وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية الآداب و اللغات

قسم الآداب واللغة العربية

العلامة اللغوية ودورها في الإرشاد السياحي

"وكالات بسكرة نموذجا"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الآداب و اللغة العربية
تخصص: لسانيات و سياحة

إعداد الطالبة:

بلهادف نسيمة

إشراف الأستاذة:

عبد السلام يسمينة

السنـــة الجامعية:

1436/1435هـ

2015/2014 م

﴿ وَعَدَ ٱللَّهُ ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ مِنكُمۡ وَعَمِلُواْ ٱلصَّٰلِحَٰتِ لَيَسۡتَخۡلِفَنَّهُمۡ فِي ٱلۡأَرۡضِ كَمَا ٱسۡتَخۡلَفَ ٱلَّذِينَ مِن قَبۡلِهِمۡ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمۡ دِينَهُمُ ٱلَّذِي ٱرۡتَضَىٰ لَهُمۡ وَلَيُبَدِّلَنَّهُم مِّنۢ بَعۡدِ خَوۡفِهِمۡ أَمۡنٗاۚ يَعۡبُدُونَنِي لَا يُشۡرِكُونَ بِي شَيۡـٔٗاۚ وَمَن كَفَرَ بَعۡدَ ذَٰلِكَ فَأُوْلَٰٓئِكَ هُمُ ٱلۡفَٰسِقُونَ ﴾ ﴿٥٥﴾

[سورة النور: الأية55]

صدق الله العظيم

مقدمة

تعد اللغة أداة تواصل رئيسة في المجتمع الإنساني من أجل تحصيل المعارف والمفاهيم، كونها الوسيلة الأكثر فعالية في تمكين الأفراد من التواصل والتعبير عن أغراضهم، فهي تعكس وجود الفرد وهويته، وتطبع حضارته ودرجة حضوره

ومن المتعارف عليه أن اللغة، كنسق وكظاهرة، تشير إلى الأشياء الخاصة المادية وتجردها في أصوات أو خطوط تغني المتكلم أو القارئ عن إحضارها.وعندما تتأمل في صورها وأشكالها نجد فيها من التنوع ما يصعب حصره في كيفية واحدة. فالكلام لغة، والإيماءات لغة والموسيقى لغة...وهي بهذه الكيفية تراث يرتبط بكينونة البشر وحضارة الإنسان. ونظرا لأهميتها هذه تضع الدراسات اللسانية الحديثة اللغة على قمة الهرم المعرفي بما تشهده من تقدم في شتى المجالات العلمية والتكنولوجية والإنسانية، وما توفره – اللغة – من سهولة التواصل بين المجتمعات المختلفة، إذ صارت تشهد تداخلاً وتعدداً من طرف لغات أخرى، بحكم التطور وسيطرة لغة الأقوى علميا وتقنيا، وصار الأفراد من مختلف دول العالم يقبلون على تعلم اللغات الأجنبية. ليظهر ما يصطلح عليه بالتعدد اللغوي الذي أصبح قضية تشغل اهتمام الباحثين في تخصصات مختلفة كاللسانيات واللسانيات الاجتماعية...

وتعد الجزائر من الدول التي تعيش هذه الظاهرة وهذا الأمر طبيعي لما للغة من موقع في الساحة الثقافية وفي ذهنية الجزائري؛ إذ توجد بها أكثر من لغتين، حيث تشتمل على اللغة العربية بشكليها الفصيح والدارج، واللغة الأمازيغية التي تعد لغة وطنية أقرها الدستور بالإضافة إلى اللغة التي أوجدها وفرضها الاستعمار الفرنسي ونقصد اللغة الفرنسية، كما نجد فئات تتكلم باللغة الإنجليزية وهي اللغة الخاصة بالأطوار التي تعمل في الحكومة والمؤسسات في عملية التواصل مع الأجانب.

وباعتبار مجال السياحة ومؤسساتها أحد الدعائم الأساسية في عملية التواصل خاصة في تسيير الإرشاد السياحي لما له من إمكانيات يزخر بها، ارتأينا من خلال هذه الدراسة أن نكشف عن دور التعدد اللغوي في الإرشاد السياحي، باختيارنا لوكالات السياحة بولاية بسكرة كعينة بحث، فكان عنوان الدراسة: التعدد اللغوي ودوره في الإرشاد السياحي "وكالات بسكرة نموذجا".

وقد وقع اختيارنا لهذا الموضوع لدوافع عدة نجملها فيما يلي:

- قلة الأبحاث والدراسات التي تبحث في التعدد اللغوي.
- ندرة الدراسات التي تناولت ظاهرة التعدد اللغوي وربطها بالمجال السياحي.
- الإرشاد السياحي يمثل أحد الركائز في تنمية السياحة.

وسنحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية التالية:

ما هو دور التعدد اللغوي في عملية الإرشاد السياحي؟ وإلى أي مدى يمكن اعتبار التعدد اللغوي عاملاً من العوامل المساعدة في الإرشاد السياحي؟

وللإجابة عن هذه الإشكالية، اتبعنا خطة بحث مقسمة كالآتي:

تناولنا في الفصل الأول التعدد اللغوي في الدرس الحديث وذلك من خلال تقسيمه إلى مبحثين. شمل المبحث الأول مفهوم التعدد اللغوي في القواميس ولدى الباحثين وشمل أيضا أشكال التعدد اللغوي التي تتمثل في الثنائية اللغوية والازدواجية اللغوية والتداخل اللغوي، وفي المبحث الثاني تطرقت إلى أنواع التعدد اللغوي وعوامل ظهوره.

أما الفصل الثاني الموسوم "بالسياحة والإرشاد السياحي" فينقسم إلى مبحثين: في المبحث الأول تناولت السياحة في الجزائر ويشمل ثلاثة محاور، المحور الأول خصصته بالمفاهيم العامة للسياحة، وذكر أنواع السياحة وأهميتها. والمحور الثاني خصصته لواقع السياحة في الجزائر من خلال التطرق إلى مقوماتها وأنواعها إضافة إلى أهميتها والمعوقات والعراقيل التي تواجهها، وصولا إلى إجراءات دعمها. أما المحور الثالث فأشرت فيه إلى واقع السياحة في ولاية بسكرة، بذكر أبرز مقوماتها بالإضافة إلى أنواع السياحة فيها. أما المبحث الثاني فعالجت فيه الإرشاد السياحي وفيه ثلاثة محاور: الأول سنعرف الإرشاد والمرشد السياحي، والمحور الثاني سنعرض فيه أنواع المرشدين السياحيين وأهمية مهنة الإرشاد السياحي. وفي المحور الثالث سنبرز معوقات تطور الإرشاد السياحي وسبل تجاوزها.

وسنخصص الفصل الثالث لنتائج الدراسة الميدانية، حيث سنقوم بعرض نتائج الاستبيان المقدم إلى موظف الوكالات السياحية لولاية بسكرة المعنية بالدراسة، وذلك من خلال تفريغ النتائج المتحصل عليها في جداول بسيطة ومركبة، وتحليلها والتعليق عليها، وفي نهاية الفصل سنستخلص النتائج العامة للدراسة الميدانية.

وبهذا استوفينا أهم معطيات التحليل نظريا وميدانيا لتأتي الخاتمة التي سنسجّل فيها أهم نتائج البحث من خلال إبراز دور التعدد اللغوي في الإرشاد السياحي.

ولما كان المنهج المتبع في الدراسة الطريق والدليل في البحث، فقد اعتمدنا مجموعة مناهج أهمها:

- المنهج الوصفي الذي لا يمكن لأي بحث أن يقوم دون اعتماده وذلك في تحديد المفاهيم ووصفها وصفا دقيق لا غموض فيه، ووصف الواقع السياحي في الجزائر

وعملية الإرشاد السياحي، بالإضافة إلى وصف العينة مجال البحث والتطبيق في الدراسة الميدانية.

- أسلوب التحليل الذي اعتمدناه بشكل كبير في تحليل نتائج الدراسة الميدانية.
- منهج الإحصاء كأداة إجرائية مساعدة لحساب النسب المئوية، وعرض النتائج المتحصل عليها من خلال الاستبيان المطبق في الدراسة.

وفي سبيل الربط بين وحدات الموضوع وإيضاح جزئياته اعتمدنا مجموعة من المراجع كانت لنا المرشد لما عنّ لنا من أفكار، نذكر منها:

- ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية " صالح بلعيد"
- جغرافية السياحة " منال شوقي عبد المعطي أحمد "
- الإرشاد السياحي " مثنى طه الحوري "

ومن الصعوبات التي واجهها البحث فهناك صعوبات كثيرة، لكن لا بدّ منها لأي بحث وتفتيش ولولاها لما سميّ البحث بحثا، إذ البحث جهد ومشقة، نذكر منها:

- نقص المراجع المتخصصة في موضوع التعدد اللغوي.
- ندرة الدراسات والبحوث التي تختص بالواقع اللغوي داخل الوكالات السياحية خاصة من ناحية الإرشاد السياحي.
- مما صعب علينا أيضا مهمة وضع بنود الاستبيان وتحليلها التي لا تزال غير معتمدة في محاضرات "مقياس المنهجية" الذي يدرس في الجامعة، وبالتالي اضطررت إلى العودة إلى مراجع ودراسات علم النفس وعلم الاجتماع للاستفادة.
- ضيق الوقت وصعوبة الدراسة الميدانية.
- تغيير اللجنة في عنوان بحثي بعنوان جديد خلال الفترة الأخيرة من وضع المذكرة مما أدى إلى عرقلة سير المذكرة.

ولكن بفضل الله سبحانه وتعالى، الذي له كل الشكر والمنّى، استطعنا تجاوز بعض هذه الصعوبات. وتقديرا للمجهودات التي أثمرت هذا العطاء واعترافا بمدى نجاحة التوجيهات والنصائح التي قدمت لنا من طرف الأستاذة المؤطرة " عبد السلام يسمينة" طيلة مدة هذا الانجاز أتقدم لها بالشكر الخالص.

وأخيرا نرجوا أن يكون بحثنا هذا إضافة إلى ما سبقه من دراسات في هذا المجال.

وآخر دعوانا أن الحمد لله ربّ العالمين والصلاة والسلام على رسوله الكريم.

تمهيـــــــــــد:

مفهوم العلامة اللغوية:

أ – تعريف لغة:

جاء في معجم الوسيط: مادة (علمه)– علماً: وسمه بعلامة يعرف بها. وغلبه في العلم و(أعلمَ) نفسه وفرسه: جعل له. أو لها علامة في الحرب والثوب: جعل له علماً من طراز وغيره. وفلاناً الخبرَ. وبه: أخبره به وعلى كذا من كتاب وغيره: جعل عليه علامةٌ. الفاعل معلمٌ. والمفعول مُعلمٌ.

و (العلامة): الأعلومة. وما ينصب في الطريق فيهتدي به والفصل بين الأرضيين جمع علامٌ وفي الطب: ما يكشفه الطبيب الفاحص من دلالات المرض.[1]

أما في لسان العرب: وعلمه يعلمه علماً: وسمهُ. وعلّم نفسه وأعلمها: وسمها سيما الحرف.

ورجلٌ معلمٌ إذا عُلِمَ مكانهُ في الحرب بعلامة أعلمها. وأعلم حمزة يوم بدر، ومنه قوله:

فتعرفني إنني أنا ذاكم ⁂ شاكٍ سلاحي في الحوادث معلـــــمٌ

وأعلم الفارس: جعل لنفسه علامة الشجعان، فهو معلم، وقال الأخطل:

مازال فينا رباط الخيل معلمةً ⁂ وفي كليب رباط اللؤم والعار

معلمةً، بكسر اللام.

[1] مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، مصر، مجلد 1، مادة (علم)، 2004، ط 4 ص 624.

وأعلم الفرس: علّق عليه صوتاً أحمر أو أبيض في الحرب. ويقال: علمتُ عمّتي أعلمها علما: وذلك إذا لئتها على رأسك بعلامة تعرف بها علمتك، والعلامة: السمة وجمع علامٌ، وهو من جمع الذي لا يفارق واحدهُ إلا بإلقاء الهاء.[1]

ب – اصطلاحا:

تعد العلامة اللغوية أحد فروع علم اللغة العام التي تعنى بدراسة الأشياء وإدراكها وتوظيفها في الحياة العملية. فالعلامة اللغوية هي تلك الدلالة التي تشير إلى شيء أو صورة ذهنية موجودة سلفا.

يعرفها "**بييرس**" فيقول: «العلامة أو المصورة هي شيء ما ينوب لشخص ما عن شيء ما بصفة ما؛ أي أنها تخلق في عقل ذلك الشخص علامة معادلة، أو ربما علامة أكثر تطوراً وهذه العلامة التي تخلقها أسميها مفسرة وهي الأثر الذي تحدثه في السامع إن العلامة تنوب عن شيء ما، وهذا موضوعها وهي لاتنوب عن هذا الموضوع من كل الوجهات، بالرجوع إلى نوع من الفكرة التي سميتها سابقا ركيزة المصورة»[2]. فبيرس يرى أن العلامة متعددة الأوجه إذ أن الصورة الذهنية هي مركز العلامة وليس الشيء الذي يحيل إلى شيء آخر.

في حين يرى دي سوسير يرى العلامة ذات وجهين لعملة واحدة فهي عنده « لا تربط شيئا باسم، بل سمعية، وهذه الأخيرة ليست الصوت المادي الذي هو شيء فيزيائي صرف، بل هي الدافع النفسي لهذا الصوت»[3]. فدي سوسير يبين لنا أنه لا

---

[1] أبي الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، القاهرة، المجلد 4، مادة (علم) 1984، ص 3084.

[2] حسن ناظم، مفاهيم الشعرية "دراسة مقارنة في الأصول والمفاهيم"، المركز الثقافي العربي، بيروت، ط 1 1994، ص 62.

[3] فرديناند دي سوسير، محاضرات في الألسنية العامة ، تر: يوسف غازي، مجيد العربي، المؤسسة الجزائرية للطباعة، الجزائر، 1986، ص88.

يمكن فصل أحد وجهيها عن الآخر لأن ذلك سيؤدي حتما إلى تفريغ العلامة من محتواها وتجريدها من قيمتها ووظيفتها باعتبارها علامة دالة.

كما أن دي سوسير قد خصص مصطلح الدال ليعبر عن الصورة السمعية ومصطلح المدلول ليعبر عن الصورة الذهنية الذين يرتبطان معا ارتباط وثيقا. إذ أن الصورة السمعية تولدها الأصوات والتصور الذهني تثيره هذه الأصوات، وفي هذا الإطار فإن الدال اللغوي لا يمكن بحال من الأحوال أن يحيلنا على الشيء الذي يعنيه في العالم الخارجي مباشرة، وإنما مروراً بالمدلول أو المحتوى الذهني الذي يرجعنا إلى الشيء الذي تشير إليه العلامة اللغوية.

فالعلامة اللغوية إذن حسب دي سوسير تقتضي توفر ثلاثة شروط وهي:

- أن تكون العلامة اللسانية دالة على المعنى.
- أن تكون مستعملة في مجتمع لساني يفهمها.
- أن تنتمي إلى نظام من العلامات اللغوية.

