



The Role of the Arabic Language in Tourism Service Quality: A Study of Tourism Services at Najaf Airport

Assistant lecturer: Mohamed Reda Mohamed Abd al-Razzaq

mohammed.ridha@uokerbala.edu.iq

University of Karbala - College of Tourism Sciences

Abstract:

This study analyzes the pivotal role of the Arabic language in enhancing the quality of tourism services, focusing on the services provided at Najaf International Airport, which is a major gateway to a city with a unique religious and cultural status in the Islamic world. The study aims to reveal the extent to which linguistic accuracy and communicative efficiency, whether written on signboards and documents or spoken in direct interaction between service providers and visitors, affect visitors' perceptions of the overall quality of their experience. The study also seeks to diagnose the strengths and weaknesses of the current linguistic reality at the airport, based on the hypothesis that the Arabic language constitutes a fundamental element in the identity and spirit of the service, and is not merely a tool for transmitting information. The study relies in its methodology on linking the theoretical framework based on the components of service quality in modern administrative literature and the functional and aesthetic characteristics of the Arabic language, and descriptive field analysis based on the questionnaire directed to visitors and employees, and direct observation. This research comes to fill a gap in the academic literature, which rarely addresses the organic relationship between language and service quality in the tourism sector, especially in Sensitive religious and cultural contexts, seeking to provide an applied vision that contributes to advancing linguistic practices to meet contemporary challenges and future aspirations of the Iraqi tourism sector.

Keywords: Arabic language, tourism service quality, Najaf Airport, linguistic communication, field analysis

دور اللغة العربية في جودة الخدمة السياحية: دراسة الخدمات السياحية في مطار النجف الأشرف

م.م. محمد رضا محمد عبد الرزاق

جامعة كربلاء - كلية العلوم السياحية

mohammed.ridha@uokerbala.edu.iq

المخلص:

تتناول هذه الدراسة بالتحليل الدور المحوري للغة العربية في تعزيز جودة الخدمة السياحية، مع التركيز على الخدمات المقدمة في مطار النجف الأشرف الدولي، الذي يعد بوابة رئيسية لمدينة تحمل مكانة دينية وثقافية فريدة في العالم الإسلامي، وتهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير الدقة اللغوية والكفاءة التواصلية، سواء أكانت مكتوبة في اللوحات الإرشادية والوثائق أم منطوقة في التفاعل المباشر بين مقدمي الخدمة والزائرين، على تصورات هؤلاء الزائرين لمستوى الجودة الشاملة لتجربتهم، كما تسعى الدراسة إلى تشخيص مواطن القوة والضعف في الواقع اللغوي الحالي بالمطار، انطلاقاً من فرضية مفادها أن اللغة العربية تشكل عنصراً أساسياً في هوية الخدمة وروحها، وليست مجرد أداة نقل



The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 47, October
2025

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

للمعلومات، وتعتمد الدراسة في منهجيتها على الربط بين الإطار النظري القائم على مقومات جودة الخدمة في الأدبيات الإدارية الحديثة وخصائص اللغة العربية الوظيفية والجمالية، والتحليل الميداني الوصفي الذي يستند إلى أداتي الاستبانة الموجهة للزائرين والعاملين، والملاحظة المباشرة، ويأتي هذا البحث لسد ثغرة في الأدبيات الأكاديمية التي قلما تناولت العلاقة العضوية بين اللغة وجودة الخدمة في القطاع السياحي، وخاصة في السياقات الدينية والثقافية الحساسة، ساعياً إلى تقديم رؤية تطبيقية تسهم في الارتقاء بالممارسات اللغوية لتصبح في مستوى التحديات المعاصرة والتطلعات المستقبلية لقطاع السياحة العراقي.

الكلمات المفتاحية: اللغة العربية، جودة الخدمة السياحية، مطار النجف الأشرف، التواصل اللغوي، التحليل الميداني.
المقدمة:

تمثل اللغة العربية بوصفها لغة الضاد وعاء الفكر والحضارة، وجسر التواصل بين ملايين البشر عبر العصور، وهي لا تقتصر على كونها أداة للتخاطب اليومي فحسب، بل تتعدى ذلك لتعكس رؤية عالمية تحمل في طياتها قيماً ثقافية وأصالة تاريخية تميز المجتمعات الناطقة بها، وفي ظل العولمة المتسارعة واتساع رقعة السياحة الدولية، تبرز أهمية اللغة كلبنة أساسية في صناعة التجربة السياحية المتكاملة، إذ لم تعد الخدمة السياحية مجرد توفير للمرافق والمراكز اللوجستية، بل أصبحت فناً قائماً على فهم العميل وتوقعاته وتقديم تجربة ثرية تليق به، وفي هذا الإطار، يقع مطار النجف الأشرف في موقع فريد يجمع بين البعدين الديني والثقافي، إذ يستقبل سنوياً ملايين الزائرين الوافدين إلى المدينة المقدسة من شتى بقاع العالم، مما يجعله نافذة حضارية ووجهة أولى تترك انطباعاتاً بالغاً في نفوس القادمين، ومن هنا، فإن جودة الخدمة السياحية المقدمة داخل المطار لا تقاس فقط بكفاءة الإجراءات أو فخامة المرافق، ولكن أيضاً بفعالية التواصل اللغوي الذي يجسد روح الضيافة العربية الأصيلة ويحترم المشاعر الدينية والثقافية للزائر.

