند" المتخصصة في تصوير الشق القطبي تجارب تتيح للأشخاص السفر افتراضياً إلى فندق الجليد في لابلاند السويدية. وتسمح مقاطع الفيديو التي تغطي زوايا بقياس 360 درجة للمشاهدين بزيارة البرية القطبية الشمالية المحلية، والتعرف على كلاب الهاسكي وغزلان الرنة المحلية، وركوب الزلاجات التي تجرّها الكلاب والغزلان، وحتى الانضمام إلى جولة في البحث عن الشفق القطبي.³

5- جروف موهير في إيرلندا:

لكل راغب في مشاهدة غروب الشمس فوق القمم الإيرلندية الخلّابة، يمكنه القيام بجولة افتراضية في جروف موهير، ذلك المعلم الجيولوجي الإيرلندي الشهير، الذي يتيح التقاط مشاهد

¹معالم سياحية عالمية، <https://www.ammonnews.net> تم الاطلاع عليه 11 /05/ 2023

² ماغي شاما، <https://sa24.com> تم الاطلاع عليه 14 /05/ 2023

³ضياء ناصر، <https://alarabiya.net> تم الاطلاع عليه 2 /04/2022

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

بزاوية 360 درجة و هي مزوّدة بإمكانية سماع الواقع الافتراضي من أجل اكتمال التجربة الغامرة.¹

6-الرحلات الافتراضية في اليابان :

أدى استمرار تفشي جائحة فيروس كورونا إلى إغراء شركات كبيرة للدخول في عالم صناعة السياحة، كعملاق الطباعة والنشر شركة توبّان.

لكن عروض "السفر" المقدمة من الشركة لا تتطلب الاختلاط بالناس أو حتى عناء الانتقال، قامت بالتعاون مع توبّان لخدمات السفر التابعة لها بمقرها في طوكيو، بإقامة جولات سياحية عبر الإنترنت مستخدمة تقنية الواقع الافتراضي وأنظمة المؤتمرات عبر الإنترنت. وعلى مدار أكثر من عشرين عامًا، استخدمت تقنية الواقع الافتراضي للحفاظ على صور عالية الدقة للتراث الثقافي، والاستفادة من مهارات معالجة الصور التي طورتها لتحسين جودة الطباعة²

وأحد أولى عروضها الجديدة جولة افتراضية في معبد توشوداي-جي الشهير في مدينة نارا. ويشاهد المشاركون لقطات عالية الدقة تم إعدادها في أستوديو شركة توبّان للطباعة، وباستخدام أجهزة الكمبيوتر المنزلية يمكن الوصول إلى صور الواقع الافتراضي لخوض غمار المغامرة داخل أروقة معبد توشوداي-جي. ويلقي أحد رهبان المعبد كلمة عن حياة "جيان تشين" أو "غن جين بنطق اللغة اليابانية"، وهو راهب صيني ساعد في نشر البوذية في اليابان في القرن الثامن. وتبدأ الجولات من 30,000 ين للفرد في مجموعات مكونة من حوالي 30 شخص، لكن الأسعار تتفاوت حسب أعداد المشاركين والمحتوى المقدم. ولدى توبّان خطط لجولات أخرى عبر الإنترنت، بما في ذلك عرض خاص للفن الأصلي وبالنظر إلى ظهور مشاركين جدد غير متوقعين في مجال السياحة والسفر عبر الإنترنت في ظل انتشار الوباء. ومن رحم هذه الأزمات ظهرت الجولات السياحية عبر الإنترنت ودخلت شركات الحافلات الإقليمية السوق لأول مرة، ثم انضم إليها العديد من الشركات الأخرى، بما

¹السفر الافتراضي <https://www.lahamag.com> تم الاطلاع عليه 25 /04/2022
² فتحة محمدي، السياحة الافتراضية كبديل استراتيجي للسياحة التقليدية في ظل أزمة جائحة كورونا(مجلة معالم للدراسات الاعلامية و الاتصالية، المجلد03، العدد 02،2021،115)

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

في ذلك المشغلين الرئيسيين. باعت أكبر شركات السياحة في اليابان JTB منتجات سياحية تمكن العملاء من الاستمتاع بالمناظر الخلابة، بما في ذلك جولات عبر الإنترنت في هاواي، تذهب بهم إلى موقع بركان كيلاويا في حديقة هاواي فولكانوز الوطنية وتعرض لهم مناظر من قمة الجبل البركاني مونا كيا.¹

أطلقت شركة (JTB) أيضًا رحلات ميدانية افتراضية للمدارس التي اضطرت إلى إلغاء الرحلات الجماعية المخطط لها بسبب الوباء. وتقوم الشركة بإرسال نظارات واقع افتراضي بسيطة الشكل إلى المدارس، والتي يمكن توصيلها بالهواتف الذكية لعرض لقطات بزوايا 360 درجة للمواقع والأطلال الشهيرة التي تتم زيارتها عادةً، مثل المعابد والمزارات في مدينتي كيوتو ونارا.

وتشمل الجولات التفاعل عبر الإنترنت مع الأشخاص الذين قد يقابلهم الطلاب عادةً في رحلاتهم، مثل فتاة الـ "مايكو" أو "غيشا المتدربة" فتاة تقوم بأداء الأغاني والرقصات، والعزف على الآلات الموسيقية التقليدية للزوار.

وقامت كذلك شركة هانكيو للسياحة الدولية بتجهيز فريق معني بدراسة كل ما يخص السياحة عبر الإنترنت. وكانت النتيجة إعداد برامج عبر الإنترنت بما في ذلك زيارة لمصانع الجعة في مدينة تيندو بمحافظة ياماغاتا، وجولة في الأماكن التي تم فيها تصوير فيلم رومان هوليداي المعروف. لكن الرحلات السياحية عبر الإنترنت لا تقتصر على شركات السياحة فقط. حيث أطلقت الخطوط الجوية اليابانية (JAL) أولى جولاتها عبر الإنترنت. وهي تتميز بطريق طيران وهمي من مطار "هانيدا" في طوكيو إلى مطار "أوكي" في محافظة شمانى مع إطلالات من مقر القيادة لتعزيز التجربة، وتقدم خطوط الطيران مسبقًا الأطباق الإقليمية للعملاء لتناول الطعام أثناء الجولة الافتراضية. على الرغم انه لا تزال العائدات من الجولات السياحية عبر الإنترنت منخفضة مقارنة بنظيرتها من السفر الفعلي، نظرًا لعدم وجود عنصري النقل أو

¹السياحة الافتراضية في اليابان <https://www.tripadvisor.com>طلع عليه 05 / 04 / 2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

الإقامة، حيث تبلغ تكلفة الجولات أقل بكثير للفرد الواحد ولكن مع انتشار مفهوم السفر عبر الإنترنت على نطاق واسع خاصة أثناء الوباء، فإنه فتح الباب أمام إمكانات جديدة غير متوقعة.

فوفقاً لإحدى وكالات السفر، جذبت الجولات السياحية نطاق عمري أوسع من المشاركين، بداية من الأطفال الرضع إلى غير البالغين ويمكن للأشخاص الذين يقطنون بعيداً أن ينضموا بسهولة أكبر، وفي بعض الحالات، تمكنت العائلات التي تعيش بعيداً عن بعضها من السفر سوياً.

وهذه ميزة جذابة للسفر عبر الإنترنت: حيث يمكن لجميع الأشخاص السفر والترحال ، سواء كانوا طاعنين في السن ممن يشعرون بالضعف الجسدي أو يعانون من أمراض مزمنة، وكذلك الأشخاص الذين لديهم نفور من السفر لمسافات طويلة أو يخشون الطيران، يمكنهم بالمثل زيارة الوجهات السياحية داخل اليابان وخارجها بسهولة أكبر.

ومثل هذا النوع من "السفر الافتراضي" غير مكلف ولا يستغرق الكثير من الوقت ولا يتطلب استعدادات وتجهيزات مزعجة الأمر الذي من شأنه أن يجذب الأشخاص الراغبين في السفر ولكنهم يفتقرون إلى الوقت أو المال. وتوقع منسقا الجولات عبر الإنترنت رواج هذا النوع من الأعمال من قبل عملائهم الدائمين الحاليين، لكنهم في الواقع يتلقون حجوزات من مجموعة واسعة من الأشخاص حيث كشفت هذه البرامج عبر الإنترنت عن زيادة طلب جديد وغير متوقع للسفر. وبعد نهاية أزمة فيروس كورونا ضلت مزايا السياحة عبر الإنترنت متواجدة على الساحة حتى بعد انتهاء الوباء. حيث وفرت الشرائح العمرية المعمرة من سكان اليابان بلا شك إمكانية للنمو في الطلب على الجولات التي يمكن لأي شخص الانضمام إليها. وبعد رفع القيود المفروضة بسبب فيروس كورونا، عادت حركة السياحة العالمية فشاهد مجال السياحة منافسة بين الجولات الحقيقية والجولات عبر الإنترنت.¹

¹ <https://www.nippon.com> تجارب في الواقع الافتراضي تم الاطلاع عليه 27/04/2022

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

7- تطبيقات الواقع الافتراضي في الدانمارك:

إحدى التجارب الأوروبية وهي تجربة جزر فارو المعتمدة على السياحة، أنشأ مجلس السياحة في هذه الجزر تطبيقاً للواقع الافتراضي، يُتيح لمستخدمي الإنترنت استخدام مرشد سياحي عن بُعد، والتنقل في مُدنها وجزرها المتنوعة.