الفصـــل الأول:
التعدد اللغوي في الدرس الحديث

المبحـــث الأول: التعـــدد اللغـــوي

أولا: مفهوم التعدد اللغوي

ثانيا: أشكال التعدد اللغوي [الثنائية والازدواجية اللغوية والتداخل اللغوي]

المبحـــث الثاني: التعـــدد اللغـــوي [الأنواع والعوامل]

أولا: أنواع التعدد اللغوي

ثانيا: عوامل التعدد اللغوي

المبحـــث الأول :

التعـــــــدد اللغـــــــــوي

أولا: مفهــوم التعــدد اللغــوي

يعد التعدد[1] اللغوي ظاهرة قديمة قدم التاريخ والعصور، فقد ارتبط بالفتوحات والاحتلالات التي تعرضت لها الدول مما أحدث تداخلات بين الحضارات والأمم وبالتالي حدوث اختلاط بين الشعوب، ومن المتعارف عليه أن لكل شعب عاداته وتقاليده وأيضا لغته الخاصة به أيضا، وبحدوث هذا الاختلاط تتعدد اللغات في المنطقة الواحدة وبالتالي تظهر التعددية اللغوية.

كما يعد التعدد اللغوي ظاهرة حديثة في الدراسات اللسانية حيث أصبح قضية مركزية تشغل اهتمام الباحثين في تخصصات مختلفة كاللسانيات، واللسانيات الاجتماعية وتعليمية اللغات...؛ فقد يكون وسيلة لمواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي وما يوفره ذلك من سهولة التواصل بين المجتمعات المختلفة.

[1] يقصد بالتعدد في معناه المعجمي:" العدُّ: إحصاء، والاسم: العدُّ والعديدُّ، وبالكسرة: الماء الجاري الذي له مادة لا تنقطع، كماءِ العينِ، والكثرة في الشيء. يقال: يتعادوّن ويتعدّدون على عدد كذا أي يزيدون عليه في العدد، **مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروزابادي الشيرازي**، قاموس المحيط (مرتباً ترتيباً ألفبائيا) ، تحقيق: أنس محمد السامي زكريا جابر أحمد، دار الحديث للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، مجلد 1، فصل العين ،2008، (د ط)، ص1059.

لقد وردت تعريفات عديدة لمصطلح التعدد اللغوي، وهذه بعض المفاهيم حول هذا المصطلح:

- يعرفه قاموس اللسانيات على أنه:« عندما تجتمع أكثر من لغة في مجتمع واحد أو عند فرد واحد ليستخدمها في مختلف أنواع التواصل والمثال المشهور هو دولة سويسرا حيث الفرنسية والإيطالية والألمانية هي لغات رسمية بها»[1].

فالدولة المتعددة اللغات هي التي يتكلم أهلها على الأقل لغتين ويتعاملون بهما، نحو سويسرا أو كندا حيث يتكلم جزء من سكانها الفرنسية، وأغلبهم يتكلم اللغة الإنجليزية وتوجد أقليات أخرى تتكلم لغات أخرى بنسب ضئيلة متفاوتة.

وفي العرف اللساني يشير التعدد اللغوي أيضا إلى وجود أنظمة لغوية مختلفة للتواصل، ولكل نظام لغوي خصائص ومميزات، تختلف عن النظام اللغوي الآخر، نحو مابين العربية والفرنسية والإنجليزية. وبالتالي فالتعدّد اللغوي « أن تجد مجموعة من اللغات المستعملة بدرجات متفاوتة ومن ذلك مثلا ما حصل لبلاد المغرب العربي حين تعدّدت العوامل، كالفتح الإسلامي والغزو الإسباني والاستعمار الفرنسي، و تداخلت اللغات ببعضها، فأدّى ذلك إلى تمازج اللغات فيما بينها وظهر ما يعرف بالتداخل اللغوي»[2].

---

[1] **J.Dubois et autre** ,Dictionnaire de linguistiquue, paris,larousse, 1973, page 368. نقلا عن: **باديس لهويمل**، مظاهر التعدد اللغوي في الجزائر و انعكاساته على تعليمية اللغة العربية، مجلة الممارسات اللغوية، مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، العدد 30، 2014، ص105.

[2] **عبد الحميد بوترعة**، واقع الصحافة الجزائرية المكتوبة في ظل التعددية اللغوية"الخبر اليومي"، و"الشروق اليومي" و"الجديد اليومي"نموذجا، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 8، سبتمبر2014 ص 202 .

ويعرف التعدد اللغوي أيضا بأنه قضية مركزية ظهرت نتيجة حتمية تداخل اللغات واللهجات، وتنوع الأنظمة اللغوية وأنساقها داخل المنطقة الواحدة، هذا التعدد الذي يكون له فضل في إغناء اللغة، ومساعدة المتعلّم في تعلمه، كما يفرض على معلم اللغة أن يكون على دراية ومعرفة ضمنية بهذا التعدد، لكي ينجح في أداء مهمته على أحسن وجه، كما يمكن أن يؤدي « التعدد للبس صرفي ودلالي نتيجة تداخل الأنظمة اللغوية فيما بينها»[1]. وعليه فإن دراسة التعدد اللغوي يجب أن تتضمن دراسة أنظمة اللغة وأنساقها في الاتصال اللغوي، وكذا وظائف اللغة في المجتمع ووضعية الأفراد المتكلمين بأكثر من لغتين في المجتمع الواحد.

كما اختلفت المفاهيم الخاصة بالتعددية اللغوية من باحث لآخر، وهذا باختلاف المدارس الاجتماعية والعلوم المتخصصة، كعلم الاجتماع وعلم التربية وعلم النفس حيث أن كل علم من هذه العلوم اهتم بموضوع التعدد اللغوي من وجهة نظر معينة ومن الجانب الذي يهم الدراسة.

وهذه بعض المفاهيم التي تتداول في العلوم التي سبق ذكرها:

– فعلم الاجتماع اعتبر التعدد اللغوي ظاهرة اجتماعية تحقق التفاهم بين الناس وهي أداة التواصل مع المجتمعات أو الدول الأخرى؛ وبالتالي فالتعدد اللغوي « يدل على مجتمع يقر بوجود وبتعايش لغتين أو أكثر من أجل تأمين حاجات التواصل بين أعضاء

[1] **عبد العزيز بلفقير**، التعدد اللغوي واللبس الدلالي وأثره على التعلم، www.almothaquaf.com، على الساعة:09:00، تاريخ الاطلاع: 2014/10/28 .

الجماعة»[1]، ويعني أيضا « أن كل الناس باتت لها لغات خاصة لتحقيق عملية الاتصال والتواصل فيما بينها »[2].

- أما علم التربية فينظر إلى التعدد اللغوي من جانب أن له علاقة مع التنظيم المدرسي ونقل المعارف.

- أما علماء علم النفس اللغوي فقد استخدموا مصطلح التعدد اللغوي « لتمكن المتكلم من نمطين لغويين في آن واحد»[3]؛ حيث يرون أن التعدد اللغوي هو « صورة التواصل أو الرسائل التي تكون بين خصال الأشخاص الذين يجري بينهم التواصل»[4].

ولقد اعتاد اللسانيون أن يطلقوا مصطلح التعدد اللغوي **(Multilinguisme)** على وضعية لغوية تمتاز بتعايش لغات وطنية وأجنبية في البلد الواحد، إما على سبيل التساوي إذا كانت جميعها لغات عالميةً ، كالألمانية والفرنسية والإيطالية في الجمهورية الفدرالية السويسرية، وإما على سبيل التفاضل إذا تواجدت لغات عالمة كالعربية بجانب لغات عامية مثل الهوسا والغورمانشة والسوناي زارما والتماشيق والتوبو في جمهورية النيجر[5].

---

[1] **بيار أشار**، سوسيولوجيا اللغة، تر: عبد الوهاب تزو، دار منشورات عويدات، بيروت، لبنان، 1996، ط1 ص49.

[2] **أمال بوخريص**، إسهامات الدكتور صالح بلعيد اللغوية في مجال اللسانيات التطبيقية، مجلة الممارسات اللغوية مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، العدد 13، 2012، (د ط)، ص 165 .

[3] **كيس فرستيغ**، اللغة العربية تاريخها ومستوياتها وتأثيرها، تر : محمد الشرقاوي، المجلس الأعلى للثقافة ، سلسلة المشروع القومي للترجمة ، القاهرة ، 2002 ، ط1 ، ص217.

[4] **جمعة سيد يوسف** ، سيكولوجية اللغة والمرض العقلي ، عالم المعرفة ، الكويت، 1990، (د ط) ، ص 17.

[5] **الهوسا:** هي لغة الثانية والرسمية في النيجر، كما بثت برامج لها بهذه اللغة في الإذاعات العالمية مثل بي بي سي صوت أمريكا وإذاعة فرنسا الدولية، أما **لغة التماشيق:** هي اللغة التي يتكلم بها الطوارق في شمال إفريقيا ، بينما **التوبو** فهي عبارة عن قبيلة لها لغة خاصة بها وظهرت بسبب الاستعمار الفرنسي على النيجر كما أنها موجودة هذه اللغة في ليبيا بسبب الاستعمار الايطالي وفي تشاد أيضا ، ينظر: **محمد الأوراغي**، التعدد اللغوي"انعكاساته على النسيج الاجتماعي "، مطبعة النجاح الجديدة، البيضاء، الرباط ، 2002 ، ط1، ص11.

فالتعددية اللغوية إذن « هي ممارسة وسلوك، تسير بصورة عفوية ودون عقبات»[1] فهي ظاهرة ليست مقتصرة على دولة دون أخرى، بل باتت تمس جل دول العالم باعتبار الهجرات والاختلاط الذي يقع بين الدول نتيجة الحروب.

فتعدد اللغات ظاهرة مشتركة وعامة فهي « واسعة الانتشار من الظواهر اللغوية المعروفة في العالم كله»[2]؛ ويظهر تعدد اللغات تقريبا في مجموعة إنسانية تتكلّم لغات مختلفة ويتفاعل أفرادها كثيرا مع بعضهم خاصة في تلك المناطق التي يكون فيها التفاعل القوي بين المجتمعات.

ويعرف التعدد اللغوي أيضا بأنه:« أن نتحدث بأكثر من نظامْين لغوييْن»[3]؛ وذلك للتعبير والشرح، وهو نوع من الانتقال من لغة إلى أخرى، كما أنه:« قدرة الفرد على استخدام أكثر من لغتين»[4].

فهو في أبسط تعاريفه « استخدام أكثر من لغتين في التواصل اللغوي، والتعامل داخل المجتمع سواء تعلق الاستعمال بشخص أو مؤسسة أو مجتمع أو قطر من الأقطار فنقول: شخص متعدد اللغة أو بلد متعدد اللغة أو معجم متعدد اللغة»[5].

وعموما ما نستنتج منه هو أنه بالرغم من تعددّ التعاريف التي قدمت لمصطلح التعدد اللغوي، المقدّمة من قبل الباحثين والدارسين أومن قبل المعاجم والقواميس

---

[1] **صالح بلعيد** ، في نهوض باللغة العربية، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2008، (د ط) ، ص 79 .

[2] ينظر: **هدسون** ، علم اللغة الاجتماعي، تر: محمود عياد، عالم الكتب، القاهرة، 2002، ط 3 ، ص25 .

[3] **عبد الحميد بوترعة**، واقع الصحافة الجزائرية المكتوبة في ظل التعددية اللغوية"الخبر اليومي"، و"الشروق اليومي" و"الجديد اليومي" نموذجا، ص 201 .

[4] **لويس جان كالفي** ، حرب اللغات والسياسات اللغوية ، تر: حسن حمزة ، جميع حقوق الترجمة العربية والنشر محفوظة حصرا لمنظمة العربية للترجمة ، بيروت ، لبنان ، 2008، ط 1 ، ص397.

[5] **علي القاسمي**، التعدد اللغوي والتنمية البشرية، مجلة الممارسات اللغوية، مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو ، الجزائر، العدد 16، 2012 ، (د ط)، ص10 .

فالتعددية اللغوية تعني« استعمال مجموعة ألسن متباينة أو متقاربة في مجتمع واحد وهذا ما يوجد في الدول التي عرفت الاستعمار، وبالخصوص استعمال لغة المستعمر إلى جانب اللغة الوطنية»[1].

ثانيـــا: أشكـــال التعـــدد اللغـــوي

1- مفهوم الثنائية اللغوية:

لم يتفق الباحثون في مفهوم هذا المصطلح خاصة بين المشارقة والمغاربة ؛ حيث أطلق المغاربة على الثنائية اللغوية:« استعمال فرد أو جماعة للغة واحدة، ضمن جماعة لغوية واحدة، أو التنافس بين لغة أدبية مكتوبة ولغة عامية شائعة في الاستعمال اللغوي»[2]؛ أي وجود لغة واحدة تحمل لغتين اثنتين الأولى فصيحة والثانية عامية دارجة بشرط في مستوى واحد وإن كان هناك اختلاف بينهما إلا أن الاختلاف يظهر في التغيير الصوتي والتلفظ فقط وهما ينتميان للغة واحدة؛ وتعني أيضا التعايش أو الصراع الذي تتخذه اللغة مع اللهجات و الدوارج التي تسكنها داخل البلد الواحد.

كما عرّف "**فرغسون**"**feregson** الثنائية اللغوية بأنها:« تعايش شكلين لغويين في صلب جماعة واحدة، وقد سماها بالتنوع الرفيع والتنوع الوضيع »[3]؛ فقد استعمل **فرغسون** هذا المصطلح لوصف كل الوضعيات الاجتماعية حيث يوجد نمطان أو أسلوبان مختلفان من نفس اللغة يستخدمان في مجتمع واحد ، في مجالات ووظائف مختلفة واحد من هذين الأسلوبين يتمتع عموما بوضعية اجتماعية أعلى من الآخر.

---

[1] **صالح بلعيد** ، في الأمن اللغوي ، دار حومة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2010، (د ط) ، ص 224 .

[2] **صالح بلعيد** ، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية "جامعة تيزي وزو نموذجا"، دار هومة للطبع والنشر والتوزيع ، بوزريعة ، الجزائر، 2009 ، (د ط) ، ص 40.

[3] يقصد بالتنوع الرفيع اللغة العربية الفصحى، والتنوع الوضيع باللغة العامية، **لويس جان كالفي**، علم الاجتماع تر: محمد يحياتن، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006، (د ط)، ص 46.

أما المشارقة فقد أطلقوا على الثنائية اللغوية استعمال لغتين مختلفتين في آن واحد عند فرد أو جماعة؛ أي بين لغة الأم واللغة الأجنبية، حيث جاء ذلك في أحد التعاريف بأنها: « الوضع اللغوي لشخص ما، أو لجماعة بشرية معينة تتقن لغتين وذلك من دون أن تكون لدى أفرادها قدرة كلامية مميزة في لغة أكثر مما هي في اللغة الأخرى »[1] أو هي الحالة اللغوية التي يستخدم فيها المتكلمون لغتين مختلفتين حسب البيئة المعاش فيها.

بحكم ارتباط كلٍّ من المشارقة والمغاربة بتاريخ استعماري، إلا أننا نجد المشارقة تأثروا بالمفهوم الإنجليزي الذي يعتبر أن الثنائية اللغوية هي الحالة التي تربط بين لغتين مختلفتين (لغة الأم ولغة أخرى)، بينما المغاربة تأثروا بالمفهوم الفرنسي الذي يعتبره استخدام مستويين لغويين في آن واحد(العربية الفصحى والعامية) ،إلا أنّ الباحثين فضلوا إطلاق الثنائية على الحالة التي تربط العربية الفصيحة بالعربية العامية الدارجة ، ولما بينهما من اختلاف[2] .