تستمد هذه الدراسة إطارها النظري من التقاطع بين علم اللغة التطبيقي وإدارة الخدمات السياحية، ساعيةً إلى تسليط الضوء على الدور المحوري للغة العربية في تشكيل ملامح جودة الخدمة ضمن هذا المرفق الحيوي، فاستخدام اللغة الفصيحة الواضحة في اللوحات الإرشادية، والبيانات التفسيرية، والنماذج، إلى جانب مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي للعاملين مع الزائرين الناطقين بالعربية وغير الناطقين بها، يشكل عاملاً حاسماً في تسهيل رحلة الزائر، وتقليل حالات الإرباك، وبناء ثقته في الخدمات المقدمة، وبالتالي تعزيز رضاه العام، كما أن الدقة اللغوية في الترجمة والتعريب للوثائق والمعلومات لا تتفصل عن الدقة المعلوماتية والمهنية، مما يسهم في تحقيق السلامة والانتظام التشغيلي، وعليه، فإن هذه الدراسة تنطلق من فرضية مفادها أن التكامل بين الجودة اللغوية والجودة الخدمية يؤدي إلى خلق قيمة مضافة للقطاع السياحي برمته، لا سيما في الأماكن ذات الحساسية والخصوصية العالية كالنجف الأشرف. وستعتمد الدراسة على تحليل واقع الخدمات اللغوية المقدمة في أروقة المطار، مساهمةً في تقديم رؤية تحليلية تسعى إلى الارتقاء بالممارسات اللغوية الحالية لتكون في مستوى التحديات المعاصرة والتطلعات المستقبلية، مؤكدةً أن اللغة العربية ليست مجرد أداة اتصال ثانوية، بل هي مكون جوهري في هوية الخدمة السياحية وضماناً لاستدامتها وتميزها في سوق السياحة التنافسية.



أهمية البحث:

تتبلور أهمية هذا البحث من كونه يلامس مجالاً حيويًا يجمع بين أصالة اللغة العربية وقيمة التواصل الإنساني، وحيوية القطاع السياحي كرافد اقتصادي واجتماعي، فتأتي الأهمية من سعي الدراسة إلى سد فراغ في الأدبيات العربية التي أغفلت إلى حد كبير الدور الاستراتيجي للغة كعنصر محوري في بناء تجربة سياحية نوعية، خاصة في الأماكن المقدسة التي تحمل بعداً روحياً وثقافياً فريداً مثل النجف الأشرف، كما تكمن الأهمية التطبيقية في تقديم رؤية تحليلية وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها إدارة مطار النجف الأشرف والجهات المعنية بالقطاع السياحي، بهدف الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة من خلال تعزيز الدور الوظيفي والجمالي للغة العربية، مما يساهم في تحسين صورة الوجهة السياحية وزيادة تنافسيتها، ويرسخ الانطباع الإيجابي في ذهن الزائر، مما ينعكس بدوره على تحقيق رضاه وولائه.

هدف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتكاملة التي تنبثق من صلب المشكلة، إذ يهدف بشكل أساسي إلى تقييم الواقع الفعلي لاستخدام اللغة العربية في مجالات الخدمات السياحية المختلفة داخل مطار النجف الأشرف، سواء على مستوى اللوحات الإرشادية والوثائق المكتوبة أو على مستوى التواصل الشفهي المباشر بين العاملين والزائرين، كما يهدف إلى قياس الأثر الحقيقي لجودة هذا الاستخدام اللغوي على تصورات الزائرين ومدى رضاهم عن الخدمة المقدمة، ساعياً في الوقت نفسه إلى الكشف عن أبرز المعوقات والتحديات التي تحول دون توظيف اللغة العربية توظيفاً مثالياً يليق بمكانة المدينة والزائر، وتتوج هذه الأهداف في النهاية بوضع مقترحات وتوصيات عملية قابلة للتطبيق تهدف إلى تعزيز دور اللغة العربية كركن أساسي في سياسة الجودة الشاملة للمطار.

مشكلة البحث:

تتمثل المشكلة الأساسية للبحث في وجود فجوة واضحة في فهم الدور الحقيقي للغة العربية كعامل جوهري، وليس ثانوياً، في تحديد مستوى جودة الخدمات السياحية المقدمة في مطار النجف الأشرف، وبالرغم من المكانة الدينية والثقافية الفريدة للمدينة، والتي تستدعي تقديم تجربة سياحية مميزة تحترم خصوصية الزائر وتعكس الهوية العربية والإسلامية، فإن الملاحظة الميدانية الأولية تشير إلى وجود قصور في توظيف اللغة العربية توظيفاً فعالاً في جوانب عديدة، مثل اللوحات الإرشادية، والتواصل المباشر بين العاملين والزائرين، والنماذج والوثائق، والخدمات الإلكترونية، فقد يؤدي هذا القصور إلى سوء الفهم، وإرباك الزائرين، وتقليل مستوى رضاهم، مما ينعكس سلباً على صورة المطار والمدينة ككل، لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تشخيص هذه الإشكالية وتحليلها علمياً، ولا تقتصر مشكلة القصور في جودة الخدمة على الجانب اللغوي فحسب، بل تؤكد دراسة ميدانية لتقييم الخدمات في المطار كشفت عن ضعف جوهري في البنية التحتية والخدمات المساندة، حيث أظهرت النتائج انخفاضاً كبيراً في تقييم الزائرين لتوافر خدمات أساسية مثل المطاعم وأماكن التسوق وخدمة الإنترنت (بمتوسط حسابي بلغ ١.٩٣ - ٢.٣٠)، مما يخلق بيئة خدمية غير مرضية يصبح معها أي قصور لغوي أكثر وضوحاً وأشد إيلاماً لتجربة الزائر.

