The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

The Application of technological information according to the improving of the professional Tourism guide

Lec. Dr. Mahdi Mohammed Mahdi
College of Tourism Sciences/University of Kerbala
E. mahdi.mohammed@uokerbala.edu.iq

Abstract:

Information technology applications represent a fundamental challenge to the future of the tourist guidance profession. From this standpoint, the study aims to identify the most important applications of information technology in digital tourist guidance, and to explore the opinions of tourist guides about the skills, applications and challenges of digital tourist guidance. The study relied on the descriptive analytical approach and the survey approach in applying the electronic questionnaire to a random sample of tourist guides in the city of Karbala, the size of which was (59 individuals). The study concluded that there is a statistically significant relationship between tourist guidance performance skills and digital tourist guidance applications, and the presence of a statistically significant impact of digital tourist guidance applications on the challenges of tourist guidance, and the presence of statistically significant differences between the opinions of tourist guides about digital tourist guidance applications. The study recommended developing the performance of tourist guides to keep pace with modern technological developments in the field of tourist guidance by providing training courses and financial allocations.

Keywords: Information Technology - Improving Professional Performance - Human Tourist Guidance - Digital Tourist Guidance

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين مهنة الإرشاد السياحي

اعداد

المدرس الدكتور مهدي محمد مهدي

كلية العلوم السياحية / جامعة كربلاء

E. mahdi.mohammed@uokerbala.edu.iq

الملخص:

تمثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تحديا جوهريا لمستقبل مهنة الارشاد السياحي، ومن هذا المنطلق تهدف الدراسة الى التعرف على اهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الارشاد السياحي الرقمي، واستكشاف اراء المرشدين السياحيين حول مهارات وتطبيقات وتحديات الارشاد

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
ISSN (E): 2788-0303
Website: www.peerianjournal.com
Email: editor@peerianjournal.com

السياحي الرقمي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي في تطبيق الاستبيان الإلكتروني على عينة عشوائية من المرشدين السياحيين بمدينة كربلاء بلغ حجمها (59 مفردة)، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين مهارات اداء الارشاد السياحي وتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي، ووجود تاثير ذو دلالة احصائية لتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي على تحديات الارشاد السياحي، ووجود فروق ذات دلالة الحصائية بين اراء المرشدين السياحيين حول تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي، واوصت الدراسة بتطوير اداء المرشدين السياحيين لمواكبة التطورات التكنولوجية فى مجال الارشاد السياحي من خلال توفير الدورات التدريبية والمخصصات المالية.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا المعلومات – تحسين الأداء المهني – الإرشاد السياحي البشري – الارشاد السياحي الرقمي.

المقدمة:

تشكل تكنولوجيا المعلومات في الوقت الراهن العمود الفقري لصناعة السياحة والسفر، والتى تعد من أكبر الصناعات استخداما لتكنولوجيا المعلومات (Benckendorff, et al., 2019)، وأصبحت وسائط تكنولوجيا المعلومات أداة مهمة للغاية تساعد السائحين في الحصول على المعلومات؛ مما يسهل التواصل والعلاقات بين مختلف قطاعات صناعة السياحة، وهذا يؤثر بشكل مباشر على سلوكيات السائحين ويغير من توقعاتهم خلال الرحلات السياحية (Weiler, and Black, 2015)، لذلك أعادت التكنولوجيا المعلومات تشكيل صناعة السياحة بشكل عام والإرشاد السياحي بشكل خاص، مما أدى إلى إيجاد مجموعة واسعة من الفرص وكذلك التهديدات لكل العاملين في صناعة السياحة، بما في ذلك المرشدين السياحيين (Sotohy, 2020).

تلعب التقنيات التكنولوجية الجديدة في أشكالها المختلفة أدورًا رئيسية فى مهنة الارشاد السياحي، ومن المتوقع أن يزيد الاعتماد عليها في المستقبل بشكل متسارع (Carvalho, 2021)، ونتيجة لهذه التطورات التكنولوجية سريع النمو، اصبح يُنظر إلى تكنولوجيا المعلومات على أنها اتجاهات مستقبلية حاسمة في مهنة الإرشاد السياحي (Farrag, 2021)، حيث كان لظهور تكنولوجيا المعلومات الجديدة وتطورها تأثير كبير على أداء المرشدين السياحيين الحالى والمستقبلي مما قد يؤدي إلى استبدال المفاهيم القديمة للارشاد السياحي بمفاهيم جديدة ومبتكرة (Aboelmagd, 2023).

أولاً – الإطار المنهجي للدراسة:

1 – مشكلة الدراسة:

تعد مهنة المرشد السياحي واحدة من أقدم المهن المعروفة للبشرية (Khattab, et al., 2018)، والتى تغيرت تسمياتها ووظائفها وادواتها وممارساتها عبر التاريخ، حتى شهدت في الآونة الأخيرة ثورة جذرية من خلال استخدام التطبيقات التكنولوجية التى زادت من وجود وانتشار وكلاء السفر عبر الإنترنت، مما اثر على مهنة الارشاد السياحي (Costin, and Eslava, 2021)، وخاصة خلال العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين، بالتزامن مع جائحة كورونا المستجد (كوفيد-19)، والتى احدثت تغييرات واسعة وجوهرية فى تجارب السفر، وفرضت على مهنة الارشاد السياحي ضرورة التكيف بسرعة مع الأشكال والانماط الحديثة لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها (Hefner, 2021).

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

ويمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤل التالي: كيف تسهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين مهنة الإرشاد السياحي؟

2 – فرضيات الدراسة:

1/2 الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مهارات اداء الارشاد السياحي وتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي.

2/2 الفرضية الثانية: لا يوجد تاثير ذو دلالة احصائية لتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي على تحديات الارشاد السياحي.

3/2 الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة الحصائية بين اراء المرشدين السياحيين حول تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي.

3 – أهداف الدراسة:

1/3 تحديد اهمية تكنولوجيا المعلومات في صناعة السياحة والسفر .

2/3 التعرف على مفهوم الارشاد السياحي واهم خصائصه في العصر الرقمي.

3/3 بيان اهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الارشاد السياحي الرقمي.

4/3 استكشاف اراء المرشدين السياحيين حول مهارات وتطبيقات وتحديات الارشاد السياحي الرقمي.

4 – أهمية الدراسة:

1/4 الأهمية النظرية للدراسة: تؤدي الاتجاهات الجديدة فى تكنولوجيا المعلومات الى تغييرات جوهرية فى طرق ممارسة الارشاد السياحي وتظل النقطة الحاسمة هي مدى تقبل المرشدين السياحيين لتغيير طريقتهم فى تقديم الجولات الارشادية المستقبلية وفقاً للأنماط والتفضيلات السياحية المتغيرة والتي تأثرت بشكل عميق بتكنولوجيا المعلومات والحاجة إلى تطوير ادائهم المهنى لمواكبة مستحدثات العصر.

2/4 الأهمية التطبيقية للدراسة: تتمثل في قياس تأثير تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي على تحسين أداء الارشاد السياحي فى مدينة كربلاء، في ظل ما يواجهه الارشاد السياحي من تحديات تكنولوجية تهدد مستقبل مهنة الارشاد السياحي.

5 – منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بما يتوافق مع موضوع الدراسة، بالإضافة إلى استخدام المنهج المسحي عن طريق تطبيق الاستبيان الالكتروني كأداة لجمع البيانات الميدانية.

6 – حدود الدراسة:

1/6 الحدود المكانية: تم تطبيق البحث في مدينة كربلاء المقدسة بالعراق.

2/6 الحدود الزمنية: تم توزيع الاستبيان باستخدام نماذج جوجل على الانترنت خلال المدة من 2024/11/1م إلى 2024/12/31م.

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

3/6 الحدود البشرية: عينة عشوائية من المرشدين السياحيين في مدينة كربلاء المقدسة بلغ حجمها 59 مفردة.