وعليه فالثنائية اللغوية هي استعمال الفرد أو المجتمع لمستويين لغويين من نفس اللغة.

2- مفهوم الازدواجية اللغوية:

من الصعوبة تحديد فكرة واضحة لما نعنيه بالازدواجية اللغوية لكثرة ما كتب حول هذا المصطلح في الآونة الأخيرة.

---

[1] **ميشال زكريا**، قضايا ألسنية تطبيقية "دراسات لغوية اجتماعية نفسية مع مقارنة تراثيّة"، دار العلم للملايين، بيروت لبنان، 1993 ، ط 1، ص 35.

[2] اللغة العربية الفصيحة هي لغة الهويّة السياسية والاجتماعية والثقافية في آن واحد، بينما اللغة العامية هي اللغة الأولى التي يتعلمها الناس منذ الولادة فتكون أداة تخاطب يومي، ينظر: **صالح بلعيد**، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية " جامعة تيزي وزو نموذجا" ، ص 41.

فقد عرفه "**جلال شمس الدين**" على النحو التالي:« وهو أن يجيد المرء لغتين معا إجادة تامة، لغة الأهل ولغة أخرى وقد يكتسبهما معا، وقد يكتسب لغة الأهل أولا كأن يجيد العربي اللغة العربية واللغة الفرنسية إجادة تامة »[1]، ويعني هذا أن جلال شمس الدين اشترط في الازدواج اللغوي الإجادة التامة لنظامين لغويين مختلفين، حيث أنه يستطيع المتكلم أن يعبر باللغتين وبكل طلاقة وسهولة.

أما أحد الباحثين فيعرف الازدواجية اللغوية بأنها: « خاصية وميزة الفرد أو الشعب الذي يعتمد في حديثه بسهولة على لغتين مختلفتين لكن قدراته ومؤهلاته في لغة تكون أكثر وأوفر من اللغة الأخرى »[2]؛ فهو يرى ظاهرة الازدواجية اللغوية من منظور اجتماعي مادام يتكلم عن شعب يعتمد في حديثه على لغتين مختلفتين.

لقد اعتاد اللسانيون أن يطلقوا مصطلح الازدواج اللغوي (bilinguisme) على وضعية لغوية تتميز بأن يتواجد في البلد الواحد لغتان من نمطين مختلفتين كالعربية والفرنسية في وسط المغرب، والعربية والاسبانية في شماله وجنوبه، وهما مع ذلك الاختلاف تستعملان بنفس الطلاقة من قبل المتكلمين[3].

كما عرفها "**صالح بلعيد**" بقوله : « الازدواجية اللغوية هي استعمال نظامين لغويين في آن واحد للتعبير أو الشرح، وهي نوع من الانتقال من لغة إلى أخرى »[4]

---

[1] **جلال شمس الدين**، علم اللغة النفسي "مناهجه نظرياته وقضاياه (الجزء الأول) المناهج والنظريات، مؤسسة الثقافة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003 ، (د ط)، ص 109 .

[2] **أحسن حمران**، الاتجاه اللغوي لجمهور وسائل الإعلام الجزائرية في ظل الازدواجية اللغوية " دراسة مسحية لعينة من طلبة مدارس ومعاهد التعليم العالي بالجزائر العاصمة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، معهد علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر، 1997– 1998، ص 63.

[3] ينظر: **محمد الأوراغي** ، التعدد اللغوي "انعكاساته على النسيج الاجتماعي"، ص 11.

[4] **صالح بلعيد**، هموم لغوية، مخبر الممارسات اللغوية، مجلة الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو الجزائر ، 2012 ، (د ط) ، ص 306.

ويقصد بالانتقال هنا هو التغيير الذي يحدثه المتكلم وانتقاله من مستوى لآخر، وهذا بسبب الشرح والتعبير حيث أن الفرد باستطاعته الانتقال من لغة إلى أخرى دون صعوبة .

و عليه فالازدواجية اللغوية هي قدرة الفرد وتمكنه من استعمال نظامين لغويين مختلفان، ونقول عن الشخص مزدوج اللغة بأنه:« الشخص الذي يتقن لغة ثانية بدرجة متكافئة مع لغته الأصلية ويستطيع أن يستعمل كلاّ من اللغتين بالتأثير والمستوى نفسه في كل الظروف»[1]

أما "**هدسون**" **hedson** فيعرف الشخص المزدوج اللغة على أنه:« كل فرد يتدبر أمره بشكل ملائم عبر لغة ثانية، يعتبر مزدوج اللغة، من خلال هذا التعريف نجد أنه يوجد تماثل بين ازدواجية اللغة والمعرفة بلغة أو بعدة لغات أجنبية »[2]؛ فهدسون هنا يشترط في مزدوج اللغة أن يكون مسيطرا سيطرة تامة على اللغتين، وأن يتصرف بهما بحرية وأن يقبله المحيط مهما كانت اللغة كواحد من أبنائه.

وعموما ما يمكن أن نستنتج منه في الأخير هو أن مصطلح الازدواجية اللغوية هو عبارة عن وجود نظامين لغويين جنبا إلى جنب في مجتمع من المجتمعات؛ بحيث يستخدم كل منهما في أغراض معينة.

من خلال تبين مفهوم كل من الازدواجية اللغوية والثنائية اللغوية نشير في الأخير إلى أن الاختلاف الحاصل بينهما يكمن في أن الازدواجية تدل على ضرورة وجود لغتين تتعايشان داخل المجتمع الواحد، بينما تشير الثنائية اللغوية على تقابل شكلين

[1] **ميجيل سيجوان، وليام ف ــ مكاي**، التعليم وثنائية اللغة، تر: إبراهيم بن حمد القعيد، محمد عاطف مجاهد عمادة شؤون المكتبات، المملكة العربية السعودية، 1994، (د ط)، ص 1. نقلا عن: **صالح بلعيد** ، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية "جامعة تيزي وزو نموذجا"، ص 42.

[2] **هدسون**، علم اللغة الاجتماعي، ص 51.

لغويين أو نمطين يعودان للغة واحدة كاللغة العربية بين فصاحتها وعاميتها.وكلاهما طابعان لغويان يتمظهر فيهما التعدد اللغوي.

3- مفهوم التداخل اللغوي:

يعرف التداخل اللغوي على أنه الخطأ أو الخلل أو الاحتكاك اللغوي الطارئ على لغة ما، وذلك عندما تكون متصلة بلغة أخرى.

عرّف أحد الباحثين التداخل اللغوي على أنه:« إدخال لعناصر لغوية ما من لغة إلى أخرى وتكون هذه العناصر دخيلة تمس البنية العليا لتلك اللغة »[1]؛ والمقصود هنا بالعناصر اللغوية مكونات اللغة من حروف وألفاظ وتراكيب ومعان وعبارات.

ونجد هذه الظاهرة تحدث عند شخص يستعمل لغتين أو أكثر؛ أي تحدث لدى مزدوج اللغة أو متعدد اللغات، ذلك لأن الفرد المتمكن من نظامين أو أكثر قد يتبع سلوكا لغويا مختلفا، خاصة في عملية تبادل الكلام حيث يكثر من استعمال التداخل لأنه يعرف ويدرك بأن ما أراد إيصاله للآخر قد تحقق وفهمه.

وعليه فإن الشخص مزدوج اللغة أو متعدد اللغة يدخل في كلامه عناصر من اللغة الثانية بطريقة عفوية.

« وعلى العموم فإن مصطلح التداخل في عمومه يشير إلى الاحتكاك الذي يحدثه المستخدم للغتين أو أكثر في موقف من المواقف، وقد تكون البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الطفل فعالية أكثر في تولّد توّجه سلبي أو إيجابي اتجاه لغة ما أكثر من

[1] **جميلة راجا**، التداخل اللغوي، ضمن كتاب اللغة الأم، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، جامعة تيزي وزو الجزائر، 2004 ، (د ط)، ص 148 .

الأخرى وهنا يظهر أثر اللغة الأجنبية في اللغة القومية»[1]، فهو بذلك ظاهرة فردية تمثل نتيجة عملية واضحة لظاهرة التعدد اللغوي في المجتمعات بمظْهريه الازدواجية اللغوية والثنائية. ولعل من أمثلة ذلك نجد بعض الألفاظ الموجودة في العربية والمنقولة من اللغات الأجنبية مثل (ركبت الطاكسي) أي(سيارة الأجرة) بالعربية فهناك تداخل بين العربية والفرنسية، وهذا ناتج عن الاحتكاكات الاجتماعية التي تمس بعض فئات المجتمع في مجال التجارة والرحلات التي تقوم بها الوكالات السياحية.

كما عرفه بعض الباحثين أيضا بأنه: « يدل لفظ التداخل على تحويل للبنى ناتج عن إدخال عناصر أجنبية في مجالات اللغة الأكثر بناء مثل مجموع الفونولوجي وجزء كبير من الصرف والتركيب، وبعض مجالات المفردات (القرابة، اللون ، الزمن...)»[2].

ويحصل التداخل اللغوي أيضا في مستوى الكتابة بين اللغتين اللغة الأم ولغة أخرى وهو ما يعتمد المتكلم لإحدى اللغتين استبدال حرف لا يحتاج إلى تبديل مثل:(تليفون، تلفزيون).

وعليه فمتعدد اللغات يعمد أثناء حديثه إلى استخدام لغات أخرى بجانب اللغة التي يتكلمها، فنجده يبدأ الكلام بجملة، ويلجأ في وسطها إلى استخدام و توظيف أنماط قد تكون صوتية، وصرفية، ومعجمية، ودلالية، من لغة أخرى أو حتى من العامية. وبذلك فهو يستعمل نظامين لغويين مختلفين أو أكثر، وتختلف درجة الاستعمال من شخص لآخر. فهذا الانتقال من لغة إلى أخرى هو ما يصطلح عليه بالتداخل اللغوي.

[1] **صالح بلعيد**، دروس في اللسانيات التطبيقية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2000، ط 3، ص 124.

[2] **لويس جان كالفي** ، علم الاجتماع ، ص 27.

إذا كانت الثنائية هي استعمال الفرد أو المجتمع لمستويين لغويين من نفس اللغة(العامية والفصحى)، والازدواجية اللغوية هي استعمال لغتين مختلفتين في المجتمع الواحد(العربية والفرنسية)، فماذا نسمي المجتمع الذي يوجد به أكثر من لغتين مثل الجزائر ؟

تسمى هذه الظاهرة بالتعددية اللغوية حيث « كلما يتبادر إلى ذهننا التعدد اللغوي إلا وتأتي اللغة الفرنسية في المقام الأول، وهذا شيء طبيعي لما للغة الفرنسية من موقع في الساحة الثقافية وفي ذهنية الجزائري »[1].

حيث أن اللغة الفرنسية لازالت تزاحم اللغة العربية في كل الميادين على غرار الإدارة والتعليم والإعلام وغيرها، ونتيجة لمساعي الاستعمار في تهميش اللغة العربية سيطرت الفرنسية على ألسنة الجزائريين، فلا تسمع جزائرياً يتكلم دون أن يُقحم الفرنسية في خطابه.حيث بقي الجزائريون يستعملون اللغة الفرنسية بعد الاستقلال وعلى أعقاب ذلك باتت التعددية اللغوية واضحة المعالم في الجزائر .

والملاحظ للخريطة اللغوية للجزائر« يجد إلى جانب اللغة الفرنسية التي هي من آثار ومخلفات الاستعمار، اللغة العربية الفصحى التي بدأت تنتشر شيئا فشيئا بعد الاستقلال وأيضا اللغة الأمازيغية التي باتت تعد لغة رسمية ثانية بعد اللغة العربية في الجزائر ابتداء من عام (2001) وهي اللغة الأم لسكان بني مازيغ »[2]. بالإضافة إلى أننا نجد فئات تتكلم باللغة الإنجليزية وهي اللغة الخاصة بالأطوار التي تعمل في الحكومة والمؤسسات في عملية التواصل مع الأجانب لأن سوق العمل يتطلب من

---

[1] **لاصيب وردية**، الواقع اللغوي في الجزائر، ضمن كتاب لغة الأم ، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2004 ، (د ط)، ص 33.

[2] **كمال جعفر**، استعمال اللغة العربية في التدريس بالجامعة الجزائرية بين الواقع والمأمول- كلية الحقوق بجامعة بجاية أنموذجا – دراسة سوسيولسانية، بجاية، الجزائر، (د ط)، ص 12.

المتحدث استعمال اللغة الإنجليزية لمجاراة العمل بعد استقطاب الشركات الأجنبية للاستثمار في الجزائر.

لقد وجدت هذه اللغات في المجتمع الجزائري منذ زمن ليس بالقريب، وأصبحت لغات متعايشة داخل المجتمع، لكل منها نظام خاص تقوم عليه، كما أن لكل منها وظيفة وميداناً معيناً تنشط ضمنه. وعليه يمكننا أن نقف على الأنماط اللغوية السائدة في المجتمع الجزائري فيما يأتي:

- **اللغة العربية:**

تشتمل العربية على جانبين هما الفصحى والعامية:

أ- العربية الفصحى:

هي ما يسميه الغربيون « العربية الكلاسيكية (classikcal arabic) أو العربية الفصحى fusha arabic، ويطلق عليها أحيانا العربية الأدبية literary arabic »[1] أوهي ما سماه "**فيرغسون**" « بالنمط العالي أو الرفيع variété hau »[2].

إنّ الفصحى بالدرجة الأولى هي لغة القرآن الكريم، ولغة الحديث النبوي الشريف وهي الوسط الذي انتشر به الإسلام دينا وثقافة، والعلاقة بين العربية الفصحى والإسلام علاقة وطيدة. قال تعالى: ﴿ إِنَّآ أَنزَلۡنَٰهُ قُرۡءَٰنًا عَرَبِيّٗا لَّعَلَّكُمۡ تَعۡقِلُونَ ﴿٢﴾ ﴾[3].

[1] **لويس جان كالفي**، علم الاجتماع ، ص 5.

[2] **كيس فرستيغ** ، اللغة العربية تاريخها ومستوياتها وتأثيرها، ص 216 .

[3] **سورة يوسف**، الآية 2.

وقال أيضا:﴿بِلِسَانٍ عَرَبِيّ مُّبِينٍ ﴾ ﴿١٩٥﴾ [1]. فهي لغة العبادات وارتباط اللغة بالدين الحنيف جعلها لغة مقدسة. وهي ممتدة إلى جذور الماضي، إذ يعود تاريخها إلى ما قبل ظهور الإسلام.

كما أنها نقلت لنا خطب الخلفاء الراشدين، ودواوين الشعراء، ووحدّت العالم العربي، فاللغة العربية الفصحى هي اللغة الرسمية في الجزائر، وهي دعامة من دعائم الشخصية الوطنية، وتعتبر اللغة النموذجية التي فرضت نفسها بسبب ترفعها عن خصائص اللهجات، فهي بذلك وسيلة للتواصل الفكري والثقافي، لأنها لغة الكتب والمقالات والخطابات الرسمية ولغة الدين والسياحة والتعليم في جميع أطواره، وتُلقى في المدارس التي تُعنى بترسيخ ضوابطها وتعليم نحوها وصرفها ودلالتها[2] .