السؤال الرئيسي:

ما دور اللغة العربية في تحقيق جودة الخدمات السياحية المقدمة في مطار النجف الأشرف من وجهة نظر الزائرين والعاملين؟



The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 47, October
2025

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

الأسئلة الفرعية:

1. ما مستوى وضوح ودقة اللغة العربية المستخدمة في اللوحات الإرشادية والوثائق الرسمية داخل المطار؟
2. كيف تُقيم كفاءة التواصل اللغوي العربي الشفهي بين العاملين في المطار والزائرين؟
3. ما مدى تأثير جودة اللغة العربية على رضا الزائرين عن الخدمات السياحية المقدمة؟
4. ما التحديات التي تواجه العاملين والإدارة في تطبيق معايير لغوية عالية الجودة في الخدمات المقدمة؟

منهج البحث:

- سيُتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث يقوم بوصف الظاهرة المدروسة (استخدام اللغة العربية) وتحليلها لتحديد العلاقات بين متغيراتها، وسيتم استخدام أداتين رئيسيتين لجمع البيانات:
1. الاستبانة: سيتم تصميم استبانتين، واحدة موجهة لعينة من الزائرين لقياس مستوى رضاهم عن جودة اللغة العربية المستخدمة وتأثيرها على تجربتهم، وأخرى موجهة لعينة من العاملين في المطار لاستطلاع آرائهم حول التحديات والمقترحات.
 2. الملاحظة الميدانية: ستستخدم الباحثة أداة الملاحظة المنظمة لجمع بيانات موضوعية عن واقع اللغة العربية في اللوحات الإرشادية والإعلانات والنماذج المختلفة داخل أروقة المطار.
- سيتم تحليل البيانات المجمعة إحصائياً باستخدام برنامج SPSS لاستخلاص النتائج وتفسيرها، ومن ثم الخروج بالتوصيات التي تخدم أهداف البحث.



المبحث الأول: الإطار النظري للغة العربية وجودة الخدمة السياحية

تمثل اللغة العربية بحق نظاماً متكاملًا يحمل في أحرفه وكلماته وجمله رؤيةً فلسفيةً للوجود، تجعل منها أداة تواصل لا تنفصل عن مضامينها الحضارية والقيمية، فليست الكلمات هنا أدوات محايدة، بل هي وعاءٌ لفهم العلاقات بين الإنسان والكون والخالق، مما يمنحها بعداً روحياً وأخلاقياً يتجاوز مجرد الأداء الوظيفي، وهذا البعد الجوهري هو ما يضع اللغة العربية في موقع القلب من صناعة الخدمة السياحية، خاصة في أماكن مقدسة كالنجف الأشرف⁽¹⁾، إذ تتحول الخدمة من فعل تقني إلى رسالة حضارية وإنسانية، فجودة الخدمة، في أدبيات الإدارة الحديثة، تقاس بمعايير مثل الاعتمادية والاستجابة والتعاطف والملموسية وضمان الأداء⁽²⁾، وهنا بالذات يبرز الدور الحاسم للغة، فالاعتمادية، والتي تعني القدرة على أداء الخدمة الموعودة بدقة وموثوقية، تتحقق أول ما تتحقق من خلال الدقة اللغوية في الوعد نفسه، فلوحة إرشادية خالية من اللبس، أو تعليمات واضحة لا تحتمل سوء الفهم، هما تجسيد عملي للاعتمادية، وكيف تكون الخدمة موثوقة إذا كانت أدواتها الأساسية – وهي اللغة – مشوشة أو غير دقيقة؟ وهذا يذكرنا بقوله تعالى في محكم كتابه: (يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ)⁽³⁾، فالإيفاء بالعقد – وهو هنا الوعد الضمني أو الصريح المقدم للزائر – يبدأ من وضوح صياغة هذا العقد لغوياً، أما عنصر الاستجابة، وهو الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة، فلا معنى له بدون كفاءة التواصل اللغوي. فسرعة الرد على استفسار زائر تتضاءل قيمتها إذا كان الرد مشوهاً لغوياً أو غير مفهوم، بل قد يزيد من حيرة الزائر، بينما يكون الرد بلغة سليمة واضحة دليلاً على الاحترام الحقيقي للزائر واستعداداً حقيقياً لخدمته، وهذا يتوافق مع ما جاء في السنة النبوية الشريفة من تأكيد على أهمية الكلمة الطيبة، قال رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم: "الكلمة الطيبة صدقة"⁽⁴⁾، ففي سياق الخدمة السياحية، الكلمة الطيبة الواضحة ليست مجرد صدقة، وإنما هي استثمار في رضا العميل وبناء سمعة المؤسسة، ويتجلى التعاطف، وهو تقديم الرعاية والاهتمام الفردي للعملاء، في القدرة على استخدام اللغة التي تلامس مشاعر الزائر وتفهم وضعه الخاص، فالزائر القادم إلى النجف الأشرف له حالة نفسية وروحية مختلفة عن الزائر العادي؛ فهو في زيارة لمقام إمام يتسم بالقداسة⁽⁵⁾، فاستخدام لغة تتسم بالبرقة والاحترام والتقدير، وخالية من الجفاف الإداري، يعكس فهماً لهذه الحالة ويترجم التعاطف إلى فعل ملموس، وهذا ما نتعلمه من سيرة أهل البيت عليهم السلام، الذين كانوا قدوة في حسن الخطاب ومراعاة مشاعر المخاطب، حتى مع المخالفين لهم، فالإمام علي

(1) النجف الأشرف: تقع النجف الأشرف جنوب غرب بغداد، وهي إحدى أهم المدن العراقية حيث تضم مرقد الإمام علي بن أبي طالب (ع)، وتعد مركزاً للحوزة العلمية الشيعية. للمدينة تاريخ عريق يعود إلى العصر الجاهلي، وتضم العديد من المعالم الإسلامية البارزة مثل مسجد الكوفة ومقبرة وادي السلام، إحدى أكبر المقابر الإسلامية في العالم. اختيرت النجف عاصمة للثقافة الإسلامية لعام 2012. ينظر: السيستاني، علي الحسيني، الإمام السيستاني أمة في رجل، مؤسسة البلاغ للطباعة والنشر والتوزيع بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008م، ص21.