7 – الدراسات السابقة:

تناولت دراسة (Harpe, and Sevenhuysen, 2019) تجربة السائح فى عصر التكنولوجيا التواصل بين المرشد السياحي والتكنولوجيا، وتوصلت الى اهمية دور الارشاد السياحي التقليدي في تعزيز التجربة التفاعلية مع السائحين في ظل استخدام التقنيات التكنولوجية كادوات مساعدة فى مهنة الارشاد السياحي، كما عرضت دراسة (Harpe, and Sevenhuysen, 2020) التكنولوجيات الجديدة في مجال الإرشاد السياحي: تهديد أم أداة؟ وتوصلت إلى أنه يمكن يقديم أفضل تجربة للسائحين في العصر الرقمي من خلال تفعيل الجوانب الإيجابية لكل من التكنولوجيا الجديدة والإرشاد السياحي بما يؤثر على تصميم الرحلات السياحية وطريقة تفاعل المرشدون السياحيون مع كل من التكنولوجيا والسائحين، وحددت دراسة (Sotohy, 2020) الاتجاهات الجديدة في الإرشاد السياحي المرشد يواجه التكنولوجيا دراسة تطبيقية على مواقع مختارة في مصر، وتوصلت إلى ظهور اتجاهات حديثة في الإرشاد السياحي تتمثل فى الدليل المتحفي الإلكتروني والواقع الافتراضي والإرشاد الروبوتي التى يجب على المرشدين السياحيين مواكبتها عن طريق تطوير أدواتهم المهنية.

وعرضت دراسة (Bourret, et al., 2022) التقنيات الحديثة في المهن المعتمدة على الإنسان فى في ظل تأثير التحول الرقمي على المرشدين السياحيين، وتوصلت إلى إحداث التحول الرقمي في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين ثورة معرفية أدت إلى تغييرات عميقة في دور المرشدين السياحيين وأدواتهم ومهاراتهم، وصار التساؤل كيف يمكن توظيف التكنولوجيا فى الارشاد السياحي؛ دون أن تحل محل المرشدين السياحيين المؤهلين، كما تناولت دراسة (ابوالمجد واخرون، 2022) التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي فى الارشاد السياحي التحديات والفرص، وتوصلت إلى تداخل التكنولوجيا مع مهنة الارشاد السياحي فى عدة مجالات منها اجهزة الارشاد السياحى الصوتي والارشاد السياحي الالكتروني والارشاد السياحي الافتراضي (الواقع المعزز) والارشاد السياحي الالى (الروبوت)، وتبين أن امكانية توظيف الادوات التكنولوجية فى تحسين مهنة الارشاد السياحي فى العصر الرقمي.

وقامت دراسة (Bayram, et al., 2023) بتحليل العلاقة بين التقنيات الذكية والإرشاد السياحي بعد جائحة كوفيد–19، وتوصلت إلى التأثر الكبير للمرشدين السياحيين بتكنولوجيا السياحة الذكية خلال فترة كوفيد–19 وما بعدها، مما ينبئ بتحول فى مهنة الإرشاد السياحي في المستقبل، كما عرضت دراسة (ياسين، 2024) تطبيقات الذكاء الاصطناعي للقطاع السياحي فى جمهورية مصر العربية واثره على المحتوى والعاملين فى هذا القطاع، وتوصلت إلى الحاجة الملحة لتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي فى صناعة السياحة، وقدرتها على تحسين كفاءة العلاقة بين السائحين ومقدمي الخدمات السياحية.

ثانياً – الإطار النظري:

1 – تكنولوجيا المعلومات :

1/1 تعريف تكنولوجيا المعلومات:

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

تدل تكنولوجيا المعلومات على أنظمة المعلومات التي تتألف من مجموعات من الأجهزة والبرامج وشبكات الاتصالات التي يتم استخدامها لجمع وإنشاء وتوزيع البيانات المفيدة في البيئات التنظيمية (Valacich, and Schneider, 2014)، كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها تطبيق أجهزة الكمبيوتر ومعدات الاتصالات لتخزين واسترجاع ونقل ومعالجة البيانات (Benckendorff, et al., 2019) .

2/1 أهمية تكنولوجيا المعلومات:

تتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات في صناعة السياحة والسفر فيما يلي:

- أدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات في كل من التسويق وتقديم التجارب السياحية إلى احداث تأثيرات عميقة في جميع جوانب صناعة السياحة بصفة عامة، فضلا عن تاثيرها على مستقبل الإرشاد السياحي بصفة خاصة (Weiler, and Black, 2014).
- اصبح السائحون اكثر تكيفا مع استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتسهيل عمليات السياحة والسفر من خلال البحث عن المعلومات وتخطيط رحلات السفر وإجراءات الحجز عبر الإنترنت واستخدام بعض تطبيقات الهاتف المحمول التى تقدم المعلومات المتنوعة والمفيدة وسهلة الاستخدام (Huanga, et al., 2017).
- تساعد تكنولوجيا المعلومات في استبدال العمالة البشرية المكلفة بالعمالة التكنولوجية، مما يسهم في خفض التكاليف، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين الخدمات وتجربة العملاء، وتجنب مشكلات خدمة العملاء (Mohamed, 2018).
- أدت التطورات في تكنولوجيا المعلومات الى تحولات كبيرة في اتجاهات السائحين بسبب سهولة استخدام تطبيقات الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والمشغلات الصوتية MP3 والخدمات القائمة على الويب مما يزيد من استخدام السائحين لهذه الأدوات الجديدة على نطاق واسع سعيا الى تجارب مختلفة في جولاتهم السياحية (Sotohy, 2020).
- واجهت صناعة السياحة تحولاً عميقًا منذ العقد الثاني من القرن الحادي والعشرين ممثلا فى الثورة الرقمية بسبب تطور تكنولوجيا المعلومات والأزمة الصحية بسبب جائحة كورونا، مما شكل تهديدًا خطيراً وفرصة عظيمة لمهنة الارشاد السياحي من منظور تحليل ازدواجية التكنولوجيا (Bourret, et al., 2022).

3/1 استخدامات تكنولوجيا المعلومات في صناعة السياحة والسفر:

يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات من خلال كل الاطراف الفاعلة فى صناعة السياحة والسفر بمن فيهم السائحون والوسطاء والموردون والوجهات السياحية (Benckendorff, et al., 2019):

- **السائحون:** تزايد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات فى الحصول على المعلومات التفصيلية حول الوجهات، ووسائل النقل، والأنشطة السياحية، والمرافق التكميلية، وامكانية الوصول، والأسعار، والبيانات الجغرافية والمناخ.
- **الوسطاء:** يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات فى توفير البيانات حول اتجاهات العملاء، وتغير خصائص الاسواق؛ وطبيعة الوجهات السياحية، والنقل، والأنشطة السياحية، والمرافق، والأسعار، والمنافسين.

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

- **الموردون:** تفيد تكنولوجيا المعلومات فى تقديم المعلومات حول الشركات وسلوك العملاء والوسطاء والمنافسين.
- **الوجهات السياحية:** توفر تكنولوجيا المعلومات كل ما يتعلق بالاتجاهات الحديثة في صناعة السياحية، وحجم وطبيعة تدفقات الحركة السياحية، والتسويق، والتأثيرات المحتملة، والسياسات التنظيمية، واساليب التخطيط والتطوير.

2 – مهنة الارشاد السياحي:

1/2 تعريف الارشاد السياحي:

الارشاد السياحي هو مجموعة مهنية تساعد السائحين أثناء الجولة، على نقل وفهم التراكم الثقافي والتاريخي للمواقع، وتعزيز التواصل وبناء جسور الثقة والتفاهم بين السكان المحليين والسائحين، وحماية التراث غير المادي والملموس وتنمية الوعي بالحفاظ عليه، وتقديم صورة إيجابية عن المنطقة وتوفير زيارات متكررة .من الجولات السياحية الثقافية لاطلاع السائحين على التاريخ الطبيعي والتاريخي والثقافي لتلك المناطق (Bayram, et al., 2023).