ولا تهدف التجربة إلى التجوّل بالسياح افتراضياً فقط، لكن أيضاً كما يقول ليفي هانسن، مدير المحتوى والاتصالات في مجلس السياحة بجزر فارو، إن "الفكرة هي إثارة شهية الناس وحملهم على المجيء وتجربة ذلك في الحياة الواقعية فيما بعد"¹.

8- الجولات الافتراضية للمطاعم والفنادق في ألمانيا:

كان تحول صناعة السياحة إلى عصر الرقمنة بطيئاً، إلا أن الشركات ومع تسارع انتشار منصات التواصل، وجدت شركات السياحة والفنادق نفسها أمام تحدٍ للحفاظ على مكانها على خريطة السياحة لم يكن أمامها بديل سوى الدخول إلى العصر الرقمي. فمثلت الجائحة نقطة تحول في هذا الشأن، خاصة مع فرض قيود على السفر خارج ألمانيا في العاميين ، ما دفع العديد من الألمان إلى قضاء الإجازات والعطلات داخل البلاد حيث امتلأت الشواطئ وجرى إشغال الفنادق لأسابيع. وفي منطقة الرور، وتحديدًا بمدينة إيسن الصناعية، فهناك جولة ذات واقع مختلط تتم فيها وتحمل اسم "إيسن 1887"، حيث يتم الإرشاد للتجول عبر المدينة باستخدام نظام تحديد المواقع العالمي (جي بي إس)، ونظارات خاصة، مع استخدام تقنية الصور المجسمة (الهولوجرام)، وهي تقنية تساعد على إنتاج واقع افتراضي مجسم الأبعاد، عند نقاط معينة على طول الطريق. وفي ظل ذلك أقدمت الفنادق وسلاسل المطاعم على الابتكار بما يشمل إتاحة جولات افتراضية وإمكانية الحجز عبر الإنترنت بهدف تقليل عمليات الحجز التقليدية فبدأت العديد من الشركات العاملة في قطاع السياحة في ألمانيا في الترويج

¹ دليل السياحة في الدانمارك، <https://www.urtrips.com/denmark> تم الاطلاع عليه 22/ 05/ 2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

لخدماتها عبر الإنترنت، بل وضخ استثمارات في التحول إلى السياحة الرقمية، بما يشمل استخدام منصات التواصل الاجتماعي وتطبيقات الهواتف الذكية في التسويق بل وتدشين جولات افتراضية للسائحين. أتاح ذلك للسائحين الراغبين في السفر إلى جزر "أوست فريزيشه إنزلن" (Ostfriesische Inseln) الواقعة في أقصى شمال غرب ألمانيا جولات افتراضية لأشهر للوجهات السياحية فضلا عن الحصول على خصومات وأفضل العروض، فعلى سبيل المثال، عمدت شركات سياحية وتسويقية في كبرى المدن الألمانية مثل ميونيخ وبامبرغ في ولاية بافاريا، وفولفنبوتل في ساكسونيا السفلى، إلى تقديم جولات افتراضية لجذب المزيد من السائحين. وانضمت شركات أخرى إلى هذا الركب، إذ تقدم جولات تاريخية مماثلة في مدن ألمانية أخرى مثل كولونيا حيث يمكن رؤية المدينة كما كان حالها في العقود الماضية بفضل نظارات الواقع الافتراضي.¹

ومع تدفق المصطافين الألمان إلى ساحل بحر الشمال، شعرت السلطات في حينه بالقلق حيال كيفية تطبيق قيود كورونا، وعلى رأسها قواعد التباعد الاجتماعي لمنع انتشار المرض. وعلى وقع ذلك، قامت السلطات الألمانية بالاستعانة بوكالة تسويق لتطوير نظام إشارات مروري افتراضي يشير إلى عدد المصطافين على الشواطئ في أي وقت، إذ تعمل مستشعرات الليزر على تسجيل المصطافين وحتى السيارات في أماكن الانتظار، وتعرض المعلومات على شاشات عرض وتتوافر أيضا عبر الإنترنت إذ يمكن للأفراد قبل خروجهم من المنازل معرفة الشواطئ الأقل ازدحاما.²

ثانيا: تجارب الإرشاد السياحي الافتراضي في الدول الإسلامية والعربية:

1-متحف اللوفر في إمارة ابوظبي

متحف اللوفر كان له دور كبير في تنشيط وتطوير مهنة الإرشاد السياحي في دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث يعتبر من ابرز النماذج، يجمع فيه التقنيات الحديثة التي تستخدم في

¹السياحة في ألمانيا، <https://www.dlileurope.com/tourism-in-germany.html> طلع عليه 05/ 05/ 2023
² انعكاسات ملموسة للتحول الرقمي، <https://www.dw.com> تم الاطلاع عليه 30-04-2022

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

مجال السياحة والإرشاد السياحي وايضاً يعتبر نموذجاً فريداً للسياحة التراثية والأثرية في الدولة.¹

إن استخدام التقنيات الحديثة في متحف اللوفر في إمارة أبو ظبي تقوم على وجود شاشات عرض حديثة ومتطورة تعرض المقتنيات في صالة الزوار، كما توجد تقنيات أخرى تتمثل في شاشات عرض إلكترونية مبرمجة بكافة اللغات تتحدث عن كل نوع من أنواع مقتنيات المتحف، وهو ما يعتبر نموذج فريد لدمج التكنولوجيا في خدمة التراث، حيث يتم الاعتماد على المرشدين السياحيين أيضاً في متحف اللوفر للإجابة عن التساؤلات حول مكونات المتحف وأقسامه، إضافة إلى البروشورات الإلكترونية المرفوعة على الشاشات والتي تعرض مقتنيات وأقسام المتحف دون أي تلامس.

بالإضافة الى ذلك يدعم متحف اللوفر موهبة الإرشاد السياحي لدى المواطنين في دولة الإمارات العربية المتحدة في كافة الجوانب التراثية والمعرفية، حيث أنه مزود بالعديد من التقنيات الحديثة التي تدعم مهنة الإرشاد السياحي بكل المقاييس، حيث توفر التقنيات الحديثة وتقنيات الذكاء الاصطناعي في المتحف فرص التعلم والمحاكاة والمشاركة السياحية الفريدة ويعزز مهنة الإرشاد السياحي.²

كذلك يسهم المتحف بشكل فاعل في العمل على تحقيق الاستفادة القصوى من التقنيات الحديثة ودمجها في السياحة، ويعزز فكرة المرشد السياحي الإلكتروني يستمر في العمل على تحقيق رؤيته التي تقوم على تلاقي الحضارات وتعزيز مبادئ الانفتاح.³

1- السفر الافتراضي في تركيا:

تتمتع تركيا بالكثير من الأماكن الأثرية و التاريخية الرائعة ، التي تعد من أجمل المزارات السياحية في العالم ، و بعد تفشي أزمة فيروس كورونا، حرم الكثير من عشاق السياحة و الآثار مشاهدة هذه الأماكن جراء انتشار فيروس كورونا في تركيا، والذي فرض على المواطنين

¹ متحف اللوفر ابوظبي، <https://visitabudhabi.com> تم الاطلاع عليه 01 /05/ 2023

² جولات افتراضية في متحف اللوفر أبوظبي <https://safarin.net> اطلع عليه 19/05/2023

³ جولة افتراضية رفقة مرشد المتحف <https://www.louvreabudhabi> اطلع عليه 19/05/2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

حجر في المنازل ، و إغلاق جميع المتاحف و الأماكن الأثرية. لهذا أطلقت وزارة الثقافة و السياحة في تركيا موقع الكتروني بالتقنية ثلاثية الأبعاد D3، التي تتيح للمواطنين زيارة المتاحف افتراضياً في تركيا أثناء ملازمة المنازل ، و قد لاقى هذا الموقع إقبال كبير من المواطنين فور تشيئه. يوفر الموقع خدمات الجولات الافتراضية لقرابة نصف مليون مستخدم، ويتضمن العديد من الجولات الرقمية بالإضافة للإرشاد عن بعد .حيث تمتلك تركيا الآلاف من المواقع الأثرية والتاريخية التي أدرج العديد منها على لائحة "اليونسكو"، فضلا عن غناها الثقافي وتنوعها السكاني ما أضفى على البلاد سمة ثقافية خاصة.¹

بالإضافة إلى ذلك أطلق تطبيق مجاني للسفر الافتراضي "بري piri"، وهو اسم البحار ورسام الخرائط التركي بريي رئيس ، و قد شهد إقبال كبير من الأتراك و الأجانب كونه مفصل باللغة التركية والإنجليزية، ويتيح لمستخدميه إجراء جولات سياحية افتراضية مدعومة بتعليقات صوتية تؤديها شخصيات لها خبرة بالجولات السياحية من تركيا والعامل خلال دقائق معدودة ويتضمن التطبيق نحو 150 جولة تغطي 20 دولة، بعضها مجاني تماما وبعضها بأسعار تتراوح بين 3 و 9 دولارات أمريكية. ويتضمن التطبيق نحو 150 جولة تغطي 20 دولة، بعضها مجاني تماما وبعضها بأسعار تتراوح بين 3 و 9 دولارات أمريكية.²

2- التراث الثقافي في العالم الافتراضي في البحرين:

