



جامعة 08 ماي 1945 * قالمة *
كلية الحقوق والعلوم السياسيّة
قسم العلوم السياسيّة



رقمنة الإرشاد السياحي

مذكرة تخرج / مؤسسة ناشئة مقدمة لنيل شهادة ماستر مهني
تخصص: إدارة الأعمال السياحية.

إشراف الأستاذ:
أ. نصرالدين لبال

إعداد الطالبات:

- كوثر حداد
- ليندة درش
- آية فاطمة الزهرة بن مبارك

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	المؤسسة	الصفة
أ.د جمال منصر	أستاذ التعليم العالي	جامعة 08 ماي 1945 قالمة	رئيسا
أ. نصرالدين لبال	أستاذ مساعد أ	جامعة 08 ماي 1945 قالمة	مشرفا
أ.د اسماعيل بوقنور	أستاذ التعليم العالي	جامعة 08 ماي 1945 قالمة	عضوا ممتحنا
أ.د عيدة بن حميدة	أستاذة التعليم العالي	جامعة 08 ماي 1945 قالمة	ممثلا عن حاضنة الأعمال
السيد: فرحات دراجي	مفتش رئيسي للسياحة	مديرية السياحة قالمة	ممثلا عن مديرية السياحة

السنة الجامعية: 2022-2023.

الشكر والتقدير:

نتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذنا المشرف، الأستاذ "نصر الدين لبال" على التوجيه القيم الذي قدمه لنا خلال إعداد هذه المذكرة وعلى حضوره الداعم وتشجيعه المستمر لنا في كل خطوة من خطوات تخطيط هذا المشروع فقد ساهم في خلق بيئة مريحة وملهمة لنا... ممتات للعمل تحت إشرافكم.

كما نتقدم بكل عبارات الشكر والتقدير إلى جميع أساتذتنا الأفاضل الذين أدخلونا إلى عالم تخصصنا وتركوا لنا الكثير من الخبرات والمعرفة، كان رائعا بالنسبة لنا أن نكون جزءا من هذا البرنامج الرائع وأن نكون تحت إشرافهم المتميز.

لكل من ساعدنا في جمع المادة العلمية وقدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد... نشكركم جميعا من القلب وجزاكم الله عنا كل خير.

الإهداء:

إلى الأرواح الرائعة التي تستقبل الزوار بالضيافة والعطاء، إلى جنود السياحة الذين يقودوننا في رحلاتنا ويعرفوننا على جمال العالم ... المرشدين السياحيين الأعزاء.

إلى الذين يؤمنون بأن التحصيل والنجاح ليسا محض حظ، بل هما نتاجا للتفاني والعمل الجاد.

إلى كل أفراد عائلاتنا...

إلى كل الأصدقاء والصدقات ...

نهدي عملنا هذا.

الجزء الأول

المخلص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية في تحسين وتطوير قطاع الإرشاد السياحي. حيث تناول أهمية التطور التكنولوجي في تعزيز تجربة السياحة وتسهيل الوصول إلى المعلومات السياحية. تم استعراض الأدوات والتقنيات المستخدمة في رقمنة الإرشاد السياحي مثل التطبيقات الجواله والواقع المعزز والواقع الافتراضي، ومناقشة التحديات والفرص المتعلقة بتطبيقات الإرشاد السياحي الرقمية.

كما تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على الفوائد المحتملة لرقمنة الإرشاد السياحي وتوفير مساهمات لتحسين هذا القطاع.

الكلمات المفتاحية:

الرقمنة، الإرشاد السياحي، المرشد السياحي، تكنولوجيا الإرشاد، التطبيقات الجواله، الواقع المعزز، الواقع الافتراضي، الذكاء الاصطناعي، السياحة الافتراضية، الأمن السيبراني.

Abstract:

This research aims to study and analyze how digital technology can be used to improve and develop the tour guide sector. And addressing the importance of technological development in enhancing the tourist experience and facilitating access to tourist information. Tools and technologies used in digitizing tour guides, such as mobile applications, augmented reality, and virtual reality, were reviewed. Challenges and opportunities related to digital tour guide applications were also discussed.

The study aims to highlight the potential benefits of digitizing tour guides and make contributions to the improvement of this sector.

Key words: -Digitization, tourist guidance, tour guide, guiding technology, mobile applications, augmented reality, virtual reality, artificial intelligence, virtual tourism, cybersecurity.

خطة الدراسة:

مقدمة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة.

المطلب الثاني: أشكال الرقمنة.

المطلب الثالث: متطلبات عملية الرقمنة.

المطلب الرابع: أهداف وأهمية الرقمنة.

المطلب الخامس: مزايا وعيوب عملية الرقمنة.

المبحث الثاني: ماهية الإرشاد السياحي.

المطلب الأول: تعريف الإرشاد السياحي.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي.

المطلب الثالث: أهمية الإرشاد السياحي وتأثيره في صناعة السياحة.

المطلب الرابع: أدوات وتقنيات الإرشاد السياحي.

المطلب الخامس: التحديات التي تواجه الإرشاد السياحي التقليدي.

المبحث الثالث: المرشد السياحي ودوره في تطوير السياحة.

المطلب الأول: تعريف المرشد السياحي.

المطلب الثاني: خصائص المرشد السياحي.

المطلب الثالث: أنماط المرشد السياحي.

المطلب الرابع: التدريب والترخيص.

المطلب الخامس: دور المرشد السياحي في تطوير السياحة.

الفصل الثاني: آليات التحول من الإرشاد السياحي الكلاسيكي إلى الإرشاد السياحي الرقمي.

المبحث الأول: التحول الرقمي في الإرشاد السياحي.

المطلب الأول: التقنيات التكنولوجية المتداخلة مع مجال الإرشاد السياحي.

المطلب الثاني: تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال الإرشاد السياحي.

المطلب الثالث: فوائد الإرشاد السياحي الرقمي.

المطلب الرابع: تحديات رقمنة الإرشاد السياحي في الجزائر.

المبحث الثاني: نموذج عن تطبيق الإرشاد السياحي الرقمي IZI TRAVEL

المطلب الأول: وصف التطبيق وطريقة عمله.

المطلب الثاني: تصميم وتطوير نموذج الإرشاد السياحي الرقمي IZI TRAVEL .

المطلب الثالث: تقييم كفاءة وفعالية تطبيق IZI TRAVEL مقارنة بالارشادات السياحي

التقليدية.

المطلب الرابع: تحليل نتائج تطبيق IZI TRAVEL .

الخاتمة.

مقدمة

"لكي تكون مرشداً سياحياً عليك أن تعيش أحلام الكثيرين"

مقدمة:

السياحة من بين القطاعات الحديثة الأكثر أهمية وديناميكية في العالم، وأحد ركائز اقتصاد العديد من الدول. حيث شهدت تطوراً كبيراً في القرن المنصرم مما جعلها صناعة قائمة بحد ذاتها سواء من حيث البنية التحتية وتأهيل المواقع السياحية وحتى في أعداد السياح الذي شهد ازدياداً مضطرباً ومتواصلًا لم تثبطه سوى بعض الأزمات الاقتصادية والسياسية التي كانت تعيشها بعض الوجهات السياحية العالمية.

بالإضافة إلى التحديات الاقتصادية والسياسية، تأثرت الصناعة السياحية عالمياً بأزمة كوفيد-19، حيث شهدت تراجعاً كبيراً في أعداد السياح والإيرادات السياحية.

والجزائر كسائر بلدان العالم تكبد قطاع السياح بها خسائر جواء جائحة كورونا مما استدعى القائمين عليه إيجاد حلول للنهوض به من خلال الحرص على إعادة الاعتبار له وتنفيذ المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية الذي شرع فيه مع بداية الألفية لتمكينه من التعافي ومواكبة التطورات الحاصلة في المجال السياحي الذي يعتمد بالأساس على جودة الخدمات المقدمة القائمة على الأساليب التكنولوجية، هذه الأخيرة فرضت الانتقال من نظام تقليدي إلى نظام رقمي في كافة الأنشطة السياحية. وهذا لن يتأتى إلا بجودة الخدمات المقدمة وتطويرها بالانتقال إلى أنظمة رقمية قائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كافة الأنشطة السياحية، وهو جوهر المخطط الوطني للتحويل الرقمي عبر مختلف الهيئات والمؤسسات التابعة لوزارة السياحة بتصميم برامج سياحية رقمية وإدارة وتمويل هذا التحويل الرقمي.

بناءً عليه تجدر الإشارة إلى أن صناعة السياحة تقوم على مجموعة عناصر تتكامل وتتفاعل فيما بينها لتقديم منتج سياحي ذو جودة، ولعل أبرز العناصر الناشطة والفعالة في مجال السياحة نجد نشاط الإرشاد السياحي الذي يمثل الحلقة الأخيرة في ربط كل أطراف العملية السياحية وعرض وتقديم المنتج السياحي، لذا فإن الاهتمام به هو ضرورة حتمية بالنسبة للقطاع نظراً للصعوبات التي يعاني منها هذا النشاط مما يستوجب تطويره من خلال التحويل من إرشاد سياحي تقليدي يمثله شخص طبيعي إلى إرشاد رقمي مواكب للتطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع.

وخطوة كهذه تعتبر من المواضيع الناقلة للغد الأفضل في مجال السياحة، والتي تتطلب تكاتف الجهود بين مختلف الفاعلين في هذا المجال كل في مجال اختصاصه من تقنيين في مجال الإعلام الآلي والباحثين في مجال السياحة (علماء آثار، مرشدين سياحيين، اشخاص مختصين في مجال السياحة...).

كل هذا، كون النهوض بنشاط الإرشاد السياحي يؤدي بالضرورة للنهوض بقطاع السياحة فهو حجر الأساس في هذا الأخير الذي يعد قطاعا واعداً يعول على مساهمته في دعم الإقتصاد الوطني ومساعدته على تجاوز التحديات الراهنة التي تواجهه، وإذا ما استغل بالصورة الصحيحة فإنه سيكون قادراً على لعب دور محرك لنمو الإقتصاد الجزائري. وهذا يقودنا إلى طرح السؤال الجوهرى الآتى:

كيف تساهم عملية رقمنة الإرشاد السياحي في ترقية وتطوير السياحة في الجزائر؟

بعبارة أخرى، كيف يمكن تحويل قطاع الإرشاد السياحي من نظام تقليدي إلى نظام رقمي يساهم في تطوير قطاع السياحة؟

للإجابة على الاشكال الرئيسي لابد من طرح التساؤلات التالية:

1- ما المقصود برقمنة الإرشاد السياحي؟

2- كيف يمكن التحول من الإرشاد السياحي الكلاسيكي إلى الإرشاد السياحي الرقمي؟ وماهي الآليات التي تسمح بذلك؟

3- ما هي التحديات التي تواجه عملية الإرشاد السياحي الرقمي؟

الفرضيات

للإجابة على الاشكالية المطروحة أعلاه، قمنا بطرح فرضيتين رئيسيتين يمكن الانطلاق منها وهما:

1- كلما زاد الإهتمام برقمنة الإرشاد السياحي كلما ساهم ذلك في تحسين تجربة السياح وزيادة نسبة الزوار.

2- كلما تم استخدام تقنيات الواقع المعزز والواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي وتطبيقات الهواتف الذكية كلما تحسنت خدمة الإرشاد السياحي.

➤ أهداف الدراسة:

من خلال عرضنا للإشكالية والفرضيات في الدراسة يتضح لنا ان الهدف الأساسي لهذا الموضوع هو التعرف على الدور الذي يقع على عاتق الارشاد السياحي للتعريف بالاماكن السياحية والترويج لها بشتى الطرق المختلفة، وللوصول الى هذا الهدف المحوري علينا أولاً تحقيق مجموعة من الأهداف والمتمثلة في:

- محاولة التحسيس والتعريف بأهمية الارشاد السياحي ومساهمته في التحسين من القطاع السياحي للبلاد خاصة عند استغلال الطرق العصرية والتكنولوجيا في ذلك.
- التعرف على دور الارشاد في زيادة الترويج للسياحة وزيادة فعاليتها.
- التعرف على مدى تأثير استغلال التكنولوجيا في زيادة فعالية الارشاد السياحي في قطاع السياحة.
- محاولة التحسيس والتعريف بأهمية الارشاد السياحي ومساهمته في التحسين من القطاع السياحي للبلاد خاصة عند استغلال الطرق العصرية والتكنولوجيا في ذلك.
- التعرف على دور الارشاد في زيادة الترويج للسياحة وزيادة فعاليتها.
- التعرف على مدى تأثير استغلال التكنولوجيا في زيادة فعالية الارشاد السياحي في قطاع السياحة.

➤ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا البحث في السعي وراء تنمية وتطوير السياحة في الجزائر وكذا تثمين مميزات المزيج السياحي المتنوع الذي تزخر به الجزائر، وذلك من خلال التركيز على جانب من جوانب الخدمات السياحية والمتمثل في الارشاد السياحي، عن طريق استغلال التكنولوجيا في ذلك. لذا نحن نسعى من خلال بحثنا هذا إلى رقمنة الارشاد السياحي من خلال تطوير تطبيق خاص يسهم في توفير الجهد والتكاليف. وكذا استعمال طرق عصرية ومتطورة أكثر سعياً وراء تسهيل الوصول الى مختلف المواقع السياحية بأنواعها (أثرية، تاريخية، متاحف.....)

➤ أسباب اختيار الموضوع:

هناك العديد من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي.

أ. أسباب ذاتية:

- إلزامية إعداد مذكرة تخرج للحصول على الشهادة والدرجة العلمية المطلوبة.
- الميول الشخصي والاهتمام الكبير للمواضيع التي تخص الرقمنة السياحية.

- المبادرة الذاتية لمعالجة هذه المشكلة للوصول الى حلول تمكننا بالنهوض بالسياحة في الجزائر بجدارة.
- ب. أسباب موضوعية:

هناك عدة أسباب موضوعية جعلنا نختار هذا الموضوع، من بينها:

- نقص في استغلال الرقمنة بشكل ملحوظ لتعزيز القطاع السياحي في الجزائر.
- النقص بالتعريف لمقومات ومعالم السياحة الداخلية بالجزائر إثر النسبة القليلة التي تمارس هذا النشاط.
- قلة وندرة الدراسات التي لها علاقة بالرقمنة السياحية، وكيف يستغل الإرشاد السياحي تكنولوجيا المعلومات.

➤ المنهج المتبع:

أثناء إعدادنا لهذا البحث، اعتمدنا على **المنهج التاريخي المقارن**، إذ من خلال تتبع مسار تطور الإرشاد السياحي والتقنيات المستخدمة في كل مرحلة مكننا من إعطاء وصف دقيق لكل المفاهيم والتطورات الحاصلة، من خلال جمع المعطيات والمعلومات المناسبة وتصنيفها ومن ثم محاولة تحليلها واستقراء النتائج. كما مكنتنا معطيات النموذج الذي تمت دراسته من الاستفادة في تجسيد مشروع تطبيقنا الإلكتروني، حيث سمحت لنا البيانات التي يوفرها من المقارنة بين البيانات والمعطيات التي اعتمدناها في الجزء التطبيقي للدراسة. وهو مايفسر اعتمادنا على **المنهج الإحصائي** في تحليل البيانات والاحصائيات التي تم استخدامها في إعداد تطبيقنا الإلكتروني.

➤ الأدبيات السابقة :

خلال إعداد المذكرة وجمع المادة العلمية المتصلة بالموضوع تم الوقوف على جملة من الدراسات السابقة التي كانت بمثابة السند الموجه في أجزاء مهمة من البحث خاصة بالنظر لطرقها الأكاديمية وتميز مضامينها وهذه الأدبيات يمكن التطرق إليها فيما يلي:

أولاً: دراسات خاصة بالإرشاد السياحي.

الدراسة الأولى: كتاب الأستاذ: "زياد عيد الرواضية" بعنوان: **"الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية"** (الجامعة الأردنية، قسم الادارة السياحية، مكتبة دار زمزم ناشرون، عمان، 2015). حيث تطرق إلى الإرشاد في صناعة السياحة والعوامل التي تؤثر عليه، والمهارات والخبرات المطلوبة للمرشد السياحي، وكيفية تقييم أدائه. تناولت أيضاً أهمية التواصل والثقافة والتقاليد المحلية في عمل المرشد السياحي، وتحدثت

عن مهارات الاتصال والتفاوض وإدارة الأزمات لدى المرشدين السياحيين. كما شملت أيضاً القوانين واللوائح التي يجب على المرشدين السياحيين الالتزام بها وأهمية التدريب المستمر.

ثانياً: دراسات خاصة بالرقمنة والتكنولوجيا في مجال الإرشاد السياحي.

الدراسة الثانية: قام بها كل من: أمل ابو المجد، د.رحاب الشرنوبي ود. كريم أحمد عبد الفتاح، بعنوان: "التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في الإرشاد السياحي التحديات والفرص"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، عدد 11، الجزء الخامس، يونيو 2022م.

أشارت الدراسة إلى الفرص التي تتيحها تقنيات التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في تطوير مهنة الإرشاد السياحي، مثل تطبيقات الهواتف المحمولة والجولات الافتراضية والإرشاد عن بُعد. كما أكدت أيضاً على أن التكنولوجيا يمكن أن تكون إضافة لعمل المرشد السياحي التقليدي بدلاً من أن تكون بديلاً له.

الدراسة الثالثة: عبارة عن مقال أعده كل من:

Yan Xu. Joy Bli and others. **Digital Transformation in Tourism: Opportunities and Challenges.** Proceedings of the 2022 International Conference "ECONOMIC SCIENCE FOR RURAL DEVELOPMENT". Latvia Universtiy of Life Sciences and Technologies. No 56 Jelgava, 11-13 May 2019.

والتي ناقشو فيها فرص وتحديات رقمنة الإرشاد السياحي وتأثيرها على صناعة السياحة. حيث تناولت تناولت الدراسة التكنولوجيات المتقدمة مثل الواقع المعزز والواقع الافتراضي والتطبيقات المتنقلة، وكيف يمكن استخدامها في تحسين عملية الإرشاد السياحي.

في هذه الدراسة، تم تحليل الفرص التي توفرها التكنولوجيا الرقمية لتعزيز تجربة السائح وتحسين جودة الإرشاد السياحي. وتمت مناقشة العديد من الأمثلة على استخدام هذه التقنيات في العمل السياحي، مثل استخدام الواقع المعزز لتوفير معلومات إضافية عن المواقع السياحية أو استخدام التطبيقات المتنقلة لتوجيه السياح في الأماكن السياحية. تم التركيز أيضاً في الدراسة على التحديات التي يمكن مواجهتها في عملية الرقمنة، مثل التحديات التقنية والتحديات المتعلقة بالقدرة على التكيف مع التغييرات التكنولوجية. كما تم استعراض أهمية التدريب والتأهيل للمرشدين السياحيين للاستفادة الكاملة من التقنيات الرقمية وتوفير تجربة متميزة للسائحين.

تعتبر هذه الدراسة مرجعاً قيماً لفهم فرص وتحديات الرقمنة في الإرشاد السياحي وكيفية استخدام التكنولوجيا المتقدمة في تعزيز صناعة السياحة.

الدراسة الرابعة: قام بإعدادها الأستاذ:

Sergey Bennets. "**Digitalization and Its Impact on Tourist Guiding: A Case Study of Estonia**" Balkan Economic Review Balkan Economic Review, 2020, 2, pp.63-82. Ffhal-

والتي حاولت استكشاف تأثير الرقمنة على الإرشاد السياحي في إستونيا. تهدف الدراسة إلى تحليل التطورات التكنولوجية والتغيرات التي طرأت على عملية الإرشاد السياحي، وتقييم آراء المرشدين السياحيين والسياح حول استخدام التقنيات الرقمية في هذا المجال. تم تناول عدة جوانب في الدراسة، بدءاً من استخدام التطبيقات المتنقلة والوسائط المتعددة في الإرشاد السياحي، إلى التحول من الإرشاد التقليدي إلى الإرشاد الافتراضي والذي يعتمد على التكنولوجيا. كما تم تقييم فوائد الرقمنة في تحسين تجربة السائحين وتعزيز جودة الإرشاد السياحي.

تم جمع البيانات من خلال مسوحات واستبيانات تم توزيعها على المرشدين السياحيين والسياح في إستونيا. تم تحليل البيانات المجمع لفهم آراء المشاركين وتقييم مستوى استخدام التقنيات الرقمية وتأثيرها على الإرشاد السياحي.

تعتبر هذه الدراسة حالة دراسية تتناول تأثير الرقمنة على الإرشاد السياحي في إستونيا، وتقدم نظرة عامة حول استخدام التقنيات الرقمية في هذا المجال وتأثيرها على جودة الخدمات وتجربة السائحين. تساهم الدراسة في توفير أدلة وفهم أفضل لتطورات الرقمنة في صناعة السياحة والإرشاد السياحي، وقد تكون مفيدة للمهتمين بتحسين عملية الإرشاد السياحي وتنمية استخدام التقنيات الرقمية فيه.

المفصل الأول

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.

يعد الإرشاد السياحي من أهم عوامل نجاح الصناعة السياحية، فهو يوفر للزوار معلومات وخدمات متنوعة تساعدهم على التعرف على المناطق السياحية والتفاعل معها بشكل أفضل. ومع تطور التكنولوجيا، ظهرت العديد من التقنيات الحديثة التي يمكن استخدامها لتعزيز تجربة الزائر وتحسين جودة الإرشاد السياحي، ومن أبرز هذه التقنيات هي التقنيات الرقمية.

تتناول هذه المذكرة تحولات الصناعة السياحية الحديثة وتركيزها على رقمنة الإرشاد السياحي، وهي عملية تحويل المحتوى الإرشادي التقليدي إلى صيغ رقمية يمكن الوصول إليها عبر الإنترنت أو الأجهزة الذكية.

ويهدف الفصل الأول إلى تحليل الإطار المعرفي والمفاهيمي لهذه الدراسة. حيث يبدأ هذا الفصل باستكشاف عموميات الرقمنة، وأهدافها وأهميتها، ثم تحليل مفهوم الإرشاد السياحي ودوره في صناعة السياحة، مع التركيز على أهمية الإرشاد السياحي في تقديم تجربة سياحية ممتعة وفعالة للزائرين. ومن هنا، يتم استعراض التحولات التكنولوجية التي شهدتها صناعة السياحة، وخاصة في مجال الإرشاد السياحي، مما يتطلب تحولات جوهرية في نظرة القطاع السياحي لتلبية احتياجات وتطلعات الزائرين.

المبحث الأول: ماهية الرقمنة.

تعد الرقمنة أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ أوجدت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتها، وهي تمثل قلباً جذرياً للأنظمة المعلوماتية. وتعتبر من المفاهيم الحديثة التي لها تأثير كبير في مجالات عديدة، وتمثل محور بحثنا في هذه الدراسة العلمية. هدف هذا المبحث هو استكشاف عموميات الرقمنة وفهم مفهومها، بالإضافة إلى إبراز أهميتها كمفهوم أساسي في العصر الرقمي الحديث. سنناقش في هذا المبحث أيضاً الأهداف المتعلقة بالرقمنة. سيساهم هذا المبحث في فتح الباب لفهم أعمق وشامل حول هذا الموضوع المهم وتأثيره في حياتنا ومستقبل التكنولوجيا.

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة:

سنحاول في هذا المطلب التطرق إلى مفهوم الرقمنة من خلال تعريفها لغة واصطلاحاً.

الفرع الأول: تعريف الرقمنة لغة.

هي تعريبٌ لكلمة digitization وهو مصطلح جديد وله عدة مرادفات باللغة الأجنبية منها: digitizing ، digitalization ، computerization ، scanning كما تُرجم للغتنا عدة تراجم مثل "التقديم"، "التمثيل الرقمي"، "الأرشفة الرقمية والإلكترونية".¹

الفرع الثاني: تعريف الرقمنة اصطلاحاً.

هناك العديد من التعريفات للرقمنة نذكر منها:

- 1- هناك من عرف الرقمنة على أنها "عملية تحويل المواد سواءً كانت مرئية أو مسموعة أو مقروءة إلى صيغ رقمية صالحة للتداول على الأجهزة الرقمية والإنترنت والتخزين على الوسائط الحديثة من أقراص صلبة ومرنة وقابلة للنشر على الإنترنت".²

¹ محمد ولد إمام، تحديات الرقمنة في اللغة العربية، نشرت في 14 أبريل 2019، إطلع عليه يوم: 30 مارس 2023.