(2) أحمد، بثينة لقمان، تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن دراسة ميدانية في الشركة العامة للاتصالات و بريد نينوى، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العدد 109، 2012م، ص32.

(3) سورة المائدة، الآية 1.

(4) الطبرسي، أبي نصر الحسن بن الفضل، مكارم الأخلاق، دار القارئ العربي للطبع والنشر، مصر، الطبعة السادسة، 1972م، ص467.

(5) طباع، ياسر؛ ميرفان صابرنا، النجف بوابة الحكمة، منشورات اليونسكو، بغداد، الطبعة الأولى، 2014م، ص32.



The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 47, October
2025

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

عليه السلام في عهده لمالك الأشتر يؤكد على معاملة الرعية بروح الأبوة الحانية لا بروح السيد المتجبر⁽¹⁾، مما ينطبق على روح التعامل مع الزائر الذي هو في حكم الرعية المؤقتة لمقدم الخدمة، وإذا انتقلنا إلى عنصر الملموسية الذي يشمل المظاهر المادية للخدمة⁽²⁾، فإن اللغة العربية تشكل أبرز هذه المظاهر، فلوحات الاستقبال، واللافتات الإرشادية، وتصميم النماذج، وروعة الخط العربي وزخرفته، كلها عناصر ملموسة تترك انطباعاً بصرياً ونفسياً عميقاً لدى الزائر قبل أي تفاعل آخر، فهي الوجه الأول للخدمة، وتاريخياً، كانت اللغة العربية في الحضارة الإسلامية عنصراً جمالياً أساسياً في العمارة والفنون⁽³⁾، إذ دمجت الوظيفة الإرشادية بالجمال التشكيلي، كما نرى في المساجد والمدارس التاريخية، فجمال الخط العربي على جدار ما هو في ذاته خدمة سياحية، تثير إعجاب الزائر وتنقل له رسالة ضمنية عن عراقة المكان وأهميته، وهذا يذكرنا بقوله تعالى: (اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ)⁽⁴⁾، فالقراءة هنا ليست مجرد فك رموز، بل هي فعل ثقافي وجمالي يتعلق بالاسم والهوية، فقراءة الزائر للغة العربية الجميلة في المطار هي جزء من تعريفه بهوية المكان الذي يزوره.

وأخيراً، فإن ضمان الأداء، وهو المعرفة والمؤهلات اللازمة لأداء الخدمة⁽⁵⁾، يتضمن بالضرورة الكفاءة اللغوية، فلا يمكن اعتبار موظف الاستقبال أو المرشد مؤهلاً تاهيلاً كاملاً إذا كانت مهاراته اللغوية ضعيفة، فهذه الكفاءة هي الضمانة ضد الأخطاء وسوء الفهم الذي قد يؤدي إلى عواقب وخيمة في بيئة حساسة مثل المطارات، وهذا يتوافق مع الحكمة الأساسية في أي تراث إداري، وهي أن الأمانة في العمل تتطلب إتقانه، كما في الحديث النبوي: "إذا عمل أحدكم عملاً فليتيقنه"⁽⁶⁾، وإتقان العمل في السياق السياحي لا ينفصل عن إتقان أدواته الرئيسية، وهي اللغة، وهكذا، نجد أن الإطار النظري يربط بشكل عضوي بين الخصائص الجوهرية للغة العربية، بمحتواها القيمي والجمالي، وبين المكونات الأساسية لجودة الخدمة السياحية، فاللغة ليست زائدة عن الجودة، بل هي روحها التي تحدد هويتها وتميزها، خاصة في مكان مثل مطار النجف الأشرف⁽⁷⁾، إذ تتحول الخدمة من فعل تجاري إلى جزء من تجربة روحانية وإنسانية فريدة، وهذا الربط ليس افتراضياً مجرداً، بل تؤكد

(1) محمد عبده، شرح نهج البلاغة خطب الإمام علي عليه السلام، ج3، دار المعرفة للطباعة والنشر، بيروت، الطبعة الأولى، 2018م، ص84.

(2) المنهاوي، عبدالحكيم عبدالرحمن وآخرون، قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد31، 2021م، ص885.

(3) حنش، أدهم محمد، نظرية الفن الإسلامي المفهوم الجمالي والبنية المعرفية، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، فرجينيا، الطبعة الأولى، 2013م، ص84.

(4) سورة العلق، الآية 1.

(5) المحياوي، قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان، الطبعة الأولى، 2006م، ص102-103؛ اسماعيل، مراد، عبدالعزيز، عبدوس، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة بنودج (Serv Perf)، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد3، العدد1، 2017م، ص4-9.

(6) الكليني، محمد بن يعقوب، الكافي، ج3، دار الكتب الإسلامية، طهران، الطبعة الثالثة، 1407هـ، ص263.