أطلقت هيئة البحرين للثقافة والآثار في خطوة ترويجية لمختلف مواقعها السياحية عبر إعداد رؤية تنتقل بها من العمل الثقافي على أرض الواقع إلى العالم الافتراضي شملت الرؤية زيارات افتراضية للمواقع التاريخية والمتاحف ومراكز الزوار والمطاعم والمكتبات، لتشمل 17 موقعا انضم للفكرة. والمواقع التي شملها الواقع الافتراضي هي: مركز زوار مسجد الخميس ومتحف موقع قلعة البحرين وقلعة البحرين ومركز الشيخ إبراهيم بن محمد آل خليفة للثقافة والبحوث، وبيت الشعر إبراهيم العريض وبيت بن مطر وبيت عبدالله الزايد وبيت محمد بن فارس لفن

¹ www.newpostturkey.com اطلع عليه 2023 06 01

² جولات افتراضية ، موقع www.liveturkey.com اطلع عليه 2023/ 05 /02

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

الصوت ومكتبة الأطفال وبيت الكورار ومركز المعلومات وبيت القهوة وعمارة بوزبون وبيت الوحدة ومكتبة اقرأ ونزل للضيافة ، مطعم للوجبات الخفيفة وقاعة محمد بن فارس للصوت الخليجي وذاكرة البيت «بيت الشيخ إبراهيم بن محمد آل خليفة» وبيت محمد بن خلف. تتوزع تلك المواقع في مدن المحرق والمنامة والرفاع، إلى جانب قرى المحافظة الشمالية كالقلعة والخميس. ويمكن التعرف على كافة زوايا الموقع من خلال صور بانورامية بـ 360 درجة، وتسمح تلك الخدمة بتكبير الصور للوصول إلى المقتنيات عن قرب، كما تقدم معلومات تفصيلية لبعض المواقع الأكثر أهمية، والتي تتعلق بتاريخ البحرين وحضارتها العريقة، مما يسمح بحصول المتلقي على المعلومة التاريخية بشكل أفضل. وسيتعرف القابعون في منازلهم من كتب على الهندسة المعمارية لتلك البيوت والقلاع، إلى جانب الغرف المتعددة التي تشتمل عليها وأساليب الحياة اليومية لمن سكنوها.¹

3-السياحة الافتراضية في لبنان:

وتقول مارسيل صليباً خوري، المرشدة السياحية المرخصة من وزارة السياحة اللبنانية، وتعمل كدليل سياحي منذ عام 2004، إن "وزارة الثقافة كانت سبّاقة منذ بدء الحجر المنزلي إلى الإعلان عن الزيارات الافتراضية، وكان هذا المفهوم معروفاً من قبل في المتحف الوطني وصيدا السياحية، وتمّت الإضاءة عليه أثناء فترة الحجر، حيث بات الإنترنت الطريقة شبه الوحيدة المتاحة للتواصل ومشاهدة هذه المواقع، بخاصة للأشخاص الذين لم يسبق لهم زيارتها من قبل، أو الذين يرغبون في مشاهدتها مرة أخرى". وتعتبر ما يختلف بين الزيارة الافتراضية والزيارة العادية هو التواصل الإنساني، حيث لا وجود لدليل سياحي يخبر قصص الأماكن وتاريخها ويتناقش مع السياح وتؤكد على أن هذا التواصل الذي فُقد أثناء انتشار الفيروس كان يُعدّ قيمة مضافة كبيرة، ولا تقدمه الزيارات الافتراضية. وأضافت أن الموقع الأثري في الجولات الافتراضية يمكن مشاهدته بالأبعاد

¹ هنادي فتحي سمور، <https://www.oolah.com>، اطلع عليه 02 /05 /2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

الثلاثية لدرجة نشعر فيها أننا موجودون على عين المكان. الأمر يختلف مع السياحة العادية، إذ أن المشهد يكون أفضل مع الإحساس برائحة البحر والهواء في صور، وحرارة الشمس في صيدا ولمس الحجر في بعلبك. وتطرق المرشدة السياحية اللبنانية إلى سبل مواجهة بعض الجهات للصعوبات المكثلة التي فرضتها فترة الحظر، فقالت إن "بعض الشركات السياحية حاولت أن تبقى على تواصل مع الزبائن عن طريق إرسال رسائل وفيديوهات تؤكد عودتها بعد الأزمة. كما أن بعض الشركات وللحفاظ على مدخول قليل أنشأت رحلات افتراضية منظمة إلى الدول التي عادةً ما تسفر زبائننا إليها، بمبلغ بسيط جداً وترى أن هذه النشاطات تسمح للشركات بإدخال قليل من المال الذي قد تؤمن من خلاله دفع إيجار المكتب ورواتب الموظفين، وتسمح للأشخاص المحجورين السفر ولو افتراضياً، ليكتشفوا بلداناً لم يزوروها من قبل أو يعادوا زيارة دول مروا عليها وأحبوها ويضفي ذلك جواً إيجابياً ويشجع الأشخاص على السفر فعلياً في وقت لاحق إلى وجهة أحبوها من خلال العالم الافتراضي".¹

3- وفي السعودية :

تعتمد وزارة السياحة تطبيقاً إلكترونياً يتيح تجربة سياحية فريدة من نوعها بواسطة تكنولوجيا "Holo" Journey، التي تسمح للمستخدمين بالقيام بجولات افتراضية في المتاحف والمناطق الأثرية السعودية.

4- في الأردن:

تمكن ثلاثة شباب أردنيين من تأسيس موقع جولات افتراضية لزيارة أبرز المواقع الأثرية والتاريخية والحضارية في الأردن عبر صور وفيديوهات بالأبعاد الثلاثية وبتقنيات تصويرية متقدمة.

¹جولات افتراضية في العالم العربي <https://www.independentarabia.com> تم الاطلاع عليه 2022-05-2

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

يتجول الموقع بزواره في العاصمة عمان وأهم معالمها التاريخية والحضارية كالمدرج الروماني والمتحفين المرفقين به، وهما متحف الأزياء والحلي، ومتحف الحياة الشعبية، ثم مسرح الأوديون وجبل القلعة ومسجد أبودرويش والمسجد الحسيني بوسط البلد، إضافة إلى متحف «شوف عمان» في مبنى أمانة عمان الكبرى، وموقع أهل الكهف بمنطقة أبوعلندا، وشوارع عمان الحديثة وأسواقها ومجمعاتها التجارية الكبرى. وينتقل الموقع بزواره إلى مدينة جرش بآثارها المختلفة، وعجلون بقلعتها التاريخية ومواقعها الطبيعية، وأم قيس وإربد والسلط ومادبا، وفي الجنوب يتيح الموقع للزائر التعرف بالتفصيل على كافة مواقع ومعالم مدينة البتراء التاريخية كالدير والخزنة والسيق وقصر البنت والمحكة وغيرها. فالبتراء التي تعد من مواقع التراث العالمي تواكب العصر، بفضل سلسلة من الكاميرات التي تقدم بثا مباشرا للموقع المذهل مع إطلالات ساحرة على الجبال المحيطة ويتجول الموقع أيضا في العقبة ووادي رم ووادي الموجب وغيرها من المواقع.¹

6- في مصر:

فقد أطلقت وزارة السياحة والآثار في مصر منصة رقمية (ExperienceEgypt) للهيئة العامة لتنشيط السياحة في مصر، والتي تنظم عروضًا للأماكن الأثرية في مصر؛ لإتاحة بعض المواقع الأثرية والمتاحف لشعوب العالم، للاستمتاع بمشاهدة الحضارة المصرية القديمة وتقديم الشروحات و التوضيحات اللازمة عن طريق المرشد الإلكتروني خلال فترة بقائهم في المنازل ضمن الإجراءات الاحترازية والوقائية من فيروس كورونا، فقد أطلقت الوزارة بالتعاون مع شركائها من المعاهد والمؤسسات العلمية والأثرية خدمة زيارات لبعض من هذه المواقع عبر الصفحات الرسمية للوزارة على شبكة الإنترنت ومواقع التواصل الاجتماعي من خلال نشر عدد من الزيارات الافتراضية لها أو شرح لبعض المتاحف من خلال المرشدين السياحيين المصريين، تحت شعار (ExperienceEgypt from Home)، وكانت أولى الجولات

¹سياحة الأردن بالواقع الافتراضي <https://www.albayan.com> اطلع عليه 07 /05 /2023

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

الافتراضية لمقبرة "مننا" وهي من أجمل مقابر النبلاء بالبر الغربي بمدينة الأقصر، والتي تعود إلى الأسرة الثامنة عشر، وتلا ذلك عدد من الزيارات الافتراضية منها زيارة مقبرة الملكة مرس عنخ الثالثة حفيدة الملك خوفو، صاحب الهرم الأكبر، وزيارة افتراضية للدير الأحمر بمحافظة سوهاج، وكذلك جولة افتراضية داخل مقبرة الملك رمسيس السادس، والتي بدأ إنشاؤها في عهد الملك رمسيس الخامس من الأسرة العشرين، وغيرها من الجولات الافتراضية للآثار الفرعونية والقبطية والإسلامية، بالإضافة إلى زيارة افتراضية إلى معبد بن عزرا بشارع مار جرجس بمجمع الأديان بمصر القديمة.