<https://2u.pw/PTesGZ>

² خيرة بن يمينة، د. نشأت إدوارد ناشد، زادي أحمد، دور الرقمنة والإدارة الإلكترونية في تنمية إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، إتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف، مج7، ع 12 (ماي 2019).

2- كما تم تعريفها على أنها "عملية تحويل الإشارات التمثيلية أو المعلومات بأي شكل إلى تنسيق رقمي يُمكن فهمه بواسطة أنظمة الكمبيوتر أو الأجهزة الإلكترونية".¹

الفرع الثالث: تعريف الرقمنة إجرائياً:

ببساطة الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والبيانات من صيغتها التناظرية التقليدية إلى صيغة رقمية يمكن للحاسوب فهمها عن القيم الرقمية لتلك الإشارات. وتستخدم الرقمنة في العديد من المجالات مثل التصوير والصوت والفيديو والتخزين الإلكتروني، وتساعد في تحسين جودة المعلومات وسرعة الوصول إليها وتوفير المساحة التخزينية ومعالجتها. ويتم ذلك عن طريق تحويل الإشارات التناظرية إلى أكواد رقمية. أي باختصار هي تحويل الوثيقة النصية أو الصورة، لكي يتم التعامل معها من خلال الوسيط الرقمي.

المطلب الثاني: أنواع (شكال) الرقمنة.

هناك عدة أنواع لعملية الرقمنة ومنها:

- ❖ **رقمنة النصوص:** وهي عملية تحويل المستندات الورقية والملفات النصية إلى صيغة إلكترونية. ويتم ذلك عادة باستخدام تقنيات التعرف على الحروف (OCR (Optical Character Recognition التي تحول الصور الممسوحة ضوئياً إلى نص قابل للتحليل.
- ❖ **رقمنة الصور:** وهي عملية تحويل الصور والرسومات الورقية إلى صور رقمية. ويتم ذلك باستخدام مساحات ضوئية تحول الصور إلى ملفات رقمية.²
- ❖ **رقمنة الصوت:** وهي عملية تحويل الأصوات والملفات الصوتية إلى صيغ إلكترونية. ويتم ذلك باستخدام برامج تحويل الصوت إلى نص (Speech-to-Text) التي تحول الأصوات إلى نص قابل للتحليل. أو العكس، وفي هذه الحالة تدعى هذه العملية Text-to-Speech أو TTS، وهي عملية تحويل النص المكتوب إلى صوت. تستخدم تقنيات TTS محركات الأصوات الاصطناعية

¹ خيرة يمينة، د.نشأت إدوارد راشد، زادي أحمد، دور الرقمنة والإدارة الإلكترونية في تهيئة إدارة الموارد البشرية، نفس المرجع.

² بن دادي هشام وسعيدات عبد القادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام إقتصادي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، إشراف الأستاذ قشار زكرياء 2022، ص14.

(synthetic voices) التي تقوم بتوليد الصوت بشكل آلي وواقعي باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة.

❖ وتستخدم هذه التقنية في تطوير تطبيقات الأجهزة الذكية، مثل تطبيقات المساعد الصوتي وتطبيقات القراءة الصوتية والتعليم الإلكتروني. ويمكن استخدام TTS أيضاً في توليد الإعلانات الإذاعية والتلفزيونية، والأفلام الوثائقية وغيرها من المجالات التي تتطلب إنتاج صوتيات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

❖ **رقمنة الفيديو:** عملية الرقمنة في هذه الحالة تشمل تحويل الإشارة الرقمية التي تتكون من معلومات الصورة والصوت في الفيديو إلى تنسيق يمكن تخزينه واستخدامه على الحواسيب والأجهزة الإلكترونية المختلفة. ويتم ذلك بواسطة تقنيات مثل ضغط البيانات وتحويل الإشارة الرقمية إلى تنسيق ملائم للتخزين والتشغيل وتكون ملفات الفيديو عادةً بصيغ مثل MP4 و AVI و MOV وغيرها.

❖ **رقمنة البيانات:** وهي عملية تحويل البيانات الورقية والإحصائية إلى صيغ رقمية. ويتم ذلك عادة باستخدام برامج تحليل البيانات (Data Analysis) التي تحول البيانات المجمعة إلى ملفات رقمية.¹

المطلب الثالث: متطلبات عملية الرقمنة.

❖ **التخطيط:** ويتطلب تحديد الأهداف الرئيسية لعملية الرقمنة، ووضع السياسات التي تسهل التحول من الأشكال التقليدية إلى الأشكال الرقمية. يجب كذلك وضع الميزانية التنفيذية والبرامج الزمنية لتحقيق الأهداف، وتحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها لتنفيذ هذا الخطة.

❖ **التجهيزات:** يجب توفير التجهيزات اللازمة لتحويل العمليات والأنشطة إلى أشكال رقمية، مثل الحواسيب وأجهزة المسح الضوئي والأجهزة اللازمة لتخزين البيانات الرقمية. يجب أيضاً التأكد من صحة وجودة هذه التجهيزات لتحقيق أفضل النتائج.

❖ **البرمجيات:** يجب توفير البرمجيات والتطبيقات اللازمة لتحويل العمليات والأنشطة إلى أشكال رقمية، وتشمل أيضاً البرمجيات التي تستخدم لإدارة وتخزين البيانات الرقمية. يجب اختيار البرمجيات المناسبة والموثوقة والتأكد من صحتها وجودتها.

¹ The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business For The Digital Age, David L. Rogers, Published by Columbia Business School Publishing, April 5, 2016, Pg 145-148.

- ❖ **الموارد البشرية المؤهلة:** يجب توفير موظفين مؤهلين ومدربين لتحويل العمليات والأنشطة إلى أشكال رقمية، وإدارة وتخزين البيانات الرقمية. يجب أن يكون لدى هؤلاء الموظفين الخبرة والمهارات اللازمة لضمان نجاح عملية الرقمنة.
- ❖ **الموارد المالية:** هذا المتطلب يتطلب توفير موارد مالية كافية لتحويل العمليات والأنشطة إلى أشكال رقمية، مثال على ذلك، إذا كانت العملية التي يتم رقمنتها تشمل تحويل عمليات الإنتاج التقليدية إلى عمليات الإنتاج الرقمية، فسيكون من الضروري توفير الموارد المالية اللازمة لشراء التجهيزات اللازمة وتدريب الموظفين على استخدامها.
- ❖ **الشروط القانونية:** يجب الالتزام بالقوانين واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بحماية الحقوق والأمن الرقمي. والتأكد من أن جميع الأنشطة المتعلقة بالرقمنة تتم وفقاً للقوانين واللوائح المحددة لحماية البيانات الرقمية والحفاظ على سرية المعلومات.¹

المطلب الرابع: أهداف وأهمية الرقمنة.

الفرع الأول: أهداف الرقمنة.

للرقمنة عدة أهداف تتوزع على المستويات التالية:

الحفظ: الوسائط الرقمية تضمن عدم العرصة للتلف والضرر، بينما الورقية تتعرض لعدة أخطار.

التخزين: ومن حيث التخزين فإن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات، فما بالك بقرص رقمي DVD، إذا الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.

الأقسام: بواسطة الشبكات وخصوصاً شبكة الانترنت تمكنا الرقمنة من اطلاع مئات الأشخاص على نفس الوثيقة في نفس الوقت.²

¹ حمزة زريقات مريم، الرقمنة والأرشفة الإلكترونية، محاضرة مادة الرقمنة والأرشفة الإلكترونية، السنة الأولى ماستر علم الأرشيف، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة وهران 1 أحمد بن بلى، ص 17.

² مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم المكتبات، قسنطينة، 2016، ص 13.

كما تسعى أيضا المنظمة من خلال تطبيق الرقمنة إلى الوصول لعدة أهداف وآفاق اخرى، أهمها :

- الإستثمار المالي في الأدوات الرقمية وتدريب الموظفين.
- قيادة جيدة للأدوات الرقمية باستخدام أحدث التقنيات.
- لاستخدام أدوات جديدة في جميع قطاعات الاعمال.
- التكيف المستمر مع تقنيات التسويق والمبيعات الجديدة عبر الانترنت.
- العلاقات الوثيقة بين رواد الأعمال والزملاء والشركاء والعملاء.
- إدارة مشاريع أكثر تعاونا.¹

الفرع الثاني: أهمية الرقمنة.

إن ضرورة التعرف على أهمية الرقمنة أصبح لها قيمة متزايدة وأعطت الدافع نحو تحوّل الكثير من المؤسسات من الشكل التقليدي إلى مجموعات تحتوي على وسائط الرقمنة.

تتجلى أهمية الرقمنة في العناصر التالية :

- توفر الرقمنة الجهد والوقت والتكاليف.
- تحسن الكفاءة التشغيلية .
- تعمل على تبسيط الإجراءات للإستفادة من الخدمات وتحسين جودتها.
- تسمح للمنظمة بالتوسع والإنتشار على نطاق واسع.
- يمنح طرق عصرية لتقديم الخدمات.²
- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة.
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها .
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.

¹ طوابية جليبة، دور الرقمنة في إدارة الموارد البشرية، مذكرة تخرج من لنيل شهادة ماستر أكاديمي، مستغانم، 2021/2022م.

² طوابية جليبة، دور الرقمنة في إدارة الموارد البشرية، مرجع سابق.

- إمكانية خلق التكامل مع الوسائل الأخرى (الضوء، الصورة، الفيديو) القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل منها".

إن أهمية الرقمنة وحساسيتها تقتضي من الجميع الإنخراط الكامل في مسارها وبذل الجهد الكافي والالتزام المتواصل للعمل في مسعى تجديد أساليب التسيير والمساهمة بكل جدية لإنجاح هذا المشروع الذي يكتسي أهمية بالغة في قطاع السياحة.

نستنتج أن عملية الرقمنة ساهمت في تغيير اتجاه الكثير من المؤسسات، وأصبحت أغلبها تلجأ إليها وذلك من أجل الإنخراط في التكنولوجيا المعاصرة والتعرف على أساليب مغايرة في هذا المجال.¹

المطلب الخامس: مزايا وعيوب عملية الرقمنة.

الفرع الأول: مزايا عملية الرقمنة.

للرقمنة مزايا كثيرة سواء على صعيد العملي أو النظري، فهي تُمكننا من تسهيل عملية الوصول إلى المعلومات ومشاركتها، مما يُعزِّزُ فاعلية وجودة العمل في مختلف المجالات الشخصية والإحترافية. وبشكل عام، تعتبر الرقمنة مصدرًا حيويًا لتقدم المجتمع، لذلك ينبغي التفاؤل والتشجع في التحول إليها. ومن بين هذه المزايا ما يلي:

- **سهولة الوصول إلى المعلومات:** من خلال الرقمنة، يمكن الوصول إلى المعلومات من خلال جهاز كمبيوتر أو أي جهاز إلكتروني آخر، مما يسهل على الأشخاص العثور عليها واستخدامها.
- **وقت رد الفعل قصير:** من خلال الرقمنة، من الممكن مشاركة المعلومات بين أجزاء مختلفة من الشركة بشكل أسرع وأسهل مما يمكن أن يكون ممكنًا إذا لم يتم رقمنة المعلومات.
- **تحسين تجربة العملاء:** تقدم الرقمنة العديد من المزايا للشركات وعملائها، حيث تسمح بتحسين خدمة العملاء، وتوفير مزيد من الشفافية والمعرفة حول تفاعلاتهم وتحسين جودة الاتصال بينهم. كما تفتح الرقمنة قنوات جديدة للمبيعات والاتصال بالعملاء، وتزيد من الإنتاجية والكفاءة بتوحيد وإتمام العمليات التجارية.

¹ مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، مرجع سابق.

- **سهولة الوصول للمعلومات:** توفر الوسائل الرقمية سهولة الوصول إلى المعلومات، حيث يمكن لعدد كبير من المستخدمين الوصول إليها في آن واحد. وتعتبر هذه الميزة مهمة جدًا لنجاح الأعمال. بالإضافة إلى ذلك، تمثل التقنيات الرقمية والمهارات المرتبطة بها أدوات أساسية في العالم الحديث والمستقبل.
- **زيادة الإنتاج:** يمكن أن تساعد الرقمنة الشركات على زيادة إنتاجها من خلال تسهيل تتبع وإدارة المعلومات المتعلقة بعملية الإنتاج.¹
- **زيادة الكفاءة وتوفير التكاليف:** فتقليل عدد العمليات المطلوبة لتحقيق الأهداف يمكن أن يوفر أموالاً على تكاليف التشغيل، كما يمكن تحسين السلامة من خلال زيادة دقة البيانات وأتمتة العمليات الخطرة. وأخيرًا، فإن التقنيات الرقمية يمكن أن تزيد إنتاجية الشركات من خلال تسريع عملية تحويل المعلومات التناظرية إلى تنسيق رقمي، مما يؤدي إلى زيادات كبيرة في الإنتاج.
- **تخزين واسترجاع البيانات بالرقمنة:** الرقمنة توفر العديد من المزايا في تخزين واسترجاع البيانات. يمكن الوصول إلى المعلومات بسهولة وتخزينها بشكل فعال، مما يقلل من الاعتماد على الوثائق الورقية. كما يمكن تحويل البيانات بسهولة إلى تنسيقات أخرى لسهولة الفهم والاستخدام. ومع ذلك، يجب الانتباه إلى أن هناك بعض المخاطر مثل فيروسات الكمبيوتر التي قد تؤدي إلى فقدان المعلومات، وقد تتحلل البيانات الرقمية بسرعة.²

الفرع الثاني: عيوب عملية الرقمنة.

على الرغم من أن الرقمنة توفر العديد من الفوائد، مثل تخزين البيانات بشكل أكثر أمانًا وإلكترونيًا، إلا أن لها عيب بسبب تراكم البيانات الحساسة واحتمال حدوث انتهاكات أمنية وهجمات إلكترونية، وعليه يجب موازنة المخاطر المرتبطة بذلك مع الفوائد المحتملة لزيادة الكفاءة والشفافية في المؤسسة. ينبغي دراسة جميع جوانب الرقمنة قبل اتخاذ أي قرارات، ومن بين هذه العيوب ما يلي:

¹ - عمرو عيسى، إيجابيات وسلبيات الرقمنة، نشر في 28 فيفري 2023، تاريخ الإطلاع 2023/04/15، على الساعة 23:34. <https://2u.pw/FkyHMK>

² أهم عيوب وفوائد التحول الرقمي إيجابيات وسلبيات الرقمنة (دليل شامل)، مدونة إلكترونية، النور أون لاين، اطلع عليه يوم 15 أبريل 2023. <https://2u.pw/UxmTxw>

- ✓ **فقدان البيانات:** يمكن أن يحدث خطأ أثناء عملية الرقمنة يؤدي إلى فقدان البيانات الأصلية، ويمكن تفادي هذه المشكلة باتخاذ التدابير اللازمة لحماية البيانات وعمل نسخ احتياطية للمعلومات.
- ✓ **التدمير الرقمي:** يمكن أن يتم تدمير المعلومات المخزنة بشكل عمدي أو غير عمدي، مثل حدوث عطل في الأجهزة الإلكترونية أو تعرض الأنظمة الرقمية للاختراق، ويمكن تفادي هذه المشكلة باتخاذ التدابير الأمنية المناسبة.
- ✓ **الاختراق الإلكتروني:** يمكن للمتسللين الإلكترونيين الاختراق الأنظمة الرقمية وسرقة البيانات، ويمكن تفادي هذه المشكلة بتطوير أنظمة أمنية قوية وتحديثها بشكل منتظم
- ✓ **عدم التوافق:** يمكن أن يحدث عدم توافق بين الأنظمة الرقمية المختلفة، وهذا يؤدي إلى صعوبة تبادل البيانات بينها، ويمكن تفادي هذه المشكلة باتباع المعايير الدولية للرقمنة.
- ✓ **الرقمنة تؤدي إلى جمع كميات هائلة من البيانات، مما يؤدي إلى انتهاك الخصوصية الشخصية، وهذا يعد عيباً للاعتماد على التكنولوجيا الرقمية.**
- ✓ **الاعتماد على التقنية:** تحتاج عملية الرقمنة إلى تقنيات معينة ومتقدمة، وقد يكون تكاليف هذه التقنيات باهظة الثمن.
- ✓ **التباين في الجودة:** يمكن أن يؤدي التباين في جودة الصور أو الصوت أو المستندات المسوحة ضوئياً إلى فقد بعض التفاصيل أو التشويش.¹

¹ الاستاذة حمزة زريقات مريم، أهداف، مزايا وصعوبات الرقمنة في أنظمة المعلومات، محاضرة رقم 04، مادة الرقمنة والأرشفة الإلكترونية، السنة الأولى ماستر علم الارشيف، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة وهران 1 أحمد بن بلة، ص 2-3.

المبحث الثاني: ماهية الإرشاد السياحي.

يلعب الإرشاد السياحي دوراً هاماً في صناعة السياحة أي أنه يعتبر من أهم الخدمات التي تعزز القطاع السياحي، ويبرز المناطق السياحية والترويج لها وهذا كله لجذب المزيد من الأجانب وزيادة الإيرادات للبلد.

المطلب الأول: تعريف الإرشاد السياحي.

سنحاول في هذا المطلب التطرق لمختلف المفاهيم التي يتضمنها مصطلح الإرشاد السياحي.

الفرع الأول: تعريف السياحة.

❖ تعريف السياحة.

➤ تعريف السياحة لغة: "To Tour"

يعني التجول وهو يعني جال في الأرض بمعنى أنه ذهب وسار على وجه الأرض.

• ويقال: سَاحَ فِي الْأَرْضِ يَسِيحُ سِياحاً وَسِيُوحاً وَسِيَحَاناً، أي: ذهب.

والسِّيَاحَةُ: الذهاب في الأرض للعبادة، والترهب.

وفي المعجم الوسيط: "السِّيَاحَةُ: التنقل من بلد إلى بلد طلباً للتنزه أو الاستطلاع والكشف".

وفي المفردات: "ساح فلان في الأرض مَرَّ مَرّاً السَّاحِ، قال تعالى: (فَسِيحُوا فِي الْأَرْضِ أَرْبَعَةَ أَشْهُرٍ) (الآية

2 من سورة التوبة)،¹ وبهذا يتبين أن السياحة في اللغة هي مطلق الذهاب في الأرض للعبادة أو للتنزه أو

الاستطلاع أو غير ذلك.²

¹ القرآن الكريم.

² محاضرات النجاح، د.جعفر عباهرة، جامعة النجاح الوطنية، وحدة التعليم الإلكتروني، كلية العلوم الإنسانية، تخصص سياحة وآثار، نابلس، 03 فيفري 2019، محاضرة رقم 03.

➤ **تعريف السياحة إصطلاحاً:** اختلفت وتنوعت التعاريف المتعلقة بالسياحة نذكر منها:

السياحة هي ذلك النشاط الحضاري والاقتصادي والتنظيمي بانتقال الافراد إلى بلد غير بلدهم وإقامتهم فيه لمدة لا تقل عن 42 ساعة لأي غرض ماعدا العمل الذي يدفع أجره.¹

السياحة هي السفر بهدف الترفيه أو التطبيب أو الاكتشاف، وتشمل السياحة توفير الخدمات المتعلقة بالسفر. والسائح هو الشخص الذي يقوم بالانتقال لغرض السياحة لمسافة ثمانين كيلومترا على الأقل من منزله، وذلك حسب تعريف منظمة السياحة العالمية (التابعة لهيئة الأمم المتحدة).²

➤ **تعريف السياحة إجرائياً:** مما سبق يمكننا تعريف السياحة كما يلي:

السياحة هي النشاط الذي يشمل السفر والإقامة في أماكن جديدة بعيداً عن المنزل بغرض الاستمتاع والترفيه والاستكشاف والتعلم. وتشمل السياحة أنشطة مثل الزيارة للمعالم السياحية والتجوال في المدن والمناطق الطبيعية والقيام بالرياضات الخارجية والاستمتاع بالثقافة والتراث المحلي والتجارب الغذائية والتسوق وغيرها.

ومع التطورات والابتكارات في مختلف الميادين والمجالات التي يشهدها العالم الان خاصة مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما لهذه التكنولوجيا الأثر الكبير على مختلف القطاعات الاقتصادية وخاصة القطاع السياحي ظهرت السياحة الرقمية او ما يعرف بالسياحة الرقمية او الإلكترونية. وعليه نعرف السياحة الرقمية كما يلي:

❖ تعريف السياحة الرقمية.

هي عبارة عن نمط سياحي يتم تنفيذ بعض معاملاته التي تتم بين المؤسسة السياحية وأخرى أو بين مؤسسة سياحية ومستهلك وذلك من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.³

هي استخدام الأعمال الإلكترونية في مجال السياحة والسفر، واستخدام تقنيات الانترنت من أجل تفعيل عمل الموردين السياحيين والوصول إلى تسهيلات أكثر فعالية للمستهلكين السياحيين، وهذه الاستخدامات

¹ زيد منير عبوي، مبادئ السياحة الحديثة، دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن 2016، ص 16.

² الموقع الرسمي لمنظمة السياحة العالمية، إطلع عليه يوم 29 مارس 2023. <https://2upw.nbW9fM>

³ طوابية أحمد، السياحة الإلكترونية كأسلوب لترقية القطاع السياحي، مجلة جديد الإقتصاد، ع 06، ديسمبر 2011.

تشمل كافة العمليات السياحية النمطية المعروضة من عروض البرامج السياحية، وحجز الرحلات السياحية وتنظيمها من خلال الانترنت وخدمات ما بعد الحصول على المنتج (الخدمات السياحية).¹

❖ الفرق بين السياحة الرقمية والسياحة الإلكترونية.

يستخدم مصطلح " السياحة الرقمية " و " السياحة الإلكترونية " بشكل متبادل في العديد من الأحيان، لكن في الواقع يمكن القول إنهما يشيران إلى مفاهيم مختلفة.

- **السياحة الرقمية:** تشير إلى استخدام التقنية الرقمية مثل الوسائط المتعددة والويب والشبكات الاجتماعية لتحسين تجربة السياحة وتوفير خدمات سياحية عبر الإنترنت. وتشمل السياحة الرقمية عادة تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية ومواقع الويب والألعاب التفاعلية والوسائط المتعددة الأخرى.
- **السياحة الإلكترونية:** تشير إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل تخطيط السياحة وحجز الفنادق وتذاكر السفر والنقل والمعلومات السياحية الأخرى. وتشمل السياحة الإلكترونية عادة للعديد من الخدمات السياحية.²

وبشكل عام، يمكن القول إن السياحة الرقمية تركز على توفير محتوى رقمي متعدد الوسائط للسياح، بينما تركز السياحة الإلكترونية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين تجربة السفر وتوفير الخدمات السياحية.

¹ عبادي محمد، ط.د. زهواني عبد الرزاق، تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية -اتصالات الجزائر نموذجاً-، مجلة الإجتهد للدراسات الإقتصادية والقانونية، مج 08، ع 03، 2019، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج.

² عبادي محمد، ط.د. زهواني عبد الرزاق، تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية -اتصالات الجزائر نموذجاً-، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد رقم 08، العدد رقم 03، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريبيج، سنة 2019، ص 152.

الفرع الثاني: تعريف الإرشاد السياحي.

➤ تعريف الإرشاد السياحي.

➤ تعريف الإرشاد لغة:

حسب معجم اللغة العربية ترجع كلمة الإرشاد إلى الفعل رشد أي أرشد، والرشد بمعنى الصواب والوضوح.¹

➤ تعريف الإرشاد السياحي اصطلاحاً:

هو علاقة ديناميكية تفاعلية مهنية واعية بين المرشد والمسترشد (وهو هنا السائح) لكي يعرف رغباته وحاجاته وميوله في مجال السياحة ويشبع فضوله من خلال ما يتلقاه من معلومات وشروحات يقدمها له المرشد السياحي تثري معارفه وتغذي فضوله.²

➤ تعريف الإرشاد السياحي إجرائياً.

يعرف بالارشاد السياحي بأنه عبارة عن تنظيم وإدارة البرامج والرحلات السياحية للزوار والسياح، حيث يتم مرافقتهم وتوجيههم من بداية وصولهم إلى غاية انتهاء رحلتهم. تكمن خدمة الإرشاد السياحي من جهة في تحسين تجربة السياح في إكتشاف المناطق السياحية عن طريق تزويدهم بالمعلومات المفصلة على المعالم السياحية وثقافة المنطقة. ومن جهة أخرى توفر لهم الأمان والراحة أثناء جولتهم السياحية.

➤ الفرق بين التوجيه والإرشاد.