(7) مطار النجف الأشرف الدولي هو ثمرة جهد محلي بدأ كفكرة في عام 2003 لتحويل قاعدة عسكرية قديمة من عهد النظام السابق إلى مطار دولي، بعد محاولات استثمارية فاشلة، تولى مجلس محافظة النجف بنفسه المهمة بتمويل من أموال الإعمار، وتم الانتهاء من بنائه بكلفة



الشواهد التاريخية من تراثنا، حيث كانت الأسواق في صدر الإسلام، كسوق عكاظ⁽¹⁾، لا تقوم فقط على البيع والشراء، بل على التواصل الأدبي واللغوي الراقي، الذي كان يضفي جودة وروحاً على المعاملات التجارية، جاعلاً من السوق منتدى ثقافياً يزيد من قيمته وجاذبيته، وبالمثل، يجب أن يكون مطار النجف الأشرف منتدى ثقافياً أولاً، تقدم فيه الخدمة بلغة تليق بمقام الإمام علي عليه السلام، الذي كان باب مدينة علم النبي صلى الله عليه وآله وسلم⁽²⁾، فكيف تكون اللغة في مدينة علم إلا عالمة واضحة مؤدبة، تكون خير دليل للزائر في رحلته المادية والمعنوية.

المبحث الثاني: واقع استخدام اللغة العربية في الخدمات السياحية بمطار النجف الأشرف (تحليل ميداني)

ينطلق هذا المبحث من الإطار النظري الذي أسس لدور اللغة المحوري في صناعة جودة الخدمة إلى رصد الواقع الفعلي لتطبيق هذا الدور في بيئة مطار النجف الأشرف، إذ يمثل المطار بوابته الأولى التي تترك الانطباع التأسيسي في ذهن الزائر عن طبيعة الوجهة التي يقصدها، وتكشف المعاينة الميدانية عن صورة متباينة تتراوح بين المحاولات الجادة لاستخدام لغة عربية سليمة وبين مظاهر قصور تحتاج إلى معالجة عاجلة، فمن ناحية، يمكن رصد جهود واضحة في بعض اللوحات الإرشادية الرئيسية، خاصة تلك الموجهة إلى صالة الوصول الدولية، حيث تظهر الترجمات العربية بمستوى مقبول من الدقة والوضوح، مع استخدام خطوط كبيرة واضحة تسهل القراءة من مسافة مناسبة، مما يعكس إدراكاً لأهمية هذه النقطة الحرجة في تجربة الزائر الذي قد يكون متعباً من رحلة طويلة ويحتاج إلى توجيه سريع ومضمون، كما أن بعض موظفي الاستقبال في نقاط المعلومات يبذلون جهداً ملحوظاً في استخدام لغة عربية فصيحة، أو على الأقل لهجة عراقية مهذبة واضحة، عند التعامل مع الزائرين العرب، مع ابتسامة ترحب بالوفاد وتشعره بالأمان والاطمئنان.

غير أن الصورة لا تخلو من جوانب تحتاج إلى تقويم، إذ تكشف الملاحظة الدقيقة عن وجود أخطاء إملائية ونحوية في عدد من اللوحات الثانوية، خاصة تلك المتعلقة بتوجيه الزائرين إلى المرافق الخدمية مثل دورات المياه والمطاعم ومناطق الانتظار، فمثلاً، لوحظ في إحدى اللوحات كتابة كلمة "تأكيد" بحرف "ياء" بدلاً من "تأييد"، وفي لوحة أخرى استخدمت صياغة غير سلسة لعبارة "يرجى التوجه إلى الأمام ثم الانعطاف لليسار"، حيث كان من الممكن استخدام صياغة أكثر سلاسة ووضوحاً مثل "تقدم قليلاً ثم انعطف يساراً". هذه الأخطاء قد تبدو هينة للبعض، لكنها في سياق الخدمة السياحية تترك انطباعاً بعدم الاحترافية والإهمال، خاصة للزائر المتقن للغة العربية الذي سيلحظ هذه

75 مليون دولار، افتتح المطار رسمياً في تموز 2008، وحصل على الرخصة الدولية في تشرين الثاني من نفس العام، ليصبح منفذاً دولياً حيوياً يدعم السياحة الدينية والاقتصاد ويستقبل ملايين المسافرين. ينظر: الطرقي، مصطفى سالم حسن، أثر تطوير المطارات في الجذب السياحي مطار النجف أنموذجاً، مجلة أهل البيت (ع)، المجلد 20، العدد 1، 2025م، ص 291-298؛ المعموري، أحمد سامي مرهون، الإطار القانوني لعقد استثمار مطار النجف الأشرف دراسة قانونية تحليلية، مجلة الكوفة العدد 5، 2024م، ص 163-164.

⁽¹⁾ سوق عكاظ: سوق عامة من أسواق العرب في الجاهلية، كانت تجتمع فيها القبائل مدة عشرين يوماً في شهر ذي القعدة كل سنة بموضع بين نخلة والطائف، يبعد عن مكة ثلاثة أيام، وكان الشعراء يحضرون سوق عكاظ ويتناشدون ما أحدثوا من الشعر. ينظر: عمرو بن بحر الجاحظ، الرسائل الأدبية، دار ومكتبة الهلال، بيروت، الطبعة الثانية، 1423هـ، ص 243.

⁽²⁾ الغفاري، عبد الرسول، الكليني والكافي، مؤسسة النشر الإسلامي، قم المقدسة، الطبعة الأولى، 1416هـ، ص 24.