وفي ضوء مصطلح الارشاد السياحي تم تعريف المرشد السياحي في قاموس أكسفورد على أنه الشخص الذي يقود أو يدل على الطريق، وخاصة للمسافر في بلد غريب؛ وتحديداً هو الشخص الذي يتم تعيينه لإرشاد مسافر أو سائح (Oxford, 2017)، ووفقًا لتعريف الاتحاد العالمي لجمعيات المرشدين السياحيين المحترفين، فإن "المرشد السياحي هو الشخص الذي يرشد السائحين الافراد او المجموعات القادمين من الداخل أو الخارج إلى المعالم والمتاحف والبيئة الطبيعية والثقافية والأماكن التاريخية في منطقة أو مدينة بلغة من اختيارهم وينقلها اليهم بطريقة تفسيرية وترفيهية (Rabotic, 2011)، ووفقا لقاموس التشريعات السياحية والفندقية فالمرشد السياحي هو الشخص الذى يتولى القيام بالشرح والتفسير والارشاد للسائحين فى المواقع السياحية والاثرية والمتاحف والمعارض مقابل اجر مادي (ابوالمجد واخرون، 2022).

2/2 خصائص الارشاد السياحي المعاصر:

تتمثل اهم خصائص الارشاد السياحي المعاصر فيما يلي:

- المعرفة الواسعة، وامتلاك مجموعة المهارات، والمظهر الجسدي الجيد (Tetik, 2006) ومهارات القيادة، والمهارات الاجتماعية، والعرض الشيق، والقدرة على التحدث، والقدرة على فهم المواقف، والتعليق على القضايا بشكل صحيح، والعاطفة (Colakoglu, et al., 2010).
- الثقافة العميقة التى تمكن المرشد السياحي من نقل تجارب لا تُنسى إلى السائحين الأكثر تنوعًا وتفعيل الدور الاتصالي معهم في ظل الانتشار الواسع للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والأجهزة المحمولة وغيرها من الوسائط الرقمية (Weiler, and Black, 2015).
- استخدام التكنولوجيا في الإرشاد السياحي المستقبلي في ظل ظهور الخدمات الارشادية القائمة على الإنترنت كمزود للمعلومات من خلال محرك البحث وعبر وسائل التواصل الاجتماعي، وهو ما أعاد تشكيل صناعة السياحة بشكل عام، وأثر على الإرشاد السياحي التقليدي بشكل خاص (Buhalis, 2019).

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

- الخبرة الكبيرة التى يعتمد عليها المرشد السياحي في ظل المنافسة الحادة بين الجولات السياحية المصحوبة بمرشدين وغير المصحوبة بمرشدين والتي تستخدم التكنولوجيا، حيث تحرص المنظمات السياحية على تعزيز المؤهلات والمهارات والخبرات للمرشدين السياحيين لتحسين الخبرة التي يقدمها الارشاد السياحي عن التكنولوجيا المنافسة (Sotohy, 2020).
- يشكل الإرشاد السياحي جزءًا أساسيًا من صناعة السياحة العالمية باعتبارها مهنة الوساطة الثقافية بين المجموعة السياحية والمجتمع المحلي (Alrawadieh, et al., 2020).
- يستخدم الارشاد السياحي مجال قيادة الأدوار من خلال قيادة المجموعة السياحية، وتوفير سهولة الوصول إلى المناطق السياحية، فضلا عن تفعيل العنصر الاجتماعي المشارك وهو عنصر مسؤولية المرشد السياحي عن توفير الوحدة الاجتماعية داخل المجموعة (Harpe, and Sevenhuysen, 2020).
- تعد اللمسة الإنسانية عنصرا مهما للغاية لدى المرشد السياحي في نقل المشاعر وتقديم الخدمات لأنواع مختلفة من السائحين، في مواجهة الارشاد السياحي الرقمي حيث يجب على الارشاد السياحي تكييف مجموعات المهارات الانسانية جنبا الى جنب مع المهارات التكنولوجية فى مستقبل مهنة الإرشاد السياحي لتقديم تجارب سياحية مميزة (Nazli, 2020).

3/2 أهمية الارشاد السياحي فى العصر الرقمي:

تتجلى أهمية الارشاد السياحي فى العصر الرقمي فيما يلي:

- تؤثر التقنيات الحديثة للارشاد السياحي بشكل كبير على الرحلة السياحية بأكملها، في ظل تغير الطرق والاساليب التي يستخدمها السائحون فى التخطيط والحجز لرحلاتهم وممارسة الانشطة السياحية، وارتباطها بالإنترنت والتقنيات الرقمية، مما يبرز الحاجة لتطوير ادوات تكنولوجية جديدة للترويج للوجهات السياحية وتسويقها (Huang, et al., 2012).
- على الرغم من محاولات استبدال المرشد السياحي البشري بتكنولوجيا المعلومات الحديثة القائمة على الويب في التوجيه والوصول وتقديم المعلومات والخدمات الارشادية مثل تفسير المواقع وترجمة اللغة، الا ان الدور الحقيقي للمرشدين السياحيين له أهمية كبيرة بالفعل داخل الجولات السياحية من خلال التأثير الحقيقي الذي يعتمد على أداء المرشد السياحي (Zatori, 2013).
- إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات التى توفر دليلا رقميًا للسائحين، لا تهدف إلى أن تكون بديلاً للمرشد السياحي البشري، بل أنها تساعد المرشدين على التفاعل مع السائحين، حيث أن وجود المرشد السياحي بكل خبرته وتفاعله مع السائحين أمر لا يمكن الاستغناء عنه (Smith, 2013).
- إن المرشد السياحي وليست التكنولوجيا هو الذي يمكنه تقديم تجربة مثيرة وجذابة وعميقة للسائحين من خلال الإرشاد السياحي عالي الجودة القائم على الابتكار وتقديم الخدمة المنطقية وإضافة قيمة إلى الجولة الإرشادية، بالاضافة ألى التفاعل مع كل من السائحين والمجتمعات المضيفة، فضلا عن امكانية تقديم تجارب مخصصة لاحتياجات وتوقعات السائحين المتغيرة وهو هدف لا تستطيع التكنولوجيا الوصول إليه (Weiler, and Black, 2014).

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

- أدى ظهور تكنولوجيا المعلومات وتطورها الى التغيير من صورة السائحين التقليديين وعززت من رغبتهم في الحصول على تجربة سياحية أكثر شمولاً، ورفعت من توقعاتهم من الجولة الإرشادية وقد شكلت هذه الاتجاهات الجديدة ادوات حاسمة لمستقبل الإرشاد السياحي (Weiler, and Black, 2015).
- أصبح المرشدون السياحيون يواجهون منافسة شرسة في ظل الاتجاهات التكنولوجية الحديثة التي باتت تهدد قيمة وأهمية مهنة الإرشاد السياحي في القرن الحادي والعشرين، حيث لم تعد الجولات الارشادية التقليدية هي هدف السائح الحديث الذي اصبح اكثر اهتماما بالتعليم والخبرة والترفيه، مما أحدث تغييرات في اتجاهات السائحين نحو الإرشاد السياحي التفسيري، الذي يمثل أداة تعليمية فعالة ومثيرة وجذابة تتطلب موقفًا جديدًا من المرشدين السياحيين المؤهلين للعمل في ظل العصر الرقمي (Yenipinar, 2016).
- تطورت مهنة الارشاد السياحي في ظل انتشار تكنولوجيا المعلومات من مجرد المعرفة الكافية بالوجهات السياحية التى اصبح السائحون يعرفونها حتى قبل وصولهم إلى الوجهة إلى ضرورة ثقل الخبرات وتعزيز المؤهلات وتفعيل المهارات كوسيلة لبناء ميزة تنافسية للجولات المصحوبة بالمرشدين السياحيين على الجولات غير المصحوبة بمرشدين (Harpe, and Sevenhuysen, 2020).