وقد تم عمل جولة افتراضية استثنائية بقاعة توت عنخ آمون بالمتحف المصري بالتحرير، التي تعرض جانب من كنوز توت عنخ آمون وعلى رأسها القناع الذهبي، أحد أيقونات الآثار المصرية وأكثرها شهرة حول العالم، وقاعة الفرعون الذهبي بالمتحف المصري بالتحرير. بالإضافة إلى عدد من الجولات الإرشادية بالمتحف المصري للتحرير في إطار المبادرة التي أطلقتها الوزارة لشرح تاريخ عشرين قطعة أثرية مميزة داخل المتحف المصري بالتحرير من خلال المرشدين السياحيين المصريين الذين تطوعوا لعمل هذه الجولات؛ مساهمة منهم في تعريف المواطنين المصريين والأجانب بالحضارة المصرية القديمة والمواقع والمتاحف المصرية أثناء بقاءهم في منازلهم ضمن الإجراءات الوقائية.¹

المطلب الثاني : الإرشاد السياحي الرقمي في الجزائر

تتوفر الجزائر على مقومات سياحية هائلة (طبيعية تاريخية ثقافية ودينية) وهذا لمساحتها الشاسعة و موقعها إلى جانب موروثا الثقافي مادي وغير مادي وعلى صناعة تقليدية فريدة من نوعها رغم كل هذه المؤهلات التي من شأنها أن تجعل من الجزائر بلدا سياحيا. لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كثيرا في خدمة القطاع السياحي في معظم الدول المهتمة بصناعة السياحة والسفر وذلك من خلال التطبيقات والتقنيات الإلكترونية التي

¹أفتيحة محمدي،السياحة الافتراضية كبديل استراتيجي للسياحة التقليدية في ظل ازمة جائحة كورونا، مرجع سابق، 220

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

أفرزتها هذه التكنولوجيا والتي استفاد منها كثيرا القطاع السياحي في عمليات التسويق بحيث أصبح لها تأثير ذو أهمية بالغة في تسريع وتيرة التنمية السياحية .

الا ان القطاع السياحي في الجزائر ما زال ضعيفا، و لا تزال الجزائر بعيدة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة في ما فيها السياحة الافتراضية التي لا أثر لها في كل مواقع الإنترنت لمختلف المؤسسات والهيئات السياحية العمومية والخاصة وهو ما ضاعف من التحديات في القطاع السياحي الذي يعاني العديد من النواقص خاصة بعد التطورات السريعة التي عرفها قطاع التكنولوجيا¹.

إن السياحة الافتراضية في الجزائر لا تزال غائبة في الواقع السياحي الجزائري لعدة عوامل نذكر أهمها :

- عدم مواكبة الفاعلين في القطاع السياحي في الجزائر للتطورات التي يعرفها قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

-عدم الاهتمام بتوظيف التكنولوجيا الحديثة في المجال السياحي من طرف الفاعلين في القطاع السياحي. -عدم وجود إستراتيجية تسويقية حديثة تستجيب لمتطلبات التسويق الحديث التي يركز أساسا على تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل الترويجي للوجهات السياحية.

-عدم تفعيل السياحة الافتراضية بصورة جدية و رسمية .

وأمام تداعيات التي فرضتها جائحة كورونا على القطاع السياحي وللتخفيف عن آثارها على هذا القطاع تتسارع الدول للبحث عن آليات من شأنها التخفيف على هذه الآثار على الجهة السياحية. ولتعزيز دورها في تفعيل السياحة الافتراضية شاركت الجزائر مؤخرا في المؤتمر الافتراضي الأول للإعلام السياحي المنظم من طرف المركز العربي للإعلام السياحي في أبو ظبي عبر منصة الزوم الإلكترونية حيث ناقش الحضور أبرز التحديات التي تواجه عدد نشاط

¹ ا مبارك بلالطة، محمد يونس، معوقات الاستثمار السياحي في الجزائر(مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد02 ، العدد2016:15) 166

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

السياحي بشكل آمن والإسراع في إيجاد سبل إنقاذ القطاع السياحي من آثار كوفيد . أسدى كذلك وزير السياحة والصناعة التقليدية والعمل العائلي "حسن مرموري"، توجيهات لجميع المؤسسات تحت الوصاية حثهم فيها على ضرورة تعزيز "السياحة الافتراضية"، قصد الترويج الرقمي لوجهة الجزائر وللمنتج التقليدي الجزائري دون عناء التنقل من خلال برمجته الزيارات الافتراضية.¹

ومن شأن هذه الإجراءات أن تساهم في اختيار المقصد السياحي الداخلي واختيار منتجات الصناعة التقليدية الوطنية ما بعد جائحة فيروس كورونا. هذه التقنية الجديدة متوفرة عبر صفحات الفيسبوك، التويتر و الإنستغرام لوزارة السياحة والصناعة التقليدية والعمل العائلي أو البوابة الجزائرية للسياحة "visit algeria" غير أن تفعيل السياحة الافتراضية في الجزائر يتطلب العديد من العوامل التي تضمن القيام بجولات افتراضية جيدة، لعل أهمها:

- ضرورة تبني القائمين على قطاع السياحة الجزائرية للسياحة الافتراضية بشكل واضح.
- تهيئة البنية التحتية الرقمية والتكنولوجية الضرورية لمثل هذا النوع من السياحة، لتقديم تجارب سياحية افتراضية وتسهيل عملية استخدام تقنيات الواقع الافتراضي.
- رفع سرعة تدفق الانترنت في الدولة بل مستويات عالية وتغطية شبكات الاتصالات لجميع المناطق، لضمان سرعة وجودة المشاهدة ومن دون أي انقطاع أو مشكلات تعكر صفو التجربة.
- تنمية المهارات، خاصة المهارات الرقمية للفرق المسؤولة على إدارة المواقع الالكترونية.
- إنشاء مواقع للحجز ، لتمكني السياح من البحث في الانترنت بسهولة عن الفنادق الجذابة ووسائل النقل المريحة تحسينها بشكل مستمر.

إقداش عبد الكريم، بن العربي بو علام، معوقات الاستثمار السياحي في الجزائر، مذكرة شهادة ماستر، تخصص قانون الاعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018، 39

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

-مسح أبرز المعالم السياحية والأثرية الجزائرية والترويج لها، لتكون على قائمة الأماكن المميزة التي تسمح للسياح بالقيام بجولات افتراضية واليت ستبقى راسخة في أذهانهم لتكون مقصدا سياحيا بعد الجائحة¹.

¹ساسي نجاة، نحو تدعيم سياحة افتراضية و رقمية في عالم ما بعد كورونا،(المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية ،المجلد58، العدد02، 2021) 75

المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات تطبيق التكنولوجيا على مهنة الإرشاد

السياحي

يشهد العالم اليوم تطورات في مختلف الميادين والمجالات ، حيث تسعى الدول جاهدة إلى مواكبة هذه التطور خاصة في مجال التكنولوجيا، لما لها من أثر كبير على مختلف القطاعات الاقتصادية، وخاصة القطاع السياحي، وأصبحت الخدمات السياحية مرتبطة ارتباطا كبير بها، و لأن السياحة تعتبر نشاطا رئيسيا من الأنشطة التي تتعلق بتحقيق التنمية المستدامة بمختلف أبعادها، ومن اجل ترسيخ مفهوم الاستدامة على السياحة يجب الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتميتها وتطويرها، والتي أدت إلى ظهور أشكال جديدة من السياحة المتطورة ، حيث يجب استخدامها والتي تمثلها خاصة الإرشاد السياحي ، مما خلق مجموعة واسعة من الفرص، وكذلك التهديدات لأصحاب المصلحة في صناعة السياحة بما في ذلك المرشدين السياحيين.

المطلب الأول: مزايا تطبيق التكنولوجيا في مهنة الإرشاد السياحي

قد أدى الاعتماد على التكنولوجيا لنمو اتجاهات جديدة وتغيير صورة السائح ، والرغبة في المزيد من التفاصيل عند القيام بالتجربة، و زادت من توقعات السياح من الجولات المصحوبة بمرشدين.¹

تم تسليط الضوء على هذه الاتجاهات الجديدة من قبل الأكاديميين وخبراء الجولات المصحوبة بمرشدين باعتبارها حاسمة لمستقبل المرشدين السياحيين، على سبيل المثال، يمكن لبعض تطبيقات الهواتف الذكية، توفير المعلومات، والتعليقات والتفسير من خلال الكتيبات الإرشادية الرقمية.²

¹Yenipinar,. Interpretation of Zeugma Museum by Tourist Guides. In Avcikurt. et al Global Issues and Trends in Tourism. (St. KlimentOhridsk University Press.2016) 73-86

²Yeoman, Tomorrow's tourism. (Bristol, UK: Channel View.2012) p502

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

مما دعا للتساؤل هل تحل هذه التطبيقات محل الدليل في المستقبل مع التوفر الواسع للإنترنت والوسائط الاجتماعية والأجهزة المحمولة والوسائط الرقمية كون طلب السائح اخذ في التغيير وأصبح أكثر تنوعًا.¹

الآن أصبح الدور التواصلي للمرشدين للتعبير عن ذكريات لا تُنسى تجارب لعملائه، يعتمد على الخبرة التي يقدمها في المنافسة بين الجولات المصحوبة بمرشدين، وغير المصحوبة بمرشدين، والتي من خلال الاستفادة من التكنولوجيا، يقوم مشغلو السياحة بترويج المؤهلات والمهارات، لتحسين الخبرة التي يقدمها مرشدهم لتمييز الدليل السياحي عن منافسيهم.