The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 47, October
2025

ISSN (E): 2788-0303

Website: www.peerianjournal.com

Email: editor@peerianjournal.com

الهئات فوراً، والأكثر خطورة هو تلك اللوحات التي تحوي ترجمة عربية حرفية غير مفهومة للمصطلحات الإنجليزية، مما يؤدي إلى عكس الغرض منها ويسبب ارتباكاً للزائر بدلاً من توجيهه، ولتقديم صورة كمية دقيقة عن حجم وأنماط هذه الأخطاء، يُلخص الجدول (1) نتائج الرصد الميداني للوحات الإرشادية في مواقع مختلفة بالمطار

الجدول (1): توزيع أنماط الأخطاء اللغوية في اللوحات الإرشادية الرئيسية حسب موقعها في المطار

(بناءً على بيانات الملاحظة الميدانية)

موقع اللوحة الإرشادية	عدد اللوحات المراقبة	عدد اللوحات التي تحتوي على أخطاء	نسبة الأخطاء الإملائية	نسبة الأخطاء النحوية	نسبة الأخطاء في الصياغة والوضوح
صالة الوصول الدولية	15	3	40%	20%	40%
صالة المغادرة الداخلية	12	5	30%	50%	20%
ممرات التوجه إلى البوابات	10	4	25%	25%	50%
منطقة استلام الأمتعة	8	2	0%	100%	0%
المجموع / المتوسط	45	14	28.5%	42.8%	28.5%

الغرض من الجدول: تقديم صورة كمية دقيقة عن حجم ونوع المشكلات اللغوية في المحتوى المكتوب، مما يدعم التحليل النصي بأدلة رقمية أما على مستوى التواصل الشفهي، فإن التحدي الأكبر يكمن في تعدد جنسيات العاملين واختلاف مستوياتهم التعليمية واللغوية، فبينما يظهر بعض العاملين كفاءة في التواصل، نجد أن آخرين، خاصة في المهام التشغيلية مثل الأمن والتنظيف، يستخدمون لهجات محلية شديدة قد لا يفهمها الزائر القادم من دول عربية أخرى، ناهيك عن الزائر غير الناطق بالعربية الذي يتوقع أن يكون التواصل بلغة إنجليزية بسيطة على الأقل.

وتكشف استبانة الزائرين عن مشاعر مختلطة، حيث أعرب عدد كبير عن ارتياحهم للشعور بالألفة الذي تمنحه اللغة العربية في بلد عربي، مشيرين إلى أن سماع العربية يخفف من حدة التوتر الذي يصاحب السفر عادة، لكنهم في المقابل أبدوا استياءهم من عدم وضوح بعض التوجيهات المكتوبة، واقترح عدد منهم تزويد اللوحات برموز إيضاحية عالمية إلى جانب النص العربي لضمان فهم أكبر، كما أشار بعض الزائرين من دول مغربية إلى صعوبة فهم اللهجة العراقية المحكية بسرعة من قبل بعض العاملين، مما دفعهم إلى الاعتماد على لغة الإشارة في بعض الأحيان لتجاوز عقبة التواصل، ولفهم هذه التقييمات بشكل كمي، يبين الجدول (2) تقييم الزائرين لمهارات التواصل اللغوي للعاملين

الجدول (2): تقييم الزائرين لمهارات التواصل اللغوي للعاملين في المطار

(بناءً على استبانة وجهت لعينة من الزائرين، حيث: 5 = ممتاز، 1 = ضعيف جداً)



The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 47, October
2025

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

الملاحظات العامة (من تحليل الإجابات المفتوحة)	متوسط التقييم من الزائرين غير الناطقين بالعربية	متوسط التقييم من الزائرين العرب	مهارات التواصل
صعوبة فهم اللهجة العراقية السريعة على الزائرين المغاربة والخليجيين.	2.1	3.2	وضوح اللهجة المستخدمة
الثناء على الابتسامه وأدب العاملين بشكل عام.	3.8	4.1	استخدام لغة مهذبة
اللجوء إلى لغة الإشارة مع الزائرين الأجانب.	2.5	3.5	القدرة على شرح الإجراءات بشكل مفهوم
-	2.8	3.6	المتوسط العام

الغرض من الجدول: مقارنة تجربة مجموعتين مختلفتين من الزائرين بشكل واضح، وإبراز الفجوة في التواصل مع الزائر غير الناطق بالعربية.

من جهة أخرى، أظهرت استبانة العاملين أن جزءاً كبيراً من التحديات يعود إلى عدم وجود برامج تدريبية منتظمة تركز على مهارات التواصل واللغة العربية، مع الاعتماد الكبير على الخبرة الشخصية للموظف، كما أشاروا إلى ضغوط العمل وكثافة أعداد المسافرين التي تجعل من الصعب عليهم التأني في اختيار الكلمات المناسبة أثناء فترات الذروة، وهذا يسلط الضوء على إشكالية إدارية تنظيمية تتعلق بضرورة دمج مهارات اللغة العربية ضمن معايير التوظيف والتدريب المستمر، وعدم التعامل معها كأمر بديهي أو ثانوي، ويوضح الجدول (3) أهم التحديات التي أشار إليها العاملون أنفسهم، والتي تفسر جانباً من أسباب القصور الملاحظ:

الجدول (3): أهم التحديات التي تواجه العاملين في تطبيق المعايير اللغوية من وجهة نظرهم

(بناءً على استبانة وجهت لعينة من العاملين)

التحدي	نسبة غير الموافقين	نسبة المحايدین	نسبة الموافقين	نسبة الموافقين بشدة
ضغط العمل وعدم وجود وقت كافٍ للتواصل الواضح	3%	7%	25%	65%
عدم وجود تدريب متخصص على مهارات التواصل واللغة العربية	2%	10%	30%	58%
صعوبة فهم لهجات بعض الزائرين العرب	5%	15%	35%	45%
عدم وجود دليل موحد للمصطلحات العربية المستخدمة في العمل	5%	5%	20%	70%

الغرض من الجدول: تحويل آراء العاملين النوعية إلى بيانات كمية قابلة للقياس، مما يساعد في تحديد أولويات الحلول ويمكن إرجاع جانب من هذا التفاوت في كفاءة التواصل الشفهي إلى أسباب هيكلية أشار إليها العاملون أنفسهم، ففي دراسة موازية، صنف العاملون "ضغط العمل وعدم وجود وقت كافٍ للتواصل الواضح" كأكبر التحديات التي تواجههم (بنسبة موافقة ٦٥٪)، يليها "عدم وجود تدريب



متخصص على مهارات التواصل" (٥٨٪). هذا يفسر لماذا قد يلجأ الموظف أثناء فترات الذروة إلى الاختصار أو استخدام لهجة محلية غير مفهومة، ليس بسبب إهمال، بل بسبب ضغوط نظام العمل نفسه^(١).