3 – التقنيات التكنولوجية الحديثة فى مهنة الارشاد السياحي:

ادى تطور تكنولوجيا المعلومات في العصر الرقمي الى تغيرات جذرية فى مهنة الإرشاد السياحي وتحولها من النمط التقليدي للإرشاد السياحي في الحياة الواقعية التى تجمع بين المرشد السياحي البشري والسائحين فى مكان العمل الحقيقي الى أنماط اخرى مستحدثة من الارشاد السياحي ومنها (Aboelmagd, 2023):

1/3 الارشاد السياحي الصوتي Audio Tour Guide:

ظهرت أجهزة الارشاد السياحي الصوتى فى عام 1952 في متحف Stedlijk في هولندا ثم انتشرت في الكثير من المتاحف العالمية مثل متحف التاريخ الطبيعي فى الولايات المتحدة عام 1961م وفي متحف اللوفر في عام 1970م غير انتشارها تراجع بعد ظهور الانترنت وتطور التكنولوجيا الرقمية الذكية (Harpe, and Sevenhuysen, 2020).

تعمل هذه التقنية كمرشد سياحي في المتاحف والمزارات السياحية، وهي عبارة عن أجهزة إلكترونية تقوم بتقديم التعليق الصوتى المسجل من خلال جهاز محمول بالأيدي ومتصل بسماعات الاذن حيث يوفر المعلومات حول الأشياء التي يتم عرضها بعدة لغات (Othman, et al., 2011)، كما يساعد السائحين فى الوصول إلى معلومات موثوقة حول المناطق الأثرية والقطع المتحفية باللغة التي يختارونها عبر تطبيقات الراديو والبودكاست والهاتف في المتاحف والمواقع الاثرية، ولكن يعيبها نقص معرفة طريقة استخدامها لدى بعض السائحين، فضلا عن رغبة السائحين فى طرح بعض الأسئلة حول المتاحف والآثار، ولا تستطيع اجهزة الارشاد الصوتي الرد عليها أو التفاعل مع السائحين (Weiler, and Black, 2015).

2/3 الارشاد السياحي الالكتروني (المساعد الشخصي الرقمي) Personal Digital Assistants:

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
ISSN (E): 2788-0303
Website: www.peerianjournal.com
Email: editor@peerianjournal.com

ادى تطوير اجهزة الارشاد السياحي الصوتي الى ظهور اجهزة الارشاد السياحي الالكتروني، وهي اجهزة صغيرة محمولة مزودة بالشاشات التى تعمل من خلال التحكم الذاتي وهي تشبه الكمبيوتر المحمول الى حد كبير (USC, 2021)، وقد قامت شركة Psion الانجليزية باطلاق هذا الجهاز لاول مرة فى عام 1984م تحت اسم Psion-Organizer لتزويد زائري المدن والمعارض الفنية والمتاحف والمزارات السياحية بالمعلومات والشرح التفصيلي (Cheverst, et al., 2000)، ومن اشهر امثلته المرشد السياحي الالكتروني لمدينة لانكاستر الانجليزية Lancaster City Electronic Tour Guide كما تم تطوير هذه الاجهزة لاحقا للعمل مع اجهزة الهواتف المحمولة مثل نظام Cyberguide حيث تقدم العديد من تطبيقات المساعدة الرقمية مختلف المعلومات والتعليقات والتفسيرات للسائحين من خلال الكتب الإرشادية الالكترونية، لتحل محل المرشد السياحي التقليدي في المستقبل (Yeoman, 2012)، كما

3/3 الارشاد السياحي المحمول Mobile Tour Guide:

يعتمد الارشاد السياحي المحمول على الهواتف الذكية وهي هواتف محمولة تؤدي العديد من وظائف الكمبيوتر، وعادةً ما تتميز بواجهة شاشة تعمل باللمس، وإمكانية الوصول إلى الإنترنت، ونظام تشغيل قادر على تشغيل التطبيقات التي تم تحميلها (Oxford, 2017).

ظهرت تطبيقات الارشاد السياحي عبر الهواتف المحمولة خلال التسعينيات من القرن العشرين، حيث بدات بالجولات الارشادية الصوتية البسيطة التي تقدم المعلومات للسائحين أثناء جولاتهم في الموقع السياحي، وتطورت إلى أجهزة الوسائط المتعددة التي تعتمد على الفيديو الصوتى والمرئي، وقد شرعت مبادرات تبادل المعلومات المتحفية عبر الكمبيوتر في عام 2002 في النظر في امكانية استخدام الأجهزة المحمولة في المستقبل كأدلة ارشاد محمولة وخرائط إلكترونية ووسيلة للتواصل والتفاعل مع المتاحف؛ بالاضافة الى استخدامها كأداة للوصول إلى متاجر الهدايا في المتاحف (Economou, and Meintani, 2011)، مما جعل تطبيقات الهواتف الذكية قادرة على التأثير بشكل كبير على التجربة السياحية في ظل تزايد اعداد المستخدمين وتوغلها الكبير في حياتهم (Wang, et al., 2014).

الارشاد السياحي المحمول هو تطبيق جوال ذكي يسمح للسائح بالوصول إلى المعلومات في أي وقت، ومن أي مكان، باستخدام بيئة الكترونية للحصول على المعلومات وفقًا لاهتماماتهم، وإجراء الجولات الارشادية بشكل فردي، من خلال تقديم المعلومات عن المواقع بمساعدة نظام تحديد المواقع العالمي (GPS) كما يوفر صورًا وخرائط وشرحاً تفصيليا في المتاحف والمواقع الأثرية (Bayram, et al., 2023)، فضلا عن الانشطة السياحية المعقدة مثل التخطيط والتجول والحجز ، مما يلبي كافة احتياجات السائحين (Harpe, and Sevenhuysen, 2020).

4/3 الارشاد السياحي الذكي Intelligent Tour Guide:

يعتمد الارشاد السياحي الذكي على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي الذى بدأت جذوره خلال التسعينيات من القرن العشرين في الدول الأوروبية والأمريكية نتيجة لتطور العلاقة الوثيقة بين التكنولوجيا المعلومات الإلكترونية وزيادة الطلب في السوق السياحي وتطور صناعة السياحة (Huang, and Zhu, 2015)، وفى عام 2011 تم ربط الذكاء الاصطناعي بنظام الإرشاد السياحي الذكي من خلال نموذج تطبيقي يتكون من واجهة المستخدم وقاعدة المعرفة ومكتبة الارتباط الديناميكي ومحرك الاستدلال وجهاز التطبيق (Owaied, et al., 2011)،

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

حيث يعمل الذكاء الاصطناعى على محاكاة العقل البشري عن طريق امتلاك القدرات الفائقة في تجميع البيانات وتحليلها واتخاذ القرارات التى تتسم بالذكاء والدقة، وعلى الرغم من ان الذكاء الاصطناعى يعتمد على الالة فى تنفيذ المهام، الا ان مرجعيته هي الذكاء الانساني البشري لان الالة تقوم بمحاكاة ذكاء الانسان في التنفيذ الاصطناعي لهذا الذكاء (ياسين، 2024).

5/3 الارشاد السياحي الروبوتي Robotic Tour Guide:

اسهم التقدم الهائل في التفاعل بين الإنسان والآلة الى تحسينات تكنولوجية فائقة في مجال الإرشاد السياحي الروبوتي او ما يعرف بمرشدي الروبوتات السياحية التى من المحتمل أن تحل محل المرشدين السياحيين البشريين في الكثير من المواقع والوجهات السياحية، كما بدأ يحدث بالفعل فى الفنادق (Yu, 2020)، والمطاعم (Huang, and Lu, 2017) ، والمتاحف (Carjaval, 2017)، والمطارات (Bogicevic, et al., 2017)، ومراكز الترفيه (Ivanov, et al., 2017) ، كما ظهرت تطبيقات الارشاد السياحي الروبوتي في شكل روبوتات الاستقبال، ومرشدي الجولات الروبوتية، والمدربين الروبوتيين، والمعلمين الروبوتيين، وعلى الرغم من ذلك تظل العلاقة الإنسانية بين السائحين والمرشدين السياحيين البشريين عنصرا محوريًا في صناعة خدمات السياحة والضيافة لاسيما من خلال عنصر التفاعل الشخصي والتعاطف الانساني (Pencarelli, 2019).