✓ التوجيه:

عملية منظمة تقوم على التخطيط السليم وتحديد الأهداف المراد تحقيقها في مساعدة المسترشد على فهم ذاته وإدراك ما يواجهه من صعوبات عن طريق التعامل الإيجابي معه وتقديم المساعدة اللازمة التي تدفعه لأن يسخر كل طاقاته وإمكاناته لخدمة أغراضه وشق طريقه في الحياة بما يحقق السعادة والرضا له ولمجتمعه.

¹ موقع قاموس ومعجم المعاني، إطلع عليه يوم 31 مارس 2023. <https://www.almaany.com/>

² محمد الزعبي، تطبيقات نظم معلومات سياحية، مرجع سابق، ص18.

✓ الإرشاد:

هو عملية تطبيقية علمية أكثر تخصصية تمثل الجزء العلمي في ميدان التوجيه، وتقوم على علاقة مهنية (علاقة الوجه للوجه) بين المرشد والمسترشد في مكان وزمان محددين تهدف إلى مساعدة المسترشد.¹

بناءً على تعريف الإرشاد السياحي وتعريف الرقمنة سابقاً يمكننا التوصل لتعريف الإرشاد السياحي الرقمي كما يلي:

➤ تعريف الإرشاد السياحي الرقمي.

- الإرشاد السياحي الرقمي هو خدمة سياحية تستخدم التقنيات الرقمية والإلكترونية لتقديم المعلومات والإرشاد للزوار والسياح. ويشمل ذلك استخدام التطبيقات الهاتفية والمواقع الإلكترونية والأجهزة الذكية والوسائط المتعددة مثل الفيديو والصوت والصور لتوفير معلومات عن المواقع السياحية والمعالم السياحية والثقافة والتاريخ والتراث والتسوق والطعام والنقل وغيرها.²
 - كما يمكن تعريف الإرشاد السياحي الرقمي بأنه استخدام التقنيات الرقمية والإلكترونية، مثل التطبيقات الهاتفية والمواقع الإلكترونية والوسائط المتعددة، لتزويد الزائرين بالمعلومات والتوجيهات والإرشادات السياحية. ويهدف الإرشاد السياحي الرقمي إلى تحسين تجربة السياح في الوجهات السياحية وزيادة فهمهم للثقافة والتراث والمواقع السياحية. كما يمكن استخدام الإرشاد السياحي الرقمي لتقديم خدمات مثل حجز التذاكر والإقامة والنقل والمشتريات وغيرها، ويمكن أن يتم تخصيص الإرشاد السياحي الرقمي لمجموعات معينة مثل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة أو السياح الأجانب أو العائلات.³
- وبشكل عام، يمكن القول بأن الإرشاد السياحي الرقمي يساعد على تحسين الاتصال بين السياح والوجهات السياحية ويزيد من تفاعل الزوار مع المواقع السياحية.

¹ محمد فاخر محمد المحمداوي، كفاءة المرشد السياحي، مطبعة الزوراء، الطبعة الأولى 2022، العراق، ص 155.

² César Gélvez Espinel, Perspectives du m-tourisme, une thèse pour obtenir le grade de docteur de la communauté université Grenoble Alpes, 04 octobre 2021.

³ César Gélvez Espinel, la référence précédente.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي.

لقد تطور مفهوم الإرشاد عبر مراحل التطور التاريخي الإجتماعي للإنسان من بداية استقراره في الجبال والكهوف إلى أن وصل إلى المدن والمستوطنات الكبيرة حيث بإمكاننا تمييز ست (06) مراحل لتطور الإرشاد والدلالة كمفهوم ومهمة وحاجة إنسانية.

1- عصور التاريخ والانسان القديم:

- حاجة الإنسان إلى المرشد للتنقل والترحال.
- حاجة الانسان إلى الكشاف لإرشاد الجيوش الزاحفة.
- حاجة الملوك للدليل بهدف صيد الحيوانات.¹

2- عصور ما قبل الاسلام:

- صاحب الأدلاء قوافل التجارة إلى جميع الإتجاهات.
- الدلالة على مواطن توفر الماء والعشب والراحة.
- حماية القافلة من المعتدين وقطاع الطرق.²

3- قيام الدولة العربية الاسلامية:

- الحاجة إلى المرشد بهدف التجارة، الدين، طلب العلم والمعرفة، الجيوش، فهم المجتمعات والتعامل معها.
- أمير الحج هو فعليا دليل الحجيج في مواسم الحج إلى الأراضي المقدسة.³

4- عصر الاستكشافات الجغرافية والعالم الجديد:

- ظهور الدليل البحري في السفن.
- إهتمام الخلفاء العباسيون بالتجارة والسفر ما مهد السبل أمام الكشافين والرحالين.⁴

¹ الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 89.

² الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، نفس المرجع، ص 90.

³ الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، نفس المرجع، ص 91.

⁴ الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، مرجع سابق، ص 92.

5- عصر النهضة والثورة الصناعية:

- توافر الطرق ووسائل نقل متطورة وقليلة الكلفة ساعد عدد أكبر من الناس على السياحة بهدف الترفيه بعد أن كانت محصورة للأمرء والملوك أظهر الحاجة الملحة للدليل السياحي.
- ظهور السفر المنظم والرحلات الجماعية التي دشنها في بداية القرن 19 توماس كوك في انكلترا.¹

6- عصر الثورة الالكترونية والمعلوماتية:

- سهل عصر الالكترونيات والحاسوب وشبكة المعلومات الدولية الحصول على المعلومات من أي مكان وبسرعة وشبه مجاني فأصبح ملايين الناس يسافرون لاماكن بعيدة وفريدة ونائية ما يستلزم الحاجة للدليل السياحي.²

المطلب الثالث: أهمية الإرشاد السياحي وتأثيره في صناعة السياحة.**الفرع الأول: أهمية الإرشاد السياحي.**

تعد مهنة الإرشاد السياحي من أهم وأخطر المهن السياحية على الإطلاق، لما لها من انعكاسات فعلية على مسار رحلة السائح، فهي بذلك عامل حاسم في تجربة السياحة الناجحة وتتمثل أهميتها فيما يلي:

1- الأهمية الثقافية:

وتتمثل في تعريف السائح بالتراث الثقافي للدولة ويبرز الأهمية التاريخية ويربط الأحداث ببعضها لتعزيز اللقاء بين الحضارات ويصحح الصورة النمطية السلبية عن المجتمع المضيف. وإزالة اللبس حول المفاهيم المغلوطة عن الدين في الدولة المضييفة وتعميق حضور الرموز الثقافية للبلد المضيف والمساعدة في تعزيز فرص تقبل الاختلافات الثقافية والتنوع الإنساني.³

¹ الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، نفس المرجع، ص 93.

² الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، نفس المرجع، ص 94.

³ Mckercher , Bob ans Du Cros, Hilary, (2002), Cultural tourism ; The partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management , published by the Haworth Hospitality press, Binghamton, NY.

2- الأهمية الإجتماعية:

وتتمثل في التمكين من فهم تفاصيل المجتمعات المحلية وتوجيه السياح حول السلوكيات والتقاليد المحلية لتجنب الصدمة الثقافية والاحتكاكات الاجتماعية. وأيضا تخفيف التوترات بين السياح والمجتمعات المحلية، وكذلك إسداء النصح حول السلوكيات التي يجب على السياح تجنبها في بعض الأحيان. فبطبيعة الحال المجتمعات المحلية المحافظة تحتاج إلى توجيه خاص من قبل المرشدين السياحيين كإعلامهم بعدم ارتداء ملابس غير محتشمة، وعدم تناول المشروبات الروحية في الأماكن العامة.¹

3- الأهمية الاقتصادية:

وتتمثل في حماية السائح من الإستغلال وإرشادهم نحو المحلات التجارية التي يتعاون معها المرشد، مما يزيد من حركة التجارة في المناطق السياحية ويشجع تجارة الحرف التقليدية، وهذا ينجم عنه تلقائيا إنفاق المزيد من المال على الانشطة والخدمات المحلية.²

الفرع الثاني: تأثيره في صناعة السياحة.

يعد الإرشاد السياحي أحد العوامل الأساسية التي تؤثر على صناعة السياحة بشكل كبير، حيث يعد الإرشاد السياحي العنصر الأساسي الذي يساعد الزوار على الاستمتاع بالمناطق السياحية والحصول على المعلومات اللازمة عن الأماكن التي يرغبون في زيارتها.

ويمكن أن يؤثر الإرشاد السياحي بشكل إيجابي على صناعة السياحة في العديد من الجوانب، منها:

▪ السلامة والامن:

وذلك من خلال المرشد السياحي فهو بطبعه مسؤول عن ضمان سلامة وأمن الزوار في أي زمان ومكان يتواجدون فيه، ويتمثل دوره في الإرشاد حول كيفية التنقل في المنطقة بأمان والتعامل مع أي حالات قد تكون.

¹ Salazar, Noel B, (2012) community-Based Cultrul Tourism; issues, Threats and opportunities, journal of Sustainable Tourism, 20(1)/09/21.

² Wang, kuo-ching et all, (2000) critical service Features in group Package Tour, an Exploratory Research , Tourism Management , pg 177,189.

▪ تحسين تجربة السائح:

يساعد الإرشاد السياحي على توفير تجربة رائعة وفريدة للزوار من خلال تزويدهم بمعرفة متعمقة بتاريخ وثقافة المنطقة ومعالمها السياحية، هذا يحسن تجربتهم ويزيد من إقبالهم للعودة والتوصية بالوجهة السياحية للآخرين.

▪ تعزيز السياحة المستدامة:

يمكن للإرشاد السياحي أن يساعد في تعزيز السياحة المستدامة، حيث يمكنه التوعية بأهمية حماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية والثقافية في المنطقة السياحية.

▪ تحسين اقتصاد المنطقة السياحية:

يمكن للإرشاد السياحي أن يحسن اقتصاد المنطقة السياحية، حيث يمكنه توجيه الزوار إلى المحلات التجارية المحلية والمطاعم والفنادق، مما يزيد من الإقبال على هذه الأماكن وتعزيز النشاط التجاري في المنطقة.

▪ توفير فرص العمل:

يمكن للإرشاد السياحي أن يؤدي إلى توفير فرص العمل في المنطقة السياحية، حيث يمكنه تدريب وتوظيف المرشدين السياحيين.

وهذا كله يساهم في تطوير وتعزيز البلد المراد فيه من ناحية صناعة السياحة.¹

المطلب الرابع: تقنيات وأدوات الإرشاد السياحي.

يخضع عمل الإرشاد السياحي لنظريات وتقنيات علمية محددة يجب أن يمارس من خلالها، حيث حدث تطور كبير في الإرشاد السياحي وطرق ممارسته إنسجاماً مع التطورات الهائلة والمتسارعة التي تشهدها الأمم والشعوب اليوم حيث أن بعض مؤسسات الجذب السياحية استبدلت المرشد التقليدي (الإنسان

¹ حمود حيدر حمود القطب، رحاب محمود الشرنوبى، صفاء عبد الجبار علي الموسوي، دور الإرشاد السياحي في تطوير الطلب السياحي" دراسة حالة على محافظتي النجف وكربلاء"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، مج 08، ع08، ديسمبر 2020، ص 272.

الطبيعي) ودوره في تقديم المعلومة حول المعروضات وأخذت توظف الأجهزة والأدوات الذكية لتحل بديلاً عنه.

• وعلى الرغم من ذلك كله، فإن الإنسان وأدوات اتصاله اللفظي وغير اللفظي تبقى عصية على الإلغاء كلياً لحقيقة أن هذه المهنة تستلزم أكثر من غيرها التواصل بين الإنسان ونظيره الإنسان الآخر القادم من بقاع شتى من العالم للغايات السياحية، وهو التواصل الذي قد لا تعني عنه الأدوات التكنولوجية المجردة من الأحاسيس والمشاع.

والتقنية هي مزيج من (الأجهزة، الآلات، الأدوات) والمعرفة (المهارات، التدريب، معرفة كيفية الإنتاج)، ومن خلال تنمية وتطوير (تكنولوجيا) المعرفة و (تكنولوجيا) الأجهزة، وعن طريقة تفاعلها معاً نصل إلى التطوير (التكنولوجي) المنشود، الذي يكون في جوهره خلق للمعرفة، ونشرها، واستخدامها، وتطويرها.¹ وعليه تقسم تقنيات الإرشاد السياحي إلى قسمين هما:

أولاً: وسائل تقنية تقليدية.

1- كتب الدلالة السياحية أو ما يعرف بـ "الدليل السياحي":

تعد من الوسائل القديمة الشائعة في تقديم المعلومات للسائح عن الوجهة السياحية فهي مفيدة ومنخفضة التكاليف مقارنة باستئجار مرشد سياحي، يعتبر توماس كوك أول من نشر مجلة ورقية (دليل) عن السفر، لتعريف السياح بالجوانب المختلفة والإحتياجات الضرورية خلال الرحلة والترحال.

• تحتوي الأدلة السياحية على معلومات متنوعة وصور وخرائط توضح مواقع الفعاليات، ومن خصائصها أنها محدثة باستمرار، وبشكل دوري لتواكب الفعاليات والمناسبات السياحية المتجددة، ومن الموضوعات التي تحتويها ما يلي:

¹ روان مرسى، بحث شامل حول مفهوم التقنية وأنواعها وفوائدها، 22 أغسطس 2019، اطلع عليه يوم 31 مارس

<https://2u.pw/HYH8aF> .2023

وسائل النقل، الطرق، العناية الصحية، المرافق، مكاتب السياحة والسفر، المعالم السياحية، الفنادق، المطاعم، المنتزهات، حدائق الحيوان، المناسبات، عناوين الهاتف المهمة، درجات الحرارة المتوقعة. ومن الطبيعي أن يكون حجم الدليل ملائماً وسهل الحمل والتنقل . . .

• ومع التطور التكنولوجي، أصبح كثير من السياح خصوصاً الشباب منهم، يقبلون بشكل كبير على استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية الأخرى في استعراض كتب الدلالة السياحية بشكل إلكتروني، وهو ما قد يوحي بانقراض النمط الورقي من هذه الكتب في مرحلة ما مستقبلية.¹

2- الخرائط التوضيحية:

تعد الخرائط التوضيحية من الأدوات التي يستخدمها المرشدون السياحيون والسياح على حد سواء من أجل تحديد الاتجاهات والأماكن داخل الوجهة السياحية، وهي أقل تغييراً وأكثر ثباتاً من الدليل السياحي المطبوع، وهو ما يترتب عليه بناء مسارات سير منطقية تضمن التوالي بين مناطق الجذب الرئيسة بتوقيينات ملائمة.

• كما وأن إستعمال الخرائط وأدوات القياس لمعرفة المسافات والاتجاهات في رحلات السفاري والمغامرات عاملاً لزيادة المتعة والإثارة بين السياح المشاركين في الرحلة.

• وتتطلب قراءة الخريطة السياحية قدرًا من الخبرة، فينبغي فهم مفاتيح الخريطة السياحية ومقياس الرسم، وشبكة الإحداثيات الجغرافية، والتعرف على خطوط الطول ودوائر العرض وفهارس الخرائط السياحية، ومن العوامل الهامة التي تؤدي إلى نجاح مهمة المرشد السياحي إتقانه لمهارات قراءة الخريطة السياحية، والتوظيف السليم لها أثناء الشرح للمجموعة السياحية.

فهي تمثل مكانه هامة خاصة في تعريف السياح على المواقع السياحية، ليؤدي إلى زيادة فاعلية السياح وجذب اهتمامهم ورفع مستواهم المعرفي بالمواقع السياحية المراد زيارتها.²

¹ المحمداوي، محمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، مطبعة الزوراء، كربلاء المقدسة، الطبعة الأولى، العراق، 2022 م، ص 131.

² المحمداوي، محمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، نفس المرجع، ص 132.

3- البوصلة والساعة:

أداتان لهما وظيفة التوجيه، إذ كان دارجاً اللجوء إلى البوصلة في الماضي، أما اليوم استعمال البوصلة التقليدية يكاد يقتصر على أولئك المغامرين والرحالة الراغبين في خوض تجارب سياحية مختلفة تقوم على عنصر التشويق والأثارة، وفي الوقت الحاضر تطور الشكل العام للبوصلة وأصبحت تطبيقاً إلكترونياً على الهواتف الذكية بحيث يتم تحديد الاتجاهات المختلفة من خلال تحديد موقع الهاتف المتصل أصلاً بشبكة الإنترنت ومن ثم بالأقمار الصناعية.

أما الساعة تمثل مواعيد وأوقات المرشد، والتزاماته وجدوله، وأنشطته. وهنا لا بد من الإشارة إلى أن السياح المسلمين يحرصون كثيراً على معرفة اتجاه القبلة من أجل أداء الصلاة خلال تجوالهم حول العالم، وهو ما يتطلب إمتلاك المرشد السياحي للبوصلة ومعرفته بكيفية استخدامها، أما الساعة فهي تحدد وقت الصلاة.¹

4- وسائل حشد المجموعة السياحية خلف المرشد:

يستخدم المرشد وسائل حشد في سبيل ضمان متابعة السياح للسير خلفه خصوصاً في الأماكن المكتظة بالسياح الأمر الذي قد يجعل السائح غير قادر على رؤية مجموعته وعلى رأسهم المرشد، ومن هذه الوسائل استخدام "علم صغير للدولة التي ينتمي إليها" السياح بعد ربطه بعصا صغيرة ورفعها على مرأى من السياح، أو قيام المرشد بحمل "مظلة شمسية بألوان مميزة" تساعد السياح على تتبعه.²

ثانياً: وسائل تقنية حديثة:

1- تقنية تحديد المواقع "GPS":

وهي الأجهزة التي تستخدم لتحديد المواقع المختلفة بواسطة مجموعة الأقمار الصناعية التي تدور حول العالم.³

¹ المحمداوي ومحمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، مرجع سابق، ص 133.

² المحمداوي ومحمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، نفس المرجع، ص 134.

³ المحمداوي ومحمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، نفس المرجع، ص 134.

2-نظم المعلومات الجغرافية: "GIS"

وهي أداة تعمل بالحاسوب من خلال برنامج معين بحيث تكون قادرة على التعامل مع البيانات الجغرافية -الخرائطية- التي تمثل ظاهرات سطح الأرض في منطقة -معينة، وكذلك التعامل مع بياناتها الكمية والنوعية كمدخلات، ومعالجتها بهدف الحصول على مخرجات عديدة قوامها الخرائط على اختلاف أنواعها، والتي تعرض كافة البيانات الوصفية. حيث ساعدت في إخراج خرائط متنوعة بدقة عالية للسياح.¹

3-الإرشاد من خلال الخرائط الإلكترونية:

وتشمل مجموعة الأدلة الإلكترونية التي يتم تصميمها بطريقة ذكية، بحيث تستطيع تقديم خرائط لمسارات مفصلة للسياح بحسب رغباتهم وأغراضهم الخاصة، ولها القدرة على الأخذ بعين الاعتبار الظروف المحيطة كأوقات الدوام لنقاط الجذب (كالمتاحف والمعارض مثلاً). وقد عمل البعض على تطوير خرائط إلكترونية ثلاثية الأبعاد لتساعد السائح المتصفح للبرنامج على محاكاة الواقع.²

4-الشاشات الإرشادية:

تقدم بعض المواقع السياحية المغلقة (المتاحف، المعارض، القلاع التاريخية، أماكن العبادة) خدمات الإرشاد السياحي للزوار من خلال شاشات يتم وضعها أما على المداخل الرئيسية لهذه المواقع أو في أماكن مناسبة بداخلها، ومعظمها تعمل بخاصية اللمس وتقدم رحلة استكشافية وتعريفية للسياح حول المتحف ومكوناته.³

5-المرشد الصوتي الإلكتروني:

يقصد بذلك الأجهزة المستخدمة من قبل السياح في بعض المرافق السياحية: كالمتاحف والمعارض الفنية، حيث يفضل السائح الاستعانة بجهاز صغير خاص بالإرشاد داخل الموقع السياحي مقابل أجر بسيط

¹ المحمداوي ومحمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، مرجع سابق، ص 135.

² المحمداوي ومحمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، نفس المرجع، ص 135.

³ المحمداوي ومحمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، نفس المرجع، ص 135.

مقارنة مع ما كان سيدفعه لو أقدم على اصطحاب مرشد سياحي خلال جولته، ويتم تصميم هذه الأجهزة على نحو يساعد على اختيار أجزاء بعينها داخل المتحف أو المعرض.¹

6- الإرشاد الافتراضي (الإرشاد عن بعد):

تتمثل متطلبات الإرشاد الافتراضي في قدرة المستخدم من الاستفادة بالخدمات التي يوفرها المقدمون لها من مواقع بعيدة حيث يمكن لجمهور كبير من المستخدمين من الحصول على احتياجاتهم من المعلومات دون الحاجة لسفرهم إلى أماكن بعيدة، حيث يكون الأمر في الإرشاد عن بعد إنفصال المستخدم (السائح) عن مقدم الخدمة (المرشد السياحي) حيث كانوا يلتقون وجها لوجه في الإرشاد التقليدي، فالمستخدم هنا يتعامل مع الآلة.

- فالواقع الافتراضي يمكن السائح من فئة ذوي الإعاقة المرور بخبرات لا يستطيع تطبيقها في الواقع الحقيقي، من خلال ما تقوم به هذه التقنية من مزج بين الخيال والواقع من خلال خلق بيئات صناعية سياحية حية تخيلية قادرة على أن تمثل الواقع الحقيقي وتهبئ للسائح القدرة على التفاعل معها.²
- الأدوات الضرورية الواجب توفرها في العملية الافتراضية لكي يمكن تحقيقها بشكل كامل، والتي يمكن من خلالها أن ينتقل السائح بإحساسه فعليا من الواقع الحقيقي إلى الواقع والعالم الافتراضي بشكل كامل حيث يحتاج هذا الانتقال الى توافر الأدوات الآتية:

أ - الخوذة الإلكترونية.

ب - النظارات ثلاثية الأبعاد.

ت - القفازات: وهي قفازات إلكترونية تحتوي على مجسات حساسة تعمل على نقل الشعور الحقيقي بلمس الأشياء.

ث - جهاز المشي: وهو عبارة عن جهاز للمشحي يمكن السائح الافتراضي من خلاله أن يمشي بحرية أو أن يركض بالسرعة التي يريدها.

¹ المحمداوي، محمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، نفس المرجع، ص 136.

² المحمداوي ومحمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، مرجع سابق، ص 137.

ج -المقعد الإلكتروني: يساعد هذا المقعد على أن ينقل للسائح الذي يرغب بالسفر الافتراضي عن طريق الرحلات الجوية أو البحرية.

ح -الكهوف: وهي عبارة عن غرف تحتوي على كاميرات حيث يمكن للسائح أن يشاهد كل شيء من حوله داخل هذا الفضاء الافتراضي.¹

➤ معدات وأدوات أخرى:

* الميكروفون.

* الهاتف النقال والجهاز اللاسلكي عند الحاجة.

* الملابس المناسبة.

* التأكد من تجهيزات الإسعاف الأولية في الحافلة.

* خرائط المدن والبلاد.

* الكتب والمراجع عن المواقع السياحية والأثرية. .

* الهاتف النقال والجهاز اللاسلكي.

* آلات التصوير وأجهزة الفيديو.

* الأحذية الثقيلة.²

المطلب الخامس: التحديات التي تواجه الإرشاد السياحي التقليدي.

يواجه المرشد السياحي التقليدي العديد من التحديات والصعوبات في أداء مهامه ووظيفته كمرشد سياحي، ومن بين هذه التحديات:

¹ الدكتورة زينب صادق مصطفى وحسن علي جواد خياط، سياحة ذوي للإعاقة (متطلباتها في السفر والإرشاد)، مؤسسة دار الصادق الثقافية، العراق، الطبعة الأولى 2020م، ص 233.

² الأدوات المهمة التي يجب أن تكون مع المرشد السياحي، نشرت يوم 05 ديسمبر 2019، إطلع عليه يوم 28 مارس 2023. <https://2u.pw/JVYy4t>

1- اللغة:

يجب على المرشد السياحي التقليدي التحدث بلغة واضحة وبحيث يسهل فهمها للزوار الأجانب، مما يتطلب معرفة لغات مختلفة بما في ذلك اللغة الإنجليزية والفرنسية والإسبانية والألمانية وغيرها أي أن الإرشاد التقليدي يمكن أن يواجه صعوبات في التواصل مع الزوار، وهذا يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة وتجربة الزائر.