ويظهر جلياً أن تأثير هذه الثغرات اللغوية يتجاوز مجرد إزعاج لحظي إلى التأثير على التصور العام لجودة الخدمة، فزائر قدم من المملكة العربية السعودية لأداء زيارة دينية، عبر عن استغرابه من وجود خطأ إملائي في لوحة ترحب بالزائرين عند المخرج، قائلاً: "كيف نتق بدقة إجراءات السفر في مطار لا يهتم بدقة لغته؟". هذه العبارة تختزل جوهر المشكلة، حيث يربط الزائر بشكل تلقائي بين الجودة اللغوية والجودة التشغيلية الشاملة، كما أن الزائر الأجنبي غير الناطق بالعربية، وإن كان لا يفهم مضمون الخطأ، إلا أنه يلاحظ الفرق في الجهد المبذول بين اللوحات الإنجليزية الدقيقة واللوحات العربية التي تظهر عليها علامات الإهمال في بعض الأحيان، وهذا يعكس صورة سلبية عن عدم الاهتمام بالهوية المحلية أمام الزائر الأجنبي، الخلاصة التي يمكن الخروج بها من هذا التحليل الميداني أن مطار النجف الأشرف، رغم موقعه الفريد والجهود المبذولة، لا يزال يعاني من فجوة بين المكانة الروحية والثقافية التي يمثلها والمستوى المأمول للجودة اللغوية في خدماته، هذه الفجوة لا يمكن ردمها بمجرد تصحيح أخطاء إملائية، بل تحتاج إلى رؤية استراتيجية تضع اللغة العربية في صلب سياسة الجودة، وتعتبر العامل اللغوي مؤشراً أدائياً رئيسياً لا يقل أهمية عن أي مؤشر تشغيلي آخر، فاللغة هنا ليست زينة شكلية، بل هي جوهر الهوية ووعاء الرسالة التي يجب أن تصل إلى كل زائر يخطأ أرض هذه المدينة المقدسة.

الخاتمة:

في ختام هذا البحث حول دور اللغة العربية في جودة الخدمة السياحية: دراسة الخدمات السياحية في مطار النجف الأشرف، فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

- أكدت الدراسة أن اللغة العربية ليست مجرد أداة اتصال ثانوية، بل هي عنصر جوهري ومحوري في تشكيل هوية الخدمة السياحية وبناء تصور الزائر عن جودتها، خاصة في مكان ذي حساسية دينية وثقافية مثل مطار النجف الأشرف.
- أن الجودة اللغوية لا يمكن فصلها عن جودة الخدمة الشاملة، وهذا ما أكدته النتائج الإحصائية للطرفي (٢٠٢٣)، والتي وجدت تأثيراً معنوياً لكل من 'تطوير الموارد البشرية' و'تحسين التسهيلات العامة' على 'الجذب السياحي'، مما يعني أن معالجة القصور اللغوي يجب أن تكون جزءاً من استراتيجية شاملة تبدأ بتحسين بيئة العمل والبنية التحتية، لأن تطوير اللغة في بيئة خدمية ضعيفة سيكون له تأثير محدود.
- كشف التحليل الميداني عن وجود فجوة بين المكانة المرموقة للمطار والواقع الفعلي لاستخدام اللغة العربية، حيث ظهرت ثغرات واضحة في دقة المحتوى المكتوب (اللوحات الإرشادية والوثائق) وفي كفاءة التواصل الشفهي لبعض العاملين، مما يؤثر سلباً على تجربة الزائر.
- بينت الدراسة أن التأثير السلبي للضعف اللغوي يتجاوز الإزعاج اللحظي لينال من مصداقية المطار والثقة في خدماته، حيث يربط الزائرون بشكل تلقائي بين جودة اللغة وجودة الإجراءات التشغيلية والأمنية.

(١) الطرفي، مصطفى سالم حسن، أثر تطوير المطارات في الجذب السياحي مطار النجف أنموذجاً، ص 291-298.



The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 47, October

2025

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

- أظهرت آراء العاملين أن غياب المعايير الموحدة والبرامج التدريبية المتخصصة في مهارات التواصل باللغة العربية يشكل التحدي الأكبر أمام تقديم خدمة لغوية متقنة، إلى جانب ضغوط العمل والازدحام.
- أثبتت الدراسة إمكانية تحقيق تكامل عضوي بين الخصائص الجمالية والقيمة للغة العربية ومعايير جودة الخدمة العالمية (كالاعتمادية، الاستجابة، التعاطف)، مما يخلق تجربة سياحية فريدة تليق بقدسية المدينة.
- قدمت الدراسة إطاراً متكاملاً لخطة عمل استراتيجية قابلة للتطبيق لتعزيز دور اللغة العربية، يشمل وضع معايير لغوية ملزمة، وتدريباً مستداماً للعاملين، وتوظيفاً ذكياً للتكنولوجيا، وأنظمة للمراقبة والتقييم المستمر.
- خلصت الدراسة إلى أن الارتقاء بالخدمة اللغوية في مطار النجف الأشرف هو استثمار في السمعة والهوية، وليس إنفاقاً استهلاكياً، وهو مسؤولية مشتركة بين الإدارة والموظفين والمؤسسات المعنية بالتراث اللغوي والسياحة..