هذه الوظيفة التي أوكلت للغة الفصحى هي التي جعلتها تتميز عن اللغة الأمازيغية لأنها « تلقى اهتماما من طرف الدولة، حيث توضع لها قواعد وبرامج تعليمية، إلى جانب أنها مكتوبة ومنطوقة، فالكلمة المكتوبة تتمايز عن المنطوقة بأنساق التواصل مخصوصة وتأسست لأشكال فكرية»[3]. غير أنّها لا تؤدي أي دور وظيفي في التواصل الاجتماعي اليومي بين الجزائريين، إذْ يبقى استعمالها محصوراً عند عدد ضئيل من المثقفين.

وتعتبر اللغة العربية الفصحى إذن لغة الجزائريين حيث تمثل اللغة الوطنية والرسمية للبلاد و تستمد قداستها من الإسلام، فهو دين الجزائريين.

---

[1] **سورة الشعراء**، الآية 195.

[2] ينظر: **لاصيب وردية**، الواقع اللغوي في الجزائر، ضمن كتاب لغة الأم، ص65.

[3] المرجع نفسه، ص66.

ب- اللغة العامية :

هي النمط الذي يسميه الباحثون الغربيون « الدارجة colloquial، أو العربية المحكمية spoken arabic، أوالعربية اللهجة dialect »[1]، أوما سماه "**فرغسون**" « النمط المنخفض أو التنوع الوضيع »[2] ، وهو ما يستخدمه العربي في حديثه اليومي.

إنه النمط الذي أطلق عليه اللغة الدارجة لأن « الناس في مجتمعهم درجوا على توظيفها، واعتادوا على استعمالها دون غيرها، وهي عامية لأنها أسلوب العوام، أما أنها العامية لأنها أولا لغة الأم التي يكتسبها المرء عندما يبدأ الكلام، ومنه فإنها لغة البيت والشارع، أي لغة المجتمع؛ إذ هي لغة الطفل والمراهق والشاب والشيخ، ولغة الأمي والمتعلم»[3]. ولا تنحصر في ذلك فقط فهي لغة تراثنا الشعبي الذي تمتد جذوره إلى الماضي.

والعربية العامية متعددة ومختلفة، و يجدر التعبير عنها بالعاميات لأنها في الحقيقة كثيرة، إذ لا نكاد نجد بلدين عربيين يشتركان في لغة عامية واحدة.

وما نلاحظه في الواقع أن منطقتين متمايزتين من البلد نفسه لا تشتركان في عامية واحدة حتى إن تجاورتا جغرافيا. هذا الواقع نلمسه في العربية العامية في بلدنا المشهورة بالدارجة الجزائرية أو بالأحرى الدارجات الجزائرية ،إذ تمتاز لغة سكان الشرق عن سكان الغرب.[4]

---

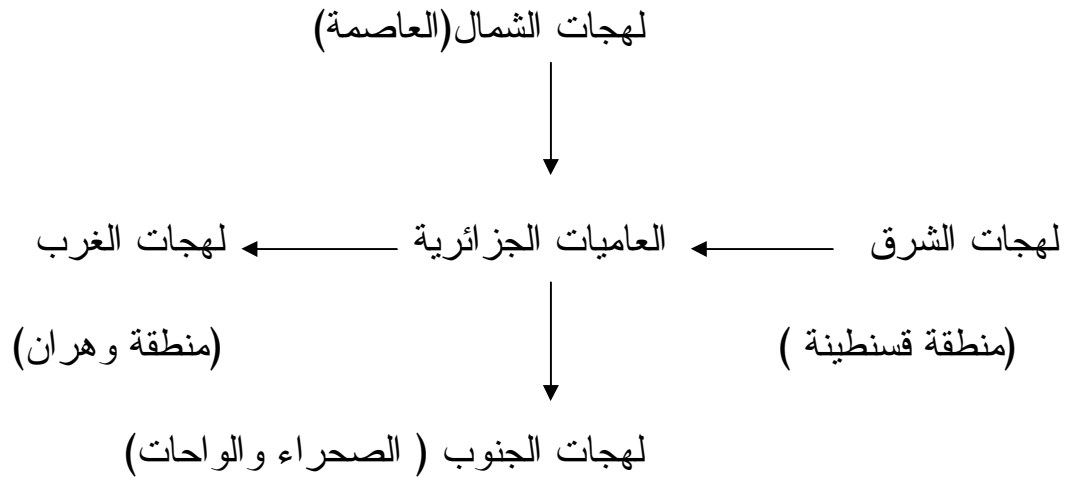
[1] **لويس جان كالفي**، علم الاجتماع ، ص46 .

[2] **كيس فرستيغ** ، اللغة العربية تاريخها ومستوياتها وتأثيرها، ص216.

[3] **لويس جان كالفي**، المرجع السابق ، ص46.

[4] ينظر: **لاصيب وردية** ، الواقع اللغوي في الجزائر ، ضمن كتاب لغة الام ، ص 67.

وعلى هذا فإنه يمكننا أن نلمس في العامية الجزائرية اختلافات لهجية تختلف من منطقة إلى أخرى، ويكون تمثيل ذلك كما يلي:



واختلاف هذه اللهجات يعود إلى اتساع رقعة الجزائر، وامتدادها جعل استعمال لهجة واحدة بالأمر المستحيل .

ومهما تكمن الأشكال التي استقرت عليها اللغة فهي عنصر حيوي في النسق الاجتماعي اليومي، وليس هذا فحسب بل استطاعت أن تنزع مكانة معتبرة في مجال الأدب، إذ أصبحت توظف في الحوار القصصي والروائي والمسرحي. فهي لا تقتصر على المستوى المنطوق فقط، بل تتجاوزه إلى المستوى المكتوب الذي كثيرا ما نصادفه في بعض الجرائد اليومية والأسبوعية.

وعلى هذا تكون اللغة العربية العامية « قد قطعت شوطا هاما منذ بداياتها حتى اليوم فبعد أن انحصرت وظيفتها في التواصل اليومي، أضحت تتخطاها لتكون لغة إعلامية وتثقيفية، لكن الشيء الذي يحول دون موازاتها اللغة العربية الفصيحة هو تعدّدها وتباينها من منطقة إلى أخرى وهو ما يفسر عدم معياريتها وتدريسها وترسيمها»[1].

[1] **لا صيب وردية**، الواقع اللغوي في الجزائر، ضمن كتاب لغة الأم، ص69.

ومن خلال هذا نتوصل إلى أن العامية أداة التخاطب اليومي، فهي لغة الحياة اليومية، واللغة كما قيل هي« مسلك اجتماعي يقع في نماذج تركيبية معينة...»[1] فالعامية أداة لنقل المعارف السابقة، كنقل الأجداد لحكايات الماضي التي تعتبر مدرسة بالنسبة إلينا.

- **اللغة الأمازيغية:**

تشكل الأمازيغية لغة التواصل والتعبير، تأخذ مكانة خاصة في الواقع السوسيو لغوي، فقد أكد « المؤرخون والعارفون باللغات أن اللهجات الأمازيغية التي يتحدث بها في منطقة واسعة من شمال إفريقيا حتى جنوب نهر النيجر وجزر الكناري لهجات متعددة، والجزائر جزء معتبر من منطقة شمال إفريقيا مساحة وسكاناً وأغلبيتهم يتحدثون باللهجة القبائلية، ويتوزعون على رقعة جغرافية كبيرة من الجزائر»[2].

وفي واقعنا اللغوي فإن اللغة الأمازيغية هي « اللغة الوطنية بامتياز، وقد أقرها الدستور المعدّل سنة 2004، وهي لغة تدرس الآن في بعض الولايات الوطنية»[3]، ولها مقومات أساسية للشخصية الوطنية ،ودعامة أساسية لها،حيث تغطي جزء كبيراً من الوطن. وهي ذات طابع شفوي، يتحقق بها التواصل بين الجماعات اللغوية الأمية منها والمثقفة.

[1] **لا صيب وردية**، الواقع اللغوي في الجزائر، ضمن كتاب لغة الأم، 69.

[2] المرجع نفسه ، ص64.

[3] **صالح بلعيد**، مقام اللغات في ظل الإصلاحات التربوية، مجلة الممارسات اللغوية، مخبر الممارسات اللغوية جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، العدد 07، 2011، (د ط)، ص 17.

وهي لغة الأم لسكان بني مازيغ، لها نظامها الخاص، كما أنها منتشرة بتنوعات وأداءات لسانية تتمايز وتتباين من منطقة لأخرى. وعلى هذا يمكن تصنيف الأمازيغية إلى عدة لهجات هي:[1]

أ- **القبائل:** "القبائلية" هي اللغة الأمازيغية الأكثر استعمالا في الجزائر، وتعد أهم منطقة ناطقة بالأمازيغية ذات مساحة محدودة، لكن كثافتها السكانية كبيرة جدا إذ تحتوي منطقة القبائل وحدها أكثر من ثلثي الأمازيغية الجزائرية.

ب- **الشاوية:** يتحدث بها مجموعة من سكان الأمازيغ المقيمين بجبال الأوراس باتنة، أم البواقي، خنشلة ،سوق أهراس ، تبسة .

ت- **اللهجة المزابية:** نجدها عند سكان منطقة غرداية.

ث- **اللهجة التارقية:** هي لهجة خاصة بالتوارق.

- **اللغة الفرنسية:**

اللغة الفرنسية هي « اللغة الأكثر استعمالا، مما جعلها تحظى بمنزلة خاصة فهي إحدى لغات العمل في المنظمات الدولية، وهي اللغة الرسمية في عدد من الدول الإفريقية»[2].

تعد الجزائر من الدول التي تركت لها فرنسا بعد الاستعمار « غنيمة حرب على حد تعبير كاتب ياسين»[3]. ألا وهي اللغة الفرنسية

[1] **محمد الأوراغي** ، التعدد اللغوي "انعكاساته على النسيج الاجتماعي"، ص 81.

[2] **محمود فهمي حجازي**، مدخل إلى علم اللغة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1998، (د ط)، ص 206 .

[3] **لاصيب وردية**، الواقع اللغوي في الجزائر ،ضمن كتاب لغة الأم .ص 69.

هي تلك اللغة التي تواجدت بالفعل والقوة والقهر عن طريق الاستعمار الفرنسي الذي حاول أن يجعل الجزائر منطقة ما وراء البحر تابعة له إلى الأبد، فبنى بنية تحتية. كما أسسّ ثقافة فرنسية عميقة[1]. و عليه نجد أن للغة الفرنسية موقعا خاصا في البلاد.

لقد أصبحت الجزائر مرتبطة باللغة الفرنسية لما احتلته هذه اللغة من مكانة مرموقة في كل المجالات باعتبارها لغة تدرس في مراحل التعليم المختلفة، وكلغة أجنبية أولى، ولغة بعض التخصصات في الجامعة، كما أنها تستعمل في التواصل اليومي من قبل بعض الأفراد، بالإضافة إلى أنها تستخدم بكثرة في وسائل الإعلام الوطنية، من صحف وبرامج الإذاعة والتلفزة، وفي اللافتات الدّالة على أسماء الشوارع والمحلات.

ومن هنا نجد أن اللغة الفرنسية لها موقع خاص في وسط البلاد و عند نخبتنا ويدافع الفرانكفونيون[2] عن تواجدها الدائم رغم عدم علميتها مقارنة باللغات العالمية المتقدمة.[3]

من خلال هذه التعريفات نستنتج أن في الجزائر لغات متعددة ، بمعنى أننا مجتمع متعدد متكامل وفق بنيات لغوية تراتبية، مما يجعل واقع الحياة في الجزائر يدفع بالمواطن الجزائري إلى استخدام أربع لغات، وإلى معايشة أربع ثقافات واتخاذ أربعة مواقف ذهنية مختلفة حتى يتمكن من أن يعيش بشكل متكامل داخل بلد واحد.

[1] **صالح بلعيد**، علم اللغة النفسي، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر،2008 ، (د ط) ، ص 204 .

[2] المجموعة البشرية المكونة من البلدان التي تتكلم اللغة الفرنسية.

[3] **صالح بلعيد** ، المرجع السابق، ص 204 .

المبحـــث الثـــاني :

التعـــــدد اللغـــوي [الأنـــواع والعوامـــل]

أنـــواع التعـــدد اللغـــوي

1- من جانب النمط الغالب:

1-1- تعددية لغوية ذات لغة وحيدة غالبة (plurilinguisme à langue dominante unique): وهي تلك « التعددية التي تتميز بوجود عدد من اللغات المتواجدة في رقعة جغرافية ما، تكون واحدة منها لغةً غالبة إلى حد كبير وليس عنها من بديل، ومثالها الفرنسية في فرنسا»[1].

ونقصد باللغة الغالبة هي تلك اللغة التي يكون عدد المتكلمين بها أكثر من عدد المتكلمين باللغات الأخرى وذلك من وجهة النظر الإحصائية، وأما من وجهة النظر الثقافية والسياسية تكون لغة الثقافة والإدارة والسلطة هي الغالبة ومثال على ذلك ما نجده في الجزائر من حيث اللغة الغالبة إحصائيا نجد اللغة العربية، واللغة الفرنسية هي اللغة الغالبة ثقافيا وسياسيا فهي لغة الإدارة والسياسة؛ بمعنى أن هناك لغة واحدة تمتلك جميع أدوات السيادة على حساب جميع اللغات الأخرى.

[1] **لويس جان كالفي** ، حرب اللغات والسياسات اللغوية، ص 397.

1-2- تعددية لغوية ذات لغة واحدة أقلية (plurilinguisme à langue dominante minoritaire): هي « تعددية تكون فيها اللغة الغالبة من وجهة النظر الإحصائية، ولغةً مغلوبةً من وجهة النظر السياسية والثقافية، لأنها ليست ممثلة في بنية الدولة»[1]؛ وهذا ما نجده في اللغة العامية اللغة الغالبة من وجهة النظر الإحصائية ولكنها لغة مغلوبة من وجهة النظر السياسية والثقافية، لأنها ليست مستخدمة في دوائر الدولة.

1-3- تعددية لغوية ذات لغات غالبة أقلية (plurilinguisme à langues dominantes minoritaires): وهي « تعددية تكون فيها اللغات الغالبة من وجهة النظر الإحصائية، لغاتٍ مغلوبةٍ من وجهة النظر السياسية والثقافية، لأنها ليست ممثلة في بنية الدولة»[2]، وهذا النوع يختلف عن سابقه بأن فيه مجموعة من اللغات لا لغة غالبة واحدة، مثال هذه التعددية العامية والبربرية الغالبتان من وجهة النظر السياسية والثقافية ، لأنهما ليستا مستخدمتين في دوائر الدولة.

1-4- تعددية لغوية ذات لغة غالبة بديلة (plurilinguisme à langues dominantes alternative): وهي « تعددية يمكن فيها للغة الغالبة إحصائيا المغلوبة ثقافيا وسياسيا، أن تحل محل اللغة الغالبة، وتأخذ وظائفها السياسية لتصبح لغة الدولة»[3]؛ بمعنى أن اللغة المغلوبة تحل محل اللغة الغالبة في وظائفها الرسمية. وهو وضعٌ يمكن فيه أن تحل محلّ الفرنسية في وظائفها الرسمية لغة أخرى.

---

[1] **لويس جان كالفي**، حرب اللغات والسياسات اللغوية ، ص 398.

[2] المرجع نفسه ، ص 398.

[3] المرجع نفسه ، ص ن.