2- التعليم والمعرفة:

يجب على المرشد السياحي التقليدي أن يكون لديه معرفة شاملة بالتاريخ والثقافة والتقاليد والتراث الثقافي والفني للمناطق التي يتم توجيه الزوار إليها، والتي قد تتطلب الحصول على شهادة تأهيل لتقديم خدمات الإرشاد السياحي.¹

3- تقنية المعلومات:

في عصر الرقمنة، يتوجب على المرشد السياحي التقليدي التحديث والتكيف مع التقنيات الحديثة المستخدمة في صناعة السياحة مثل الأجهزة الذكية والتطبيقات المختلفة التي تساعد في توفير خدمات الإرشاد السياحي.

4- تغييرات السوق السياحية:

يتطلب العمل كمرشد سياحي تحديث معارفه بشكل مستمر للتكيف مع تغييرات السوق السياحية واحتياجات السياح وتفضيلاتهم.²

5- المنافسة:

يتنافس المرشد السياحي التقليدي مع المرشدين السياحيين الذين يستخدمون التقنيات الحديثة مثل الرقمنة والواقع الافتراضي لتوفير خدمات الإرشاد السياحي، مما يتطلب من المرشد السياحي التقليدي العمل على تطوير مهاراته وتقديم خدمات مميزة وفريدة.

¹ زياد عيد الرواضية، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية، الجامعة الأردنية، قسم الإدارة السياحية، مكتبة دار زمزم ناشرون، عمان، 2015، ص 272.

² زياد عيد الرواضية، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية المرجع السابق، ص 273.

6- تغير الطلب السياحي:

حيث يتغير الطلب السياحي بمرور الوقت وتطور التكنولوجيا، مما يتطلب من الإرشاد التكيف مع التغييرات وتحديث المعلومات والخدمات التي يقدمها.¹

7- عدم القدرة على تلبية إحتياجات العملاء:

يمكن لبعض الزائرين الشعور بعدم الرضا عن خدمات الإرشاد التقليدية، وقد يفضلون استخدام وسائل الإرشاد الإلكتروني أو الذاتي.

8- الكلفة:

تعتبر خدمات الإرشاد التقليدية غالبًا ما تكون مكلفة بالنسبة للزوار، وقد يفضل البعض استخدام الخدمات الرقمية التي يمكن أن تكون أرخص في بعض الحالات.

9- الإزدحام:

قد يواجه الإرشاد التقليدي صعوبات في إدارة وتنظيم الزوار في المناطق السياحية الشديدة الإزدحام، وهذا يمكن أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة وتجربة الزائر.²

يمكن القول إن هذه التحديات تتطلب من الإرشاد التقليدي البحث عن طرق جديدة ومبتكرة لتحسين خدماته وتلبية إحتياجات الزوار المتغيرة.

¹ زياد عيد الرواضية، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية، نفس المرجع، ص 274.

² زياد عيد الرواضية، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية، مرجع سابق، ص 275.

المبحث الثالث: المرشد السياحي ودوره في تطوير السياحة

يُعدُّ المرشد السياحي أحد أركان العملية الإرشادية في صناعة السياحة، ولا يمكن الحديث عن إرشاد سياحي بدون مرشد سياحي، ولا عن سياحة بدون إرشاد. ومن ثم، فإنَّ الإهتمام بالمرشد السياحي أصبح مسألة هامة للمنظمات السياحية، إذ تُعدُّ هذه المهنة أحد الأسس التي تقوم عليها صناعة السياحة. ويتمتع المرشد السياحي بمكانة هامة في المنظمة السياحية، إذ يمثل عاملاً مؤثراً في تميز ونجاح هذه المنظمة، إذ أنه يمكنه أن يجذب المزيد من السياح إلى السفر عبر هذه المنظمات، ويساعد على تحسين جودة خدمات الإرشاد السياحي المقدمة منها. ولذلك، فإنَّ زيادة الإهتمام بالمرشد السياحي أصبح مسألة مهمة لتحسين جودة الخدمات السياحية والمنافسة في سوق السياحة.

لذلك، يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على دور المرشد السياحي في تطوير السياحة والتحديات التي تواجهه في عصر التكنولوجيا.

المطلب الأول: تعريف المرشد السياحي.

➤ تعريف المرشد السياحي لغة:

من الإرشاد أشتق اسم (المرشد) من الفعل (أرشد) والإرشاد (مصدر) وهو منشق من الفعل (أرشد) أيضاً، ومن الإرشاد أشتق أسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بتنفيذ عملية الإرشاد السياحي.¹

➤ إصطلاحاً.

• المرشد هو الذي يتولى القيام بعمل الارشاد السياحي وإدارة وتنظيم الرحلات السياحية من خلال مرافقة المجموعات السياحية، بينما يقوم بالشرح والتوضيح لكل ما يخص مناطق الجذب السياحي لأفراد المجموعة السياحية التي يقوم بمرافقتها، حيث انه يتولى مسؤولية المحافظة على هذه المجموعة ويوفر الحماية لها، فهو بمثابة سفير ومعلم ورسول ناقل لحضارة وثقافة الامة.²

¹ زينب صادق مصطفى، حسن عبد علي جواد خياط، سياحة ذوي الاعاقة، متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد، مؤسسة دار الصادق الثقافية، الطبعة الأولى، العراق، 2020، ص 339.

² د. زينب صادق مصطفى وحسن عبد علي جواد خياط، سياحة ذوي الإعاقة، مرجع سابق، ص 342.

• بينما عرف الاتحاد العالمي لجمعيات أدلاء السياح WFTGA بأن الدليل أو المرشد السياحي "هو شخص مؤهل يحمل رخصة دليل سياحي، وأن يكون قد تلقى تدريباً خاصاً يؤدي للحصول على مؤهل له علاقة بالدلالة السياحية سواء محلياً أو إقليمياً أو عالمياً، ويقوم بقيادة الزوار في تلك الدولة أو المنظمة بقصد تزويدهم بالمعلومات والشرح في مواضيع متعلقة بالتاريخ والآثار والمعالم الحضارية".¹

➤ تعريف المرشد السياحي إجرائياً.

المرشد السياحي هو الشخص الذي يرشد الزوار باللغة التي يختارونها ويفسر التراث الثقافي والطبيعي للمنطقة التي يمتلك الشخص عادة مؤهلات خاصة حولها.

➤ الفرق بين الدليل السياحي والمرشد السياحي.

1-الدليل السياحي:

هو كتيب أو دليل يحتوي على معلومات حول الأماكن السياحية في منطقة معينة، ويمكن استخدامه كمرجع للمساعدة في تخطيط الرحلات والاستكشاف. وغالباً ما يتضمن الدليل السياحي معلومات عن الفنادق والمطاعم ووسائل النقل وأيضاً المعالم السياحية الشهيرة والأنشطة الترفيهية.

2-المرشد السياحي: هو شخص يوجه السياح ويقدم لهم المعلومات والإرشادات حول الأماكن التي يزورونها، ويساعدهم على فهم ما يرونه وتجربته بطريقة أفضل. ويمكن أن يكون هذا الشخص متحدثاً بلغة واحدة أو عدة لغات، ولديه معرفة واسعة بتاريخ وثقافة المنطقة المعنية.

يمكن القول إن الفرق بين الدليل السياحي والمرشد السياحي يكمن في أن الأول هو مادة مطبوعة أو إلكترونية، فيما الثاني شخص يقوم بإرشاد السياح وتوجيههم خلال زيارتهم للأماكن السياحية في المنطقة المحددة.²

¹ الموقع الرسمي للإتحاد العالمي لجمعيات أدلاء السياح، إطلع عليه يوم 30 مارس 2023.

<https://www.unwto.org/>

² غسان برهان عويس، الدلالة والإرشاد السياحي "علم وفن"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان / الأردن، 1407 هـ.

➤ عناصر تعريف المرشد السياحي.

ومن هذه التعريفات يمكننا أن نستخرج مجموعة من العناصر التي نحدد من خلالها المقصود بالمرشد السياحي:

- 1 - القيام بالشرح والإرشاد.
- 2 - أن يقدم هذا الشرح خصيصا للسائح.
- 3 - أن يتم الإرشاد في الأماكن الأثرية والمتاحف.
- 4 - أن يتم الإرشاد مقابل أجر.¹

المطلب الثاني: خصائص المرشد السياحي.

يعتبر المرشد السياحي شخصا مهما في صناعة السياحة والسفر، حيث يساعد السياح في الإستكشاف وتحقيق أفضل تجربة لهم في الوجهة التي يزورونها، ومن بين الخصائص الأساسية التي يجب أن يتمتع بها المرشد السياحي:

الفرع الأول: الخصائص العامة للمرشد السياحي.

- 1- اللغة والإتصال: من خلال الإتصال والتواصل مع الآخرين تظهر الأعراف والعلاقات الإجتماعية بعدة صور لفظية وغير لفظية والغرض من التواصل هو توصيل رسالة الى الآخرين بوضوح، وهنا يكون للغات دور مهم حيث يجب أن يجيد المرشد السياحي اللغة التي يستخدمها السياح، وكذلك يجب على المرشد السياحي أن يجيد الشرح فهناك طرق عديدة من أجل شرح وتوصيل الفكرة للسياح، ويحرص المرشدون على إتقانهم لعملية إلقاء الأفكار على السياح، فمهارة الشرح تعتبر أحد المهن التي تحتاج باستمرار إلى عملية تجديد وتطوير مختلف طرق شرح الفكرة للسواح.
- 2- استيعاب الثقافات المختلفة واحترامها: مهارات التفاهم بين الثقافات و تقدير الثقافة الأجنبية، لأن المرشد من مهامه مشاركة الثقافات والمعلومات والمعرفة مع السياح وتبادل الثقافات مع الأجانب وهذا

¹ عبير بنت محمد بن ربيع عاتي، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 1432 هـ / 1433 هـ.

ما يساعد المرشد على فهم مختلف الثقافات واللغات والعادات الإجتماعية للشعوب من مختلف الدول،¹ تعتبر الثقافة نموذج من سلوك الناس ومعيشتهم داخل مجتمعاتهم حيث يتعاملون وبيئتهم ويشاركون بعضهم بعضا في أنشطة المجتمع الإجتماعية والثقافية، فالمرشد السياحي يحترم الثقافات الوافدة إليه من قبل الافراد السياحية فهذا يعني أنه يحترم حق المجتمع، ويحترم ماهية تلك الثقافات وشخصيتها، فعند تقبل المرشد السياحي لثقافة الآخر لا يعني بالضرورة الإقتناع بها، وإنما هو الإقرار بوجود إختلاف مع هذه الثقافة وتقبلها، مع شرط أن لا تكون تلك الثقافة تمس بحقوق الآخرين، فمن واجب المرشد السياحي عدم التعالي أو إدعاء التميز بسبب الجنس أو الدين أو الخلفية الإجتماعية أو الإتجاه السياسي، حيث أن طبيعة عمل المرشد السياحي تعتمد على الإحتكاك المباشر بالسائحين على إختلاف جنسياتهم وثقافتهم وعاداتهم ومعتقداتهم.²

3- **التخطيط والتنظيم:** والمعنى بأن يقوم المرشد بوضع خطة كاملة ومحكمة يحدد فيها كل الأنشطة والأعمال التي يقوم بها وأن يكون منظم في وقته وهذا ما يساعد في نجاح عمله، فهذه المهارة تجبر المرشد على تنظيم وقته والتخطيط لما سيقوم به، فبإمكانه وضع جدول زمني لتنفيذ مهامه، وفي الأخير يتوجب على المرشد السياحي التأكد من نجاح الخطة التي قام بوضعها بعد دراسة وتحليل مراحل النشاط المطلوب منه إنجازه.

4- **القيادة:** يجب على المرشد السياحي إتقان مهارة القيادة وذلك من خلال التأثير على السياح ومحاولة توجيههم ويجب ان تكون هذه القيادة فعالة، كما يجب عليه التعرف على الأنماط المختلفة للقيادة وكيف ومتى تطبق كل منها.³

5- **المعرفة:** من الضروري أن يتحلى المرشد السياحي بثروة معلومات ومعرفة باللغات الأجنبية وهذا يمكنه من توجيه السياح الأجانب وإفادتهم بالمعلومات، فاللغة هي من الأساسيات التي يركز عليها المرشد السياحي، يجب على المرشد التحلي بالمعرفة فيما يخص طريق السفر والمعالم وكذلك معرفة وسائل السفر كالسيارة والحافلات ووسائل السفر البحرية والجوية، وأيضا معرفة المعالم المختلفة في العالم.

¹ عصام حسن السعيد، الدلالة والإرشاد السياحي، دار الرعاية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.

² عبير بنت محمد بن ربيع عاتي، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، مرجع سابق.

³ عصام حسن السعيد، الدلالة والإرشاد السياحي، مرجع سابق.

كما يجب أيضا على المرشد السياحي التعرف على ثقافة البلد المزار وتاريخه وخصائصه الاجتماعية، أن يكون أيضا على علم بالتأثيرات والتطعيم وأسعار الصرف والعملات، لذلك يستحسن أن يتوفر المرشدون السياحيون على الخبرات الخاصة بتولي مهمة الإرشاد في الرحلات.¹

6- **حيوية الضمير لدى المرشد السياحي** : معنى الضمير وهو الوازع الداخلي الذي يراقب أعمال الإنسان الخارجية، فالضمير الخلفي ليس فطريا إنما هو مكتسب، والذي يكتسبه الإنسان عن طريق التربية الدينية والممارسة الفعلية والمستمرة للقيم الخلقية المرغوبة، كما لا بد على المرشد السياحي مراقبة أفعاله وتصرفاته فتنمية الرقابة الذاتية لدى المرشد السياحي أثناء قيامه بعمله سبب في تعزيز الحس الوطني، لأنه بذلك قد قام بمراعات المصلحة الوطنية قبل مراعاته للمصلحة الشخصية، لذا عليه أن يكون مراقبا لجميع أعماله خاصة معاملته لأفراد المجموعة السياحية، وأن يكون بعيدا كل البعد عما يخل بأخلاقه في كونه مسلما ومرشدا لمعالم دولته وتاريخها.²

الفرع الثاني: الخصائص والصفات الشخصية للمرشد السياحي.

يجب على المرشد السياحي التحلي بخاصية القدرة على التركيز فهذه القدرة مهمة جدا في مهنة الإرشاد السياحي، فالإنتباه والتركيز ضروريان للقيام بالأعمال والمهام بإتقان وعلى أكمل وجه، كما يجب أيضا على المرشد التحلي بالصبر في المواقف والأوقات الحرجة كالصمود أمام الأمور المؤلمة نفسيا أو جسديا ومحاولة تخطيها بروح معنوية مرتفعة ونفس طبيعية دون إظهار ملامح الحزن والإنفعال، حتى ان المرشد مطالب بأن يتميز بصفة البشاشة فهي سمة مميزة حيث أن المرشد البشوش يدخل السعادة والطمأنينة في روح السائح ويوفر جو ملائم للسياحة، فالتأثير على الأحاسيس يلعب دور في تحقيق البهجة على الرغم من كل شيء.³

¹ حمزة فارس، عزوز منذر، بوخروبة راوية وزايد نعيمة، دور المرشد السياحي في تطوير خدمات الوكالة السياحية (مذكرة لنيل شهادة تقني سامي)، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني للتسيير جباله قنور، دفعة 2016/2019.

² عبير بنت محمد بن ربيع عاتي، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، مرجع سابق.

³ عصام حسن السعيدي، الدلالة والإرشاد السياحي، مرجع سابق.

ومن الصفات الشخصية للمرشد السياحي:

- 1- **إتقان اللغة:** هي من أهم الصفات الشخصية للمرشد السياحي ومن أهم المميزات وظاهرة فكرية خاصة بالفرد دون غيره لترجمة أفكاره ومشاعره إلى ألفاظ وعبارات ورموز صوتية تلبي احتياجاته الفردية والاجتماعية، كذلك تعد أداة اقناع للأخرين في مجالات المنافسة والمنظمة وتبادل الآراء.
- 2- **ضبط النفس:** وتعني قدرة الفرد على المناظرة وقابلية الإنفعال وإدارة النفس قبل إدارة الآخرين، ويتوجب عليه أن يكون هادئاً.

ومن الوسائل التي تساعد على ضبط النفس:

- أ- قوة الإرادة.
- ب- حسن الخلق.
- ت- المعرفة.
- ث- ضبط اللسان.
- ج- التأني.

- 3- **الحكمة:** وهي تجسيد الذكاء وفهم ما هو صحيح وما هو خطأ وما هو حقيقي وما هو مزيف، وفهم القيم الدائمة وقدرة المرشد السياحي على تقبل التوجيهات الجديدة التي يمكن أن تكون مرغوباً فيها ويمكن إدراكها.

حيث أن الحكمة تتجسد بعدة ظواهر وهي:

- أ- رؤية المرشد السياحي الأمور بصورة واضحة.
- ب- رؤية الأمور بشعور.
- ت- فهمه العميق لحالة المجموعات السياحية.
- ث- معرفته للوقت المناسب والتصرف الجيد للإمتناع عن أي فعل.
- ج- قدرته على التنبؤ بالمشكلات المحتملة وتجنبها أو إيجاد الحلول المناسبة لها.¹

¹ محمد فاخر محمد المحمداوي، كفاءة المرشد السياحي، مطبعة الزوراء كربلاء المقدسة، العراق، 2022 م.

المطلب الثالث: أنماط المرشد السياحي.

للإرشاد السياحي أنواع متعددة وذلك حسب طبيعة وهدف الرحلات التي يقوم بها المرشد السياحي ومن هذه الأنواع:

أولاً: المرشد السياحي المحلي.

وهو المرشد الذي يكون من المواطنين من أهل المنطقة ممن يحسون بالسعادة العارمة عند سردهم لحكايات مدينتهم أو المنطقة التي يعيشون فيها، كما تقتصر عليه مرافقة المجموعات السياحية داخل البلد الواحد (بلدهم) من منطقة إقامة دائمة إلى منطقة قصد سياحي، كما أنه يقوم بالمهام والمرافقة ومسؤولية النقل والدليل في آن واحد، بينما يساعده سائق الحافلة فقط، ويقوم بمرافقة مجموعة من المواطنين الذين يتحدث لغتهم ويفهم مشاعرهم ومطلع على حياتهم وله دراية برغباتهم بشكل عام، وبشكل خاص زبائنه الدائمين الذين تكون علاقته وطيدة معهم .¹

كما يمكن أن يكون يعمل لدى الحكومة أي أن يكون حكومي، وهو ذلك الصنف من الأدلاء الذي يمكن أن يتحمل واجبات مسؤول النقل الداخلي في المنطقة المقصودة سياحياً، ويكون مسؤولاً في المواقف والمهام التي يتحملها أثناء مرافقته للرحلة منذ بدايتها حتى نهايتها وهو في الأخير دليل سياحي أو مرشد لمجموعة سياحية تدور في منطقة معينة داخل البلد.²

ثانياً: المرشد السياحي الدولي.

يقصد به المرشد السياحي الذي يرافق المجموعات السياحية المغادرة إلى مختلف البلدان على شكل سياحة خارجية صادرة، ويشترط أن يكون مجال عمله شاملاً لبلد معين أو مجموعة من البلدان التي يقوم فيها بعملية الإرشاد حيث يجب أن يكون على معرفة بلغة البلد المقصود حتى ولو بمستوى محدود، كما عليه أن يكون محيطاً بمعرفة جميع أو غالبية ظروف وعادات وتقاليد البلد المضيف، وكذلك أنواع طعامه

¹ الحوري مثى طه، الإرشاد السياحي، مرجع سابق.

² محمد فاخر محمد المحمداوي، كفاءة المرشد السياحي، مرجع سابق.

وشرايه، ويكون على تجربة مع معطياته السياحية وذلك من خلال تجارب وزيارات متكررة أو التي تجعل منه خبيراً ومتخصصاً بذلك البلد.¹

ثالثاً: المرشد السياحي الوطني.

وهو الدليل أو المرشد السياحي الذي يتولى قيادة وتوجيه مجموعة سياحية وافدة من بلد غير بلدهم، حيث يكون مكلفاً باطلاعهم على المواقع والجوانب السياحية في بلده ويمتلك المعرفة عن الجوانب العلمية والثقافية، وتقوم الوكالة التي يعمل معها هذا المرشد باستقبال وتنفيذ برنامج زيارتها بالاتفاق مع وكالة أخرى في البلد الآخر.²

رابعاً: المرشد السياحي الرقمي.

المرشد السياحي الرقمي هو تطبيق تقني يستخدم في السياحة، يتميز بأنه يوفر معلومات ومساعدة للسياح أثناء زيارتهم لأماكن جديدة، ويمكن أن يعمل على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية وحتى الأجهزة الإلكترونية الصغيرة مثل الساعات الذكية، وهو يسمح للسائح بتجربة السفر بطريقة مختلفة وتفاعلية، كما أن المرشد الرقمي يمكن أن يوفر ميزات تفاعلية مثل الأدلة الصوتية والصور والفيديوهات والمرئيات الأخرى التي تزيد من تجربة السائح.³

➤ خصائص ومميزات المرشد السياحي الرقمي.

يشمل المرشد السياحي الرقمي العديد من الميزات مثل الخرائط التفاعلية والمعلومات السياحية والمواقع السياحية ومناطق الجذب والمعالم السياحية والمطاعم وأماكن الترفيه والفنادق والنقل والتسوق والأنشطة السياحية الأخرى.⁴

¹ بلهادف نسيم، العلامة اللغوية ودورها في الإرشاد السياحي " وكالة بسكرة نموذجاً "، مرجع سابق.

² الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، مرجع سابق.

³ زياد الحمصي، المرشد السياحي الرقمي: الأدلة والتطبيقات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2021 م.

⁴ زياد الحمصي، المرشد السياحي الرقمي: الأدلة والتطبيقات، مرجع سابق.

❖ أنماط أخرى للمرشد السياحي:

- 1- المرشد السياحي العام: هو الدليل الذي يقتصر عمله في مرافقة المجموعات السياحية ويقوم بالإرشاد ويشمل مجال عمله جميع المناطق التي يتولاها دون استثناء.
- 2- المرشد السياحي المستكشف أو المغامر: وهو المرشد الذي يعتمد على برنامج يقوم على المغامرة والاستكشاف للوصول الى فكرة إبداعية توفر له قدرا مناسباً من عوامل التأثير الإيجابي لدى السائح مع جمال الطبيعة وصحة وسلامة البيئة، البرنامج السياحي يحتاج الى مرشدين ذوي كفاءة عالية في تنفيذه.¹
- 3- المرشد المترجم: وهو الذي يقوم بترجمة اللغات الأجنبية، ومن أهم خصائصه الإقامة في مكان معين والقدرة على تقديم المعلومات والخبرات الخاصة وذلك بشكل مفصل، ويقدم المترجم الخدمات للزائرين بشكل تطوعي.
- 4- مرشد العمل: إذ أن أغلب المؤسسات أصبحت تقوم بتوظيف مرشدين خاصين للقيام بجولات ارشادية ومرافقة الزوار للتعرف على المؤسسة وفروعها.²
- 5- المرشد السائق: وهو المرشد الذي يقوم بالإرشاد السياحي اثناء القيادة من خلال الرحلة السياحية في حافلة أو سيارة صغيرة.
- 6- مدير الرحلات: لا يمكن الإستغناء عن مدير الرحلات السياحية عن الوظائف التي يعملون بها ومدير الرحلة هو الشخص الي يدير الرحلة ويمثل وكيل السفر أو منظم الرحلات ويكون مسؤولاً عن سلامة الرحلة.
- 7- المرشد المتطوع: وهو الذي يتمتع بالكفاءة العالية ومهارة جيدة (معلم غير موظف رسمي).

المطلب الرابع: التدريب والترخيص.**الفرع الأول: البرامج التدريبية للمرشدين السياحيين.**

التدريب عبارة عن نشاط مبدول لاكتساب مهارات ومعارف وخبرات أكثر من طرف الافراد لرفع مستوياتهم وتغيير السلوكيات والاهتمامات لديهم.

¹ عبير بنت محمد بن ربيع عاتي، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، مرجع سابق.

² عصام حسن السعيد، الدلالة والإرشاد السياحي، مرجع سابق.

➤ أولاً: تدريب المرشد السياحي.

وهو اكتساب ومعرفة جميع مهارات المهنة بهدف نجاح العملية السياحية وخدمة الزائرين وارشادهم الى المناطق المقصودة بشكل صحيح.

➤ ثانياً: التدريب لدى المرشدين السياحيين.