6/3 الارشاد السياحي الافتراضي Virtual Tour Guide :

ظهرت تكنولوجيا الواقع الافتراضي فى عام 1960م من خلال اختراع الفرنسي Heilig-Morton لجهاز Telesphere Mask وهو اول نظارة مخصصة لمحاكاة الواقع الحقيقي (USC, 2021)، ويعد الواقع الافتراضي عالم مُحاكي بالكمبيوتر يمكّن السائح من تجربته افتراضيًا (Desai, et al., 2014)، وهو أحد التطورات التكنولوجية المهمة التي تؤثر على قطاع السياحة والسفر فى الوقت المعاصر (Tussyadiah, et al., 2017)، وجولات الارشاد السياحي الافتراضية هي جولات تعتمد على الكمبيوتر بما يتيح للمستخدمين زيارة مكان أو متحف دون التواجد هناك بشكل شخصي، حيث تحاكي الجولة الافتراضية جولة حقيقية من خلال الاستفادة من برنامج فيديو تفاعلي بزاوية 360 درجة (Oxford, 2017).

ينقسم الارشاد السياحي الافتراضي الى ثلاثة انواع هي (Aboelmagd, 2023):

1/6/3 الإرشاد السياحي باستخدام الواقع المعزز: هو النوع الناشئ من الإرشاد السياحي الذي يجمع بين المرشد السياحي الافتراضي ومكان العمل الحقيقي

2/6/3 الإرشاد السياحي باستخدام الواقع الافتراضي: هو النوع الناشئ من الإرشاد السياحي الذي يجمع بين المرشد السياحي الافتراضي ومكان العمل الافتراضي.

3/6/3 الإرشاد السياحي باستخدام الواقع المختلط: هو النوع الناشئ من الإرشاد السياحي الذي يجمع بين المرشد السياحي البشري ومكان العمل الافتراضي.

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
ISSN (E): 2788-0303
Website: www.peerianjournal.com
Email: editor@peerianjournal.com

على الرغم من الفوائد الكبيرة لتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي الا ان لها حدود وقيود لما يمكن أن تقدمه للسائحين، حيث يتمتع المرشدون السياحيون البشريون بقدرتهم على تقديم تجربة ارشادية أكثر ثراءً للسائحين، لاسيما من خلال إضافة التفسيرات الخاصة إلى المواقع ذات القيمة، بالاضافة الى تقديم التواصل الشخصي، وتقديم التفاعل مع البيئة المحلية، فضلا عن الخبرة، والكاريزما، والشخصية، وتخصيص تجارب الجولة، والطريقة المشوقة لسرد المرشد السياحي واسلوبه في نقل المعلومات من خلال شخصيته وحماسه، مما يضيف قيمة حقيقية للمعلومات، وهي عناصر مهمة يبحث عنها السائحون بشكل متزايد، ولا تستطيع التطبيقات الرقمية بالضرورة توفيره (Reed, 2015).

ثالثاً – الإطار التطبيقي:

1 – منهجية الدراسة الميدانية:

1/1 تصميم اداة الدراسة:

تم استخدام استمارة الاستبيان بهدف جمع البيانات حيث تكونت من أسئلة شخصية وموضوعية يختص بدراسة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحسين مهنة الإرشاد السياحي، وقد تكونت من (25) سؤالاً تضمن القسم الأول من الأسئلة البيانات الشخصية وشمل (4) اسئلة، وتضمن القسم الثاني البيانات الموضوعية، وشمل (21) سؤالاً.

2/1 مقياس اداة الدراسة:

تم تصميم مقياس استمارة الاستبيان حسب مقياس ليكرت الخامسي، من خلال تحديد خمسة اختيارات هى (غير موافق تماما – غير موافق – محايد – موافق – موافق تماما)، وتم تصنيف المقياس كالاتى جدول (1):

جدول (1) مقياس استمارة الاستبيان

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5
المدى	من 1.0 إلى 1.8	أكبر من 1.8 إلى 2.6	أكبر من 2.6 إلى 3.4	أكبر من 3.4 إلى 4.2	أكبر من 4.2 إلى 5.0

3/1 اختبار صدق وثبات اداة الدراسة:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha للتحقق من ثبات المقياس المستخدم، كما تم استخدام معامل الصدق الذاتي للتحقق من صدق الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS, V.24).

جدول (2) معامل الثبات الفا كرونباخ والصدق الذاتي لمحاور الاستبيان

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ	معامل الصدق الذاتي
الاول	مهارات اداء الارشاد السياحي	7	0.878	0.937
الثاني	تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي	7	0.740	0.860
الثالث	تحديات الارشاد السياحي الرقمي	7	0.886	0.941
	جملة الاستبيان	21	0.834	0.913

يتضح من الجدول (2) ان معامل الفا كرونباخ لاسئلة الاستبيان التى تكونت من 21 سؤالا بلغ 0.834، مما يدل على ارتفاع درجة ثبات اداة الدراسة، كما تبين أن معامل الصدق الذاتي بلغ 0.913 مما يدل على وجود درجة عالية من الصدق لاداة الدراسة.

4/1 تحديد عينة الدراسة:

تم تحديد حجم عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية من المرشدين السياحيين في مدينة كربلاء المقدسة، حيث بلغ عدد الاستجابات على نماذج جوجل (60) مفردة، وبعد استبعاد استجابة واحدة غير كاملة البيانات، تم عمل التحليل الاحصائي لعدد (59) مفردة.

2 – التحليل الاحصائب لمتغيرات الدراسة:

1/2 التحليل الاحصائي للبيانات الشخصية:

جدول (3) الاحصاء الوصفى للبيانات الشخصية

البيانات الشخصية	المتغير	التكرار	النسبة المئوية	المتوسط الحسابى
الجنس	ذكر	49	%83.1	1.15
	أنثى	19	%16.9	
العمر	اقل من 30 سنة	29	%49.2	1.57
	من 30 الى 40 سنة	27	%45.8	
	من 40 الى 50 سنة	2	%3.4	
	اكثر من 50 سنة	1	%1.7	
المؤهل الدراسي	بكالوريوس	56	%94.9	1.22

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

	دراسات عليا	3	%5.1	
عدد سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	43	%72.9	1.35
	من 5 – 10 سنوات	12	%20.3	
	من 10 – 15 سنوات	3	%5.1	
	اكثر من 15 سنة	1	%1.7	

يوضح الجدول (3) الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حيث جاء الذكور بعدد 49 فردا بنسبة 83.1% وبلغ عدد الاناث 19 فردا بنسبة 16.9%، بمتوسط حسابي 1.15، وتبين أن الفئة العمرية الاعلى هى اقل من 30 سنة بعدد 29 فردا بنسبة 49.2% بمتوسط حسابي 1.57، ومن حيث المؤهل الدراسي جاءت النسبة الاكبر من الحاصلين على البكالوريوس بعدد 56 فردا بنسبة 94.9%، بمتوسط حسابي 1.22، ومن حيث عدد سنوات الخبرة جاءت الفئة اقل من 5 سنوات بعدد 43 فردا بنسبة 72.9%، بمتوسط حسابي 1.35.