1-5- تعددية لغوية ذات لغات غالبة إقليمية (plurilinguisme à langues dominantes régionales): إذ تتعايش فيها « لغات رسمية متعددة داخل الدولة الواحدة، ويكون لكل لغة من هذه اللغات رقعة تكون فيها لغة غالبة»[1]، كالألمانية والفرنسية والايطالية لغات رسمية في جمهورية سويسرا، ولكل واحدة منها عموما منطقة جغرافية محددة.

2- من جانب المستوى:

2-1- التعدد اللغوي على المستوى الشخصي:

التعدد اللغوي هو استعمال الأشخاص أكثر من لغتين، فهذا النوع من التعدد اللغوي يخص الفرد في حدّ ذاته دون تدخل المجتمع؛ وذلك حين يسعى الفرد إلى اكتساب عدة لغات، ويتم ذلك في عملية التواصل مع فئات أجنبية من خلال تنقله إلى بلد غير بلده.

إن التعدد اللغوي هو « الوضع اللغوي لشخص ما يتقن لغتين وأكثر»[2]؛ أي أن الشخص المتعدد اللغة إذا قدمت له وثائق أو رسائل متعددة اللغة يكون قادرا على قراءتها والتكلم بها.

وعليه فالتعدد اللغوي هو « عملية تلاؤم الأفراد مع وجود أشخاص في مجتمعهم يتكلمون لغة أخرى»[3]، ولكن يشير بعضهم إلى وجود فئة قليلة من هؤلاء الناس يتقنون أكثر من لغتين على حدّ سواء،لأن مستوى الكفاءة اللغوية الذي يأهل شخصا ما ليكون

[1] **لويس جان كالفي**، حرب اللغات والسياسات اللغوية ، ص 399.

[2] **مشال زكريا**، قضايا ألسنة تطبيقية " دراسات لغوية اجتماعية نفسية مع مقارنة تراثية "، ص 35 .

[3] المرجع نفسه، ص 36.

متعدد اللغات محدود، كما أن الحديث بطريقتهم« يقتضي قدرا معينا من الامتلاك للغة»[1]؛ لأن الناس يتفاوتون في قدراتهم الفطرية في إتقان لغات مختلفة.

وإذا أصبح الإنسان متعدد اللغة في مرحلة مبكرة من حياته، فإن نموه العقلي يتم في الوقت نفسه، مع نموه اللغوي في كل اللغات التي يمتلكها، وهنا يشعر هذا الشخص بالارتياح كثيرا، وذلك لأجل كفاءته اللغوية.

2-2- التعدد اللغوي على المستوى المجتمعي أو الحكومي:

إن الدولة تستخدم أكثر من لغة واحدة رسمية، وأفراد المجتمع الواحد يتكلمون أكثر من لغتين، وهذا المجتمع أو هذه الحكومة تسمى متعددة اللغة.

ففي السابق كانت معظم المجتمعات اللغوية صغيرة، هذا الأمر جعل تعدد اللغات شائعا جدا، ولم تكن الحدود السياسية بين الدول في يوم من الأيام حاجزا مانعا لانتشار اللغات بين السكان المتجاورين لأن الناس كانت لديهم حاجة إلى التكلم بأكثر من لغتين لكي يقوموا بالتجارة مع القرى المجاورة أو المدن، ولهذا تميل المجتمعات المتعددة اللغة إلى إعطاء مهام مختلفة لأشكال مختلفة من اللغة، بحيث تستخدم إحداها كوسيلة اتصال والأخرى تستخدم في التعليم أو في المؤسسات التابعة للدولة.

فالتعدد اللغوي إذن « هو بمثابة شبكة اتصال تواضع على معرفتها كافة أفراد المجتمع»[2]، فهي لا تجمعها لغة واحدة مشتركة بل تجمعها سجلات لغوية متنوعة تعد ذخيرتها اللغوية.

---

[1] **رواء زكي يونس الطويل**، الثنائية اللغوية العربية الفرنسية في مواجهة عصر المعلوماتية، مجلة آفاق الثقافة والتراث، مركز جمعة الماجد للثقافة والتراث، العدد 48، 12 يناير 2005، ص 66 .

[2] **برنار صبولسكي**، علم الاجتماع اللغوي، تر: عبد القادر سنقادي، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 2010، (د ط)، ص 72 .

2-3- التعدد اللغوي على المستوى المؤسسي:

تعتمد لغة معينة كوسيلة لبعض النشاطات حيث يمكنها أن تصبح لغة مشتركة للتجارة أو للتعليم أو للإدارة أو للممارسة الدينية. وتتخذ هذه اللغة غالبا شكل لغة مشتركة كما هو الحال بالنسبة للغة السواحيلية التي احتلت هذه لمرتبة في تاريخ شرق إفريقيا. وتشكل حاليا اللغات الإنجليزية والروسية والفرنسية التي تدرس لغة مشتركة للتعليم العلمي والتقني وللتجارة وللقانون في بلدان مختلفة.[1]

عوامـــل التعـــدد اللغـــوي

يعود سبب وجود ظاهرة التعددية اللغوية في المجتمعات إلى مجموعة عوامل أهمها:.

1- عامل تاريخي:

للجانب التاريخي أثره في بروز التعدد اللغوي، وذلك « جراء حملات الغزو والاستيلاء على بعض المناطق، ثم فرض سياسة الانضمام على متكلمي العديد من لغات تلك المناطق تحت وحدة سياسية موحدّة»[2]؛ وهذا يعني أن الغزو العسكري هو أول مسبب لظهور ظاهرة التعدد اللغوي، لأنه يأتي حاملا للغة غير لغة البلد المحتل وبقاؤه مدة طويلة في هذا البلد، مثلما حدث في الجزائر، حيث عمل المستعمر على طمس معالم اللغة العربية وترسيخ لغته الفرنسية بين الشعوب المستعمَرة وبقيت راسخة لليوم بما تحمله من آثار سلبية وإيجابية في الوقت نفسه، وبالتالي ظلت اللغة الرسمية لغة المستعمِر.

[1] ينظر: **مشال زكريا**، قضايا ألسنة تطبيقية " دراسات لغوية اجتماعية نفسية مع مقارنة تراثية "، ص 38- 39.

[2] **برنار صبولسكي** ، علم الاجتماع اللغوي ، ص 135.

ومن جهة أخرى قد تمنح للغة المستعمِر مكانة أخرى، فغالبا « ما كان يترك لها على الأقل، مركز لغة دبلوماسية، لغة علاقات دولية[...] وتقوم بدور مهّم في التعليم[...] ولم يكن من النّادر أن يُترك لها أيضا جهاز الحكومة والعدل أو الإدارة والجيش والشرطة»[1]، وأمثلة هذه الأوضاع في إفريقيا بخلاف الجزائر، نجد تونس التي عجزت عن الاستغناء عن اللغة الفرنسية، كذلك لبنان التي بلغ عدد المتمدرسين فيها باللغة الفرنسية بنسبة 87% ، و13 % من سكانها باستطاعتهم تكلم اللغة الانجليزية[2].

كما تعتبر الهجرة إحدى مسببات هذه الظاهرة، وهذا « نتيجة لحركات التنقل الإرادية وغير الإرادية لأناس يتكلمون لغة معينة داخل منطقة أناس يتكلمون لغةً أخرى»[3]، فهي تشبه إلى حد ما التوسع الذي يعبر عن انتقال اللغة من دولة إلى أخرى.

وتحدث الهجرة « عندما يتنقل عدد قليل من الأفراد من جماعة عرقية ما إلى إقليم تسيطر عليه قومية أخرى، وبالطبع يصل المهاجرون وهم يتحدثون لغاتهم الأصلية»[4]، فتحدث ظاهرة التعدد اللغوي كنتيجة لاحتكاك قوى بين لغات المهاجرين وسكان البلد المهاجر إليه، شرط أن تحافظ هذه المجموعة المهاجرة على عاداتها وتقاليدها ونشر لغتها فيه ،خاصة إذا كانت هذه المجموعات وافدة بأعداد كبيرة.

فالهجرة إذن بمثابة « حركة جماعية بشرية في الانتقال من منطقة إلى أخرى. وذلك لأسباب ثقافية أو سياسية أو اقتصادية أو دينية، هروبا من الفقر والأمراض بحثا

---

[1] **جوليت غارمادي**، اللسانة الاجتماعية، تر: خليل أحمد خليل، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1990 ط1، ص222.

[2] إحصائيات المركز التربوي للبحوث والإنماء سنة 1974 ، ينظر: **ميشال زكريا** ، قضايا ألسنة تطبيقية ، ص 42.

[3] **برنار صبولسكي** ، علم الاجتماع اللغوي ، ص 132 .

[4] **رالف فاسولد**، علم اللغة الاجتماعي للمجتمع، تر: إبراهيم بن صالح محمد الفلاي، النشر العلمي والمطابع جامعة الملك سعود ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، 2000 ، (د ط) ، ص 15 .

عن السلامة والأمن، فكلها تؤدي إلى احتكاك قوي بين اللغات داخل المجتمعات»[1]. وهذا ما يُحدِث ما يسمى بالتعدد اللغوي.

أما العامل التاريخي الثالث المساهم في نشأة التعددية اللغوية وهو ما يسمى بالائتلاف والذي نقصد به تجمع عدة أحزاب أو منظمات أو دول من أجل مسعى واحد مثل ائتلاف دولي بزعامة الولايات المتحدة الأمريكية ضد العراق في حرب الخليج.

وعليه فالائتلاف هو اتفاق واتحاد مجموعات عرقية مختلفة، أو قوميات تحت سيطرة سياسية لدولة واحدة، وهناك نوعان من الائتلاف، ائتلاف إجباري وآخر طوعي، وأقصد بالائتلاف الإجباري هو ذلك الائتلاف الذي يكون عن طريق القوة والذي يخلف آثاراً لغوية مختلفة.

أما الائتلاف الطوعي فهو ائتلاف اختياري، وأفضل مثال له هو دولة سويسرا التي يُوجد فيها اتحاد من الدول تسمى الكانتونات، التي دخلت في الائتلاف طوعيا وأصبحت لدولة سويسرا عدة لغات لها مكانة رسمية من بينها اللغة الألمانية والفرنسية والإيطالية كما نجد الكاميرون مثال آخر للائتلاف الطوعي، ولكن فقط من حيث أنها ائتلاف بين مستعمرتين، فرنسية وبريطانية، وبالتالي فاستخدام كل من اللغتين الفرنسية والإنجليزية في دولتي الكاميرون وسويسرا هو ناتج عن ذلك الائتلاف[2].

و يتعلق النموذج التاريخي الرابع للتعددية اللغوية بالمناطق الحدودية وهي تلك المناطق الفاصلة بين دولتين مجاورتين، والتي من خلالها تداخلت اللغات فيما بينها بسبب الاحتكاك المتمثل في التجارة أو الزواج وذلك لوجود هذه المناطق الحدودية الفاصلة بين الدولتين بعض المجموعات هي في الأصل تنتمي إلى دولة ما. ولكن عند

[1] **لويس جان كالفي**، علم الاجتماع، ص 27.

[2] ينظر: **رالف فاسولد** ، علم اللغة الاجتماعي للمجتمع ، ص 17.

رسم هذه الحدود عدّت هذه المجموعة أفرادا لجماعات اجتماعية ثقافية موجودة في دولة أخرى غير دولتهم الأصلية، ومثال ذلك الألزاس واللورين، فهاتان المنطقتان يسكنهما متحدثون بأشكال من الألمانية والفرنسية، حيث كانت هاتان المنطقتان جزءاً من ألمانيا وفرنسا خلال تاريخهما. ولكن الآن أصبحتا جزءا من فرنسا، بغض النظر أن السكان الذين يتكلمون الألمانية يساهمون في خلق التعددية اللغوية في ذلك البلد[1].

2- عامل اقتصادي:

يساهم العامل الاقتصادي أيضا في نشوء التعددية اللغوية وتنميتها، حيث تستدعي حركات التصنيع في كثير من البلدان استخدام عمال ذوي جنسيات مختلفة خاصة « مجال التجارة التي أدت إلى تنقل عدد كبير من المتكلمين الأصليين لعدة لغات إفريقيا باتجاه الجهة الشرقية والغربية للمحيط الهندي، الأمر الذي استقر على تكوين العديد من اللغات»[2]، حيث أن التجارة بمختلف أنواعها -الداخلية والخارجية- تساعد على جذب الناس من مختلف اللغات، وتشجع الأفراد على تعلم والتعرف على لغات أخرى لأسباب تجارية.

لقد أصبح التعدد اللغوي في المراكز السياحية والمنظمات العالمية والمدن الكبرى عالميا باعتبار أن للتجارة خبرة كبيرة في تعليم اللغات، هذا ما جعل التعدد اللغوي أداة ومادة أولية في التنمية التجارية.

3- عامل اجتماعي:

بدوره العامل الاجتماعي تسبب في ظهور التعدد اللغوي ومن أمثال ذلك نجد الزواج بين أصحاب جنسيات مختلفة تكون نتيجته جيلا من الأطفال مزدوجي اللغة

[1] **رالف فاسولد** ، علم اللغة الاجتماعي للمجتمع ، ص 20.

[2] **برنار صبولسكي** ، علم الاجتماع اللغوي ، ص 133.

بحيث يحمل الأبناء لغة الأمّ والأب معًا، بإصرار كل طرف على لغته، وحتى التزاوج بين أفراد مجتمع واحد لكن من منطقتين مختلفتين يؤدي لظهور ثنائية اللغة تسبب للطفل فيما بعد تداخلا لغويا حين تعلّمه بالمدرسة[1].

4- عامل نفسي:

تبرز الأسباب النفسية في « فقدان الثقة باللغة نتيجة فقدان الثقة بالنفس، وتلك حال بعض الطلبة الذين يشعرون بالاعتزاز عند استخدامهم لألفاظ أجنبية، فضعف الدول العربية مثلا ولّد في نفوس أهلها الشعور بالتخلف عند التحدث بلغتهم الأم فيرغب هؤلاء في تقليد الغرب القوي والمتحضر والمتفوق»[2].

5- عامل تربوي:

أهم عامل وأخطره هو العامل التربوي حيث يسهم التعليم في انتشار ظاهرة التعددية اللغوية، فيتنقل الطفل من المحيط الأسري الذي من خلاله يتعلم اللغة العامية الدارجة أو اللغة الأمازيغية حسب البيئة المعاش فيها إلى المحيط المدرسي فيصادف مجموعة من الأشخاص، ومنهم المعلم الذي يتلقى منه التعليم باللغة العربية الفصيحة واللغة الأجنبية والمتمثلة في اللغة الفرنسية في الطور الابتدائي، واللغة الإنجليزية في الطور المتوسط وحتى اللغة الإسبانية والإيطالية في الطور الثانوي وحتى الجامعي وبالتالي يصبح متعدد اللغة.

وهذا الواقع اللغوي تشهده المدارس العمومية في الجزائر « فالطفل الجزائري يكون مزودًا بنسق لغوي خليط قبل دخوله المدرسة، عربية دارجة أم أمازيغية وهي

[1] ينظر: **باديس لهويمل**، مظاهر التعدد اللغوي في الجزائر و انعكاساته على تعليمية اللغة العربية، مجلة الممارسات اللغوية، مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، العدد 30، 2014، (د ط)، ص 112.

[2] المرجع نفسه، ص ن.