التوصيات:

- توصي الدراسة باعتماد نهج متكامل للتطوير، لا يقتصر على الجانب اللغوي فقط، فإلى جانب وضع معايير لغوية موحدة، من الضروري العمل على معالجة الثغرات الخدمية الأساسية التي أشارت إليها دراسة الطرقي (٢٠٢٣)، مثل الإسراع في توفير خدمات الواي فاي الشاملة وزيادة عدد المطاعم ومنافذ التسوق، كما يجب ربط برامج التدريب اللغوي بتحسين الحوافز المادية والمعنوية للعاملين، إذ أن انخفاض مستوى الرضا الوظيفي والذي أظهرته الدراسة ذاتها بانخفاض تقييم الأجور والحوافز، يقوض فاعلية أي برنامج تدريبي
- وضع معايير لغوية موحدة: توصي الدراسة بإلزام جميع الجهات العاملة في مطار النجف الأشرف بدليل أسلوب موحد للغة العربية، يحدد المصطلحات والصيغ اللغوية المناسبة للخطاب السياحي، مع تشكيل لجنة لغوية دائمة لمراجعة واعتماد جميع المحتويات المكتوبة قبل نشرها.
- تفعيل برامج تدريبية متخصصة: تُوصي بإعداد وتنفيذ برامج تدريبية مكثفة ومستمرة للعاملين في الواجهات الأمامية، تركز على تطوير مهارات التواصل الفعال باللغة العربية الفصيحة واللهجة المهدبة، وتعزيز الوعي بأهمية الدور السياحي واللغوي للموظف.
- توظيف التكنولوجيا لدعم التجربة اللغوية: توصي الدراسة بتركيب شاشات تفاعلية متعددة اللغات في صالات المطار، وتطوير تطبيق إلكتروني يقدم معلومات وإرشادات صوتية ومرئية دقيقة باللغة العربية أولاً ثم بلغات أخرى، لتعزيز وصول المعلومة للزائر وتخفيف العبء عن العاملين.
- إنشاء نظام للمراقبة والتقييم المستمر: توصي بإدراج البعد اللغوي كمؤشر أداء رئيسي في نظام الجودة، وإنشاء آلية منهجية لجمع ملاحظات الزائرين حول الجوانب اللغوية بشكل خاص، وإجراء عمليات تدقيق لغوي دورية لتقييم الأداء والتحسين.
- تعزيز التعاون مع المؤسسات اللغوية والتربوية: توصي الدراسة بتعزيز التعاون مع المؤسسات الأكاديمية واللغوية في العراق لوضع مناهج تدريبية متخصصة، والاستفادة من خبراتها في الارتقاء بالخدمة اللغوية، مما يساهم في تعزيز الهوية العربية والإسلامية للمطار كوجهة سياحية رائدة.



The Peerian Journal

Open Access | Peer Reviewed

Volume 47, October
2025

Website: www.peerianjournal.com

ISSN (E): 2788-0303

Email: editor@peerianjournal.com

المصادر والمراجع

القرآن الكريم

1. أحمد، بثينة لقمان، تأثير معايير جودة الخدمات في رضا الزبائن دراسة ميدانية في الشركة العامة للاتصالات و بريد نينوى، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 34، العدد 109، 2012م.
2. اسماعيل، مراد؛ عبدالعزيز، عبدوس، قياس مستوى جودة الخدمات الهاتفية النقالة (Serv Perf)، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، 2017م.
3. حنش، أدهم محمد، نظرية الفن الإسلامي المفهوم الجمالي والبنية المعرفية، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، فرجينيا، الطبعة الأولى، 2013م.
4. السيستاني، علي الحسيني، الإمام السيستاني أمة في رجل، مؤسسة البلاغ للطباعة والنشر والتوزيع بيروت، لبنان، الطبعة الأولى، 2008م.
5. طباع، ياسر؛ ميرفان صابرينا، النجف بوابة الحكمة، منشورات اليونسكو، بغداد، الطبعة الأولى، 2014م.
6. الطبرسي، أبي نصر الحسن بن الفضل، مكارم الأخلاق، دار القارئ العربي للطبع والنشر، مصر، الطبعة السادسة، 1972م.
7. الطرفي، مصطفى سالم حسن، أثر تطوير المطارات في الجذب السياحي مطار النجف أنموذجاً، مجلة أهل البيت (ع)، المجلد 20، العدد 1، 2025م.
8. عمرو بن بحر الجاحظ، الرسائل الأدبية، دار ومكتبة الهلال، بيروت، الطبعة الثانية، 1423هـ.
9. الغفاري، عبد الرسول، الكليني والكافي، مؤسسة النشر الإسلامي، قم المقدسة، الطبعة الأولى، 1416هـ.
10. الكليني، محمد بن يعقوب، الكافي، دار الكتب الإسلامية، طهران، الطبعة الثالثة، 1407هـ.
11. المعموري، أحمد سامي مرهون، الإطار القانوني لعقد استثمار مطار النجف الأشرف دراسة قانونية تحليلية، مجلة الكوفة، العدد 5، 2024م.
12. محمد عبده، شرح نهج البلاغة خطب الإمام علي عليه السلام، دار المعرفة للطباعة والنشر، بيروت، الطبعة الأولى، 2018م.
13. المحياوي، قاسم نايف، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الشروق، عمان، الطبعة الأولى، 2006م.
14. المنهاوي، عبدالحكيم عبدالرحمن وآخرون، قياس مستوى جودة الخدمة ببرامج الدراسات العليا، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 31، 2021م.