- إكتساب المرشدين السياحيين المعارف الوظيفية والقدرات حتى يتمكنوا من إنجاز ما يسند إليهم من مهام وأعمال على أكمل وجه.
- المساهمة في رفع كفاءة الإنتاجية للمرشد السياحي عن طريق تزويده بما يسند من إتجاهات وطرق عمل ذات علاقة بعمله.
- معالجة أسباب الانقطاع عن العمل والتغيب، وقد يعود ذلك لسبب عدم الرضى أو الاقتناع بعض المرشدين السياحيين عن أعمالهم.
- توفير احتياجات الارشاد السياحي من القوى العاملة المتدربة.
- الإخلاص في عمل المرشد السياحي.
- إحترام المرشدين السياحيين لقواعد العمل ونظمه.
- الحد من الأخطاء وزيادة الاستفادة من مجهودات الافراد مما يؤدي الى توفير الوقت والجهد والمال.

➤ ثالثاً: أهمية تدريب المرشدين السياحيين.

- يقوم المرشد السياحي بتوجيه السائح والذي يكون لديه الهام بالأماكن السياحية المقرر زيارتها بشكل خاص والجوانب الاجتماعية والسياسية والثقافية والتاريخية للبلد بشكل عام.
- المرشد السياحي هو الشخص الذي يتحلى بالمعرفة والتدريب المهني والذي يتم استغلاله من قبل السائح أو مجموعة من السياح لإرشادهم لمعرفة وتقدير الأماكن والأشياء التي سيتم زيارتها اثناء الرحلة.
- للمرشد السياحي دور هام في خدمة السائح، ذلك لأن المرشد هو الشخص المختص والمسؤول عن مهمة الارشاد والذي يقضي معظم وقته مع السائح في المناظر الطبيعية ومواقع الجذب السياحي.

- يقوم المرشد السياحي بالتحدث مع السياح في أي موضوع يخص زيارتهم ويقوم بتحفيزهم لمعرفة حضارة وسياسة واقتصاد البلد الذي زاروه والحياة الخاصة بأفراده.
- يهتم المرشد السياحي بالمصلحة العامة للبلد وتعزيز الجوانب الإيجابية والتخفيف من الجوانب السلبية قدر الإمكان.¹

الفرع الثاني: الترخيص.

أما في القانون الجزائري وبمقتضى المرسوم رقم 06-224 (المادة 06)، مؤرخ في 25 جمادى الأولى عام 1427 الموافق 21 يونيو سنة 2006، الذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك فلقد حددت الشروط التي يجب أن تكون في المرشد السياحي وهي كالاتي:

- بلوغ سن إحدى وعشرون سنة (21) على الأقل.
- القدرة البدنية على ممارسة نشاطات المرشد في السياحة.
- التمتع بالحقوق المدنية والوطنية.
- اثبات تأهيل مهني له صلة بنشاط المرشد في السياحة سواء كانت محلية أو وطنية وقد فصل المشرع في التأهيل المهني حسب نوع الدليل الممارس كما يلي:

- 1. الدليل السياحي الوطني:** وهو الدليل المرخص بممارسة نشاطه في كامل التراب الوطني.
 - تأهيله المهني: حيازة شهادة عليا في مجال التاريخ أو الفن أو علم الآثار أو السياحة أو العلوم الطبيعية أو الهندسة المعمارية، وبالإضافة إلى اللغة العربية يجب أن يتقن لغتين أو أكثر.
- 2. الدليل السياحي المحلي:** وهو الدليل المرخص له ممارسة نشاطه في إقليم ولاية مرافق.
 - تأهيله المهني: حيازته لشهادة تقني سامي في المجال، فأى مرشد مرافق أو دليل سياحي مرافق وبالإضافة إلى اللغة العربية يجب أن يتقن لغة أجنبية على الأقل.²

¹ عصام حسن السعيدى، الدلالة والإرشاد السياحي، مرجع سابق.

² المرسوم رقم 06-224 (المادة 06)، مؤرخ في 25 جمادى الأولى عام 1427 الموافق 21 يونيو سنة 2006، الذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك.

- بالإضافة إلى ذلك يجب على صاحب الطلب أن يودع طلب اعتماد دليل في السياحة لدى المصالح المختصة للوزارة المكلفة بالسياحة، ويسلم لهم مقابل ذلك وصل استلام، وعليه يجب أن يرفق الطلب بالوثائق التالية:

- مستخرج من عقد الميلاد

- مستخرج من صحيفة السوابق العدلية (بطاقة رقم 03) لا يتجاوز تاريخ إصدارها ثلاثة (3) أشهر

- الوثائق التي تثبت التأهيل المهني.¹

المطلب الخامس: دور المرشد السياحي في تطوير السياحة.

يلعب المرشد السياحي دورًا حاسمًا في تطوير السياحة إذ يمثل الوصلة الرئيسية بين الزوار والمواقع السياحية في البلاد. ومن بين الأدوار التي يقوم بها المرشد السياحي في تطوير السياحة:

✓ الترويج للمعالم السياحية:

يمتلك المرشد السياحي المعرفة اللازمة حول المعالم السياحية في منطقة القصد، وهو بذلك يمكنه الترويج لها بشكل فعال لدى الزوار.

✓ تحسين تجربة الزوار.

يمكن للمرشد السياحي توفير تجربة سياحية مميزة للزوار، وذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة عن المواقع السياحية، وترتيب جدول زمني مناسب للزيارات، وتوجيه الزوار إلى المطاعم والفنادق المناسبة.

✓ الإسهام في تنظيم السياحة:

يمكن للمرشد السياحي المساعدة في تنظيم السياحة في الجزائر من خلال توجيه الزوار إلى المواقع السياحية الأكثر أهمية، وتحديد المناطق التي تتطلب زيارات مرشدين سياحيين.

¹ المرسوم 224_06 (المادة 07)، نفس المرجع.

✓ توفير الأمن والأمان:

يمكن للمرشد السياحي توفير الأمن والأمان للزوار، وذلك من خلال تقديم المعلومات اللازمة حول الأماكن التي يمكن زيارتها بأمان، وتوجيه الزوار إلى المناطق التي يجب تجنبها.

✓ المساهمة في تطوير السياحة المستدامة:

يمكن للمرشد السياحي المساعدة في تطوير السياحة المستدامة في الجزائر، وذلك من خلال توجيه الزوار إلى المواقع السياحي.¹

❖ أدوار أخرى للمرشد السياحي:

✓ أن يؤمن للسياح زيارة الأماكن وحضور المهرجانات والاحتفالات التي قد تكون مشمولة في برنامج الرحلة.

✓ أن يكون وسيطا من خلال تأمين الفنادق، أماكن الترفيه والمطاعم إلى غير ذلك حيث أنه يجري الاتصالات الضرورية مع الجهات المعنية لحجز الأماكن والإشراف على الحسابات ودفع وتوقيع الفواتير.

✓ تنسيق عمله مع المختصين في تقديم الخدمات للسياح مثل شركة المواصلات، المسارح، المطاعم، المواقع السياحية ...

✓ تقديم كافة أنواع الخدمات المناسبة وأن يتأكد من الخدمات الأخرى المقدمة من قبل الشركات والجهات التي تشارك في تنفيذ برنامج الرحلة، وأن ما يقدم من خدمات كان على مستوى عالي من الكفاءة والتي تترك أثرا إيجابيا لدى السياح.

✓ يشرف على إخراج برنامج الرحلة بشكل جذاب وممتع تتخلله فترات من التسلية والفكاهة التي يشترك فيها العدد الأكبر من السياح، وبخاصة إذا ما كانت المسافة إلى الأماكن السياحية طويلة فيدخل البهجة والراحة على نفوس السائحين.²

¹ مزيان حمزة، ط.د.ب. ن. سالم نادية، مساهمة المرشد السياحي في صناعة السياحة " الإشارة إلى واقع المرشد السياحي في الجزائر "، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، مجلد 01 / العدد: 01، (2012)، ص 50.

² بطرس سليم، مبادئ إدارة مكاتب السياحة والسفر، دار الخليج، 2017، ص 67 بتصرف.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، يتبين لنا بوضوح أن الإرشاد السياحي يلعب دورًا حاسمًا في تطوير صناعة السياحة، حيث يُعدُّ المرشد السياحي جسرًا حقيقيًا بين الوجهات السياحية المختلفة والزوار، من خلال ما يقدمه لهم من معلومات وإرشادات وتوجيهات ضرورية لجعل رحلتهم سهلة وممتعة. ولتحقيق هذا الدور الحيوي، يتطلب من المرشد السياحي أن يكون مدربيًا جيدًا وأن يمتلك معرفة واسعة بالوجهات السياحية والتاريخ والثقافة واللغة المحلية. فمن خلال تقديم معلومات دقيقة وذات مصداقية، يُساهم المرشد السياحي في بناء سمعة طيبة للوجهات السياحية وجذب المزيد من الزوار.

ومن الجدير بالذكر أن التحولات التكنولوجية في العصر الحالي أثرت بشكل كبير على مجال الإرشاد السياحي، فظهر الإرشاد السياحي الرقمي كأداة مبتكرة تجمع بين التكنولوجيا والمرشد السياحي التقليدي ويمثل هذا الأخير تطورًا مهمًا في هذا المجال، فباستخدام التكنولوجيا الحديثة يُمكن للمرشد السياحي الرقمي تعزيز تجربة الزوار وتوفير معلومات دقيقة ومثيرة للاهتمام.

إن إتقان دور المرشد السياحي واستخدام التقنيات الرقمية بشكل متقن يساهم في تعزيز التنمية السياحية المستدامة والحفاظ على التراث الثقافي والبيئي. ومع استمرار التطور التكنولوجي، فإننا نرى أن هناك إمكانات هائلة لتحسين تجربة السياحة وتوسيع آفاق الإرشاد.

الفصل الثاني

الفصل الثاني: آليات التحول من الإرشاد السياحي الكلاسيكي إلى الإرشاد السياحي الرقمي.

يشهد العصر الحديث تطورًا مستمرًا في مجال التكنولوجيا والرقمنة، وهو ما أثر بشكل كبير على مختلف المجالات، بما في ذلك الإرشاد السياحي. إن استخدام التقنيات الرقمية في هذا المجال يعد تحولًا رقميًا يهدف إلى تحسين تجربة السائح وتسهيل وصوله للمعلومات والخدمات السياحية المطلوبة. يهدف هذا الفصل إلى استكشاف وتحليل تحول الإرشاد السياحي نحو الرقمنة والتحديات التي تواجهها.

المبحث الأول: التحول الرقمي في مجال الإرشاد السياحي.

بدأ استخدام التقنية في مجال الإرشاد السياحي ينتشر بسرعة كبيرة حول العالم، وأصبح الآن أمرًا حتميًا للمؤسسات السياحية لتعزيز تجربة السياح وتحسين الخدمات التي يتلقونها. فباستخدام التقنيات المتقدمة مثل الواقع الافتراضي والواقع المعزز وتطبيقات الجوال، يمكن للمرشدين السياحيين والمؤسسات السياحية توفير تجربة فريدة للزوار وجعل تجربة السفر أكثر تفاعلية وتخصيصًا للزائر. وباستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات، يمكن للمؤسسات السياحية الحصول على نظرة أكثر دقة وعمقًا عن تفضيلات الزوار واهتماماتهم، وبالتالي تحسين الخدمات والمنتجات التي يتلقونها. في هذا المبحث، سنستكشف تحديات وفرص التحول الرقمي في مجال الإرشاد السياحي وكيف يمكن للتقنية تحسين تجربة السائح وتطوير الصناعة السياحية.

المطلب الأول: التقنيات التكنولوجية المتداخلة مع مجال الإرشاد السياحي.

تداخلت التقنيات التكنولوجية مع مهنة الإرشاد السياحي منذ بداية النصف الثاني من القرن العشرين، وتشمل هذه التقنيات التي ظهرت منذ عام 1952 وحتى الآن أنظمة الصوت والضوء والمرشد الصوتي والمساعد الشخصي الذكي وتقنية الواقع الافتراضي وغيرها. ومع بداية الربع الأول من القرن الواحد والعشرين، زادت التقنيات تأثيرها على بيئة عمل المرشد السياحي، وتداخلت مع مهنته بشكل كبير. وبات الأمر يتعلق بالعرض والطلب على خدمات المرشدين السياحيين، حيث تأثرت هذه المهنة بالتقنيات الحديثة مثل الروبوتات والنظارات ثلاثية الأبعاد وغيرها. لذلك، فالأمر بات يحتاج إعادة النظر في مستقبل هذه المهنة وكيفية التعامل مع التحديات الكبيرة التي تواجهها. وتشمل هذه التقنيات التي ظهرت منذ عام 1952 وحتى الآن أنظمة الصوت والضوء والمرشد الصوتي والمساعد الشخصي الذكي وتقنية الواقع الافتراضي وغيرها.

1-تكنولوجيا أنظمة تشغيل عروض الصوت والضوء:

تم تأسيس تقنيات أنظمة تشغيل عروض الصوت والضوء Sound and Light Performance Systems للمرشد السياحي بواسطة بول روبرت هودين عام 1952م¹ لعرض الحقائق التاريخية والتفسيرات الأثرية باستخدام التقنيات الليزرية والتأثيرات البصرية والسمعية.² يستخدم هذا النوع من التكنولوجيا الحديثة في إبراز المزارات السياحية والقصور والمتاحف، وقد انتشرت لاحقاً في بعض الدول الأوروبية والشرق الأوسط والولايات المتحدة. وفي عام 1986م تم تأسيس الاتحاد الدولي للعروض الليزرية لتطوير هذه التقنيات في جميع مجالات الفنون والتعليم والترفيه.

ولا يوجد أي مراجع أكاديمية تشير إلى تأثير تقنيات الصوت والضوء على بيئة عمل المرشد السياحي. لكن وللتوضيح يمكن الاستشهاد بالتجربة المهنية للباحثة التي عملت كمرشدة سياحية في مصر وتركيا، وتشير إلى أن استخدام تقنيات الصوت والضوء في السياحة يمكن أن يؤدي إلى تحديات، بما في ذلك قلة عمل المرشد السياحي في اليوم التي يشاهد فيها السائحون عروض الصوت والضوء مما يؤثر على أجر المرشد، وقد يؤدي إلى إلغاء الرحلات اليوم التالي بعد حضور عروض الصوت والضوء ايماناً منهم أن المرشد لن يضيف أي جديد فيتجه السائحون الى الاختيار بين القيام بجولة بدون مرشد سياحي و النقاط بعض الصور التذكارية أو اختيار أن يكون اليوم حر بدون أي رحلات.

2-تكنولوجيا أجهزة الدليل السياحي الناطق: "Audio Guide"

ظهرت في عام 1952 وتستخدم كأداة بديلة وأساسية للإرشاد السياحي في المتاحف والمزارات السياحية، وهي عبارة عن أجهزة إلكترونية توفر تعليقاً صوتياً يوفر الخلفية والسياق والمعلومات حول الأشياء

¹ The New York Times: Paul Robert-Houdin of France; Creator of „Sound and Light, June8, 1978 , Section D, Page 19

² Britannica, the Information Architects of Encyclopaedia. "Sonetlumière". Encyclopedi Britannica, 16 Dec. 2021, <https://www.britannica.com/facts/son-et-lumiere>. Accessed 16 December 2021.

التي يتم عرضها.¹ بدأت الأدلة الصوتية في الانتشار في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1961 وانتشرت في العالم بعد ذلك، ثم تراجعت بسبب تحول التكنولوجيا إلى الأجهزة الذكية الرقمية.² أثرت تلك التقنيات بشكل كبير في توجهات السياح وشكلت مفهوماً جديداً في التفسير التاريخي والأثري للقطع الأثرية والمزارات السياحية.

وهنا وجب تمييز الدليل السياحي الناطق عن منقي ومكبر الصوت الخاص بالمرشدين السياحيين Audio Amplifier، حيث تم ابتكار مكبر الصوت لتعزيز التواصل بين المرشد السياحي والمجموعات الكبيرة في الأماكن المزدحمة والمتاحف.³ ورغم استخدام تقنيات الأجهزة السمعية المسجلة في المتاحف والمزارات السياحية، إلا أنها تعدّ تحدياً كبيراً لمهنة المرشد السياحي في الدول التي تعتمد تلك التقنية، حيث لا يوجد فرص لاستدامة المهنة في حال الاعتماد الكلي عليها.

3-تكنولوجيا المرشد السياحي الإلكتروني PDAs: Personal Digital Assistants

تعرف تقنية المساعد الشخصي الذكي PDAs بأنها أجهزة صغيرة محمولة تشبه الكمبيوتر المحمول ذات شاشات تعمل بالتحكم عبر الأجهزة ذاتها⁴، ظهرت لأول مرة عام 1984 بجهاز Psion Organiser التي أطلقتها شركة بليون الإنجليزية⁵، ويتم استخدامها لتزويد الزائرين للمتاحف والمعارض الفنية والمزارات السياحية بالمعلومات التوضيحية الخاصة بالمكان بشكل يطور من مساحة التفاعل والتحكم في المعلومات المفسرة لتلك المعروضات من خلال السائح نفسه. يمكن للسائح اختيار القطع الأثرية المفضلة لديه والاستماع للشرح التفصيلي الخاص بها.

¹ Othman M.K., Petrie H., Power C. (2011) Engaging Visitors in Museums with Technology: Scales for the Measurement of Visitor and Multimedia Guide Experience. In: Campos., Graham N., Jorge J., Nunes N., Palanque P., Winckler M. (eds) Human-Computer Interaction – INTERACT 2011. INTERACT 2011. Lecture Notes in Computer Science, vol 6949. Springer, Berlin, Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-642-23768-3_8

² Proctor, Nancy & Tellis, Chris. (2003). the State of the Art in Museum Handhelds in 2003. See Also De la Harpe, M.: New Technologies in the Field of Tourist Guiding, p15.

³ WinBridge Team official website (2021). Voice Amplifier for Tour Guides, Published December 22nd.

Last Access 12 January 2021. <https://www.wwinbridge.com/voice-amplifier-for-tour-guides>.

⁴ Da-Jung Park, Sang-Hee Hwang, Ah-Reum Kim and Byeong-Mo Chang, A Context-Aware Smart Tourist Guide Application for an Old Palace, 2007 International Conference on Convergence Information Technology, pp 89 94. DOI 10.1109/ICCIT.2007.211

⁵ Simcock, T., Hillenbrand, S. and Thomas, B. Developing a Location Based Tourist Guide Application, The Australasian Information Security Workshop, 2003.

وتميزت تلك الأجهزة بقدرتها على تشغيل الملفات المقروءة والفيديوهات المصورة والتسجيلات الصوتية.¹ وتستخدم بعض المتاحف المساعد الذكي كوسيلة رئيسية للإرشاد السياحي المتحفي، وتطورت تلك التقنية بالدمج مع الهواتف المحمولة وباستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.

4- تكنولوجيا الواقع الافتراضي: "VR" Reality Virtual

ظهرت لأول مرة في عام 1960م بواسطة مورتون هيليج، الذي اخترع "جهاز سنسوراما" وأول نظارة مخصصة للواقع الافتراضي تسمى Telespher Mask.²

في عام 1966م، بدأ معهد MIT ماساتشوستس للتكنولوجيا بالعمل على أول نموذج افتراضي يتم التحكم فيه باللمس، وكان عبارة عن خارطة تفاعلية لمدينة أسبر الأمريكية، والتي فتحت الأفاق لاستخدام التقنيات في محاكاة الجولات الإرشادية عن بعد.³ في العقد الثاني من القرن الواحد والعشرين، حدثت طفرة في صناعة النظارات ثلاثية الأبعاد، مما يفتح آفاقاً واسعة لمستقبل النظارات الافتراضية، ومن المتوقع أن يشمل ذلك الإرشاد السياحي الافتراضي.⁴ ويمكن تعريف VR على أنها تقنية حاسوبية توفر بيئة ثلاثية الأبعاد تحيط بالمستخدم وتستجيب لأفعاله بطريقة طبيعية.

تُستخدم تقنيات الواقع الافتراضي في قطاع السياحة لتحسين تجربة السائحين في المزارات السياحية، وخلق هذه التقنيات نوعاً جديداً من السياحة يطلق عليه السياحة الافتراضية. وتستخدم أيضاً هذه التقنيات في إعادة إحياء المواقع الأثرية المندثرة وتقديم جولات سياحية افتراضية بالكامل للمزارات السياحية والمتاحف، والتي تحل بديلاً عن الجولات الحقيقية. وأحد المشاريع الرائدة في هذا المجال هو مشروع روما القديمة الذي يهدف إلى رقمنة المزارات السياحية بالكامل وتقديمها بشكل افتراضي متكامل عبر الإنترنت ويسمى Ancient Rome: A Virtual Archeoguide ويستخدم أيضاً تقنيات الواقع الافتراضي في مشروع جامعة هارفارد المتخصص في تحويل جبانة الجيزة بالكامل إلى مشروع متكامل حي ثلاثي الأبعاد يطلق

¹ Cheverst, K., Davies, N., Mitchell, K. and Friday, A. Developing a Context-aware Electronic Tourist Guide: Some Issues and Experience, In Proc. Of the 6th Int. Conf. on Mobile Computing and Networking, ACM, pp. 20-31, 2000.

² Heilig, Morton (1955) „El Cine del Futuro: the cinema of the future.Espacios, pp239-251.

³ USC School of Cinematic Arts, Hugn M.Hefner Moving Image Archive: Morton Heilig, The Father of Virtual Reality, <https://www.uschefnerarchive.com/mortonheilig/> Last Accessed 25 December 2021.

⁴ Nafees, Abdullah. (2016). Oculus Rift: A Rift in Reality. DOI:10.13140/RG.2.2.33985.61281

عليه¹ Digital Giza، حيث يمكن للسائحين الاستمتاع بتجربة معيشية افتراضية واقعية داخل هضبة الأهرام وجباناتها ومقابرها وشكل الحياة اليومية بها.

5- تقنية الواقع المعزز، الواقع المحسن Augmented Reality

وهي تقنية تمكن المستخدم من تحويل العناصر الرقمية غير الملموسة إلى عناصر مادية ملموسة ومحسوسة، وذلك باستخدام البيئة الواقعية الموجودة بالفعل دون الحاجة لخلق بيئة جديدة.² فهي تتيح إضافة بعض المؤثرات الافتراضية إلى الأماكن السياحية الحقيقية، والتي تزيد من فرص الدمج بين العنصر البشري والعنصر التكنولوجي، مما يؤدي إلى ترويج المنتجات السياحية بشكل أفضل. وعلى الرغم من ذلك، فإنه لا يمكن استبدال دور المرشد السياحي بشكل كامل، حيث يمكن استخدام التقنية لمحاكاة المرشد السياحي الافتراضي كبديل للمرشد البشري في بعض الأماكن مثل المتحف المصري في القاهرة 2017م. يتم دمج الإرشاد السياحي مع العروض التقنية، مثل النظارات الافتراضية والتي تسمى Microsoft HoloLens، والتي توفر تفسيراً للقطع الأثرية المعروضة بلغات متعددة، مع تمثيل للملك توت عنخ أمون في شكل افتراضي يشرح القطع الأثرية للزائرين وسمي المشروع باسم³ Museum Eye.

6- تكنولوجيا الواقع المختلط، الواقع الهجين: Mixed Reality

وتعرف هذه التقنية على أنها تسمح بخلق واقع جديد بدمج بيئة واقعية مع بيئة افتراضية، مما يتيح خلط أجسام حقيقية بأجسام منتجة إلكترونياً ويمكن للمستخدم التفاعل مع جميع الأجسام بشكل طبيعي. ويمكن لتلك التقنية أن تحدث في الواقع الحقيقي كما في العالم الافتراضي، وهي خليط من الواقع المعزز والواقع الافتراضي.⁴ تتنافس تلك التقنية بشكل قوي مع الخدمات التي يقدمها المرشدين السياحيين، وتؤثر سلباً في نسبة الطلب عليها، ومن أبرز التجارب عليها تجربة وكالة ناسا للفضاء في تعريف السكان على معالم كوكب المريخ من خلال الواقع المختلط.

¹ Digital Giza Project Official Website: <http://giza.fas.harvard.edu/> last seen April 30.2023.

² الإتجاهات المعاصرة في نظرية التصميم في ضوء التقنيات والنظم الرقمية الحديثة، يسر محمد حافظ، رسالة ماجستير منشورة، كلية الفنون التطبيقية، قسم التصميم الصناعي، 2009، جامعة حلوان، ص 25.

³ Hammady, R., Ma, M., Strathern, C. et al. (2020). Design and development of a spatial mixed reality touring guide to the Egyptian museum. *Multimed Tools Appl* 79, Pg 09.