2/2 التحليل الاحصائي للبيانات الموضوعية:

المحور الاول – مهارات اداء الارشاد السياحي

جدول (4) توزيع اراء عينة الدراسة حول مهارات اداء الارشاد السياحي

العبارة		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى
يتسم المرشد السياحي باللباقة وسرعة الاستجابة لطلبات السائحين	التكرار	7	3	5	11	33	4.01	1.39
	%	11.9	5.1	8.5	18.6	55.9		
يتمتع المرشد السياحي بالتفاعل العاطفي والانساني مع السائحين	التكرار	2	4	6	8	39	4.32	1.12
	%	3.4	6.8	10.2	13.6	66.1		
يتميز المرشد السياحي باسلوب خاص وشيق وجذاب في عرض المعلومات السياحية	التكرار	3	3	8	18	27	4.06	1.12
	%	5.1	5.1	13.6	30.5	45.8		
يقدم المرشد السياحي تجربة مثيرة واستثنائية للسائحين	التكرار	2	5	5	17	30	4.15	1.11
	%	3.4	8.5	8.5	28.8	50.8		

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

يحرص المرشد السياحي على توطيد العلاقة الطيبة بين السائحين والمجتمع المحلى	التكرار	3	3	3	11	39	4.35	1.12
	%	5.1	5.1	5.1	18.6	66.1		
يستطيع المرشد السياحي تخصيص الجولات الارشادية حسب حاجات ورغبات السائحين	التكرار	1	1	10	9	38	4.38	0.94
	%	1.7	1.7	16.9	15.3	64.4		
يتمكن المرشد السياحي من استخدام الادوات التكنولوجية الحديثة بمهارة	التكرار	2	2	6	14	35	4.32	1.02
	%	3.4	3.4	10.2	23.7	59.3		

يوضح الجدول (4) اراء عينة الدراسة حول مهارات اداء الارشاد السياحي حيث تبين ان الفقرة "يتسم المرشد السياحي باللباقة وسرعة الاستجابة لطلبات السائحين" حصلت على متوسط حسابي بلغ 4.01، مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يتمتع المرشد السياحي بالتفاعل العاطفي والانساني مع السائحين" على متوسط حسابي بلغ 4.32 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق تماما، وحصلت الفقرة " يتميز المرشد السياحي باسلوب خاص وشيق وجذاب في عرض المعلومات السياحية " على متوسط حسابي بلغ 4.06 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يقدم المرشد السياحي تجربة مثيرة واستثنائية للسائحين " على متوسط حسابي بلغ 4.15 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يحرص المرشد السياحي على توطيد العلاقة الطيبة بين السائحين والمجتمع المحلى " على متوسط حسابي بلغ 4.35 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق تماما، وحصلت الفقرة " يستطيع المرشد السياحي تخصيص الجولات الارشادية حسب حاجات ورغبات السائحين" على متوسط حسابي بلغ 4.38 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق تماما، وحصلت الفقرة " يتمكن المرشد السياحي من استخدام الادوات التكنولوجية الحديثة بمهارة " على متوسط حسابي بلغ 4.32 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق تماما.

المحور الثاني – تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي

جدول (5) توزيع اراء عينة الدراسة حول تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي

العبارة		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى
يستخدم المرشد السياحي الجولات الافتراضية للترويج للمواقع السياحية الفريدة	التكرار	13	6	13	10	17	3.20	1.51
	%	22.0	10.2	22.0	16.9	28.8		
	التكرار	8	6	13	12	20	3.50	1.40

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

يتابع المرشد السياحي احدث وسائل الارشاد السياحي الرقمي	%	13.6	10.2	22.0	20.3	33.9		
يعلم المرشد السياحى امكانات الذكاء الاصطناعي فى تحسين الجولات الارشادية	التكرار	9	12	8	14	16	3.27	1.44
	%	15.3	20.3	13.6	23.7	27.1		
يستخدم المرشد السياحي التكنولوجيا الرقمية فى التواصل مع السائحين	التكرار	5	10	9	16	19	3.57	1.32
	%	8.5	16.9	15.3	27.1	32.2		
يستخدم المرشد السياحي تطبيقات الهوتف الذكية اثناء الجولات الارشادية	التكرار	3	6	16	15	19	3.69	1.17
	%	5.1	10.2	27.1	25.4	32.2		
يتابع المرشد السياحي ردود افعال السائحين عن الرحلة على مواقع التواصل الاجتماعي	التكرار	2	8	12	17	20	3.76	1.16
	%	3.4	13.6	20.3	28.8	33.9		
يستخدم المرشد السياحي الادوات التكنولوجية فى التخطيط للجولات الارشادية	التكرار	2	6	15	19	17	3.72	1.09
	%	3.4	10.2	25.4	32.2	28.8		

يوضح الجدول (5) اراء عينة الدراسة حول تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي حيث تبين ان الفقرة " يستخدم المرشد السياحي الجولات الافتراضية للترويج للمواقع السياحية الفريدة " حصلت على متوسط حسابي بلغ 3.20 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة محايد، وحصلت الفقرة " يتابع المرشد السياحي احدث وسائل الارشاد السياحي الرقمي " على متوسط حسابي بلغ 3.50 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يعلم المرشد السياحى امكانات الذكاء الاصطناعي فى تحسين الجولات الارشادية " على متوسط حسابي بلغ 3.27 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة محايد، وحصلت الفقرة " يستخدم المرشد السياحي التكنولوجيا الرقمية فى التواصل مع السائحين " على متوسط حسابي بلغ 3.57 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يستخدم المرشد السياحي تطبيقات الهوتف الذكية اثناء الجولات الارشادية " على متوسط حسابي بلغ 3.69 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يتابع المرشد السياحي ردود افعال السائحين عن الرحلة على مواقع التواصل الاجتماعي " على متوسط حسابي بلغ 3.76 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يستخدم المرشد السياحي الادوات التكنولوجية فى التخطيط للجولات الارشادية " على متوسط حسابي بلغ 3.72 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق.

المحور الثالث – تحديات الارشاد السياحي الرقمي

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

جدول (6) توزيع اراء عينة الدراسة حول تحديات الارشاد السياحي الرقمي

العبارة		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى
عدم تقبل المرشدين السياحيين لاستبعادهم من الجولات الارشادية	التكرار	3	12	10	10	24	3.67	1.33
	%	5.1	20.3	16.9	16.9	40.7		
ارتفاع تكاليف الاجهزة والتطبيقات الذكية فى الارشاد السياحي	التكرار	9	3	7	17	23	3.71	1.42
	%	15.3	5.1	11.9	28.8	39.0		
قصور البنية التحتية التكنولوجية في تطبيق الارشاد السياحي الرقمي	التكرار	5	11	10	22	11	3.38	1.23
	%	8.5	18.6	16.9	37.3	18.6		
يفتقد الارشاد السياحي الرقمي للمسة الانسانية في التعامل مع السائحين	التكرار	6	8	8	21	16	3.55	1.30
	%	10.2	13.6	13.6	35.6	27.1		
يعجز الارشاد السياحي الرقمي عن اقامة جسور التواصل بين السائحين والمجتمع المحلى	التكرار	5	18	13	16	7	3.03	1.18
	%	8.5	30.5	22.0	27.1	11.9		
ضعف مرونة الارشاد السياحي الرقمي فى تخصيص الجولات الارشادية حسب حاجة السائحين	التكرار	3	10	19	22	5	3.27	1.01
	%	5.1	16.9	32.2	37.3	8.5		
ثبات اسلوب وطريقة الارشاد السياحي الرقمي يسبب الملل للسائحين ويفقدهم الحماسة	التكرار	4	19	6	16	14	3.28	1.32
	%	6.8	32.2	10.2	27.1	23.7		

يوضح الجدول (6) اراء عينة الدراسة حول تحديات الارشاد السياحي الرقمي حيث تبين ان الفقرة " عدم تقبل المرشدين السياحيين لاستبعادهم من الجولات الارشادية " حصلت على متوسط حسابي بلغ 3.67 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة "

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
ISSN (E): 2788-0303
Website: www.peerianjournal.com
Email: editor@peerianjournal.com

ارتفاع تكاليف الاجهزة والتطبيقات الذكية فى الارشاد السياحي " على متوسط حسابي بلغ 3.71 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " قصور البنية التحتية التكنولوجية في تطبيق الارشاد السياحي الرقمي " على متوسط حسابي بلغ 3.38 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يفتقد الارشاد السياحي الرقمي للمسة الانسانية في التعامل مع السائحين " على متوسط حسابي بلغ 3.55 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة موافق، وحصلت الفقرة " يعجز الارشاد السياحي الرقمي عن اقامة جسور التواصل بين السائحين والمجتمع المحلى " على متوسط حسابي بلغ 3.03 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة احيانا، وحصلت الفقرة " ضعف مرونة الارشاد السياحي الرقمي فى تخصيص الجولات الارشادية حسب حاجة السائحين " على متوسط حسابي بلغ 3.27 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة احيانا، وحصلت الفقرة " ثبات اسلوب وطريقة الارشاد السياحي الرقمي يسبب الملل للسائحين ويفقدهم الحماسة " على متوسط حسابي بلغ 3.28 مما يدل على وقوع الاجابة في الفئة احيانا.