لغات أمّ، فإذا دخل إلى الحضانة فإنه يواجه لغة فرنسية مخلوطة بعامية أو أمازيغية ثم ينتقل إلى المدرسة فيجد لغة جديدة هي العربية الفصحى »[1].

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التوصّل إلى مجموعة من النتائج الأتية:.

1- التعدد اللغوي هو عبارة عن استخدام أكثر من لغتين في التواصل اللغوي والتعامل داخل المجتمع سواء تعلق الاستعمال بشخص أو مؤسسة أو مجتمع.

2- تعتبر كل من الثنائية اللغوية والازدواجية اللغوية بالإضافة إلى التداخل اللغوي أشكالاً للتعدد اللغوي. حيث تعتبر الثنائية اللغوية استعمال الفرد أو المجتمع لمستويين لغويين من اللغة نفسها. أما الازدواجية اللغوية فهي استعمال لغتين مختلفتين في المجتمع الواحد، بينما يتمثل التداخل اللغوي في إدخال العناصر اللغوية المتمثلة في حروف وألفاظ و عبارات ومعان من لغة إلى أخرى وتحدث هذه الظاهرة عند الشخص المتعدد اللغة.

3- تعتبر الجزائر من الدول التي يوجد بها أكثر من لغتين. إذ تشتمل على اللغة العربية بشقيها الفصحى والعامية، واللغة الأمازيغية التي تعد لغة وطنية أقرها الدستور سنة 2004، بالإضافة إلى لغة المستعمر التي هي اللغة الفرنسية وهي لغة رسمية.

4- للتعدد اللغوي أنواع متعددة تتمثل في جانبين: جانب النمط الغالب و جانب المستوى.

[1] **صالح بلعيد** ، ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية "جامعة تيزي وزو نموذجا"، ص 55.

5- تتعدد عوامل وجود ظاهرة التعدد اللغوي في المجتمعات وأهمها الاستعمار الهجرة والائتلاف والمناطق الحدودية، التجارة والزواج بالإضافة إلى أخطر عامل. ويتعلق الأمر بالتربية والتعليم.

الفصـــل الثانـــي:

السياحـــة والإرشـــاد السياحـــي

المبحـــث الأول: السياحة في الجزائـــر

أولا: ماهية السياحة

ثانيا: واقع السياحة في الجزائر

ثالثا: السياحة في ولاية بسكرة

المبحـــث الثاني: الإرشـــاد السياحـــي

أولا: تعريف الإرشاد والمرشد السياحي

ثانيا: أنواع المرشدين السياحيين وأهمية مهنة الإرشاد السياحي

ثالثا: معوقات الإرشاد السياحي وسبل تجاوز المشاكل وتطوير المهنة

المبحـــــث الأول:

السياحـــــة فـــــي الجـــــزائـــــــر

أولا: ماهيـــة السيـــاحـــة

إن الإلمام بمفهوم السياحة والإحاطة به يتطلب التعرض إلى كل من تعريفاتها ودوافعها وأنواعها وأهميتها والعوامل المؤثرة فيها.

1- تعريف السياحة والسائح:

1-1- تعريف السياحة:

السياحة[1] ظاهرة من الظواهر الإنسانية التي نشأت منذ أن خلق الله الأرض وما عليها فهي قديمة قدم الحياة، عريقة عراقة التاريخ، فمنذ زمن بعيد والإنسان في حركة دائمة بين السفر والتنقل بحثا عن الأمن والاستقرار، وسعيا إلى رزقه ومعاشه متطلعا إلى العلم والمعرفة .

[1] إن أصل كلمة"سيح" السين، الياء، الحاء، أصل يدل على استمرار الشيء وذهابه، والسَّيْح: الماء الجاري والمساييح: هم الذين يسيحون في الأرض بالنميمة والشر والإفساد بين الناس، فالسياحة لغة مطلق الذهاب والتنقل في الأرض للعبادة والتنزه أو الاستطلاع، **أبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا الرازي**، معجم مقاييس اللغة، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، مجلد 1، مادة(سيح)، 2008، ط 2، ص 579.

واختلفت التعاريف المتعلقة بالسياحة وتنوعت بحسب وجهات نظر مختلفة كل على حدا فنذكر منها:

- عرفتها منظمة السياحة العالمية"**WTO**" (world tourisme organisation) « بأنها نشاط من أنشطة الأشخاص المسافرين والمقيمين في أماكن خارج بيئتهم المعتادة لما لا يزيد عن عام بغير انقطاع بغرض الترويج أو أية أغراض أخرى»[1].

- ويرى الألماني"**جوبير فرويلر**"(Frouiller Gourer) بأنها :« ظاهرة عصرية تنبثق من الحاجة المتزايدة إلى الراحة وإلى تغيير الهواء، والإحساس بجمال الطبيعة ونمو هذا الإحساس وإلى الشعور بالبهجة والمتعة والإقامة في مناطق لها طبيعتها الخاصة.وترجع أيضا إلى نمو الاتصالات وعلى الأخص بين الشعوب، وهذه الاتصالات كانت ثمرة اتساع نطاق التجارة ووسائل التنقل»[2]؛ من خلال هذا التعريف نرى "**جوبير**" قد ربط السياحة بحاجة الإنسان إلى الراحة والمتعة والاتصال بالشعوب في حين فصلها على جانب المال والأعمال.

- أما العالم الاقتصادي الاسترالي"**هيرمان فون شوليرون**" فقد عرف السياحة سنة 1910على أنها:« الاصطلاح الذي يطلق على كل العمليات المتداخلة وخصوصا العمليات الاقتصادية المتعلقة بدخول الأجانب وإقامتهم المؤقتة وانتشارهم داخل حدود منطقة أو دولة معينة»[3].

- وعرفها "**فيلبس**" (Phelps) بقوله: « السياحة هي سفر الفرد لمكان يختلف

[1] **نشوى فؤاد**، محاضرات في السياحة المتواصلة والبيئة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008 ط1، ص83 .

[2] **نعيم الظاهر، سراب إلياس**، مبادئ السياحة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ط1، ص29.

[3] **ماهر عبد العزيز توفيق**، صناعة السياحة، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 2013، ط1، ص 23 .

عن بيئته العادية، بشرط أن يكون هدفه الزيارة فقط، وأن يقضي على الأقل ليلة واحدة في ذلك المكان»[1]؛ نرى فيلبس قد حصر السياحة في نمطين، يتمثل النمط الأول في الزيارة فقط، أما النمط الثاني، يتمثل في مدة الإقامة التي اشترط أن تكون ليلة واحدة كحد أدنى.

– وبين الأستاذ "**هانز كير**" (Hunziker) رئيس الجمعية الدولية لخبراء السياحة العلميين، و"**كرفت**" (Kraft) بأنها:« مجموعة الظواهر والعلاقات الناجمة عن السفر والبقاء بعيدا عن الموطن الأصلي، بقاء غير دائم وغير مرتبط بأي نشاط للكسب»[2]. لقد اشترط كل من "**هانزكير**"و"**كرفت**" أن لا يكون هدف السياحة هو البحث عن العمل والكسب.

– واعتبرتها "**الجمعية البريطانية للسياحة**" سنة 1976 بأنها: « حركة قصيرة الأجل يقوم بها الفرد أو الناس إلى أماكن إقامة مؤقتة خارج الأماكن المعتادة لحياتهم وعملهم وأنشطتهم وتشمل هذه الحركة جميع الأغراض والزيارات ليوم واحد مع العودة»[3].

فمن خلال التعاريف السابقة كلها نستخلص أن مفهوم السياحة له أساسيتان يختص الأول منها بضرورة انتقال الإنسان من موطنه الأصلي أو مقر عمله إلى دولة أو منطقة أخرى لسبب معين يرتكز على الانتفاع بوقت الفراغ، أما الأساس الثاني

[1] **حسين الريماوي**، مخل إلى السياحة والاستجمام والتنزه، دار النظم للنشر، عمان، الأردن، 1998، (د ط)، ص 15.

[2] **منال شوقي عبد المعطي أحمد**، جغرافية السياحة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2011 ط1، ص12.

[3] **منال شوقي عبد المعطي أحمد**، دراسة في مدخل علم السياحة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية مصر، 2010، ط1، ص 44.

فيتمثل في أن عملية الانتقال تكون مؤقتة وتتجاوز أربعة وعشرين ساعة؛ أي إن الانتقال لا يكون بهدف الهجرة أو الإقامة الدائمة وإنما من أجل إشباع رغباته في التنزه والترفيه، أو لأغراض أخرى(كالعلاج أو أداء طقوس دينية).

1-2- تعريف السائح:

إن اهتمام خبراء السياحة بتحديد تعريف السياحة جعلهم يهتمون كذلك بتحديد مفهوم السائح الذي بدونه لا وجود للسياحة.

- فقد عرّفت "**المنظمة العالمية للسياحة**" السائح على أنه: « ذلك الفرد الذي يسافر إلى بلد غير الذي يقيم فيه عادة لمدة تتراوح بين ليلة واحدة في أدنى الحالات ولا تزيد إقامته عن سنة، وأن لا يكون هدفه من الزيارة الحصول على مكافأة أو أجر في البلد الذي يزوره»[1].

- وفي "**مؤتمر الأمم المتحدة**" الذي انعقد بروما سنة 1963 فقد عرّف السائح على أنه: « الشخص الذي يسافر إلى بلد آخر غير البلد الذي يقيم فيه لمدة تزيد عن أربع وعشرين(24) ساعة دون أن تطول إقامته إلى الحد الذي يعد فيه البلد الأجنبي موطناً له »[2].

ويعرّف السائح كذلك على أنه:« الشخص الذي يسافر خارج محل إقامته الأصلي لأي سبب غير الكسب المادي، أو الدراسة، سواء كان داخل بلده (السائح الوطني) أو داخل بلد غير بلده (السائح الأجنبي) ولفترة تزيد على أربعة وعشرون(24) ساعة وإن قلت عن ذلك أصبح متنزهاً» [3].

[1] **حسن الريماوي**، مدخل إلى السياحة والاستجمام والتنزه، ص16 .

[2] **منال شوقي عبد المعطي أحمد**، دراسة في مدخل علم السياحة، ص 51.

[3] **نعيم الظاهر، سراب إلياس**، مبادئ السياحة، ص34 .

وهكذا تتفق الرؤى على أن السائح هو كل شخص يترك مكان إقامته المعتادة إلى أماكن أخرى، طلبا لإشباع حاجات نفسية وروحية من أجل تجديد نشاطه، أو لأغراض أخرى كتوسيع معارفه والترفيه عن النفس، زيارة الأهل والأصدقاء وغيرها من الحاجات التي يسعى السائح لإشباعها من خلال قيامه بالرحلة السياحية سواء داخل بلده أو خارجه عن طريق البر أو الجو أو البحر لمدة تزيد عن أربعة وعشرون(24) ساعة ولا تتجاوز سنة.

2- أنواع السياحة

تعدد أنواع السياحة تبعا للدوافع والرغبات والاحتياجات المختلفة. فهناك السياحة الثقافية والترفيهية والعلاجية والدينية والرياضية. وقد صنف خبراء السياحة الأنواع المختلفة لها وفق عدة عناصر هي:

2-1- طبقا لعدد الأشخاص المسافرين:

حسب هذا المعيار نجد الأنواع التالية:

أ- سياحة فردية:

يقصد بالسياحة الفردية: « هي عبارة عن سياحة فردية، وفي كثير من الأحيان غير منظمة يقوم بها شخص أو مجموعة أشخاص بزيارة بلد أو مكان»[1].

وعن طريق هذا النمط السياحي يقوم السائح بالحصول على الخدمات السياحية بالاتصال المباشر بالمشروعات السياحية المختلفة، فهو الذي يتولى عملية الحجز في

[1] **أحمد محمود مقابلة**، صناعة السياحة، دار كنوز المعرفة، عمان، 2007، ط1، ص 36.

شركات النقل، والحجز في أماكن الإيواء، وهو الذي ينفق بشكل مباشر على تناول وجبات الطعام والشراب، ويتولى جميع الاتفاقات السياحية الأخرى .

ب- سياحة جماعية:

هي عبارة عن سياحة منظمة ويطلق عليها:« سياحة الأفواج أو المجموعات حيث تقوم الشركات السياحية بتنظيم وترتيب مثل هذا النوع من السياحة. وكل سفر أو رحلة لها برنامج خاص ومحدد وسعر محدد. وتعتمد على تحقيق رغبات المجموعة، إذ تكون هذه الرحلات متعددة ومتنوعة»[1].

إن الفرق الجوهري الذي يكمن بين هذين النوعين هو أن السياحة الفردية غير منظمة وفي الغالب تكون رحلاتها مستقلة وأكثر تكلفة، بينما السياحة الجماعية فهي غير منظمة وأقل تكلفة من السياحة الفردية.

2-2- طبقا للعمر أو السن:

حسب هذا المعيار تنقسم السياحة إلى :

أ- سياحة الطلائع:

يتعلق هذا النوع من السياحة بالمراحل العمرية من 7 إلى 14 سنة وهي « مرحلة تعليمية يتم خلالها إكساب الأطفال معارف ومهارات وسلوكيات معينة. تقوم كثير من الشركات السياحية أو النقابات والجمعيات الخيرية وخاصة الغرب بتنظيم مثل هذه الرحلات كأن تكون في شكل رحلات الكشافة أو رحلات تعلم السباحة أو تعلم

[1] **ماهر عبد العزيز توفيق**، صناعة السياحة، ص 66.

الحاسوب أو التعرف على الطبيعة. ودائما تكون في فترة العطل المدرسية. وتكون أسعارها رخيصة وخدماتها قليلة ومناسبة»[1].

ب- سياحة الشباب:

يقصد بها « الرحلات التي يخطط لها من أجل أهداف تربوية خاصة أو إعلامية قومية. حيث تخصص أساسا للشباب وعادة ما تتضمن فئات عمرية خاصة لدمجها في سوق السياحة، وخصوصا من هم في فئة العمر من (15 إلى 19) سنة ومن (25 إلى 29) سنة»[2]؛ يمتاز هذا النوع من السياحة بالبحث عن الحياة الاجتماعية والإثارة والاختلاط بالآخرين والاعتماد على النفس وتكوين الصداقات.

ت- سياحة الناضجين:

هذا النوع يتضمن مرحلة عمرية من (35 إلى 55) سنة وهي عبارة :« عن سياحة استرخاء ومتعة وهروب من جو العمل الروتيني والإرهاق من العمل ويغلب طابع الراحة والاستجمام والترفيه على هذا النوع من السياحة »[3]؛ ومثل هذه الرحلات تكون دائما بالذهاب إلى شواطئ البحر والأماكن الهادئة والدافئة والجبال والريف للاسترخاء والتمتع بالهدوء وضغوطات العمل، كما تعتمد على الخدمات السياحية الجيدة والإقامة الجيدة ، وأسعارها دائما من متوسطة فما فوق.

ث- سياحة المتقاعدين:

يعتبر هذا النوع من السياحة « من أنواع السياحة التقليدية في الغرب و أمريكا وغالبا ما يشارك فيها المتقاعدون وكبار السن، وتقوم الشركات السياحية بتنظيم هذه

---

[1] **لمياء حفنى**، مقدمة عن شركات السياحة ووكالات السفر، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر 2011، ط1، ص 20.

[2] **منال شوقي عبد المعطي أحمد** ، جغرافية السياحة، ص 79.

[3] **لمياء حفنى** ، المرجع السابق، ص 20.