النقطة المهمة هي أن المرشدين السياحيين يجب أن يغيروا طريقة تقديم جولاتهم المستقبلية وفقًا للتغيرات، والتفضيلات السياحية المتغيرة التي تتأثر بشدة بتكنولوجيا يمكن استخدام التكنولوجيا من خلال المرشدين لتحسين جودة توجيههم، ومساعدتهم عبر دمج التطبيقات و أحدث التقنيات في الإرشاد السياحي فهو مطلب عاجل.²

كما أن التكنولوجيا، بأدواتها المتعددة ، قد فرضت أيضًا فرصة لأداء العديد من الوظائف عن بُعد ، وربما كانت مهنة المرشد السياحي إحدى تلك المهن التي يصعب أداؤها عن بُعد ، نظرًا لأنها تستند أساسًا على التفاعل بين السائح، والمرشد السياحي المرافق له ولكن مع الحاجة التي عرضتها كورونا مثلًا تطورت ثقافة العمل عن بعد في العديد من المهن ومنها مهنة المرشد السياحي، كوسيلة للحفاظ على هذه المهن واستمرارها رغم الأزمات وهو أيضًا ما رسخ وجودها وخلق أهمية لاستدامتها، واعتبارها اتجاهًا مستقبليًا ناشئًا في مجال الإرشاد السياحي عن بعد بأنه "أسلوب جديد للإرشاد السياحي يتم من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة من قبل المرشد السياحي البشري ، بحيث يكون المرشد السياحي موجودًا في الوجهة السياحية

¹ Smith, Old Voices, New Platforms: Community as Mobile Guide. 3rd International Research Forum on Guided Tours(Netherlands. Breda University of Applied Sciences, 2013)p70

² Buhalis D. Technology in tourism-from information communication technologies to Tourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. Tourism Review (2019)p41

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

الأصلية والسائح موجود في مكان آخر، و يتم توفير خدمات التفاعل والاتصال عن بُعد باستخدام أدوات تقنية مثل الهواتف المحمولة، والكاميرات وسماعات الرأس ، حيث يمكن للمرشد السياحي عن بُعد أن يمنح السائح من خلال التحكم في مسارات الرحلات وجهات متعددة لذلك يُعرف أيضًا باسم الدليل السياحي عن بُعد ."

في هذا السياق يمكن الإشارة إلى منصة Heygo.com هي إحدى التجارب الرائدة في توظيف تقنيات الواقع الافتراضي في مجال الإرشاد السياحي، هذا التطبيق البريطاني هو ملف منصة توفر خدمة بث مباشر للرحلات على شكل فيديو بتقنية البث المباشر، وتركز على تجارب السفر عن بُعد، وتسمح للأشخاص بالسفر افتراضياً، وتؤدي مع المرشدين السياحيين في الرحلات، والمرشدين السياحيين المحترفين والهواة.

يمكن أيضا استغلال تلك التقنيات في زيادة فرص عمل المرشدين السياحيين أونلاين من خلال تقديم جولات استعراضية للسائحين غير القادرين على التواجد فيزيائياً في المزارات السياحية، وأيضا الوصول لفئة جديدة حين كان يصعب الوصول إليهم سابقا من اجل تقديم خدمات لهم، مثل ذوي الاحتياجات الخاصة، وقاطني المدن والمقاطعات النائية والأماكن الشديدة الوعورة الجغرافيا في كافة دول العالم، وكانت سببا رئيسيا في خلق آليات وأساليب جديدة لاستمرار العديد من المهن التي تتطلب التواجد المادي ، مثل مهنة المرشد السياحي ، وحصلت على استحسان الكثير من السياح ومحبي السفر بسبب ما قدمته كمنفذ ترفيهي بديل للسفر الحقيقي بطرق وحلول مختلفة ومبتكرة وغير متصلة في نفس الوقت.¹

لهذا ظهر الدليل السياحي عن بعد والذي يطلق عليه أيضًا مصطلح الرحلة الافتراضية ليصبح حلاً فعالاً وحقيقياً لجذب انتباه السائحين إلى الوجهات السياحية رغم غيابهم المادي الذي بدا صعباً في وقته ، حيث تعتمد مهنة المرشد السياحي في جوهرها على إرشاد السائحين

¹Karreman, and author, Visiting Cultural Heritage with a Tour Guide Robot, A User Evaluation Study, ICSR 2015 Paris, France, October 26-30, 2015. 317-326.

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

الذين يزورون البلاد، وأولئك الموجودون هناك بالفعل والذين في غيابهم يجدون صعوبة في القيام بعملهم كالمعتاد. من تلك التجارب الرائدة في توظيف تقنيات الواقع الافتراضي تجربة مجموعة جزر فاروس الاسكندنافية التي قدمتها دائرة السياحة الحكومية في الجزر وقت انتشار وباء كورونا وما بعده ومن خلال السكان الذين عملوا كجولة المرشدين الذين يقدمون رحلاتهم للسياح الافتراضيين أو عن بُعد ، من خلال التحكم في حركات المرشد السياحي من خلال تطبيق مشابه للألعاب التفاعلية في الوقت الفعلي لوجود المرشد السياحي في منطقة الجذب السياحي. كما إن بعض الإحصائيات أشارت إلى مدى انتشار الجولات الافتراضية بين السياح وكيف يمكن أن يساعد جانبها الإيجابي المرشدين السياحيين في الحصول على المزيد من فرص العمل.

يحتاج المرشد السياحي إلى مواكبة هذه التقنيات الناشئة من خلال الانضمام إليها واستغلالها لزيادة فرص العمل، وخلق مساحة لأنفسهم من خلال قنوات الإنترنت، فالدليل السياحي الافتراضي هو من ابرز هذه الأشكال وله صور كثيرة ، والمرشد السياحي عن بعد من أهم الاتجاهات التي ارتفعت مع تداعيات وباء فيروس كورونا ولم تعد اتجاهات الإرشاد السياحي كما كانت من قبل .

كما يمكن أن يتم تقديم جولات إرشادية عالمية للمزارات السياحية الدولية التي تقع خارج البلاد للسائحين المحليين، من خلال الإنترنت كما تعتبر تقنيات السياحة الافتراضية عنصر هام، ومحفز للابتكار، وتعديل أدوات العمل التقليدية للمرشد السياحي، واستبدالها بأدوات حديثة كما هو الحال في جزيرة فاروس على الحدود السويدية في اسكندنافيا، والتي يستخدم فيها المرشدين السياحيين الخوذة المثبت بها كاميرات صور لمزار سياحي أثناء شرحه افتراضيا، ويتم التحكم في مسارات الرحلة، وحركة البرج السياحي من خلال تطبيق عبر الهاتف المحمول التي تعتبر هيئة رسمية مقبولة متعارف عليها للمرشدين السياحيين في الجزيرة .

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

إيجابيات التكنولوجيا تكمن أيضا في أعظم الفرص التي توفرها، فهي تقدم وتحمل الكثير من المواطن التي تساعد على استدامة مهنة المرشد السياحي، بشرط توظيفها بشكل صحيح ومبتكر مثل تطبيقات الهاتف المحمول المختصة، في الترويج والتسويق للمرشدين السياحيين واحدة من أهم تلك الفرص كما يمكن استغلال الإرشاد السياحي الافتراضي والإرشاد السياحي عن بعد كاتجاهات حديثة في الإرشاد السياحي تساهم في توفير المزيد من فرص العمل من خلال الإنترنت، حيث يمكن توظيف التكنولوجيا والأجهزة الرقمية أيضا لتكون أدوات حادثة مكملة لأدوات عمل المرشد السياحي التقليدي، وهو ما تؤكد عليه العديد من التظاهرات العلمية، ومنتديات رجال الأعمال عبر العالم منها ما طرحه عدد من العاملين في السياحة على هامش المعرض السياحي الدولي "الفيتور" بالعاصمة الإسبانية مدريد الذي اظهروا فيه أهمية الاستفادة من التقنيات الذكية في معرفة حاجات الزبائن وبياناتهم لكسب ثقتهم بطريقة عميقة وفاعلة، وأبرزوا مدى مساهمة الذكاء الاصطناعي في تطوير كل ما يتعلق بالسياحة والسفر مؤكدين على ضرورة عمل الصناعة باستمرار على تحسين وتعزيز الطرق التكنولوجية ذات الاستدامة في تطورها.¹

تعمل تقنيات الجيل القادم على تغيير طرق السفر، وكذلك كيفية تحديد خيارات التنقل فالناس يسافرون بشكل أسرع، ومحظوظون أيضا بتوفير أماكن إقامة أفضل جودة، وأكثر راحة بالإضافة إلى أدوات وتطبيقات مفيدة تسمح لهم بإجراء خطوات بشكل أيسر، فقد غيرت التكنولوجيا طريقة انتقال ملايين الناس عبر العالم سواء للترفيه أو العمل.²

¹التكنولوجيا و الذكاء الاصطناعي و الإرشاد السياحي أمثلة <https://inspiration.rehlat.com> تم الاطلاع عليه 06-05-2022
²التكنولوجيا و الذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي التحديات والفرص <https://alarab.news> تم الاطلاع عليه 09-05-2022

الفصل الثاني : المستحدثات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي

المطلب الثاني : التأثيرات السلبية للتكنولوجيا على مهنة الإرشاد السياحي

تواجه مهنة الإرشاد السياحي العديد من التهديدات التي تحملها مختلف تقنيات التكنولوجيا و الذكاء الاصطناعي، فقد تحدث تأثيرا على المكانة المستقبلية للمهنة في ظل تلك المتغيرات و التقنيات المتسارعة النمو .