<https://doi.org/10.1007/s11042-019-08026-w>

⁴ Asmaa Marzouk, Azza Maher, Toka Mahrous (2019) The Influence of Augmented Reality and Virtual Reality Combinations on Tourist Experience, *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, Vol. 3, Issue 2, Pg 09.

7- تقنية الجولات التصويرية المجسمة: Hologramme

تم تطوير تقنية الهولوجرام من قبل العالم دينيس جابور في عام 1947م في محاولة لتحسين قوة التكبير في الميكروسكوب الإلكتروني، ولكنها تبلورت في شكلها الحالي في عام 1966م¹ وفي عام 1969م، تأسست مدرسة سان فرانسيسكو لعلوم الهولوجرام، التي أخذت على عاتقها تخريج أجيال جديدة من المهتمين بهذه التقنية. في الفترة ما بين 1970م و1980م، أقيمت المعارض الدولية في جميع أنحاء العالم للتعريف بعلوم الهولوجرام. في نهاية الثمانينيات، تم تأسيس المتحف الهولوجرامي في مدينة نيويورك. تستخدم التقنيات الهولوجرامية التصوير المجسم ثلاثي الأبعاد لموجات ضوء الليزر باستخدام تداخل الليزر والانحراف وتسجيل شدة الضوء حيث يمكن للمرء أن يرى التواجد المباشر ثلاثي الأبعاد بالحجم الطبيعي، وتعتمد على الإضاءة الليزرية التي يتم التعديل عليها بواسطة تطبيقات جهاز الحاسوب². يتم استخدام هذه التقنية بشكل رئيسي في صناعات الترفيه والسياحة والسفر.

تم تطوير تقنيات الهولوجرام في السياحة الافتراضية بشكل كبير، وأبرز أمثلة هذه التقنيات هي الجولات الافتراضية التي طورتها شركات مثل Microsoft، OpEzee، وEuclidean India التي قدمت أبرز مشروع وسمي 3D Holo tours ويعد استخدام التقنيات الهولوجرامية والواقع المعزز والافتراضي تحديًا كبيرًا لمهنة المرشد السياحي في جميع أنحاء العالم³. ومع ذلك، فإن هذه التقنيات تشكل فرصًا إيجابية في الوقت الحالي، حيث يمكن دمجها مع البيئة السياحية الحقيقية وتحسين كفاءة وإنتاجية تدريس المحتوى التعليمي لطلاب الإرشاد السياحي. يمكن أيضًا استخدام هذه التقنيات لزيادة فرص عمل المرشدين السياحيين عبر تقديم جولات افتراضية للسياح الذين لا يستطيعون السفر فيزيائيًا.

¹ Sean F Johnston (2006). The history of holography: multiple visions, Seventh International Symposium on Display Holography, St. Asaph, UK, pp14-19. See Also Sean F. Johnston (2005) Shifting perspectives: Holography and the emergence of technical communities, Technology & Culture, pp77-103.

² Sean F. Johnston (2005) Attributions of scientific and technical progress: the case of holography, History and Technology, pp367-392.

³ Euclidean Holographics Official Website: <https://euclideanholographics.com/holographic-tours/>, Last Access 30 April 2023.

8- تطبيقات الأجهزة الذكية والهواتف المحمولة:

تاريخ تطبيقات الأجهزة الذكية والهواتف المحمولة يعود إلى 1992م، حيث أنتجت شركة IBM هاتف سيمون Simon Personal Communicator الذي يستخدم تقنية اللمس وكان مخصص لتسهيل الاتصالات والتواصل مستهدفاً فئة رجال الأعمال. في عام 1996 م ظهر الهاتف نوكيا 9000 كأول هاتف محمول يمكنه الإتصال بالإنترنت، مما فتح الكثير من الآفاق للاستخدامات الذكية للهواتف المحمولة.¹ يتمثل تعريف تطبيقات الهاتف المحمول في كونها مواقع الكترونية تم إعادة تصميمها لتتناسب مع احتياجات المستخدمين وبشكل يتماشى مع إمكانيات الهواتف، وخاصةً بعد أن بدأت الهواتف تتخذ تصميمًا ذو شاشات كبيرة وتستطيع الإتصال بالإنترنت وإظهار المعلومات المحدثة بصورة فورية للمستخدم، وإمكانية الربط بالمواقع العالمية للملاحة. يعتبر الهاتف المحمول أحد أهم الأجهزة التي يمكن الإعتماد عليها في رسم خريطة مستقبل المهن والأعمال، كما ثبتت قدرتها على زيادة الإنتاجية وتوفير الوقت والجهد. وقد ظهرت فكرة تطبيقات الهاتف المحمول على نطاق واسع لأول مرة في عام 2008 مع إطلاق شركة "Apple" لهاتف "iPhone" الذي يمكن لمستخدميه تحميل تطبيقات تساعد على عمل الهاتف بكفاءة وفعالية.²

وقد تطورت التطبيقات التكنولوجية في السنوات الأخيرة وأثرت بشكل كبير على صناعة السياحة. من بين التطبيقات الأكثر شيوعاً وأهميتها تطبيقات خدمات النقل والتنقل Navigation، وتطبيقات إدارة المواقع الأثرية (DMS) Destination Management Systems، وتطبيقات نظم تحديد المواقع Global Positioning Services (GPS) مثل خرائط جوجل Google Maps وقد ساهمت هذه التطبيقات في تسهيل وصول السياح للمعالم السياحية والمزارات بدون الحاجة لخدمات المرشد السياحي. كما ظهرت تطبيقات الهواتف الذكية المتخصصة في الترجمة الفورية، والتي تقوم بترجمة اللوحات الإرشادية باستخدام كاميرا الهاتف المحمول. ولكن، أدت هذه التطبيقات إلى تقليل الطلب على خدمات المرشدين السياحيين، وتناسي ثقافة الإستغناء عن هذا النوع من الخدمات بشكل طبيعي ومعتاد لدى السائحين. بالإضافة إلى ذلك، ظهرت بعض التطبيقات التي تعمل كمرشد سياحي للسائح في كافة بلدان العالم مثل تطبيق Google

¹ Betty Weiler & Rosemary Black (2015) The changing face of the tour guide: one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience, Tourism Recreation Research, 40:3, 364-378, DOI: 10.1080/02508281.2015.1083742 To link to this article: <https://doi.org/10.1080/02508281.2015.1083742> .

² Moritz Christian (2015), Mobile Application Development in the Tourism Industry and its Impact on On-Site Travel Behavior, Bachelor Thesis, Business Administration Tourism and Hospitality Management, Modul University Viena, Austria, pp 9-25.

Field Trip ومثيلاته، وتسوق الشركات لهذا النوع من التطبيقات تحت شعار "مرشدك السياحي الرقمي والافتراضي في أي مكان على الأرض ومجاناً"¹

9- رموز الإستجابة السريعة، الباركود: Quick Response Codes

تم ابتكار ال QR code في عام 1994م لتعقب قطع غيار المركبات، وهي عبارة عن نظام مصفوفة رموز شريطية ثنائية الأبعاد يمكن استخدامها لتخزين معلومات في صور وفيديوهات وروابط وملفات قابلة للتحميل بصيغة pdf. تستخدم تطبيقات قارئ للباركود بواسطة الهواتف المحمولة لفك الشفرات بسرعة عالية. وقد تداخلت الكثير من الصناعات بهدف ربط الأشياء المادية بمعلومات افتراضية يسهل الوصول إليها من خلال الإنترنت². ويتم استخدامها في مجالات مختلفة مثل التسويق والمبيعات والسياحة، الضيافة والمتاحف والمزارات الأثرية وكوسيلة لتوفير المعلومات التاريخية والأثرية.

وامتدت استخداماتها لتكون وسيلة لتوفير المعلومات التاريخية والأثرية للقطع الأثرية والمباني التاريخية والمتاحف، بالإضافة إلى استخدامها كوسيلة دفع إلكترونية في محال بيع التذكارات السياحية. كما ساعدت رموز "QR" السائحين على الربط الجغرافي بين المواقع السياحية وتقنيات تحديد الموقع الجغرافي وحجز تذاكر الدخول للمزار السياحية. أصبحت رموز "QR" ثقافة جديدة توفر تجربة سياحية فريدة مرتبطة بالتكنولوجيا المتطورة. كما حظيت رموز "QR" بشعبية كبيرة في توفير المعلومات الموسوعية عن المزارات السياحية. أصبحت الرموز "QR" أكثر أهمية بعد جائحة كورونا بسبب ميزة الصحة التي توفرها في الاستخدام كأسطح لا تلامسية يمكن التعامل معها عن بعد.

10- شاشات العرض الرقمية بالمتاحف والمزارات السياحية: Digital Screens and Signage

تقع شاشات العرض الرقمية في فئة تقنيات المؤثرات البصرية، وهي شاشات عرض مسطحة تستخدم الثنائيات الباعثة للضوء كوحدات بكسل لعرض الفيديو، واخترت لأول مرة في عام 1962 من قبل نيك هولونياك في شركة جنرال اليكتريك³. تم تحسينها بعد ذلك بالحجم وطرق التشغيل، وأصبحت وسيلة حديثة للإرشاد السياحي وعرض المحتويات المرئية في المتاحف والمزارات السياحية. تتنوع هذه الشاشات إلى عدة

¹ Irem Önder (2015) Mobile Application Development in the Tourism Industry and its Impact on On-Site Travel Behavior, Bachelor Thesis, Tourism and Hospitality Management Department, MODUL Vienna University.

² Davis, Phillip (September 21, 2011). How to Reach Your Mobile Customer Using QR Codes". SocialMediaToday.com. last access 30 April 2023.

³ Washington, D.C. Massachusetts Institute of Technology. "Inventor of Long-Lasting, Low-Heat Light Source Awarded \$500,000 Lemelson-MIT Prize for Invention". April 21, 2004. Archived from the original on October 9, 2011. Last access 30 April 2023.

أنواع، بما في ذلك شاشات "LED" و "LCD" عالية الدقة، وشاشات شفافة، وشاشات تفاعلية تعمل باللمس،¹ وجميعها تقدم ميزة تنافسية في العرض الإرشادي والأثري للقطع المتحفية، وتشكل إتجاها حديثا في متاحف العالم بديلا عن اللافتات الإرشادية التقليدية.

المطلب الثاني: تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال الإرشاد السياحي.

يتم تعريف الذكاء الاصطناعي باختصار "AI" بأنه الذكاء الذي يتم تطبيقه على الأجهزة والبرامج لمحاكاة القدرات الذهنية البشرية. ينقسم إلى ذكاء اصطناعي ضعيف وفائق، ويتميز الأخير بأنه يشبه عقل الإنسان بشكل كبير، ويتضمن مهارات التعلم والإدراك والوعي والمنطق والفهم والتعلم الذاتي والتخطيط والتواصل. وتمثل تقنية الذكاء الاصطناعي أحد التحديات الكبيرة التي تواجه مستقبل مهنة الإرشاد السياحي، حيث يتم تقديم الخدمات السياحية بواسطة الروبوتات والأجهزة الآلية بدلاً من البشر.

أولاً: المرشد السياحي الآلي التفاعلي الروبوت **Interactive Robotic Tour Guide**

تعتبر المتاحف أحد أهم أماكن عمل المرشدين السياحيين، ويختص بعضهم في العمل كمرشد سياحي لمتحف معين بشكل دائم، وتعتبر المناطق الأثرية والمزارات السياحية هي الأساس في عمل المرشد السياحي.² تمثل التكنولوجيا المتقدمة، وبالأخص الذكاء الاصطناعي، طفرة في مجال الإرشاد السياحي، ويمكن للمرشد السياحي الروبوت أن يشرح المعالم السياحية والقطع الأثرية في جميع لغات العالم بسهولة،³ ويمتلك القدرة على العمل بشكل متواصل دون الشعور بالتعب. كما يقوم الروبوت بتفاعل متطور مع الزوار من خلال عرض خريطة الجولة وتمهيد الخط سير وشرح المزارات السياحية والقطع الأثرية بشكل تفاعلي ومشوق.

¹ Luo, Hung-Wen & Chou, C-J & Chen, Hung-Shing & Luo, Ming. (2018). Museum lighting with LEDs: Evaluation of lighting damage to contemporary photographic materials. *Lighting Research & Technology*. 51. DOI: 10.1177/1477153518764538. See Also Sean Brown (August 13, 2019). *Museum Display Technology & Visual Effects*, prodisplay.com. Last Access April 30, 2023.

² Dimitra Samara, *The impact of Artificial Intelligence in Tourism Industry: A Systematic Literature review*, A thesis submitted for the degree of Master of Science (MSc) in E-Business and digital marketing, School Of Science & Technology, International Hellenic University, Greece, 2017, pp21-32.

³ Katie Best (2012). Making museum tours better understanding what a guided tour really is and what a tour guide really does, *Museum Management and Curatorship*, 27:1, 2012, pp35-52.

ثانياً: المساعد الآلي التفاعلي في المطارات Interactive Robotic Airport Guide

وهي تقنية حديثة تسهل حصول المسافرين على الخدمات المختلفة داخل المطارات، ويمكن لهذه التقنية الذكية التفاعل مع المسافرين والإجابة على استفساراتهم وتوجيههم بشأن الخدمات المتاحة بالمطار،¹ وتعتبر هذه التقنية تحدياً جديداً لمرشدي السياحة العاملين في المطارات، حيث تفوق في بعض المزايا التي لا توجد في الإنسان، مثل القدرة على تقديم توجيه مفصل ودقيق للمسافرين، والإشارة إلى أماكن الخدمات المختلفة داخل المطار، كما يستطيع تقديم معلومات حول الخدمات الحكومية الرقمية مثل تأشيرة الدخول إلى البلدان المختلفة.

ثالثاً: المساعد الآلي في الفنادق الذكية Interactive Robotic Hotel Assistant

تقدم الفنادق ومقرات الإقامة الفندقية خدمات المرشد السياحي والكونسيرج لتوجيه السائحين في رحلاتهم السياحية. وتستخدم الفنادق روبوتات متخصصة لتلبية احتياجات النزلاء، حيث يمكن للروبوتات الإجابة عن الاستفسارات وتوفير الخدمات المحلية بشكل فوري. هذا التحول التقني يشكل تحدياً كبيراً لمرشدي السياحة، حيث يتوقع أن يتم استبدالهم بالروبوتات في المستقبل. ينبأ ذلك بتطورات مستقبلية أكثر تأثيراً على هذا القطاع.

تسعى صناعة الفنادق الذكية إلى تحسين تجربة النزلاء وتوفير خدمات أكثر كفاءة، ولذلك تعتمد على المساعد الآلي في توفير الخدمات المختلفة للنزلاء، وتشمل ذلك ترتيب البرامج السياحية وتوفير المعلومات اللازمة حول المناطق المحلية والمزارات السياحية وغيرها. وكانت هذه الخدمات تُقدم في السابق عن طريق المرشدين السياحيين والكونسيرج، ولكن مع تطور التكنولوجيا وظهور الروبوتات المتخصصة في خدمات النزلاء، أصبح من الممكن تقليص الاعتماد على هذه الخدمات التقليدية والاستفادة من المزايا التي يقدمها المساعد الآلي. وبالتالي، يتحدث هذا البند عن تحديات قطاع الإرشاد السياحي ومستقبله في ظل التطورات التقنية وظهور الحلول البديلة التي تشكل تهديداً لهذا القطاع.²

¹ S. Thrun, M. Bennewitz, W. Burgard, A.B. Cremers, F. Dellaert, D. Fox, D. H'ahnel, G.Lakemeyer, C.Rosenberg, N.Roy, J. Schulte, D. Schulz, and W. Steiner: Experiences with two Deployed Interactive Tour-Guide Robots, p3.

² 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, p23.

المطلب الثالث: فوائد الإرشاد السياحي الرقمي.

تعتبر رقمنة الإرشاد السياحي مفيدة للعديد من الأسباب، بما في ذلك:

1- زيادة الدقة والتحديث الفوري: فالمعلومات السياحية الرقمية يمكن تحديثها بسهولة وفورية، وبالتالي فإنها تكون دقيقة ومحدثة دائماً.

2- تحسين تجربة السياحة الافتراضية: يمكن استخدام الإرشاد السياحي الرقمي لتحسين تجربة السياحة الافتراضية، حيث يمكن للزوار الإستمتاع بزيارة المعالم السياحية والأماكن الجذابة في الجزائر عبر الإنترنت، وذلك من خلال التطبيقات والمنصات الرقمية المختلفة.

3- تعزيز السياحة الذاتية والتنسيق والتوجيه الذكي: حيث يمكن للسائح الإعتماد على نفسه في التخطيط لرحلته السياحية بدلاً من الإعتماد على مرشدين سياحيين، وبالتالي فإنه يمكنه استكشاف الوجهات السياحية بشكل أكثر استقلالية وحرية. أيضاً يمكن للتطبيقات الذكية التعرف على تفضيلات السائح وتوفير خدمات وتجارب سياحية مخصصة ومناسبة لهم.

4- توفير الأمان والخصوصية: حيث يتمكن السائح من الحصول على المعلومات السياحية بشكل آمن ومحمي، وذلك لأنه يمكنه الوصول إلى المعلومات الرقمية بشكل خاص وبدون تعريض خصوصيته للخطر.

5- تعزيز الابتكار والتكنولوجيا: حيث يساعد رقمنة الإرشاد السياحي على تعزيز الابتكار والتكنولوجيا في الصناعة السياحية، وذلك بتوفير منصات تفاعلية وتطبيقات ذكية وحلول تقنية متطورة لتحسين تجربة السائح وزيادة إنتاجية الصناعة.

6- الإستفادة من الذكاء الاصطناعي: حيث يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات السياحية وتوفير المعلومات والتوصيات الدقيقة للسائح.

7- تحسين التجربة السياحية: من خلال توفير المعلومات اللازمة للزائرين عن المعالم السياحية والأنشطة المتاحة في المنطقة والثقافة والتاريخ والفن والمطاعم والمناطق الترفيهية بشكل رقمي وسهل الوصول إليه، مما يساعد على تحسين تجربة السياحة وزيادة رضا الزائرين.

8- توفير الوقت والجهد: يمكن للإرشاد السياحي الرقمي توفير الوقت والجهد المطلوب للحصول على المعلومات السياحية، حيث يمكن الوصول إلى المعلومات بسهولة وسرعة من خلال التطبيقات الرقمية والأجهزة الذكية.

9- توفير التكاليف: حيث يمكن للسائح الحصول على المعلومات والإرشادات السياحية بتكلفة أقل بكثير من التعاقد مع مرشدين سياحيين، وذلك لأنه يمكن الحصول على المعلومات الرقمية بسهولة وبأسعار معقولة.¹

10- تحسين الاتصال والتواصل: يساعد الإرشاد السياحي الرقمي في تحسين التواصل بين السياح والموردين والخدمات السياحية، مما يجعل العملية أكثر شفافية وفعالية. كما يمكن للسائح الإتصال بالإرشاد السياحي بشكل سريع وسهل عن طريق التطبيقات الذكية والمواقع الإلكترونية، مما يساعد على حل المشاكل والإستفسارات بشكل أسرع.

11- تحسين الإدارة السياحية: يمكن للإرشاد السياحي الرقمي تحسين الإدارة السياحية للوجهات السياحية، حيث يمكن استخدامه لتتبع الزوار والتحليلات والإحصائيات المتعلقة بعدد الزوار والإنفاق والتقييمات والتعليقات، وهذا يساعد في تحسين الخدمات والتجارب المقدمة للزوار وتطوير الوجهات السياحية بشكل أفضل.

12- تحسين التسويق السياحي: يمكن للإرشاد السياحي الرقمي أن يساعد في تحسين التسويق السياحي للوجهات السياحية والمعالم السياحية، حيث يمكن استخدامه للترويج للمعالم السياحية والفعاليات السياحية والتجارب الفريدة التي يمكن الحصول عليها في الوجهات السياحية المختلفة، كما يمكن استخدامه لتعزيز الفعالية التسويقية للموردين السياحيين، وهو ما يمكن أن يساعد على جذب عدد أكبر من السياح.

13- تحسين الاستدامة السياحية: يمكن استخدام الإرشاد السياحي الرقمي لتعزيز الاستدامة السياحية، عن طريق توفير معلومات عن الأنشطة السياحية المستدامة والمنشآت السياحية الصديقة للبيئة.

14- الحفاظ على البيئة: حيث يمكن للسائح الحصول على المعلومات والإرشادات السياحية الرقمية دون الحاجة إلى طباعة وثائق ومواد إعلامية وذلك يساهم في حفظ البيئة.

15- توفير المساحة والأماكن العامة: يمكن استخدام الإرشاد السياحي الرقمي لتخفيف الإزدحام في الأماكن العامة، حيث يمكن للزوار الحصول على المعلومات اللازمة بدلاً من الإحتشاد في نفس المكان للحصول على المعلومات السياحية.

¹ علياء الحمدان، كتاب السياحة الرقمية: المفاهيم والتطبيقات، دار اليمامة للنشر، الأردن، عام 2018.

16- نشر الوعي الثقافي: وذلك عن طريق توفير المعلومات والحقائق التاريخية والثقافية عن المعالم والأماكن السياحية، وتعريف الزوار على العادات والتقاليد المحلية والمنتجات التقليدية والفنون الشعبية والموسيقى والأكلات المحلية، مما يساهم في تحسين الفهم والإحترام بين الثقافات المختلفة.

17- الترويج للسياحة الداخلية: يمكن استخدام الإرشاد السياحي الرقمي للترويج للأنشطة السياحية في الداخل، وهو ما يمكن أن يحفز المواطنين على السفر داخل البلاد والإستمتاع بما تقدمه من مناطق سياحية.

18- تعزيز التفاعل الإجتماعي: يمكن للإرشاد السياحي الرقمي تعزيز التفاعل الإجتماعي بين الزوار، حيث يمكن للزوار مشاركة تجاربهم وصورهم وأفكارهم حول الأماكن السياحية عبر وسائل التواصل الإجتماعي والتطبيقات الرقمية المختلفة.

19- تحسين الأمان السياحي: يمكن استخدام الإرشاد السياحي الرقمي لتحسين الأمان السياحي في الوجهات السياحية، حيث يمكن استخدامه لتزويد الزوار بالمعلومات اللازمة حول الأماكن الآمنة والتحذير من الأماكن الخطرة والتعرف على المخاطر المحتملة، مما يحافظ على سلامة الزوار ويجعلهم يشعرون بالأمان أثناء زيارتهم للوجهات السياحية.

20- تحسين تجربة الحجز: حيث يمكن للسائح الحجز على الفنادق والرحلات الجوية والمواصلات العامة والأنشطة السياحية والمزيد من خلال تطبيقات الحجز الذكية، مما يساعد على تحسين تجربة الحجز وتجنب الإجراءات المعقدة.

21- التواصل مع الشركاء التجاريين: حيث يمكن للتطبيقات الذكية التواصل مع الشركاء التجاريين مثل الفنادق وشركات النقل والأنشطة السياحية والتعاون في توفير خدمات سياحية شاملة ومتكاملة.¹ تلك هي بعض الفوائد الهامة لرقمنة الإرشاد السياحي، والتي يمكن أن تحسن تجربة السائحين وتزيد من إنتاجية القطاع السياحي في البلد.

¹ عبد الله الجريش، كتاب السياحة الرقمية وتأثيرها على الخدمات السياحية في المملكة العربية السعودية، دار الثريا للنشر، السعودية، عام 2019.

المطلب الرابع: تحديات رقمنة الإرشاد السياحي في الجزائر.