الرحلات خصيصا لتلك المجموعة.وتمتاز بارتفاع أسعارها وتقديم أفضل الخدمات السياحية وأفضل أنواع الإقامة والنقل. هذه الرحلات تكون دائما لفترات طويلة تتراوح من أسبوعين إلى شهرين»[1].

2-3- طبقا لمدة الإقامة:

حسب هذا المعيار نجد:

أ- سياحة أيام:

يستغرق هذا النوع من السياحة عادة أيام محدودة من يومين إلى أسبوع يقضيها السائح ضمن برنامج معد مسبقا فهي سياحة منظمة، وتكون هذه السياحة متنوعة وخدماتها مختلفة أيضا. وقد تكون في عطلة نهاية الأسبوع أو في مناسبات وطنية أو أعياد قومية وهذا النوع من السياحة يكون مستمرا على مدار السنة ويتضمن برنامجا ورحلات مختلفة إلى أماكن مختلفة أيضا [2].

ب-سياحة موسمية:

هي خاصة « بالسياح الذين يقضون عطلة لا تتجاوز مدتها شهرا واحدا في مكان واحد»[3]؛ وفي معظم الأحيان يكون المناخ السبب الأساسي في هذا النمط السياحي حيث تضم المصايف والمشاتي.

---

[1] **لمياء حفنى** ، مقدمة عن شركات السياحة ووكالات السفر ، ص 21 .

[2] ينظر: **ماهر عبد العزيز توفيق**، صناعة السياحة، ص68.

[3] **أحمد فوزي ملوخية**، مدخل إلى علم السياحة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ط1، ص 47.

ت- سياحة عابرة:

يكون هذا النوع من السياحة عبارة عن انتقال السائح بالطرق البرية أو البحرية أو الجوية أثناء توجهه إلى بلد معين، ويمكث فيه لمدة يوم أو يومين في هذه الحالات تقوم بعض الشركات السياحية بتنظيم رحلات سياحية قصيرة لهؤلاء السواح[1].

2-4- تقسيم السياحة وفقا لنطاق جغرافي

تنقسم السياحة وفق هذا النمط إلى سياحة داخلية وإقليمية وخارجية.

أ- السياحة الداخلية:

تُعرف السياحة الداخلية على « أنها النشاط السياحي الذي يتم من مواطني الدولة لمدنها المختلفة التي توجد بها جذب السياحي أو معالم سياحية تستحق الزيارة والمشاهدة»[2]؛ أي أن السياحة الداخلية هي صناعة تكون داخل حدود الدولة، ولا تخرج عن نطاقها هذا نوع من السياحة يحتاج إلى خدمات متنوعة وأسعار متنوعة وتشجيعه لمواطن البلد.

ب- السياحة الإقليمية:

يقصد بها حركة السفر والإقامة بين دول متجاورة تشكل منطقة سياحية واحدة في هذه الحالة تقدم الدول المتجاورة كافة التسهيلات المتبادلة واللازمة لتحقيق نوع التجانس والتكامل فيما بينها، لتنمية وتنشيط السياحة كما هو الحال في إندونيسيا وماليزيا، وفلبين، وسنغافورا، وتايلنديا، ودول جنوب شرق آسيا[3].

---

[1] ينظر: **لمياء حفنى**، مقدمة عن شركات السياحة ووكالات السفر، ص18.

[2] **منال شوقي عبد المعطي أحمد**، جغرافية السياحة، ص72.

[3] ينظر: **منال شوقي عبد المعطي أحمد**، دراسة في مدخل علم السياحة، ص58.

ت- السياحة الخارجية (السياحة الدولية أو العالمية):

تشمل هذه السياحة حركة السياح من الجنسيات المختلفة عبر الحدود السياسية الدولية، وفيها يجد السائح تغايرا في أمور متعددة كاللغة والعادات والتقاليد والنظم السياسية والاجتماعية والاقتصادية. بالإضافة إلى أن هذا النمط من السياحة يتطلب مجموعة من الإجراءات المعقدة أهمها الحصول على الإذن لدخول البلد(تأشيرة الدخول) وإجراءات تصريف العملة وغيرها من الإجراءات الأخرى [1]

2-5- تقسيم السياحة وفقا للجنسية:

تختلف البرامج السياحية باختلاف جنسية السائحين منها:

أ- سياحة الأجانب (السياحة العالمية):

يتضمن هذا النوع من السياحة « جميع الأجانب ماعدا مواطني أهل البلد وتنظم الشركات السياحية برامج خاصة لجذب السواح الأجانب بما يتلاءم مع أذواقهم ورغباتهم، التي تختلف باختلاف العادات والتقاليد والجنسيات.ودائما السواح الأجانب ينجذبون إلى الأماكن التاريخية والى السياحة الصحراوية والى الشواطئ»[2].

ب-سياحة المقيمين خارج البلد (المغتربين):

وهي تتشابه كثيرا مع السياحة الاجتماعية « لأن ظاهرة الهجرة المؤقتة للعمل في الخارج أصبحت ظاهرة كبيرة خاصة في دول العالم الثالث وعند هجرة المواطنين إلى بلد ما بالتأكيد يصبح لديهم حنين معين لزيارة البلد الأم فيتم تنظيم لهم سفرات سياحية لغرض زيارة بلدهم الأم»[3].

---

[1] ينظر: **أحمد فوزي ملوخية**، مدخل إلى علم السياحة، ص63.

[2] **لمياء حفني**، مقدمة عن الشركات السياحية ووكالات السفر، ص 22.

[3] مرجع نفسه ، ص ن.

ت- سياحة مواطني الدولة (السياحة الداخلية):

هذا النوع من السياحة هو« السياحة الداخلية التي تم ذكرها سابقا والتي تنظم إلى مواطني دولة ما لغرض زيارة الأماكن الأثرية والتاريخية والحضارية والرياضية في بلدهم نفسه»[1].

3- أهميـــة السياحـــة:

تتمثل أهمية السياحة فيما يلي:[2]

- تهدف السياحة إلى المساهمة في دعم الاقتصاد المحلي والعالمي.
- جذب رؤوس الأموال إلى البلد من حيث العملات الصعبة.
- تساعد في تشغيل عدد كبير من الأيدي العاملة والقضاء على البطالة.
- تعتبر السياحة سوقاً زاخرة بالصناعات المختلفة كالصناعة والتجارة والزراعة.
- تشتمل السياحة جميع الأنشطة الاقتصادية في الدول وخارجها فهي تؤثر وتتأثر بنشاط الإنتاج والاستهلاك والنقل و الرحلات والاتصالات...

[1] **ماهر عبد العزيز توفيق**، صناعة السياحة، ص72.

[2] **أحمد محمود مقابلة**، صناعة السياحة، ص 26.

ثانيا: واقع السياحة في الجزائر

تمتلك الجزائر ثروة وطاقات سياحية هامة موزعة على تراب الوطن سواء أكانت في الساحل أم في الهضاب العليا أم في الجنوب الكبير، تمكنها من أن تصبح قطبا سياحياً هاماً على مستوى البحر الأبيض المتوسط.

1- مقومات السياحة في الجزائر:

1-1- الموقع والمناخ:

تقع الجزائر في شمال قارة إفريقيا، وهي تتوسط بلاد المغرب العربي الكبير يحدها من الشمال البحر المتوسط ومن الشرق تونس وليبيا ومن الغرب المغرب الأقصى وموريتانيا ومن الجنوب النيجر ومالي.

تحتل الجزائر مساحة كبيرة تبلغ 2.381.741 كم²، إن هذه المساحة التي تتراوح على مسافة تزيد عن 1900 كم من الشمال إلى الجنوب و 1800 كم من الشرق إلى الغرب تجعل من الجزائر أوسع بلد افريقي بعد ليبيا والسودان، ويبلغ عدد سكانها حوالي 37 مليون نسمة [1].

[1] ينظر: **مرازقة عيسى**، التنمية السياحية المستدامة في الجزائر"دراسة أداء وفعالية مؤسسات القطاع السياحي في الجزائر"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي للسياحة حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، المحور السادس، يومي 9-10 مارس 2010، ص 8.

- تتميز الجزائر من شمالها إلى جنوبها بثلاثة أنواع من المناخ:[1]

أ- المناخ المتوسطي:

ويشمل المنطقة الساحلية من الشرق إلى الغرب، بدرجات حرارة متوسطة تقدر بـــ 18° من شهر أفريل إلى شهر أكتوبر، وتبلغ درجات الحرارة ذروتها خلال شهري جويلية وأوت إلى 30° درجة مئوية، وعموما المناخ في هذه المناطق يتميز بالحرارة والرطوبة.

ب- المناخ الشبه الجاف:

يشمل منطقة الهضاب العليا، وهو النوع القاري المتميز بفصل بارد طويل وأحيانا رطب إذ يمتد من شهر أكتوبر إلى ماي، حيث يسجل درجات حرارة معدومة وأحيانا سالبة (تحت الصفر) في بعض المناطق، أما بقية الأشهر فتتميز بالحرارة والجفاف بدرجات تتجاوز 30 درجة مئوية.

ت- المناخ الصحراوي:

يمتاز هذا المناخ بالحرارة المرتفعة جدا نهارا والتي تنخفض إلى درجات دنيا في الليل، تقل كمية الأمطار عن 1500 م في السنة الواحدة وتعتبر الأرض قاحلة جدا يسود المنطقة موسم حار طويل أما بقية الأشهر تتميز بمناخ متوسط الحرارة.

[1] **حفصى هدى**، بحوث العلاقات العامة في المؤسسة السياحية" دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية فرع التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، 2005- 2006، ص 34 - 35.

1-2- المعالم الأثرية والتاريخية للجزائر:

تنفرد الجزائر بمعالم تاريخية و حضارية متنوعة، وتعتبر من بين الدول التي تتوفر على المناطق الأثرية، وتظهر هذه الثروة في تصنيف اليونسكو لسبع مناطق أثرية ضمن التراث العالمي هي:[1]

- **واد ميزاب:** أنشأ من طرف الأباظيين بغرداية.
- **منطقة طاسيلي:** تحتوي على أكثر من 15000 لوحة تعكس تحولات المناخ وهجرات الحيوانات وتطورالحياة البشرية في الصحراء خلال 6000 سنة قبل الميلاد.
- **القصبة:** توجد بالعاصمة وهي مدينة إسلامية.
- **تيبازة :** وهي من المدن الرومانية العتيقة.
- **جميلة:** تقع بسطيف وهي من أقدم المدن الرومانية بالجزائر.
- **تيمقاد:** تم إنشاؤها من طرف الإمبراطور ترجان سنة 100 م و تقع بباتنة.
- **قلعة بني حماد:** تقع بالمسيلة وهي من المدن الإسلامية تأسست سنة 1007م وكانت عاصمة للدولة الحمادية.

1-3- الحمامات المعدنية:[2]

تزخر الأرض الجزائرية بمجموعة من الحمامات المعدنية منتشرة على مختلف مناطق البلاد تكون مخزوناً سياحياً هائلاً في تمكين السياح المحليين وخصوصا الأجانب من استغلال حوالي 202 مصدر مائي معدني وهي موزعة كما يلي:

---

[1] **مرازقة عيسى**، التنمية السياحية المستدامة في الجزائر"دراسة أداء وفعالية مؤسسات القطاع السياحي في الجزائر" ص 10.

[2] ينظر: **مسكين عبد الحفيظ**، دور التسويق في تطوير النشاط السياحي في الجزائر"حالة الديوان الوطني للسياحة" رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية فرع التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري بقسنطينة ، 2009- 2010 ، ص 135.

- 07 محطات للمياه المعدنية المهيأة.
- 136 منبع ذو أهمية محلية.
- 35 مصدر ذو أهمية جهوية.
- 05 منابع ذو أهمية وطنية.

تكمن أهمية هذه المنابع في إقامة الدولة منشآت سياحية وصحية بجوارها قصد تسهيل عملية الاستفادة منها وأهم هذه المنابع، نجد حمام الشلالة أو المسخوطين بقالمة مركز المعالجة بالمياه بسيدي فرج، حمام ريغة بولاية عين الدفلى، حمام قرقور بولاية سطيف، حمام الصالحين بولاية بسكرة وخنشلة.

2- أنواع السياحة في الجزائر:

يوجد في الجزائر ثلاثة أصناف من السياحة هي:[1]

2-1- السياحة الساحلية:

يمتد الساحل الجزائري على مسافة 1200 كم يتميز بارتفاعه وتكونه الصخري وتوجد به عدة فضاءات سياحية، حيث تتخلله شواطئ بديعة، وغابات أخاذة، وسلاسل جبلية ذات مناظر ساحرة على طول الشريط الساحلي، ومن أهم المناطق الساحلية الممتدة على هذا الساحل نذكر منها: القالة، سيدي فرج، تنس، بني صاف، بجاية سكيكدة.

[1] ينظر: **ليازيد وهيبة**، السياحة بالجزائر" إمكانيات ضخمة ومعوقات عديدة"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 9- 10 مارس 2010، ص 9- 10.

2-2- السياحة الجبلية:

أهم ما يميز المناطق الجبلية في الجزائر وجود سلسلتي الأطلس التلي والصحراوي اللذان يعطيان فرصة للاكتشاف والصيد، حيث تحتوي مناطقنا الجبلية على ثروات سياحية هامة مثل: المناظر الخلابة والمغارات والكهوف التي أوجدتها الطبيعة منذ العصور الجيولوجية الغابرة. وللأسف نقف اليوم غير مبالين بها وأصبحت النظرة إلى السياحة الجبلية تكاد تنعدم وتقتصر فقط على التزحلق على الثلج في منطقة تيكجدة (ولاية البويرة)، و تلاغيلف (ولاية تيزي وزو) والشريعة (ولاية البليدة).

إضافة إلى المغارات والكهوف هناك ثروات أخرى لها أهميتها عند السائح مثل الحيوانات المتنوعة والطيور النادرة والينابيع المائية العذبة والتي تتميز بالبرودة صيفا والفتور شتاء، إذ تثير في السائح الرغبة والفضول في اكتشاف المكنونات السياحية الموجودة في مختلف مناطق الجزائر.

2-3- السياحة الصحراوية:[1]

تتوفر الجزائر على صحراء شاسعة بها كل المقومات الضرورية لإقامة سياحة ناجحة. ومن هذه المكونات واحاتها المنتشرة عبر أرجائها، ومبانيها المتميزة بهندستها والسلاسل الجبلية ذات الطبيعة البركانية في الهقار حيث تتجلى عظمة الطاسيلي الشاهد على الحضارة الراقية والمجسدة في الرسوم المنقوشة على صخور لازالت تروى للأجيال المتعاقبة حكايات شيقة وأنماط عيش متميزة للإنسان الترقي في تلك الأزمنة الضاربة في أعماق التاريخ.

و ثمة عامل آخر يلعب دورا حيويا في تنشيط الحركة السياحية والتظاهرات الثقافية وهو ما يعرف بسفن الصحراء(الجمال) التي تثير حب الفضول في السائح الغربي

[1] ينظر: **ليازيد وهيبة**، السياحة بالجزائر" إمكانيات ضخمة ومعوقات عديدة"، ص 11.

لرؤيته أو لركوبه، ومن أهم المناطق الصحراوية نذكر منها: غرداية، أدرار، إليزي تندوف، تمنراست.