3 – اختبار صحة فرضيات الدراسة:

1/3 اختبار صحة الفرضية الاولى:

تم اختبار صحة الفرضية الاولى باستخدام معامل الارتباط بيرسون باستخدام برنامج (SPSS, V.24) الذي يساعد في الكشف عن وجود ارتباط معنوي بين متغيرات الدراسة عند مستوى دلالة (0.01).

جدول (7) نتائج تحليل معامل الارتباط بين مهارات اداء الارشاد السياحي وتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي

الابعاد	مهارات اداء الارشاد السياحي	طبيقات الارشاد السياحي الرقمي
مهارات اداء الارشاد السياحي	1	0.758**
طبيقات الارشاد السياحي الرقمي		1

يتبين من الجدول (7) انه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين مهارات اداء الارشاد السياحي وتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي حيث بلغت 0.758 وهى علاقة ذات دلالة احصائية عند مُستوى الدلالة (0.01) مما يدل على قبول الفرضية البديلة انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مهارات اداء الارشاد السياحي وتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي.

2/3 اختبار صحة الفرضية الثانية

تم اختبار صحة الفرضية الثانية باستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط باستخدام برنامج (SPSS, V.24) الجدول (8):

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

جدول (8) تحليل الانحدار البسيط لتاثير تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي على تحديات الارشاد السياحي

المتغيرات	القيمة المقدرة	الخطأ المعياري	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الجزء الثابت (تحديات الارشاد السياحي)	0.322	0.018	0.620	0.000	0.05
1 – تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي	0.531	0.022	5.011	0.000	0.05
معامل الارتباط				R	0.615
معامل التحديد				R2	0.418
معامل التحديد المعدل				Adj.R2	0.017
قيمة اختبار (ف)				F	32.022
قيمة الدلالة لاختيار (ف)				P-Value	0.000

يتضح من الجدول (8) وجود علاقة طردية بين تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي على تحديات الارشاد السياحي حيث بلغ معامل الارتباط (0.615)؛ كما بلغت قيمة القابلية التفسيرية المتمثلة في معامل التحديد (0.418)؛ مما يشير إلى أن 41.8% من التغيرات الحاصلة في تحديات الارشاد السياحي تفسرها تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي.

بلغت قيمة (F) المحسوبة 32.022 عند مستوى دلالة إحصائية (sig= 0.000)، وهى اقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة بأنه يوجد تاثير ذو دلالة احصائية لتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي على تحديات الارشاد السياحي.

3/3 اختبار صحة الفرضية الثالثة:

تم اختبار صحة الفرضية الثالثة باستخدم اختبار (t test) لعينة واحدة عند مستوى معنوية (0.05) باستخدام برنامج (SPSS, V.24) الجدول (9):

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

جدول (9) اختبار (t test) لفرضية الدراسة الاولى

المتوسط	الانحراف المعيارى	الخطأ المعيارى للمتوسط	اختبار t	95 % فترة الثقة لفرق بين الوسطين		احتمال الدلالة p
				الحد الادنى	الحد الاعلى	
3.54	0.651	0.114	30.243	3.15	3.75	0.000

يتضح من الجدول (9) ان احتمال الدلالة p اقل من مستوى معنوية (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية البديلة انه توجد فروق ذات دلالة الحصائية بين اراء المرشدين السياحيين حول تطبيقات الارشاد السياحي الرقمي.

الخاتمة:

نتائج الدراسة:

- جاءت اراء عينة الدراسة من المرشدين السياحيين مرتفعة فيما يتعلق بمهارات اداء الارشاد السياحي لاسيما من حيث قدرة المرشد السياحي على تخصيص الجولات الارشادية حسب حاجات ورغبات السائحين وحرص المرشد السياحي على توطيد العلاقة الطيبة بين السائحين والمجتمع المحلى.
- جاءت اراء عينة الدراسة من المرشدين السياحيين مرتفعة فيما يتعلق بتطبيقات الارشاد السياحي الرقمي وبصفة خاصة من حيث متابعة المرشد السياحي ردود افعال السائحين عن الرحلة على مواقع التواصل الاجتماعي واستخدام المرشد السياحي الادوات التكنولوجية فى التخطيط للجولات الارشادية واستخدام المرشد السياحي تطبيقات الهوتف الذكية اثناء الجولات الارشادية.
- جاءت اراء عينة الدراسة من المرشدين السياحيين مرتفعة فيما يتعلق بتحديات الارشاد السياحي الرقمي وبصفة خاصة من حيث ارتفاع تكاليف الاجهزة والتطبيقات الذكية فى الارشاد السياحي وعدم تقبل المرشدين السياحيين لاستبعادهم من الجولات الارشادية.

التوصيات:

- تطوير اداء المرشدين السياحيين لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة فى مجال الارشاد السياحي.
- توفير دورات تدريبية مخصصة لتدريب المرشدين السياحيين على استخدام الذكاء الاصطناعي والجولات الافتراضية فى الترويج للمواقع السياحية.
- اكساب المرشدين السياحيين الخبرة والكفاءة في طريقة الشرح والتحليل لاثراء تجربة السائحين والتنوع فى المعلومات وتخصيص الجولات الارشادية حسب خصائص السائحين.

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
Website: www.peerianjournal.com
ISSN (E): 2788-0303
Email: editor@peerianjournal.com

- توفير الامكانات المادية لشراء الاجهزة التكنولوجية والبرامج والتطبيقات الرقمية التى تساعد المرشدين السياحيين على تحديث وسائل الارشاد السياحي.

قائمة المراجع:

أولا – المراجع العربية:

- ابو المجد، امل، عبدالفتاح، كريم احمد، الشرنوبي، رحاب محمود (2022). التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي فى الارشاد السياحي التحديات والفرص، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة المنصورة، العدد11، ص ص483–556.
- ياسين، سارة احمد (2024). تطبيقات الذكاء الاصطناعي للقطاع السياحي فى جمهورية مصر العربية واثره على المحتوى والعاملين فى هذا القطاع، المجلة العربية لبحوث الاتصال والاعلام الرقمي، العدد6، ص ص:212–250.

ثانيا – المراجع الاجنبية:

- Aboelmagd, A. (2023). Emerging Technology Trends in Tour Guiding: Virtual and Distance Tour Guiding. Research Journal of the Faculty of Tourism and Hotels Mansoura University, No.13, pp:341-370.
- Alrawadieh, Z; Cetin, G; Dincer, M.Z; and Dincer, I.F. (2020). The impact of emotional dissonance on quality of work life and life satisfaction of tour guides. The Service Industries Journal, Vol.40, No.1-2, pp:50–64.
- Bayram, E.G; Kumar, J. and Sharma, A. (2023). Smart Technologies and Tour Guides Beyond COVID-19. Published under exclusive licence by Emerald Publishing Limited, doi:10.1108/978-1-80382-021-720231017, pp:241–250.
- Benckendorff, P.J; Xiang, Z; and Sheldon, P.J. (2019). Tourism Information Technology. Bell & Bain Ltd, Glasgow, UK.
- Bogicevic, V; Bujisic, M; Bilgihan, A; Yang, W; and Cobanoglu, C. (2017). The impact of traveler-focused airport technology on traveler satisfaction. Technological Forecasting and Social Change, Vol.123, pp:351-361.
- Bourret, C; Da-Re, C; Juillière, D; and Fraoua, K. (2022). Integrating New Technologies in Human- Driven Professions: The Impact of Digital Transformation for Tourist Guides. International Journal On Advances in Intelligent Systems, Vol.15, No. 3-4, pp:92-102.
- Buhalis, D. (2019). Technology in tourism-from information communication technologies to E-Tourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism. Tourism Review.
- Carjaval, D. (2017). Let a Robot Be Your Museum Tour Guide. Retrieved from https://www.nytimes.com/2017/03/14/arts/design/museums-experiment-with-robots-as-guides.html (08.01.2024).
- Carvalho, I. (2021). Portuguese Tourist Guides and the Digital Age. International Journal of Tour Guiding Research, Vol.2, No.1, pp:46-62.
- Cheverst, K; Davies, N; Mitchell, K. and Friday, A. (2000). 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.