هناك عدة تحديات يمكن مواجهتها عند تنفيذ مشروع رقمنة الإرشاد السياحي في الجزائر، ومنها:

- 1- **قلة الإمكانيات التكنولوجية:** قد يواجه المشروع صعوبات في الحصول على التكنولوجيا والمعدات اللازمة لتطوير التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأنظمة الذكية المطلوبة للإرشاد السياحي الرقمي.
- 2- **تحديات الاتصال:** قد تواجه التحديات في توفير شبكات الاتصال اللازمة للمستخدمين والمرشدين السياحيين في مناطق مختلفة من الجزائر، وهذا يتطلب استثمارات كبيرة في بنية الاتصالات والتكنولوجيا.
- 3- **قلة الوعي الرقمي:** يمكن أن يواجه المشروع تحديات في تعزيز الوعي الرقمي بين المرشدين السياحيين والسياح، وتعزيز مهاراتهم في استخدام التطبيقات والتقنيات الحديثة.
- 4- **حماية البيانات الشخصية:** يجب أن يتم التأكد من حماية بيانات المستخدمين والسياح وعدم تسريبها، مما يتطلب اتخاذ إجراءات وقائية لحماية البيانات والتزامات قانونية صارمة في هذا الصدد.¹
- 5- **التحديات اللغوية:** قد تواجه التحديات في توفير تطبيقات ومواقع إلكترونية بلغات متعددة لتوفير خدمة مماثلة للسياح من مختلف الدول، وهذا يتطلب موارد كبيرة لتوفير الترجمة والتوجيه اللغوي المناسب.
- 6- **قلة العمالة المتخصصة:** يحتاج المشروع إلى الكوادر المتخصصة في مجال التقنية والتصميم والإدارة وغيرها، وهذا يمكن أن يشكل تحدياً لأن العمالة المتخصصة في هذه المجالات قد تكون محدودة في الجزائر، وقد يتطلب التعاون مع شركات وخبراء دوليين.
- 7- **التحديات المالية:** يحتاج مشروع رقمنة الإرشاد السياحي إلى استثمارات كبيرة في مجال التكنولوجيا والبنية التحتية والتدريب والتسويق والإعلان، ويجب تحديد مصادر التمويل وإدارتها بشكل فعال لتحقيق النجاح في المشروع.
- 8- **تحديات الجودة والمحتوى:** يجب التأكد من جودة المحتوى والمعلومات المقدمة عبر التطبيقات والمواقع الإلكترونية، ويجب الحرص على توفير محتوى متميز ومتنوع لجذب السياح وتوفير تجربة سياحية مميزة ومرضية.

¹ ريماء عبد الله وسيف الحميري، تحديات الإرشاد السياحي في عصر التكنولوجيا الرقمية، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 25، السنة 2017.

9- تصميم الواجهة والدعم الفني: يجب تصميم الواجهة الرقمية بشكل جيد وسهل الاستخدام لتسهيل الوصول إلى المعلومات والتعليمات التي يحتاجها السائح، كما يجب توفير دعم فني على مدار الساعة لمساعدة المستخدمين في حال واجهوا مشكلة ما أثناء استخدام التطبيقات الرقمية.¹

10- القوانين والتشريعات: حيث يجب تحديث القوانين والتشريعات المتعلقة بالسياحة لمواكبة التطورات الرقمية وتسهيل استخدام التقنيات الحديثة في مجال الإرشاد السياحي فبعض القوانين والتشريعات القديمة التي قد لا تتوافق مع التقنيات الحديثة المستخدمة في مجال السياحة الرقمية.

بالإضافة إلى ما تم ذكره أعلاه، يجب أن يتم التعامل مع تحديات أخرى مثل تحسين الوصول إلى المواقع السياحية وتوفير الخدمات الإضافية، وتعزيز التعاون بين الجهات المعنية في الجزائر مثل الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني لتعزيز السياحة في الجزائر.

¹ سمير القطان، تحديات رقمنة السياحة والإرشاد السياحي في عصر التكنولوجيا الحديثة، مجلة الدراسات السياحية والفندقية، العدد 2، سنة 2018م.

المبحث الثاني: نموذج عن تطبيق الإرشاد السياحي الرقمي IZI TRAVEL

أصبحت تطبيقات الدليل السياحي الرقمي شائعة بشكل متزايد بين المسافرين كطريقة ملائمة وتفاعلية لاستكشاف وجهات جديدة. هذه التطبيقات لها أحدث التقنيات لتزويد المستخدمين بالمعلومات والتوصيات والإرشادات حول الأماكن التي يزورونها.

كما تعد تطبيقات الدليل السياحي الرقمي أداة قيمة للمسافرين الذين يرغبون في تحسين تجربة سفرهم وتحقيق أقصى استفادة من رحلتهم. إنها توفر للمستخدمين ثروة من المعلومات والإرشادات، بالإضافة إلى طريقة جذابة وغامرة لاستكشاف وجهة جديدة.

المطلب الأول: وصف النموذج "وصف تطبيق" IZI TRAVEL

هو عبارة عن منصة مجانية عبر الإنترنت وتطبيق للهاتف المحمول يقدم مجموعة واسعة من الجولات ذاتية التوجيه المصممة لتزويد الزوار بتجربة تعليمية غامرة. في مواضيع مثل التاريخ والهندسة المعمارية والطبيعة، كل ما يتعلق بالثقافة والسياحة في ذلك البلد.

كانت الفكرة هي إنشاء منصة لربط المدن والمتاحف وقصصهم بالمسافرين، الذين أرادوا استكشاف العالم في علامة تجارية جديدة، بطريقة مبتكرة: عبر منصة عالمية مفتوحة وحررة. يشبه إلى حد ما Facebook أو Wikipédia على الرغم من أن هذه الفكرة لم تكن شيئاً جديداً، إلا أن أحداً لم يفعلها على هذا النطاق الواسع والطموح.

تم إنشاء التطبيق في عام 2011، بالتحديد في الشارقة، دولة الإمارات العربية المتحدة. اليوم، نمت IZI TRAVEL لتصبح المنصة الأولى لسرد القصص في العالم بدعم أكثر من 25000 ناشر دليل صوتي و5 ملايين تنزيل، يمكن لمستخدمي IZI TRAVEL تصفح مكتبة الجولات والأدلة الخاصة بالمنصة، والتي تتضمن محتوى من متاحف والمعارض والمؤسسات الثقافية الأخرى حول العالم. يمكنهم أيضاً إنشاء وتحميل الجولات والأدلة الخاصة بهم، والتي يمكن الوصول إليها من قبل المستخدمين الآخرين. تتمثل إحدى الميزات البارزة لـ IZI Travel في استخدامه للأدلة الصوتية.¹

يقدم التطبيق الآلاف من الأدلة الصوتية بلغات متعددة يمكن للزوار الوصول إليها أثناء استكشافهم لموقع أو معلم جذب. يتم سرد الأدلة الصوتية بواسطة أدلة إحترافية وتزويد الزائرين بمعلومات متعمقة حول تاريخ

¹ The official website: <https://izi.travel/en/help/production/qr-codes> en, the title: the description of the digital application, seen on 1 may 2023 at 12:44 Am.

وفن وثقافة الموقع. كما أن إحدى ميزاته المهمة هي استخدامه لتقنية GPS لتوفير محتوى يعتمد على الموقع. هذا يعني أنه يمكن للمستخدمين الوصول إلى المحتوى ذي الصلة بناءً على موقعهم، مثل عندما يزورون متحفاً أو يستكشفون مدينة جديدة. ميزة أخرى مهمة تجعل IZI Travel مميزة ومشهورة وهي أنها تستخدم رموز QR كطريقة للزوار للوصول بسهولة إلى الأدلة الصوتية والمحتويات الأخرى الخاصة بها أثناء تواجدهم في مكان جذب أو موقع.

➤ طريقة عمل تطبيق IZI Travel:

يمكن للزوار تنزيل تطبيق IZI Travel على أجهزتهم المحمولة عند وصولهم إلى معلم سياحي أو موقع دخل في شراكة مع IZI Travel، ثم يقومون بمسح رمز QR المعروف على لافتة أو كتيب، يأخذ رمز الإستجابة السريعة الزائر مباشرة إلى الدليل الصوتي أو أي محتوى آخر لهذا المعلم أو الموقع داخل تطبيق IZI Travel.

✓ رموز QR في أدلة الصوت:

يُنشئ نظام izi.TRAVEL CMS رموز QR لاستخدامها في المعارض والمواد الإعلانية. يمكن للمستخدمين بعد ذلك مسح رموز QR هذه لفتح الصفحة ذات الصلة بالكائن.

يُنشئ نظام izi.TRAVEL CMS رموز QR فريداً لكل كائن في التسلسل الهرمي للدليل الصوتي. على سبيل المثال: بالنسبة لمتحف افتراضي، فإنه ينشئ رمز الإستجابة السريعة للمتحف وكل مجموعة وكل معروض. يتم تخزين رموز QR في قائمة خصائص الكائن ضمن علامة الترميز QR-Code.

✓ اختبار رموز QR:

يمكن تقييد الوصول إلى الكائنات الموجودة في مرحلة الإختبار باستخدام رمز مرور، رمز المرور موجود في رموز QR، عند القيام بمسح رمز الإستجابة السريعة هذا، يتم تخزين رمز المرور تلقائياً في ملف تعريف المستخدم الخاص بالمستخدم ويتم فتح صفحة الكائن.

✓ تتبع استخدام رمز الاستجابة السريعة:

يمكن أن تحتوي رموز QR أيضاً على روابط لتتبع عدد المرات التي قام فيها المستخدمون بمسحها ضوئياً، ويمكن أن تساعد هذه البيانات في تقييم فعالية حملة إعلانية.

يمكن للزوار بعد ذلك الإستماع إلى الدليل الصوتي، وعرض الصور ومقاطع الفيديو، والوصول إلى المحتوى الآخر المتعلق بالجاذبية أو الموقع.

- ✓ **وضع إشارة مرجعية:** يمكن للزوار وضع إشارة مرجعية على مناطق الجذب والمواقع المفضلة لديهم، مما يتيح لهم زيارتها بسهولة لاحقاً.¹
- ✓ **التخصيص:** يتيح التطبيق للزوار تخصيص جولاتهم بناءً على اهتماماتهم وتفضيلاتهم. يمكن للزوار اختيار مناطق الجذب التي يرغبون في زيارتها وتخطي الأماكن التي لا يهتمون بها.
- ✓ **القدرات في وضع عدم الاتصال:** يمكن استخدام IZI Travel في وضع عدم الإتصال، وهو أمر مفيد بشكل خاص للزوار الذين قد لا يكون لديهم إتصال إنترنت موثوق أثناء السفر. بشكل عام، IZI Travel هو تطبيق شامل يوفر للزائرين مجموعة من الميزات المصممة لتعزيز تجاربهم في مناطق الجذب والمواقع حول العالم. تجعل الجولات الموجهة ذاتياً والأدلة الصوتية والخرائط التفاعلية أداة مفيدة بشكل خاص للزوار الذين يرغبون في معرفة المزيد حول المواقع التي يزورونها وفقاً لسرعتهم الخاصة.

المطلب الثاني: تصميم وتطوير نموذج الإرشاد السياحي الرقمي. IZI TRAVEL.

تم تصميم وتطوير تطبيق IZI Travel من قبل فريق من مطوري البرامج والمصممين ومنشئي المحتوى، المتخصصين في إنشاء حلول الدليل السياحي الرقمي. فيما يلي نظرة عامة موجزة عن عملية التصميم والتطوير:

- ✓ **البحث والتخطيط:** بدأ فريق IZI Travel بإجراء بحث مكثف حول احتياجات وتفضيلات المسافرين. كما قاموا بتحليل ميزات ووظائف تطبيقات الدليل السياحي الرقمي الأخرى لتحديد ما الذي يعمل بشكل جيد وما يمكن تحسينه.
- ✓ **تصميم واجهة المستخدم:** صمم الفريق بعد ذلك واجهة المستخدم للتطبيق، مع التركيز على إنشاء تصميم نظيف وبديهي يسهل على الزوار التنقل فيه. يتضمن تصميم التطبيق ميزات مثل الخرائط التفاعلية والصور ومقاطع الفيديو لتزويد الزائرين بتجربة غامرة.

¹ the official website : <https://izi.travel/en/help/production/qr-codes> , the title : QR codes in audio guides , seen on 1 may, on 13: 23pm.

✓ **إنشاء المحتوى:** عمل الفريق مع مرشدين محترفين ومؤرخين لإنشاء أدلة صوتية ومحتويات أخرى للتطبيق. قاموا أيضًا بإنشاء جولات مخصصة ومحتوى موجود برعاية لتزويد الزوار بمجموعة من الخيارات للاختيار من بينها.

✓ **تطوير التطبيق:** تم تطوير تطبيق IZI Travel باستخدام مجموعة من لغات البرمجة والتقنيات، بما في ذلك Java و Kotlin و Swift و React Native. استخدم فريق تطوير التطبيق منهجيات التطوير السريع لضمان تطوير التطبيق بطريقة فعالة وفي الوقت المناسب.

✓ **الاختبار وضمان الجودة:** تم اختبار التطبيق على نطاق واسع من قبل فريق IZI Travel للتأكد من أنه مستقر وموثوق به وسهل الاستخدام. أجرى الفريق أيضًا اختبارًا للمستخدم للحصول على تعليقات من الزوار الفعليين وإجراء أي تغييرات ضرورية.

✓ **الإطلاق والصيانة:** تم إطلاق تطبيق IZI Travel على كل من نظامي iOS و Android وهو متوفر الآن للتنزيل في جميع أنحاء العالم. يتم تحديث التطبيق بانتظام بمحتوى وميزات جديدة لتزويد الزوار بأفضل تجربة ممكنة.¹

بشكل عام، تم تصميم وتطوير تطبيق IZI Travel مع التركيز على تزويد الزوار بتجربة تعليمية غامرة. تم تصميم واجهة مستخدم التطبيق ومحتواه ووظائفه بعناية لتلبية احتياجات المسافرين وجعل زيارتهم إلى مناطق الجذب والمواقع حول العالم أكثر متعة وغنية بالمعلومات.

المطلب الثالث: تقييم كفاءة وفعالية تطبيق IZI Travel مقارنةً بالإرشادات السياحية التقليدية.

الفرع الأول: من حيث الكفاءة والفعالية.

قد تتمتع IZI Travel ببعض المزايا مقارنةً بالإرشاد السياحي التقليدي على سبيل المثال، يمكن أن يوفر للزائرين تجربة أكثر ملاءمة وشخصية بتكلفة أقل، يمكن أن يقدم أيضًا ميزات تفاعلية تعزز تجربة الزائر. ومع ذلك، يظل الإرشاد السياحي التقليدي يتمتع بمزايا من حيث توفير محتوى عالي الجودة واهتمام شخصي من مرشد سياحي ذي خبرة. ويمكن مراعاة هذا كالاتي:

¹ Prise en main de l'application IZI Travel pour la réalisation d'un espace d'exposition virtuel <https://short.me/rfh0> :Publier sur le site [https](https://short.me/rfh0)

✓ **التكلفة:** مع الوضع في الاعتبار تكلفة إستتجار مرشد سياحي تقليدي مقابل تكلفة استخدام تطبيق IZI Travel. يمكن بسهولة المقارنة بين سعر كلا الخيارين ومعرفة أيهما يقدم قيمة أكبر مقابل المال.

✓ **الملاءمة:** يمكن أيضا الملاءمة بين الخيارين ببساطة من خلال إرشادات الجولات التقليدية، فقد يضطر الزوار إلى الانتظار حتى تبدأ جولة مجدولة، بينما يسمح تطبيق IZI Travel للزائرين بالوصول إلى الأدلة الصوتية والمحتويات الأخرى وفقاً لجدولهم الزمني وبالسرعة التي تناسبهم. لذلك يجب تقييم الخيار الذي يوفر المزيد من الراحة لاحتياجات السائح الخاصة.

✓ **التخصيص:** كما يجب وضع مستوى التخصيص الذي يوفره كلا الخيارين في الإعتبار. فمن خلال تطبيق IZI Travel، يمكن للزوار اختيار الأدلة الصوتية للإستماع إليها والمواقع التي يجب زيارتها، بينما مع التوجيه التقليدي للجولات، قد يكون للزوار سيطرة أقل على خط سير الرحلة. وهكذا يمكن للزوار تقييم الخيار الذي يوفر تجربة أكثر تخصيصاً.

✓ **جودة المحتوى:** كما يجب أيضا تسليط الضوء على جودة المحتوى المقدم من كلا الخيارين. من خلال تطبيق IZI Travel، يمكن للزوار الوصول إلى أدلة صوتية عالية الجودة مع محتوى جذاب وغني بالمعلومات، بينما مع التوجيه السياحي التقليدي، قد تعتمد جودة المحتوى على خبرة ومعرفة المرشد السياحي.

✓ **التفاعل:** ويجب أيضا المقارنة بين مستوى التفاعل الذي يوفره كلا الخيارين. فتطبيق IZI Travel، يمكن الزوار من استخدام ميزات تفاعلية مثل رموز QR والمواقع المعزز، بينما مع إرشادات الجولات التقليدية، قد يكون لدى الزائرين ميزات تفاعلية أقل متاحة لهم.

✓ **مراجعات الزوار:** يجب التحقق من تقييمات الزوار لكلا الخيارين لمعرفة ما الذي جربه الآخرون والخيار الذي يفضلونه.¹

من خلال النظر في هذه العوامل، يمكن تقييم تطبيق IZI Travel مقارنةً بإرشادات الجولات التقليدية وتحديد الخيار الذي قد يكون أكثر ملائمة لاحتياجات وتفضيلات السياح.

¹ فيديو على اليوتيوب، بعنوان IZI Travel Overview منشور بواسطة قناة izi. Travel، سنة 2016، شوهد يوم 7

ماي 2023، على الساعة 01:30 ص، عل الرابط:

<https://youtu.be/51BT1B0F70s>

بشكل عام، قد يعتمد الإختيار بين IZI Travel والتوجيه السياحي التقليدي على عوامل مثل: تفضيلات الزائر والميزانية والوجهة المحددة التي تتم زيارتها. قد يفضل بعض الزوار الإهتمام الشخصي والخبرة التي يتمتع بها المرشد السياحي التقليدي، بينما قد يفضل البعض الآخر الراحة والمرونة التي يوفرها المرشد السياحي الرقمي مثل IZI Travel.

الفرع الثاني: مزايا وسلبيات تطبيق الإرشاد السياحي الرقمي IZI Travel.

أولاً: مزايا تطبيق IZI Travel.

تشمل مزايا IZI Travel كتطبيق مرشد سياحي رقمي ما يلي:

- ✓ **فعالة من حيث التكلفة:** يمكن للزوار توفير المال باستخدام IZI Travel لأنهم لا يحتاجون إلى إستئجار مرشد سياحي شخصي.
- ✓ **الملاءمة:** يمكن للزوار الوصول إلى التطبيق في أي وقت ومن أي مكان، مما يجعله خياراً مناسباً للإستكشاف وفقاً لسرعتهم الخاصة.
- ✓ **التخصيص:** يمكن للزوار إختيار الأدلة الصوتية للإستماع إليها والمواقع التي يجب زيارتها، مما يسمح بتجربة أكثر تخصيصاً.
- ✓ **محتوى عالي الجودة:** تقدم IZI Travel أدلة صوتية عالية الجودة مع محتوى جذاب وغني بالمعلومات يمكن تحديثه وتوسيعه بسهولة.
- ✓ **الميزات التفاعلية:** تقدم IZI Travel ميزات تفاعلية مثل رموز QR والواقع المعزز الذي يمكن أن يعزز تجربة الزائر ويوفر معلومات إضافية.
- ✓ **متاح للجميع:** IZI Travel متاح للأشخاص ذوي القدرات البدنية المختلفة، حيث يمكنهم التحرك وفقاً لسرعتهم الخاصة والإستماع إلى الأدلة الصوتية في أوقاتهم الخاصة.
- ✓ **الاستدامة:** تساعد IZI Travel على تقليل التأثير البيئي للمرشد السياحي التقليدي حيث يمكن للزوار استخدام أجهزتهم الخاصة للوصول إلى التطبيق، مما يقلل من الحاجة إلى المواد المطبوعة.¹

¹ وصف لتطبيق إيزي ترافل، الميزات والفوائد، على الموقع الإلكتروني <https://ar.apkshki.com/app/izitravel>

gid-putevoditel أطلع عليه يوم 7 ماي 2023، الساعة 12:50

بشكل عام، فإن مزايا IZI Travel كتطبيق مرشد سياحي رقمي تجعله خيارًا شائعًا للزوار الذين يرغبون في تجربة فعالة من حيث التكلفة ومريحة وذات طابع شخصي وعالية الجودة.

ثانياً: سلبيات تطبيق IZI Travel.

تتضمن كذلك بعض العيوب المحتملة لـ IZI Travel كتطبيق دليل سياحي رقمي ما يلي:

- ✓ **الاعتماد على التكنولوجيا:** يتطلب التطبيق هاتفًا ذكيًا أو جهازًا لوحيًا به إتصال بالإنترنت، والذي قد لا يكون دائمًا متاحًا أو موثوقًا به في مواقع معينة.
- ✓ **عدم وجود تفاعل شخصي:** لا تقدم IZI Travel اللمسة الشخصية للمرشد السياحي المباشر، والذي قد يفضل بعض الزوار للحصول على تجربة أكثر جاذبية.
- ✓ **قدرة محدودة على الإجابة عن الأسئلة:** قد لا يتمكن التطبيق من الإجابة على أسئلة محددة قد تكون لدى الزائرين حول المواقع التي يزورونها أو ثقافة المنطقة.
- ✓ **حواجز اللغة:** قد لا يقدم التطبيق أدلة صوتية بجميع اللغات، مما يحد من إمكانية الوصول إليها للزوار غير الناطقين باللغة الإنجليزية.
- ✓ **تجربة المستخدم:** قد يجد بعض الزائرين صعوبة في التنقل في التطبيق أو يواجهون مشكلات فنية يمكن أن تنتقص من تجربتهم العامة.
- ✓ **عمر البطارية:** يمكن أن يؤدي استخدام التطبيق لفترات طويلة إلى إستنفاد بطارية الجهاز، وهو ما قد يمثل مشكلة للزوار الذين لا يمكنهم الوصول إلى الشاحن.¹

بشكل عام تقدم IZI Travel العديد من المزايا، بينما هناك أيضًا بعض العيوب المحتملة التي يجب مراعاتها، من المهم للزوار أن يوازنوا بين هذه العوامل عند إتخاذ قرار باستخدام التطبيق أو إختيار مرشد سياحي تقليدي.

¹ The website: www.scribd.com/presentation, the advantages and disadvantages of mobile app IZI TRAVEL, seen on 2 may on 9pm.

المطلب الرابع: تحليل نتائج تطبيق IZI Travel.

من المحتمل أن يستخدم IZI Travel مجموعة من البيانات النوعية والكمية لإجراء عملية تحليل نتائجها وفيما يلي بعض الطرق الرئيسية التي يمكن أن فريق IZI Travel استخدمها لتحليل نتائج التطبيق:

✓ **ملاحظات المستخدم:** من المحتمل أن يقوم IZI Travel بجمع التعليقات من المستخدمين من خلال قنوات مختلفة، مثل مراجعات متجر التطبيقات، والإستطلاعات، وجلسات إختبار المستخدم. توفر هذه التعليقات رؤى قيمة حول ما يحبه المستخدمون وما لا يعجبهم في التطبيق، بالإضافة إلى الميزات والمحتوى الذي يرغبون في إضافته أو تحسينه.

✓ **تحليلات الإستخدام:** تتعقب IZI Travel سلوك المستخدم داخل التطبيق لفهم كيفية استخدام الزوار للتطبيق والمحتوى الأكثر شيوعاً. يمكن استخدام هذه البيانات لتحسين تجربة المستخدم، وتحسين المحتوى، وتحديد المجالات التي قد يكون فيها التطبيق مقصراً.

✓ **مقاييس الأداء:** من المحتمل أن تتعقب IZI Travel مقاييس الأداء الرئيسية، مثل أوقات تحميل التطبيق، والأعطال، ومعدلات الخطأ، لضمان عمل التطبيق بشكل صحيح وتقديم تجربة مستخدم سلسة.

✓ **مقاييس الإيرادات:** إن أمكن، قد تتعقب IZI Travel الإيرادات المتأتية من عمليات الشراء أو الإعلانات داخل التطبيق. يمكن أن توفر هذه البيانات رؤى حول إمكانات تحقيق الدخل من التطبيق وتحديد فرص نمو الإيرادات.

✓ **تحليل المنافسين:** من المحتمل أن تراقب IZI Travel أداء منافسيها لتحديد الإتجاهات ومجالات التحسين. يمكن أن يساعد هذا التحليل IZI Travel على البقاء في صدارة المنافسة والتأكد من أن التطبيق الخاص بها يظل قادراً على المنافسة في السوق.