نظرا لتعدد التقنيات التي تم التطرق لها فيما سبق، يتبين ان التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي يمثلان اكبر التحديات المستقبلية للمرشدين السياحيين على مستوى العالم اجمع بما تقدمه من تقنيات بديلة تسهم في استيعاب المحتوى التاريخي و الأثري، بصورة تجذب انتباه السائحين و تتماشى مع توقعاتهم المتزايدة تكنولوجيا. فمثلا بالنسبة للأجهزة السمعية و التي تعد من أقدم التحديات التي كانت ومازالت تواجه المرشد السياحي، يكمن التحدي فيها بأنها تعمل كبديل صريح يعلي من ثقافة الاستغناء التام عن خدمات المرشدين السياحيين في المتاحف و المزارات السياحية، بالإضافة الى الدليل السياحي المسجل صوتيا، و الذي يشكل تحديا كبيرا على مهنة المرشد السياحي في الدول التي تستخدم هذه التقنية، حيث لا يظهر مع وجودها اي فرصة لاستدامة مهنة المرشد السياحي في حالة الاعتماد عليها في العمل.

بالنسبة لتقنيات الواقع الافتراضي والتقنيات الهولوجرامية المستخدمة في الشرح و التفسير السياحي المرئي، فإنها تؤثر بشكل كبير على المهنة، و لا يمكن التنبؤ بالحجم الهائل للهيمنة التي قد تتسبب فيها في مجال الإرشاد السياحي مستقبلا، فقد تؤدي لثقافة تنامي الاستغناء عن هذا النوع من الخدمات بالشكل الطبيعي، و المعتاد لدى السائح وترسيخ فكرة استبدالها بالتكنولوجيا الحديثة و تطبيقاتها، و التي تقدمها بشكل عالي الجودة تنافسي، متاح في كافة الأوقات¹.

¹ أحمد عبد الفتاح، محمود الشرنوبي، التكنولوجيا و الذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي. مرجع سابق 502-504.

خلاصة الفصل:

تتاول هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على ما هو مجسد في الواقع، حيث تم تسليط الضوء على التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، و دورهما المتداخل مع مجال الإرشاد السياحي في صور كثيرة، وظهر مدى تأثيرهما الكبير الذي أصبح ظاهرا في السياحة بشكل عام، و الإرشاد السياحي بشكل خاص من خلال مختلف التقنيات الحديثة مثل الواقع الافتراضي، والروبوتات، والتطبيقات المتنوعة تبين من خلال هذا الفصل انه لم تعد زيارة متحف أو اكتشاف موارد طبيعية تتطلب السفر، فيفضل الرقمنة وجدت الأنشطة السياحية نفسها على الإنترنت و تم توسيعها لتشمل الواقع الافتراضي، حيث تميل هذه التجربة إلى التطور و احتلال مكان جديد بين الأنشطة التقليدية.

على الرغم من أن الجولات الافتراضية على العالم والمتاحف ليست جديدة بحد ذاتها، فإن فيروس كورونا المستجد جعلها معروفة ومطلوبة أكثر في ظل الحجر المنزلي وسهل تلك الجولات، وذلك باستخدام أحدث التقنيات.

وتبين من خلال هذا الفصل أن السياحة الافتراضية هي سياحة تعتمد بشكل كلي على التقنيات التكنولوجية، حيث تسمح هذه بزيارة مختلف المعالم السياحية دون عناء السفر، وما يرتبط به من نفقات ومستحقات مادية مرتفعة، كما أن الواقع الافتراضي والتقنيات المماثلة أعطت دفعة للقطاع بدلاً من السياحة الحقيقية.

الخاتمة

الخاتمة :

من خلال استعراض ما جاء خلال هذا البحث بشقيه النظري و التطبيقي، اتضح أن الإرشاد السياحي قد سائر التطور التكنولوجي من خلال تداخله مع أحدث تقنيات التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي مما أدى لنشوء الكثير من الفرص والتحديات التي قد حملتها تلك التقنيات على القطاع السياحي، و خاصة مهنة المرشد السياحي، ويمكن الخروج بجملة من الاستنتاجات :

- التطور التكنولوجي قدم بدائل وحلول عن السياحة التقليدية دون التخلي عن فكرة الإرشاد السياحي التقليدي، الذي يتطلب التعامل المباشر مع الانسان، مما ساعد على استدامة مهنة المرشد السياحي بشرط توظيفها بشكل صحيح ومبتكر.

- تطبيقات الهواتف المحمولة المتخصصة في الترويج والتسويق للمرشدين السياحيين واحدة من أهم تلك الفرص.

- بتغير واتساع مفاهيم السياحة ظهر نمط جديد للسياحة سميت بالسياحة الافتراضية.

- تسعى الدول السياحية الى الحصول على وسائل التكنولوجيا الحديثة لمساهمتها بشكل فعال في تطوير السياحة، حيث تعتبرها مؤشر لتقدمها و الحفاظ على مكانتها.

- يتأثر النشاط السياحي تأثيراً كبيراً بتكنولوجيا المعلومات حتى في الدول النامية، و لما يحدث في العالم من ابتكارات في مجال السياحة، مما مكنها من تحسين حالتها الاقتصادية و تسهيل التنقلات .

- التكنولوجيا أصبحت تشكل عاملاً هاماً في دفع قطاع السياحة وتنميته فقد عززت الزيادة في الطلب السياحي.

بناء على النتائج المتوصل إليها يمكن أن نقدم جملة من الاقتراحات و التوصيات على النحو التالي :

- إن عملية تطوير السياحة سيؤدي حتماً إلى تحقيق التنمية في عدة مجالات .

- ضرورة استغلال الإرشاد السياحي الافتراضي، والإرشاد السياحي عن بعد كاتجاهات حديثة في الإرشاد السياحي لتوفير المزيد من فرص العمل من خلال الإنترنت.
- توظيف التكنولوجيا والأجهزة الرقمية أيضا لتكون أدوات حديثة مكملة لأدوات عمل المرشد السياحي التقليدية بدلاً من أن تكون منافس له.
- ضرورة الارتقاء بمستوى وجودة الخدمات السياحية المقدمة من خلال الاعتماد على طرق جديدة متطورة تلبي احتياجات السياح و رغباتهم خاصة أن توجهاتهم و ميولاتهم أصبحت تنحاز بشكل كبير إلى كل ما هو غير مألوف و معروف.
- الاهتمام بتوفير الذكاء الاصطناعي من آلات لفئات معينة و تحفيزها لتقديم و طرح إبداعاتهم خاصة الشباب المتمكن من التكنولوجيا.
- ضرورة التعجيل بتفعيل الارشاد الافتراضي في معظم الدول العربية خاصة في الجزائر لتنشيط الوجهة السياحية الجزائرية فهي تساهم في التسويق لها لزيارتها في الحقيقة .
- السعي لتقديم خدمات سياحية مميزة للسياح، وتطوير الارشاد الافتراضي عن طريق العمل على تواجد التكنولوجيات الحديثة في المرافق السياحية .

قائمة المراجع

(1) النصوص القانونية:

1-الجريدة الرسمية، مرسوم تنفيذي رقم 341_96 مؤرخ في 29 جمادى الأولى عام 1417 الموافق 12 اكتوبر سنة 1996، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 121_92 المؤرخ في 14 مارس سنة 1992 والمتضمن تنظيم مهنة الدليل في السياحة.

(2) الكتب :

- 1- الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2013.
- 2- الفضلي صلاح، آلية عمل العقل عند الإنسان، الطبعة 01، عصير الكتب مصر، 2018.
- 3- السعيد عصام حسن، الدلالة و الإرشاد السياحي، دار الراية للنشر و التوزيع، سنة النشر 2009 .
- 4- منير نوري، نظم المعلومات المطبقة في التسيير، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2015.
- 5-المحمدوي فاخر محمد المحمدوي، كفاءة المرشد السياحي كربلاء: مطبعة الزوراء 2022.
- 6- الحميد بسيوني، مقدمة الذكاء الاصطناعي للكمبيوتر ومقدمة البرولوج، مصر: دار النشر للجامعات.
- 7-أمنية عثمانية، المفاهيم الأساسية للذكاء الاصطناعي، في تطبيقات الذكاء الاصطناعي كتوجه حديث لتعزيز تنافسية منظمات الأعمال، مجلد 01 العدد، 01 برلين:المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية 2019.
- 8-مصطفى يوسف كافي، مبادئ الإرشاد السياحي، (د.م.ن) دار الإعصار العلمي للنشر و التوزيع، 2014.