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
ISSN (E): 2788-0303
Website: www.peerianjournal.com
Email: editor@peerianjournal.com

- Colakoglu, O. E; Epik, F; and Efendi, E. (2010). Tour Management and Tourist Guidance, Detay Press, Ankara.
- Costin, H., and Eslava, A. (2021). Emerging Technology Trends in Hospitality and Tourism. In C. Cobanoglu, S. Dogan, K. Berezina, & G. Collins. (Eds.) Hospitality & Tourism Information Technology, USF M3 Publishing, pp:1–24.
- Desai, P.R; Desai, P.N; Ajmera, K.D; and Mehta, K. (2014). A review paper on oculus rift-a virtual. Int. Jour. Eng. Trends Technol. Vol.13, No.4, pp.175–179.
- Economou, M., and Meintani, E. (2011). Promising beginnings? Evaluating museum mobile phone apps. Emerging Experiences, pp:1–20.
- Farrag, H. (2021). Augmented Reality in Tourist Guidance. Annals of The faculty of Atrs, Ain Shams University, Vol.49, No.2, pp:389-405.
- Harpe, D. M. and Sevenhuysen, K. (2019). The experience of the tourist in a technologically-driven age: A continuum between the tourist guide and technology. Journal of Tourismology, Vol.4, No.2, pp:129-142.
- Harpe, D. M. and Sevenhuysen, K. (2020). New Technologies in the Field of Tourist Guiding: Threat or Tool?. Journal of Tourismology, Vol.6, No.1, pp:13-33.
- Hefner, H. (2021). Moving Image Archive: Morton Heilig, The Father of Virtual Reality, Retrieved from https://www.uschefnerarchive.com/mortonheilig/. (08.01.2024).
- Huang, G. S. and Lu, Y. J. (2017). To build a smart unmanned restaurant with multi-mobile robots. International Automatic Control Conference, pp:1-6.
- Huang, K. and Zhu, J. (2015). Research Design of Intelligent Tourist Guide System and Development of APP. International Conference on Education, Management and Computing Technology, pp.1200-1205
- Huang, Y.C; Backman, S.J; and Backman, K.F. (2012). Exploring the impacts of involvement and flow experiences in second life on people's travel intentions. Jour. Hospitality Tourism Technol. Vol.3, No.1, pp:4–23.
- Huanga, C. D; Gooa, J; Namb, K; Ve Yoo, C.W. (2017). Smart tourism technologies in travel planning: The role of exploration and exploitation. Information & Management, Vol.54, pp:757–770.
- Ivanov, S. H; Webster, C; and Berezina, K. (2017). Adoption of robots and service automation by tourism and hospitality companies. Revista Turismo & Desenvolvimento, Vol.27, No.28, pp:1501-1517.
- Khattab, M; Omran, W; and Essa, T. (2018). The Historical Development of the Tourist Guidance Profession. International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality, Vol.12, No.2, pp:280-293.
- Mohamed, K.M.S. (2018). Using Information Technology for Enhancing Sustainable Tourism in Egypt. Sci.J. of Oct. 6 Univ. Vol.4, No.2, pp:82- 89.
- Nazli, M. (2020). The Future Of Tourist Guidance Concerning The Digital Technology: A Comparative Study, International Journal of Contemporary Tourism Research, Vol.1, pp:66 – 78.
- Othman, M.K; Petrie H; and Power C. (2011). Engaging Visitors in Museums with Technology: Scales for the Measurement of Visitor and Multimedia Guide Experience. In: Campos, P.,

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
ISSN (E): 2788-0303
Website: www.peerianjournal.com
Email: editor@peerianjournal.com

Graham, N., Jorge, J., Nunes, N., Palanque, P., Winckler, M. (eds) Human-Computer Interaction – INTERACT. Lecture Notes in Computer Science, Vol 6949. Springer.
- Owaied, H.H; Farhan, Al-Hawamdeh, N. (2011). A Model for Intelligent Tourism Guide System. Journal of Applied Sciences, Vol.11, No.2. pp: 342-347.
- Oxford (2017). Tour, in Oxford Dictionary. Retrieved from https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/tour_1?q=tour. (08.01.2024).
- Pencarelli, T. (2019). The digital revolution in the travel and tourism industry. Information Technology & Tourism, pp:1-22.
- Rabotic, B. (2011). Tour Guiding as profession: Perceptions and self-perceptions of guides in Serbia. In 2nd International research forum on guided tours, University of Plymouth., pp:7-9.
- Reed, T. (2015). Can apps replace tourist guides? Daily Southern African Tourism Update. Smartphone. Retrieved from https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/smartphone?q=smartphone. (08.01.2024).
- Smith, D. (2013). Old Voices, New Platforms: Community as Mobile Guide. 3rd International Research Forum on Guided Tours. Breda University of Applied Sciences, Netherlands.
- Sotohy, H.T. (2020). New Trends in Tour Guiding, The Guide faces Technology 'Applied study to selected sites in Egypt. Journal of Association of Arab Universities for Tourism and hospitality, Vol. 19, No. 3, pp:35-47.
- Tetik, N. (2006). The Professional Tourist Guidance in Turkey and the Expectations of Customers from the Tourist Guides: The Case of Kusadasi. Master thesis, Balikesir University, Balikesir
- Tussyadiah, I.P; Wang, D; and Jia, C.H. (2017). Virtual reality and attitudes toward tourism destinations. In R. Schegg, B. Stangl (eds.) Information and Communication Technologies in Tourism, (Springer), pp.217–228.
- USC, School of Cinematic Arts (2021). Hugb M.Hefner Moving Image Archive: Morton Heilig, The Father of Virtual Reality, https://www.uschefnerarchive.com/mortonheilig/ (08.01.2024).
- Valacich, J.S. and Schneider, C. (2014). Information Systems Today. 6th Edn. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Wang, D; Xiang, Z; and Fesenmaier, D. R. (2014). The role of smartphones in mediating the touristic experience. Annals of Tourism Research, Vol.48, pp:11–26.
- Weiler, B. and Black, R. (2014). Tour Guiding Research, Insights, Issues and Implications. Aspects of Tourism (62ed). Bristol, Channel View publications. UK.
- Weiler, B. and Black, R. (2015). The changing face of the tour guide: one-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience. Tourism Recreation Research, Vol.40, No.3, pp:364-378.
- Xu, J; Shi, P; and Chen, X. (2023). Exploring digital innovation in smart tourism destinations: insights from 31 premier tourist cities in digital China. Tourism Review, DOI 10.1108/TR-07-2023-0468, pp:1-29.
- Yenipinar, U. (2016). Interpretation of Zeugma Museum by Tourist Guides. In Avcikurt C. et al (eds.) Global Issues and Trends in Tourism. St. Kliment Ohridski University Press. pp:73-86.

The Peerian Journal
Open Access | Peer Reviewed
Volume 39, February, 2025
ISSN (E): 2788-0303
Website: www.peerianjournal.com
Email: editor@peerianjournal.com

- Yeoman, I. (2012). 2050 – Tomorrow's tourism. Bristol, Channel View Publications, UK.
- Yu, C.E. (2020). Humanlike robots as employees in the hotel industry: Thematic content analysis of online reviews. Journal of Hospitality Marketing & Management, Vol.29, No.1, pp:22-38.
- Zatori, A. (2013). The impact of the experience management perspective on tour providers. In D. Koerts & P. Smith (Eds.), 3rd international research forum on guided tours, NHTV Breda University of Applied Sciences, Netherlands, pp:125-137.
-