من خلال تحليل هذه الأنواع المختلفة من البيانات، يمكن لـ IZI Travel تحديد الإتجاهات والأنماط التي يمكن أن تفيد في التحديثات والتحسينات المستقبلية للتطبيق. يمكن أن يساعد أيضاً IZI Travel في تحديد فرص النمو والتوسع، فضلاً عن المجالات المحتملة لتحقيق وفورات في التكاليف أو مكاسب في الكفاءة. بشكل عام، يلعب تحليل البيانات دوراً مهماً في النجاح المستمر لتطبيق IZI Travel.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، يمكن القول إن التحول الرقمي في مجال الإرشاد السياحي يمثل فرصة كبيرة لتحسين الخدمات السياحية وتعزيز تجربة السائح. بفضل التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي، يمكن توفير معلومات دقيقة ومخصصة وإرشادات متقدمة للسائح، مما يساهم في تعزيز الثقافة السياحية وترويج الوجهات السياحية. ومع ذلك، يجب مواجهة التحديات التي تنشأ من عملية الرقمنة، مثل قضايا الخصوصية والأمان والتدريب على التقنيات الجديدة. إن نجاح التحول الرقمي في الإرشاد السياحي يتطلب تعاونًا قويًا بين القطاع العام والخاص وتكامل التقنيات المتداخلة، بهدف تحقيق تجربة سياحية متميزة ومستدامة.

الخاتمة

الخاتمة:

في ختام هذه الدراسة، يمكن القول إن رقمنة الإرشاد السياحي باستخدام التقنيات الحديثة يمثل خطوة هامة نحو تحسين تجربة السياح وتعزيز صناعة السياحة بشكل عام. بالاستفادة من تقنيات الواقع المعزز والواقع الافتراضي والذكاء الاصطناعي وتطبيقات الهواتف الذكية، إذ يمكن من توفير تجارب سياحية متميزة من خلال تقديم معلومات مفصلة وشخصية للزوار.

ومع ذلك، لتحقيق هذا التحول الرقمي، هناك تحديات لا بد من مجابته والتغلب عليها، مثل التكلفة والتدريب وقلة التكنولوجيا المتوفرة وعدم توافر البنية التحتية اللازمة. يتطلب الأمر التزامًا بتوفير التمويل والتدريب اللازمين وتطوير البنية التحتية الضرورية لدعم تطبيقات الإرشاد السياحي الرقمي، عند تجاوز هذه التحديات، يمكن أن يحقق الإرشاد السياحي الرقمي تأثيرًا إقتصاديًا واجتماعيًا إيجابيًا على الصناعة السياحية والمجتمعات المحلية، من خلال زيادة عدد الزوار وتعزيز التفاعل والارتباط بين السياح والمواقع السياحية.

لتحقيق تطوير وتحسين تطبيقات الإرشاد السياحي الرقمي، يلزم توفر الأدوات والموارد المناسبة، بما في ذلك المهارات التقنية، والأجهزة اللازمة، والموارد المالية، والتدريب اللازم، فمن خلال تحقيق هذه النقاط، يمكن تعزيز قطاع الإرشاد السياحي وتطويره لتلبية احتياجات السياح الحديثة وتوفير تجربة سياحية شاملة ومميزة. إن رقمنة الإرشاد السياحي يمكن أن يساهم في تعزيز التفاعل والتواصل بين الزوار والجهات السياحية، وتوفير معلومات دقيقة ومحدثة بشكل فوري، وتحسين التجربة العامة للسياح، وعليه يجب أن تتخذ الجهات المعنية في قطاع الإرشاد السياحي خطوات عملية لتحويل النظام التقليدي إلى نظام رقمي، من خلال تبني التقنيات الحديثة المذكورة سابقاً وتطوير تطبيقات ومنصات رقمية توفر محتوى متميز وقابل للتخصيص لكل زائر.

علاوة على ذلك، يجب توفير الدعم المالي والتدريب اللازم للموظفين في قطاع الإرشاد السياحي لاكتساب المهارات اللازمة لاستخدام التقنيات الحديثة وإدارة تطبيقات الإرشاد السياحي الرقمي.

في الختام، رقمنة الإرشاد السياحي يمثل فرصة كبيرة لتحسين صناعة السياحة وتجربة السياح، وعلى الرغم من وجود التحديات التقنية والمالية والقانونية، إلا أنه بالتزامن مع توفير الموارد والدعم المناسب، يمكن تحقيق النجاح والاستفادة الكاملة من هذا التحول الرقمي في قطاع الإرشاد السياحي.

النتائج:

وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ رقمنة الإرشاد السياحي تسهم في زيادة وصولية المعلومات السياحية وتحسين توافرها بشكل سريع وسهل.
- ✓ تتيح تقنيات الإرشاد الرقمي فرصاً لتخصيص الجولات السياحية وفقاً لاهتمامات السائحين وتفضيلاتهم الشخصية.
- ✓ الإرشاد الرقمي يساهم في تعزيز المشاركة الفعالة للسياح في الثقافة والتراث المحلي.
- ✓ الإرشاد السياحي الرقمي يحسن تجربة التفاعل مع الجهات السياحية بفضل استخدام التطبيقات والأدوات الرقمية ويعزز وصول السائح إلى معلومات دقيقة ومحدثة.
- ✓ استخدام التكنولوجيا في الإرشاد السياحي يمكن أن يساعد في تعزيز التفاعل بين السائحين والمرشدين السياحيين.
- ✓ الرقمنة يمكن أن تحسن جودة الخدمات السياحية وتسهم في تنويع الجهات السياحية المقدمة للسائحين.

التوصيات:

وفي الأخير نوصي ب:

- ✓ يجب تعزيز التعاون بين الحكومات والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا وصناعة السياحة لتطوير تطبيقات وحلول رقمية مبتكرة للإرشاد السياحي وتقديم تجارب سياحية متكاملة.
- ✓ ينبغي تقديم التدريب والتأهيل المهني للمرشدين السياحيين لاستخدام التكنولوجيا بفعالية وتوفير تجارب سياحية محسنة.
- ✓ يجب توفير بنية تحتية تكنولوجية قوية وتغطية شبكة إنترنت عالية السرعة في الجهات السياحية لتمكين تجربة الإرشاد الرقمي.
- ✓ يجب تعزيز التوعية بفوائد الرقمنة السياحية لدى السائحين وتوفير دعم فني لحل المشاكل التقنية التي قد تواجههم.
- ✓ ينبغي إجراء دراسات إضافية لتقييم تأثير الرقمنة على الاستدامة البيئية والثقافية للجهات السياحية.

- ✓ ينبغي إجراء المزيد من البحوث والتطوير في مجال رقمنة الإرشاد السياحي لتطوير تقنيات وأدوات أكثر تقدمًا وتكاملاً.
- ✓ يجب تعزيز الوعي والتنقيف حول فوائد وإمكانات رقمنة الإرشاد السياحي بين الجمهور والمهنيين في صناعة السياحة.
- ✓ ينبغي تنظيم ورش عمل ومؤتمرات تجمع بين أصحاب المصلحة في مجال السياحة وتكنولوجيا المعلومات لتبادل المعرفة والأفكار والتجارب الناجحة.
- ✓ يجب مراعاة الاحتياجات والتوجهات الثقافية واللغوية للسياح المختلفين في تصميم وتطوير تطبيقات الإرشاد الرقمي.
- ✓ يجب تطوير تقنيات الذكاء الاصطناعي وتقنيات الواقع المعزز لتحسين تجربة الإرشاد الرقمي وزيادة قدرتها على توفير معلومات دقيقة وشخصية للسياح.
- ✓ ينبغي تطوير تطبيقات الهاتف المحمول والواجهات الرقمية بأسلوب سهل الاستخدام ومتوافقة مع مختلف الأجهزة والمنصات.
- ✓ ينبغي مراعاة قضايا الأمان والخصوصية في تطوير وتنفيذ تقنيات الإرشاد المحلي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: باللغة العربية.

1. المصادر:

- القرآن الكريم.
- المرسوم رقم 06-224 (المادة 06 و 07)، مؤرخ في 25 جمادى الأولى عام 1427 الموافق 21 يونيو سنة 2006، الذي يحدد شروط ممارسة نشاط الدليل في السياحة وكيفيات ذلك.

2. المراجع:

الكتب:

- الحوري مثنى طه، الإرشاد السياحي، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013 م.
- المحمداوي محمد فاخر محمد، كفاءة المرشد السياحي، مطبعة الزوراء، كربلاء المقدسة، الطبعة الأولى، العراق، 2022 م.
- بطرس سليم، مبادئ إدارة مكاتب السياحة والسفر، دار الخليج 2017 م.
- زياد الحمصي، المرشد السياحي الرقمي: الأدلة والتطبيقات، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2021 م.
- زياد عيد الرواضية، الإرشاد السياحي وأدوات إدارة المجموعات السياحية، الجامعة الأردنية، قسم الإدارة السياحية، مكتبة دار زمزم ناشرون، عمان 2015 م.
- زينب صادق مصطفى وحسن علي جواد خياط، سياحة ذوي للإعاقة (متطلباتها في السفر والإرشاد)، مؤسسة دار الصادق الثقافية، العراق، الطبعة الأولى، العراق، 2020 م.
- زيد منير عبوي، مبادئ السياحة الحديثة، دار المعترف للنشر والتوزيع، الأردن 2016 م.
- عبد الله الجريش، كتاب السياحة الرقمية وتأثيرها على الخدمات السياحية في المملكة العربية السعودية، دار الثريا للنشر، السعودية، عام 2019 م.
- عصام حسن السعيد، الدلالة والإرشاد السياحي، دار الرعاية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008 م.

- علياء الحمدان، كتاب السياحة الرقمية: المفاهيم والتطبيقات، دار اليمامة للنشر، الأردن، 2018م.
- غسان برهان عويس، الدلالة والإرشاد السياحي "علم وفن"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان / الأردن، 1407 هـ.
- محمد فاخر محمد المحمداوي، كفاءة المرشد السياحي، مطبعة الزوراء، الطبعة الأولى، العراق، 2022 م.

المجلات:

- خيرة بن يمينه، د. نشأت إدوارد ناشد، زادي أحمد، دور الرقمنة والإدارة الإلكترونية في تميم إدارة الموارد البشرية، مجلة التعليم عن بعد والتعليم المفتوح، اتحاد الجامعات العربية بالتعاون مع جامعة بني سويف، مج7، ع 12 (ماي 2019).
- حمود حيدر حمود القطب، رحاب محمود الشرنوبي، صفاء عبد الجبار علي الموسوي، دور الإرشاد السياحي في تطوير الطلب السياحي "دراسة حالة على محافظتي النجف وكربلاء"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، مج 08، ع 08، ديسمبر 2020.
- ربما عبد الله وسيف الحميري، تحديات الإرشاد السياحي في عصر التكنولوجيا الرقمية، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، العدد 25، السنة 2017.
- سمير القطان، تحديات رقمنة السياحة والإرشاد السياحي في عصر التكنولوجيا الحديثة، مجلة الدراسات السياحية والفندقية، العدد 2، سنة 2018م.
- طوابية أحمد، السياحة الإلكترونية كأسلوب لترقية القطاع السياحي، مجلة جديد الإقتصاد، ع 06، ديسمبر 2011.
- عبادي محمد، ط.د. زهواني عبد الرزاق، تجليات التحول الرقمي ودوره في تفعيل السياحة الداخلية -اتصالات الجزائر نموذجاً-، مجلة الإجتهد للدراسات الإقتصادية والقانونية، مج 08، ع 03، 2019، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج.
- مزيان حمزة، ط.د.ب. ن سالم نادية، مساهمة المرشد السياحي في صناعة السياحة "الإشارة إلى واقع المرشد السياحي في الجزائر"، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، مجلد 01 / العدد: 01، (2012).

المذكرات:

- الإتجاهات المعاصرة في نظرية التصميم في ضوء التقنيات والنظم الرقمية الحديثة، يسر محمد حافظ، رسالة ماجستير منشورة، كلية الفنون التطبيقية، قسم التصميم الصناعي، 2009، جامعة حلوان.
- طوابية جلييلة، دور الرقمنة في إدارة الموارد البشرية، مذكرة تخرج من لنيل شهادة ماستر أكاديمي، مستغانم، 2022/2021م.
- بن دادي هشام وسعيدات عبد القادر معمر، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عام إقتصادي، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، إشراف الأستاذ قشار زكرياء 2022.
- عبير بنت محمد بن ربيع عاتي، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، جامعة محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، 1432 هـ / 1433 هـ.
- مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، مقدمة لنيل شهادة الماجستير علم المكتبات، قسنطينة، 2016.
- حماسة فارس، عزوز منذر، بوخروبة راوية وزايدي نعيمة، دور المرشد السياحي في تطوير خدمات الوكالة السياحية (مذكرة لنيل شهادة تقني سامي)، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني للتسيير جبالة قدور، دفعة 2019/2016.

المحاضرات:

- الأستاذة حمزة زريقات مريم، أهداف، مزايا وصعوبات الرقمنة في أنظمة المعلومات، محاضرة رقم 04، مادة الرقمنة والأرشفة الإلكترونية، السنة الأولى ماستر علم الأرشفة، قسم علم المكتبات والعلوم الوثائقية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية، جامعة وهران 1 أحمد بن بلة.
- محاضرات النجاح، د. جعفر عباهرة، جمعة النجاح الوطنية، وحدة التعليم الإلكتروني، كلية العلوم الإنسانية، تخصص سياحة وآثار، نابلس، 03 فيفري 2019، محاضرة رقم 03.

المواقع الإلكترونية:

- محمد ولد إمام، تحديات الرقمنة في اللغة العربية، نشرت في 14 أبريل 2019، إطلع عليه يوم: 30 مارس 2023. <https://2u.pw/PTesGZ>
- عمرو عيسى، إيجابيات وسلبيات الرقمنة، نشر في 28 فبراير 2023، تاريخ الاطلاع 2023/04/15، على الساعة 23:34. <https://2u.pw/FkyHMK>
- أهم عيوب وفوائد التحول الرقمي إيجابيات وسلبيات الرقمنة (دليل شامل)، مدونة إلكترونية، النور أون لاين، اطلع عليه يوم 15 أبريل 2023. <https://2u.pw/UxmTxw>
- الموقع الرسمي لمنظمة السياحة العالمية، إطلع عليه يوم 29 مارس 2023. <https://2upw./nbW9fM>
- روان مرسي، بحث شامل حول مفهوم التقنية وأنواعها وفوائدها، 22 أغسطس 2019، اطلع عليه يوم 31 مارس 2023. <https://2u.pw/HYH8aF>
- الأدوات المهمة التي يجب أن تكون مع المرشد السياحي، نشرت يوم 05 ديسمبر 2019، إطلع عليه يوم 28 مارس 2023. <https://2u.pw/JVYy4t>
- الموقع الرسمي للإتحاد العالمي لجمعيات أدلاء السياح، إطلع عليه يوم 30 مارس 2023. <https://www.unwto.org/>
- فيديو على اليوتيوب، بعنوان izi. Travel Overview منشور بواسطة قناة izi. Travel، سنة 2016، شوهد يوم 7 ماي 2023، على الساعة 01:30 ص، عل الرابط: <https://youtu.be/51BT1B0F70s>
- وصف لتطبيق ايزي ترافل، الميزات والفوائد، على الموقع الإلكتروني <https://ar.apkshki.com/app/izitravel-gid-putevoditel> أطلع عليه يوم 7 ماي 2023، الساعة 12:50.
- The website: www.scribd.com/presentation, the advantages and disadvantages of mobile app IZI TRAVEL, seen on 2 may on 9pm.
- Britannica, 16 Dec. 2021, <https://www.britannica.com/facts/son-et-lumiere>. Accessed 16 December 2021
- Digital Giza Project Official Website: <http://giza.fas.harvard.edu/> last seen April 30.2023.
- Euclidean Holographics Official Website: <https://euclideanholographics.com/holographic-tours/> , Last Access 30 April 2023.

- Prise en main de l'application IZI Travel pour la réalisation d'un espace d'exposition virtuelle, Publiée sur le site <https://short.me/rfh0>
- Research, 40:3, 364-378, DOI: 10.1080/02508281.2015.1083742 To link to this article: <https://doi.org/10.1080/02508281.2015.1083742> .
- the official website : <https://izi.travel/en/help/production/qr-codes> , the title : QR codes in audio guides , seen on 1 may, on 13: 23pm.
- The official website: <https://izi.travel/en/help/production/qr-codes> en, the title: the description of the digital application, seen on 1 may 2023 at 12:44 Am.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية:

- Asmaa Marzouk, Azza Maher, Toka Mahrous (2019) The Influence of Augmented Reality and Virtual Reality Combinations on Tourist Experience, Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City, Vol. 3, Issue 2.
- Betty Weiler & Rosemary Black (2015) The changing face of the tour guide: one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience, Tourism Recreation
- Britannica, the Information Architects of Encyclopaedia. "Sonetlumière".
- César Gélvez Espinel, Perspectives du m-tourisme, une thèse pour obtenir le grade de docteur de la communauté université Grenoble Alpes, 04 octobre 2021.
- Cheverst, K., Davies, N., Mitchell, K. and Friday, A. Developing a Context-aware Electronic Tourist Guide: Some Issues and Experience, In Proc. Of the 6 th Int. Conf. on Mobile Computing and Networking, ACM, pp. 20-31, 2000.
- Da-Jung Park, Sang-Hee Hwang, Ah-Reum Kim and Byeong-Mo Chang, A Context-Aware.
- Davis, Phillip (September 21, 2011). How to Reach Your Mobile Customer Using QR Codes". SocialMediaToday.com. last access 30 April 2023 Department, MODUL Vienna University.
- Dimitra Samara, The impact of Artificial Intelligence in Tourism Industry: A Systematic Literature review, A thesis submitted for the degree of Master of Science (MSc) in E-Business and digital marketing, School Of Science & Technology, International Hellenic University, Greece, 2017.

- Hammady, R., Ma, M., Strathern, C. et al. (2020). Design and development of a spatial mixed reality touring guide to the Egyptian museum. *Multimed Tools Appl* 79.
- Heilig, Morton (1955) „El Cine del Futuro: the cinema of the future. *Espacios*.
- Irem Önder (2015) *Mobile Application Development in the Tourism Industry and its Impact on On-Site Travel Behavior*, Bachelor Thesis, *Tourism and Hospitality Management*.
- Katie Best (2012). Making museum tours better understanding what a guided tour really is and what a tour guide really does, *Museum Management and Curatorship*, 27:1, 2012.
- Luo, Hung-Wen & Chou, C-J & Chen, Hung-Shing & Luo, Ming. (2018). *Museum lighting with LEDs: Evaluation of lighting damage to contemporary photographic materials*.
- Mckercher, Bob and Du Cros, Hilary, (2002), *Cultural tourism ; The partnership Between Tourism and Cultural Heritage Management* , published by the Haworth Hospitality press, Binghamton, NY.
- Moritz Christian (2015), *Mobile Application Development in the Tourism Industry and its Impact on On-Site Travel Behavior*, Bachelor Thesis, *Business Administration Tourism and Hospitality Management*, Modul University Viena, Austria.
- Proctor, Nancy & Tellis, Chris. (2003). *the State of the Art in Museum Handhelds in 2003*.
- *Research & Technology*. 51. DOI: 10.1177/1477153518764538. See Also Sean Brown (August 13, 2019). *Museum Display Technology & Visual Effects*, *prodisplay.com*. Last Access April 30, 2023.
- S. Thrun, M. Bennewitz, W. Burgard, A.B. Cremers, F. Dellaert, D. Fox, D. H'ahnel, G.Lakemeyer, C.Rosenberg, N.Roy, J. Schulte, D. Schulz, and W. Steiner: *Experiences with two Deployed Interactive Tour-Guide Robots*.
- Salazar, Noel B, (2012) *community-Based Cultrul Tourism; issues, Threats and opportunities*, *journal of Sustainable Tourism*, 20(1)/09/21.
- Sean F Johnston (2006). *The history of holography: multiple visions*, *Seventh International Symposium on Display Holography*, St. Asaph, UK, pp14-19. See Also Sean F. Johnston (2005) *Shifting perspectives:*

Holography and the emergence of technical communities, *Technology & Culture*.

- Sean F. Johnston (2005) *Attributions of scientific and technical progress: the case of holography*, *History and Technology*.
- Simcock, T., Hillenbrand, S. and Thomas, B. *Developing a Location Based Tourist Guide Application*, *The Australasian Information Security*.
- *Smart Tourist Guide Application for an Old Palace*, 2007 *International Conference on Convergence Information Technology*.
- *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business For The Digital Age*, David L. Rogers, Published by Columbia Business School Publishing, April 5, 2016.
- *The New York Times: Paul Robert-Houdin of France; Creator of „Sound and Light*, June 8.
- Wang, kuo-ching et al, (2000) *critical service Features in group Package Tour, an Exploratory Research* , *Tourism Management* , pg 177,189.
- Washington, D.C. Massachusetts Institute of Technology. "Inventor of Long-Lasting, Low-Heat Light Source Awarded \$500,000 Lemelson-MIT Prize for Invention". April 21, 2004. Archived from the original on October 9, 2011. Last access 30 April 2023.
- WinBridge Team official website (2021). *Voice Amplifier for Tour Guides*, Published December 22nd.
- 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.

فهرس المحتويات

1	مقدمة
8	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة.....
9	المبحث الأول: ماهية الرقمنة.....
9	المطلب الأول: مفهوم الرقمنة:
9	الفرع الأول: تعريف الرقمنة لغة.
9	الفرع الثاني: تعريف الرقمنة إصطلاحا.....
10	الفرع الثالث: تعريف الرقمنة إجرائيا:
10	المطلب الثاني: أنواع (شكال) الرقمنة.....
11	المطلب الثالث: متطلبات عملية الرقمنة.....
12	المطلب الرابع: أهداف وأهمية الرقمنة.....
12	الفرع الأول: أهداف الرقمنة.
13	الفرع الثاني: أهمية الرقمنة.
14	المطلب الخامس: مزايا وعيوب عملية الرقمنة.
14	الفرع الأول: مزايا عملية الرقمنة.
15	الفرع الثاني: عيوب عملية الرقمنة
17	المبحث الثاني: ماهية الإرشاد السياحي.....
17	المطلب الأول: تعريف الإرشاد السياحي.
17	الفرع الأول: تعريف السياحة.
20	الفرع الثاني: تعريف الإرشاد السياحي.....
22	المطلب الثاني: التطور التاريخي لمهنة الإرشاد السياحي.
23	المطلب الثالث: أهمية الإرشاد السياحي وتأثيره في صناعة السياحة.....
23	الفرع الأول: أهمية الإرشاد السياحي.
24	الفرع الثاني: تأثيره في صناعة السياحة.
25	المطلب الرابع: تقنيات وأدوات الإرشاد السياحي.
31	المطلب الخامس: التحديات التي تواجه الإرشاد السياحي التقليدي.
34	المبحث الثالث: المرشد السياحي ودوره في تطوير السياحة
34	المطلب الأول: تعريف المرشد السياحي.....

المطلب الثاني: خصائص المرشد السياحي.	36
الفرع الأول: الخصائص العامة للمرشد السياحي.	36
الفرع الثاني: الخصائص والصفات الشخصية للمرشد السياحي.	38
المطلب الثالث: أنماط المرشد السياحي.	40
المطلب الرابع: التدريب والترخيص.	42
الفرع الأول: البرامج التدريبية للمرشدين السياحيين.	42
الفرع الثاني: الترخيص.	44
المطلب الخامس: دور المرشد السياحي في تطوير السياحة.	45
خلاصة الفصل:	47
الفصل الثاني: آليات التحول من الإرشاد السياحي الكلاسيكي إلى الإرشاد السياحي الرقمي.	46
المبحث الأول: التحول الرقمي في مجال الإرشاد السياحي.	46
المطلب الأول: التقنيات التكنولوجية المتداخلة مع مجال الإرشاد السياحي.	46
المطلب الثاني: تقنيات الذكاء الاصطناعي في مجال الإرشاد السياحي.	54
المطلب الثالث: فوائد الإرشاد السياحي الرقمي.	56
المطلب الرابع: تحديات رقمنة الإرشاد السياحي في الجزائر.	59
المبحث الثاني: نموذج عن تطبيق الإرشاد السياحي الرقمي IZI TRAVEL	61
المطلب الأول: وصف النموذج "وصف تطبيق IZI TRAVEL"	61
المطلب الثاني: تصميم وتطوير نموذج الإرشاد السياحي الرقمي IZI TRAVEL	63
المطلب الثالث: تقييم كفاءة وفعالية تطبيق IZI Travel مقارنةً بالإرشادات السياحية التقليدية.	64
الفرع الأول: من حيث الكفاءة والفعالية.	64
الفرع الثاني: مزايا وسلبيات تطبيق الإرشاد السياحي الرقمي IZI Travel.	66
المطلب الرابع: تحليل نتائج تطبيق IZI Travel.	68
خلاصة الفصل:	69
الخاتمة:	71
قائمة المصادر والمراجع:	74
فهرس المحتويات	75