3) الدوريات :

- 1- احمد جاسم الساعي، مدى فاعلية الواقع الافتراضي في العملية التعليمية من وجهة نظر طلبة كلية التربية، مجلة العلوم التربوية، العدد 14، (2019).
- 2- أمبارك بلالطة، محمد يونس، معوقات الاستثمار السياحي في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 02، العدد 15 (2016)
- 3- حنان عوني، محمد محمود، المؤثرات البصرية- الخصائص الشكلية لتقنية الهولوجرام و دورها في اثراء مجال الرؤية البصرية ثلاثية الابعاد، مجلة الفنون التشكيلية و التربية الفنية، المجلد 03، العدد 02، (2019)
- 4- خنيط خديجة، النظام الخبير كتقنية من تقنيات الذكاء الاصطناعي و دوره في تفعيل عمليات ادارة المعرفة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08، العدد 2 (2020)
- 5- رحاب غسان ابراهيم، رؤية استشرافية لتبني تقنيات الذكاء الاصطناعي في القنوات الفضائية الفلسطينية، المجلة الجزائرية للاتصال، المجلد 24، العدد 01، (2022)
- 6- رحاب محمود الشر نوبي، صفاء عبد الجبار علي الموسوي، دور الإرشاد السياحي في تطوير الطلب السياحي دراسة حالة علي محافظتي كربلاء النجف مستخلص من رسالة علمية، مجلة كلية السياحة و الفنادق، عدد 8، (ديسمبر 2020).
- 7- زهرة محمد، وآخرون، الذكاء الاصطناعي ودوره في مشروع الجينوم الإماراتي "دراسة في ضوء الفقه الإسلامي"، (مجلة الصراط، مجلد 22، العدد 1 (2020)
- 8- ساسي نجات، نحو تدعيم سياحة افتراضية و رقمية في عالم ما بعد كورونا، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية و السياسية، المجلد 58، العدد 02 (2021)
- 9- سحر عبد الباقي، سهام عبد العزيز حامد، تطبيقات الواقع المعزز كوسيط تكنولوجي لإثراء الفن المعاصر، كلية التربية الفنية، جامعة حلوان، مجلد 3، عدد 7 (2022)

- 10- السعيد بن لخضر، الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتحقيق السياحة الرقمية وواقعها في السياحة الجزائرية، مجلة افاق علوم الادارة و الاقتصاد، المجلد 02، العدد02، 2018.
- 11- شاكي هشام، بوخاري سمية، تقنيات الذكاء الاصطناعي و دورها في تفعيل الصناعة السياحية الرقمية (مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، العدد02، المجلد06(2021).
- 12- شيخ هجيرة، دور الذكاء الاصطناعي في إدارة علاقة الزبون الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات 1 العدد 01 (2018).
- 13- شيماء فتحي، احمد عبد الحليم، الواقع الافتراضي و الاطفال ذوي صعوبات التعلم المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، جامعة المنصورة، المجلد 03، العدد04، (2017)
- 14- عبد الرزاق مختار محمود، مدخل لتطوير التعليم في ظل فيروس كورونا، تطبيقات الذكاء الاصطناعي، المؤسسة الدولية لافاق المستقبل المجلد03 العدد04، (2020)
- 15- عبد المالك الدح، النظام القانوني للوكالات السياحية و الإرشاد السياحي في الإرشاد السياحي، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، المجلد04، العدد1 (2020).
- 16- عبير محمد عاتي، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي في المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد04 العدد1(30يناير2020).
- 17- عصام لعياضي، سمير بن سايج، تقنية الهولوجرام من وجهة نظر اعضاء هيئة التدريس في ظل المتغيرات الشخصية، مجلة افاق للعلوم، المجلد،07، العدد01 (2020)
- 18- عماد الدين احمد، الإرث التاريخي والمرشد السياحي تحديات وتكامل برنامج الارشاد السياحي بجامعة الشارقة نموذجا (المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، كلية السياحة و الفنادق، جامعة الفيوم، المجلد15 العدد2، (ديسمبر 2021)
- 19- فتيحة محمدي، السياحة الافتراضية كبديل استراتيجي للسياحة التقليدية في ظل ازمة جائحة كورونا (مجلة معالم للدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد03، العدد 02(2021)

20- كيجل فتيحة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على العملية التعليمية التعليمية، مجلة سوسيولوجيا- (2019)

21- كيجل فتيحة، تكنولوجيا الاتصال الحديثة وانعكاساتها على العملية التعليمية التعليمية، مجلة سوسيولوجيا- الجزائر (2019) .

22- مزيان حمزة، نادية بن سالم، مساهمة المرشد السياحي في صناعة السياحة" الإشارة إلى واقع المرشد السياحي في الجزائر"، (مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال, المجلد 01, العدد 01 (2019)

- 22- مهدي محمد مهدي السعدي، صفاء عبد الجبار الموسوي، تنمية وتطوير وسائل التواصل الفعال لدى المرشد السياحي و اثرها على القطاع السياحي، مجلة كلية السياحة والفنادق ، العدد 05 (يونيو 2019).

23- نسرين محمد، صادق ابو النور، الاثار السلبية لاستخدام الهواتف المحمولة الذكية على العلاقات الاجتماعية و الدينية العدد 19 (2022)

24- نور الدين زمام، تطور مفهوم التكنولوجيا واستخداماته في العملية التعليمية مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 11، (جوان 2013).

25- نيفين فاروق، الآلة بين الذكاء الطبيعي والذكاء الاصطناعي، مجلة البحث العلمي في الآداب، مجلد 03، العدد 13 (2012).

26- هالة إبراهيم، حسن احمد، التصميم الرقمي لتكنولوجيا الواقع الافتراضي على ضوء معايير جودة التعلم الالكتروني، المجلة الفلسطينية لتعليم المفتوح، المجلد 06، العدد 11 (2017).

27- هبة عبد المنعم، محمد اسماعيل، جمال قاسم، تداعيات ازمة فيروس كورونا المستجد على قطاع السياحة في الدولة العربية و سياسات دعم التعافي، صندوق النقد الدولي، العدد 15 (2022)

28- هشام خليل هاشم الزويني صفات المرشد السياحي وتأثيرها في التفاعل الاجتماعي للمجاميع السياحية، المجلد الأول، العدد الثالث، (سبتمبر 2022).

29- هند عمر الثبيتي، وسائط الفنون المعاصرة من المفاهيمية إلى الهولوجرام، مجلة الفنون والعلوم الإنسانية، جامعة المنيا، كلية الفنون الجميلة، (المجلد العدد 2 (2018)

(4): الدراسات غير المنشورة:

أ-المحاضرات

1- ندى الروابدة، محاضرات مدخل إلى الإرشاد السياحي، كلية الاثار و السياحة، قسم الارشاد و التطوير السياحي، الجامعة الاردنية 2014،.

ب-المذكرات و الرسائل:

1-آمال سعد، محمود احمد، تقنيات إنتاج السينما الرقمية ثلاثية الأبعاد و أساليب عرضها، رسالة ماجستير (كلية الفنون التطبيقية، جامعة حلوان).

2-بتقة حنان، تأثير تكنولوجيا المعلومات على القيم العمالية، مذكرة ماستر(كلية العلوم الانسانية و العلوم الاجتماعية ، جامعة المسيلة) 2014.

3-بلهادف نسيمه، العلامة اللغوية ودورها في الإرشاد السياحي، مذكرة ماستر، (جامعة محمد خيضر بسكرة ، كلية الآداب واللغات، 2015).

4-حاج محمد سهام، دور المرشد السياحي في تحقيق ولاء الزبون للوكالة السياحية، مذكرة ماستر (كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة)

5-رشيد ناظم حسن، افرام مي ابلحد، تحقيق التحيز في الذكاء الاصطناعي لمعهد المدققين الداخليين، دراسة نظرية تحليلية، كلية الإدارة والاقتصادية، جامعة الحمداية 2023.

6-شريهان محمد محمود، تأثير الهولوجرام في تصميم الاعلان رسالة ماجستير، كلية الفنون التطبيقية، جامعة الحلوان، 2017.

- 7-عبير حامد علي احمد سويدان، شهيرة سيد شرف الدين. إمكانية تطوير التصميمات و المعالجات الداخلية في التصميم الداخلي كمردود لاستخدام تقنية الهولوجرام، كلية الهندسة، جامعة الدلتا للعلوم و التكنولوجيا، 2017 .
- 8-قداش عبد الكريم، بن العربي بو علام، معوقات الاستثمار السياحي في الجزائر مذكرة ماستر، تخصص قانون الاعمال، كلية الحقوق و العلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2018 .
- 9-محمود احمد نصر، الاستخدامات الزخرفية التطبيقية للهولوجراف في التصميم العشوائي الضوئي اللوني للفراغات المعمارية، رسالة ماجستير، كلية الفنون التطبيقية، جامعة الحلوان.2007.
- 10-مصباح غزال، عمر سعيد، صدام حسين مهاوه، اثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية، مذكرة ماستر. (قسم محاسبة و تدقيق، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2018).
- 11-يسر محمد الحافظ، الاتجاهات المعاصرة في نظرية التصميم في ضوء التقنيات و النظم الرقمية الحديثة، رسالة ماجستير، كلية الفنون التطبيقية، قسم التصميم الصناعي جامعة حلوان، 2009.

(5) مقالات الانترنت :

- 1-ريم أبو عجيب، الواقع الافتراضي...ما هو؟ موقع <https://www.arageek.com> تم الاطلاع عليه 2023/03/03
- 2-تطور الواقع الافتراضي، موقع <https://www.aljazeera.net> تم الاطلاع عليه 15-03-2022
- 3-الواقع الافتراضي تقنية جديدة أم قديمة، موقع <https://www.marafei.com> تم الاطلاع عليه 01-04-2022

قائمة المراجع

- 4-تطورات التكنولوجيا في المجال السياحي، موقع <https://www.tech-wd.com>
- 5-السياحي والتكنولوجيا، موقع <https://motaber.com> اطلع عليه 05 /15/ 2023
- 6-متحف اللوفر - فرنسا،
<https://www.louvre.fr//llv/commun/home.jsp?bmlocale.com> اطلع عليه
2023 /05 /12
- 7-جولي صليبا، سياحة افتراضية في زمن الكورونا، <https://www.lahamag.com> اطلع عليه
2023 /06 /01
- 8-معالم سياحية عالمية، <https://www.ammonnews.net> تم الاطلاع عليه 11 /05/
2023
- 9- ماغي شاما، <https://sa24.com> تم الاطلاع عليه 14 /05/ 2023
- 10-ضياء ناصر، <https://alarabiya.net> تم الاطلاع عليه 2 /04/2022
- <https://www.nippon.com> تجارب في الواقع الافتراضيتم الاطلاع عليه 27/04/2022
- 11-دليل السياحة في الدانمارك، <https://www.urtrips.com/denmark> تم الاطلاع عليه 22 /05/ 2023
- 12-السياحة في ألمانيا، <https://www.dlileurope.com/tourism-in-germany.html> اطلع عليه 05 /05/ 2023
- 13- انعكاسات ملموسة للتحول الرقمي، <https://www.dw.com> تم الاطلاع عليه 2022-
30-04
- 14-السياحة الافتراضية في اليابان <https://www.tripadvisor.com> اطلع عليه 05
2023/ 04 /
- 15-السفر الافتراضي <https://www.lahamag.com> تم الاطلاع عليه 2022/04/ -
- 16-سياحة الأردن بالواقع الافتراضي <https://www.albayan.com> اطلع عليه 07 /05/
2023 -

قائمة المراجع

17-متحف اللوفر ابوظبي، <https://visitabudhabi.com> تم الاطلاع عليه 01 /05/

2023 -

18-جولات افتراضية في متحف اللوفر أبوظبي <https://safarin.net> اطلع عليه 05/19

2023/

19- جولة افتراضية رفقة مرشد المتحف <https://www.louvreabudhabi> اطلع عليه

2023/ 05/19

2023 06 01 اطلع عليه www.newpostturkey.com -

20- سناء الدويكات، موقع <https://mawdoo3.com>

21- محمد جوارنه، موقع <https://mawdoo3.com>

22- جولات افتراضية ، موقع www.liveturkey.com اطلع عليه 02 /05 /2023

23- هنادي فتحي سمور، <https://www.ootlah.com> اطلع عليه 02 /05 /2023

24- جولات افتراضية في العالم العربي <https://www.independentarabia.com> تم

الاطلاع عليه 2022-05-2

25- دليل المتاحف الاوروبية، www.europeanmuseumguide.com

اطلع عليه 17 /05 /2023

27- حمزة لعيزي ، موقع <https://Innoopedi.blogspot.com>

28- موقع <http://www.synonyme-du-mots.com>

29- ياسر كرم، أنواع الواقع الافتراضي، موقع

<https://sites.google.com/site/vrlearn/resourc> تم الاطلاع عليه 12/04/2022

30-حمزة لعيزي ، موقع <https://Innoopedi.blogspot.com> اطلع عليه يوم 2023

12 / 02/ على الساعة 14 :30

- محمد جوارنه، موقع <https://mawdoo3.com> اطلع عليه يوم 13/ 02/ 2023 على

الساعة 15 :10

- 32-تكنولوجيا و الذكاء الاصطناعي و الإرشاد السياحي
أمثلة <https://inspiration.rehlat.com> تم الاطلاع عليه 06-05-2022
- 33-التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي التحديات والفرص
<https://alarab.news> تم الاطلاع عليه 05-2022
- 2-مراجع اللغة الأجنبية

1- Britannica, the Information Architects of Encyclopaedia.

"Sonetlumière".EncyclopediaBritannica, 16 Dec.

2021,<https://www.britannica.com/facts/son-et-lumier>Accessed 16 December 2021.

2- Dimitra Samara, The impact of Artificial Intelligencein Tourism Industry: A Systematic Literature review, Athesis submitted for the degree of Master of Science(MSc) in E-Business and digital marketing, School Of Science & Technology, International Hellenic University, Greece, 2017, p21-32. Washington, D.C. Massachusetts Institute ofTechnology. "Inventor of Long-PrizeforInventin".Last Access 22/05/2023

3-Davis, Phillip (September 21, 2011). "How to Reach Your Mobile Customer Using QRcodes". SocialMediaToday.com" . last access 15/ 05/ 2023
Information Technology Gartner Glossary, VirtualReality (VR), Retrieved 25 December 2021

4-Museum lightingwith LEDs: Evaluation of lighting damage tocontemporary photographicmaterials. LightingResearch & Technology, Museum Display Technology & Visual Effects.Last Access 22/05/2023.

5-MichielJoose, Vanessa Evers: A Guide Robot at theAirport. Proceedings of the Companion of the 2017
ACM/IEEE International Conference on Human-RobotInteraction - HRI, 2017

6-MichielJoose, Manja Lohse, Vanessa Evers: How aGuide Robot Should Behave at an Airport - Insights

Based on Observing Passengers, 2015, p1-6

7-International Research Forum on Guided Tours(Netherlands. Breda University of Applied Sciences, 2013)p70

8-Karreman, and author, Visiting Cultural Heritage with a Tour Guide Robot, A User Evaluation Study, ICSR 2015 Paris, France, October 26-30, 2015. 317-326.

9-Sound & Light Shows (Son et Lumière) began in the Loire Valley, at Chambord, and provide a different perspective on château life
https://francetravelplanner.com/go/loire/sound_light.ht. Last Access 02/ 04/ 2023.

10-Yenipinar,. Interpretation of Zeugma Museum by Tourist Guides. In Avcikurt. et al Global Issues and Trends in Tourism. (St. Kliment Ohridsk University Press.2016) 73-86.

11-Yeoman, Tomorrow's tourism. (Bristol, UK: Channel View.2012) p502
Smith, Old Voices, New Platforms: Community as Mobile Guide. 3rd
Wolfram Burgard, Armin B. Cremers, Dieter Fox, Dirk Hahnel, Gerhard Lakemeyery, Dirk Schulz, Walter Steiner, and Sebastian Thrunz: The Interactive Museum Tour-Guide Robot, 1998.

12-Audio guides and mobile devices arrive at the museum,
<https://www.museummate.com/en/audioguide-history/> Last Access 05/04/2023.

13-Britta O'Boyle, What is VR ? Reality explained, www.pocket-lint.com le 02/ 05/ 2023

14- Information Technology Gartner Glossary, Virtual Reality (VR) - -
<https://www.gartner.com/en/informatiotechnology/glossary/vr-virtual-reality> Accessed 18 5 2023.

15- audio guides and mobile devices arrive at the museum-,
<https://www.museummate.com/en/audioguide-history/>

16-Sound & Light Shows (Son et Lumière) began in the Loire Valley, at Chambord, and provide a different perspective on château l

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
--	بسملة
--	شكر وعرفان
--	الإهداء
--	الإهداء
--	الملخص
--	خطة الدراسة
10	مقدمة
19	الفصل الأول ماهية الإرشاد السياحي والتطور التكنولوجي
19	المبحث الأول: ماهية الإرشاد السياحي
20	المطلب الأول: تعريف الإرشاد السياحي
22	المطلب الثاني: التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي
30	المطلب الثالث: أنواع المرشدين السياحيين
35	المطلب الرابع: مبادئ الإرشاد السياحي
36	المبحث الثاني: صفات ومهام المرشد وشروط مزاولته للمهنة
36	المطلب الأول: صفات المرشد السياحي
37	المطلب الثاني: مهام المرشد السياحي
39	المطلب الثالث: شروط مزاوله مهنة الإرشاد السياحي
42	المبحث الثالث: ماهية التطور التكنولوجي
42	المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا
44	المطلب الثاني: مراحل التطور التكنولوجي
46	المطلب الثالث: خصائص التكنولوجيا
48	المطلب الرابع: الذكاء الاصطناعي كأحد مخرجات التطور الصناعي
54	خلاصة الفصل

56	الفصل الثاني: المستجدات التكنولوجية واستخداماتها في الإرشاد السياحي
56	المبحث الأول: أهم التقنيات المتداخلة في مجال الإرشاد السياحي
56	المطلب الأول: التقنيات التكنولوجية المطبقة في مهنة الإرشاد السياحي
75	المطلب الثاني: تطبيقات الهولوجرام في الإرشاد السياحي
78	المبحث الثاني: الإرشاد السياحي الرقمي خلال جائحة الكوفيد 19
78	المطلب الأول: بعض تجارب الإرشاد السياحي الرقمي العالمية خلال جائحة الكوفيد 19
91	المطلب الثاني: الإرشاد الرقمي في الجزائر
95	المبحث الثالث: إيجابيات وسلبيات تطبيق التكنولوجيا على مهنة الإرشاد السياحي.
95	المطلب الأول: مزايا تطبيق التكنولوجيا في مهنة الإرشاد السياحي.
100	المطلب الثاني: التأثيرات السلبية للتكنولوجيا على مهنة الإرشاد السياحي.
101	خلاصة الفصل
103	خاتمة
106	قائمة المراجع
	فهرس المحتويات