3- أهمية السياحة في الجزائر:

تتمثل أهمية السياحة في الجزائر فيما يلي:[1]

- تساهم السياحة في تنمية المناطق الريفية والنائية بما يسهم في تحقيق الفرص الاقتصادية المتساوية لسكان تلك المنطقة بدلا من الهجرة إلى المدن المزدحمة. وبالتالي تسهم السياحة بشكل كبير في تحقيق التنمية الإقليمية المتوازنة.

- يلعب النشاط السياحي دورا هاما في، خلق فرص التوظيف سواء بشكل مباشر يتصل باستغلال المقاصد السياحية، أي داخل قطاع السياحة ذاته العمالة المخصصة للنقل السياحي والإرشاد السياحي، وحماية السياح وحفظ شؤونهم، أو بشكل غير مباشر، بالمساهمة في خلق فرص العمل بالقطاعات التي تمد السياحة باحتياجاتها من السلع والخدمات العاملين في البيئة الأساسية والزراعة وتجارة المواد الغذائية والرعاية الصحية.

- توفر السياحة مصدرا مهما لتمويل الحكومات يتمثل في عائدات الضرائب على الأنشطة السياحية، التي تأتي في مقدمتها الضرائب على المطاعم وأماكن الإقامة والضرائب على مستخدمي المطارات، وضرائب المبيعات ورسوم دخول المتاحف والحدائق والمتنزهات العامة، وغيرها من المصادر الأخرى.

[1] **صبري حسن نوفل ، سهام شاوش أخوان**، الأهمية الاقتصادية للتنمية المستدامة للسياحة المحلية" دراسة حالة (الجزائر- مصر)"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الثالث للسياحة حول اقتصاديات السياحة المحلية "الأبعاد والآفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 3 ــ 2013/12/4، ص 9- 10-11.

4- معوقات السياحة في الجزائر:

رغم أن الجزائر تمتلك الإمكانيات التي تزخر بها وكل المشاريع التي تم تسطيرها من أجل النهوض بقطاع السياحة إلا أنها تعني من عراقيل ومصاعب عديدة، ونذكر منها ما يلي:[1]

- **ضعف نوعية المنتج السياحي:** بالرغم من المؤهلات المميزة للمنتج السياحي الجزائري إلا أنه غير تنافسي، وفيما يخص نوعية الخدمات المقدمة على مستوى المؤسسات الفندقية وهياكل الاستقبال التي تتميز هي الأخرى بضعف طاقاتها وعدم احترامها للمعايير المعمول بها على المستوى الدولي.
- **سوء نوعية خدمة النقل:** حتى مع حرص الدولة على تدعيم شبكات الطرقات والسكك الحديدية إلا أن هناك سوءا في تقديم هذه الخدمة سواء على المستوى الأسعار أو على مستوى الربط المباشر نحو المقاصد السياحية.
- **ضعف التسويق:** ويتعلق الأمر بترقية وتسويق وجهة الجزائر، والتي لا تزال مجهولة بالنسبة للكثيرين عبر العالم. ويعود ذلك إلى غياب استراتيجية واضحة المعالم بالرغم من المعارض السياحية الوطنية والدولية التي تشارك فيها مختلف الهيئات والمؤسسات السياحية إلا أن ذلك غير كاف لتثمين السياحة الجزائرية.
- **ضعف أداء وكالات الأسفار:** من خلال غياب الاحترافية وعدم الاعتماد على التقنيات الجديدة للتأهيل و العصرنة المستخدمة في السوق السياحية الدولية كالتسيير الإلكتروني مثلا، إضافة إلى عدم وجود تنسيق بين مختلف الوكالات عبر التراب

[1] ينظر: **حساني رقية**، واقع السياحة في الجزائر ومعوقاتها، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة المحلية" الأبعاد والأفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 3 ــ 2013/12/4 ، ص 12- 14.

الوطني مما دفع السائح إلى اللجوء إلى الوكالات الأجنبية التي تقدّم له أحسن الخدمات وأكثرها جودة.

- **صور الثقافة السياحية عند الجزائريين:** حيث تعني كلمة سياحة عند أغلب الجزائريين معنى الاصطياف وشواطئ البحر، وكثيرون منهم لا يعتبرون زيارة الآثار والمعالم المعمارية نوعا من السياحة.

5- سبل دعم وتطوير السياحة في الجزائر:

يجب على الدولة أن تعمل على تطوير ودعم جملة من العناصر التي تشكل جوهر الجودة السياحية من جهة وعناصر أخرى تمثل عوائقاً للفعل السياحي في حد ذاته ويمكن عكس هذا الدور المزدوج في النقاط التالية:[1]

- **ضمان الأمن والسلامة:** هما عنصرا الجودة السياحية وذلك بالعمل على توفير الأمن في المناطق السياحية.

- **تدعيم هياكل الإيواء والهياكل القاعدية:** كشبكة الطرقات البرية، وكذا محاولة ربط المناطق السياحية بشكل أفضل عن طريق النقل الجوي بإنشاء مطارات جديدة أو تعزيز الرحلات الموجودة فعليا، كما يجب على الدولة دعم المشاريع العامة والخاصة والرفع من الطاقة الإيوائية والاستثمار أيضا في باقي المنشآت السياحية كالمطاعم ومرافق الترفيه.

- **العمل على دعم التكوين في المجال السياحي:** وذلك لسد العجز فيما يتعلق باليد العاملة المتخصصة في المجال السياحي ويكون ذلك بعدة طرق منها:

  - رفع الطاقة الاستيعابية للمعاهد الموجودة فعليا.
  - العمل على إنشاء معاهد جديدة.

[1] ينظر: **حساني رقية**، واقع السياحة في الجزائر ومعوقاتها، ص 11- 12.

- فتح تخصصات خاصة بالسياحة على مستوى الجامعات وكذا مراكز التكوين المهني.
- تشجيع القطاع الخاص على خوض غمار التكوين في المجال السياحي عبر المدارس الخاصة.

- **تفعيل عملية الترويج:** ذلك بالعمل بشكل أفضل في مجال الترويج السياحي من خلال كلفة وسائل الإعلام. وكذا استعمال الإنترنيت لهذا الغرض، ويمكن لوسائل الإعلام السياحي المتخصصة أو الوسائل العامة أن تحقق دورها في دعم السياحة من خلال:[1]

- التعريف بالمقومات الحضارية للمناطق السياحية(الثقافية والتاريخية).
- التعريف بالمقومات السياحية للمناطق السياحية
- التعريف بالنشاطات والبرامج المقامة في المناطق السياحية.
- توفير أدلة سياحية وخرائط للمناطق السياحية والخدمات المتوفرة بها.

يمكن أن نخلص في الختام إلى أن السياحة اليوم في الجزائر أصبحت ضرورة حتمية حيث يعتبر القطاع السياحي مورداً إضافياً إن أحسن استغلاله. والسياحة مرتبطة بفكر الوعي لدى أفراد المجتمع هذا ما يتطلب التموين مع تحقيق ثقافة سياحية لدى كل فرد.

[1] ينظر: **حساني رقية**، واقع السياحة في الجزائر ومعوقاتها، ص14.

ثانيـــا: السياحـــة فـــي ولايـــة بسكـــرة

1- التعريف بالولاية:

تقع ولاية بسكرة بالجهة الجنوبية الشرقية من العاصمة، تتربع على مساحة إجمالية تقدر بـــ 21.671.20 كم² وتظم 33 بلدية و12 دائرة، ويحدها من الشمال ولاية باتنة، ومن الشمال الغربي ولاية مسيلة، وخنشلة من الشمال الشرقي، وجنوبا ولاية ورقلة، ومن الجنوب الغربي ولاية الجلفة، ومن الجنوب الشرقي ولاية الوادي.

تعتبر ولاية بسكرة من أهم الواحات الكبرى في الجزائر، حيث تحتوي على مناطق فلاحية تقدر تقريبا ب 1300 هكتار وثروة غابية بها أكثر من 4.500.000 نخلة والعديد من الأشجار المثمرة، كما تعتبر فضاء سياحيا معروفا منذ القدم لتوفرها على عناصر الجذب السياحي من جهة، وكذا كونها منطقة عبور من الشمال نحو الجنوب عبر بوابتها الجميلة المتمثلة في فج القنطرة من جهة أخرى.[1]

كما أن الإرث السياحي الجزائري من مختلف الحقب الحضارية والتاريخية قد أعطى لولاية بسكرة حقها الذي تستحقه. فقد كانت منذ القدم وحتى في الماضي القريب قبلة للسياح وكبار الشخصيات، لثروتها السياحية التي تزخر بها.

إن تمازج كل هذا الإرث التاريخي في وسط طبيعي هو فريد من نوعه كونه يجمع بين مختلف مظاهر الطبيعة فهو إبداع من الخالق الذي أعطى للمنطقة أبهى صورة من خلال التمازج والتناسق بين الجبال والأودية مع الصحراء مخلفا مناظر

[1] ينظر: **بزقراري عبلة، بركان دليلة**، المواقع الإلكترونية كأداة لتسويق وترويج الخدمات السياحية" دراسة حالة مديرية السياحة لولاية بسكرة"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 9- 10 مارس 2010، ص 9.

خلابة مزينة ببساتين النخيل وأشجار الفواكه وكثبان الرمال. هذا ما جعلها تنقسم إلى أربعة مناطق متباينة هي:[1]

- **المنطقة الجبلية:** التي تقع على سفوح جبال الأوراس وتضم كل من القنطرة ولوطاية و جمورة و مشونش.
- **منطقة الزاب الغربي:** التي تعرف بواحات النخيل حيث تنتج أجود أنواع التمور وتغطي هذه المنطقة كل من دوائر طولقة و أورلال و بسكرة.
- **منطقة الزاب الشرقي:** هي عبارة عن منطقة سهبية، وتحتوي على أشجار النخيل وعلى العديد من المزارع الفلاحية. وتضم كلا من دائرتي سيدي عقبة وزريبة الوادي.
- **منطقة الجنوب الغربي:** تحتوي على ثروة غابية لا بأس بها من نخيل وأشجار مثمرة وتتوفر على أفضل أنواع الماشية مما جعل منها منطقة رعوية و تضم دائرتي أولاد جلال وسيدي خالد.

[1] ينظر: **برقوق عبد الرحمان، قسيمة منوبية**، دور السياحة البيئية في المحافظة على ثقافة المجتمع " ولاية بسكرة كنموذج"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 9-10 مارس 2010، ص 20 .

2- أنواع السياحة في ولاية بسكرة:

يوجد بولاية بسكرة خمسة أصناف سياحية يمكن حصرها فيما يلي:[1]

أ- **السياحة الواحاتية:** يَقصد ولاية بسكرة محبو الصحاري و الواحات الموجودة بمنطقة الزاب الغرب(طولقة، الدوسن، لغروس...)، وواحات الزاب الشرقي (سيدي عقبة، مشونش)، بالإضافة لبلدية الحاجب و المصنفة كمنطقة توسع سياحي مؤخرا.

ب- السياحة الدينية: يَقصد الولاية السياح الذين تستهويهم الأماكن التاريخية والدينية كالأضرحة القديمة والمساجد والزوايا التي تضم مخطوطات عريقة تعود إلى مئات السنين كمسجد وضريح سيدي خالد، مسجد وضريح الصحابي الجليل عقبة بن نافع...

ت- السياحة الجبلية: تتميز الولاية أيضا بالسياحة الجبلية عبر مضائق كل من مشونش والقنطرة ومرتفعات كل من عين زعطوط، والعديد من المواقع ذات مناظر خلابة مثل موقع "جمينة" ببلدية مزيرعة.

ث- السياحة الثقافية: إن ولاية بسكرة تتمتع بموروث ثقافي هائل وذو أبعاد عالمية وقد جلبت بسكرة لها من عشاق الطبيعة وسحر الواحات عددا هائلا من المفكرين والأدباء الذين تركو بصماتهم بها من إنجازات أدبية وفنية على مدى السنين نذكر منهم: ابنة عم رئيس الوزراء البريطاني "**تشرشل كلارشيريدان**"، التي أعجبت بها ومكثت بها 10 سنوات كاملة من 1926 إلى 1936، كما كتب عنها المؤرخ الكبير ابن خلدون والأديب الفرنسي"**اندريه جيد**" و "**ليون الإفريقي**" و"**اوجين فرومونتين**".

[1] ينظر: **جودي سامية، خير الدين جمعة**، التسويق كمطلب أساسي للسياحة الصحراوية"واقع ولاية بسكرة"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول دور السياحة الصحراوية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة،11- 12 مارس 2012، ص 16.

كما يَقصد السياح العديد من المواقع الثقافية منها: ثورة زعاطشة بليشانة، ثورة العامري بالغروس، محتشد بن عزوز، محتشد الدوسن، والآثار الرومانية: تهودة زريبة الوادي، أورلال، مليلي...

ج- السياحة الحموية: إن التداوي بالمياه المعدنية يعد من التقاليد القديمة التي يعود تاريخها إلى العهد الروماني بولاية بسكرة المعروفة بمياهها الباطنية المعدنية ذات الخصائص المميزة لتصبح وصفة شافية لكل زائر أو مريض، وما حمام الصالحين إلا شاهدا عبر السنين على هذه التقاليد جاعلا من بسكرة وجهة مميزة لكل باحث عن الشفاء والراحة إلى يومنا هذا.[1]

3- أهم المواقع السياحية في ولاية بسكرة:

تتمتع ولاية بسكرة بمعالم سياحية وأثرية ودينية وتتوفر على أهم الصناعات التقليدية الموجودة بها. وعليه فالجدول الآتي يوضح أهم هذه المواقع:

البلدية	الموقع	أهم المعالم المتواجدة بها	أهم الصناعات التقليدية
بسكرة		أثار رومانية، بقايا حمامات وأطلال، جنان لاندو ضريح سيدي زرزور	الحلي والنسيج والطرز التقليدي، صناعة الزرابي،صناعة الجلود...
القنطرة	على بعد 45 كم عن مقر الولاية	منعرجات وضيق القنطرة،جسور رومانية، واحات النخيل	فخار تقليدي، صنعة الزرابي، اللباس التقليدي
سيدي عقبة	على بعد 20كلم من مقر	سد فم الغرزة، مدينة	الطرز التقليدي، اللباس

[1] ينظر: **جودي سامية، خير الدين جمعة**، التسويق كمطلب أساسي للسياحة الصحراوية "واقع ولاية بسكرة"، ص 16.

	الولاية	تهوده،مسجد عقبة ابن نافع	التقليدي، صناعة الزرابي
خنقة سيدي ناجي	على بعد 140 كلم من مقر الولاية	مسجد سيدي مبارك،القرية (أثر مصنف)، الزاوية	صناعة الحلي، اللباس التقليدي، صناعة الزرابي
سيدي خالد	على بعد 107 كلم من مقر الولاية	ضريح ومسجد سيدي خالد، آثار رومانية،واحات النخيل	الغزل والنسيج وصناعة الفليج
مشونش	على بعد 55 كلم من مقر الولاية	منعرجات مشونش، مضيق الوادي الأبيض	الفخار والحلي واللباس التقليدي، وصناعة الزرابي
زريبة الوادي	على بعد 80 كلم من مقر الولاية	آثار رومانية، الحي القديم بادس، غابات النخيل	اللباس والطرز التقليدي، صناعة الخشب والزرابي
لوطاية	على بعد 22 كلم من مقر الولاية	سد منبع الغزلان، جبل الملح، واحات النخيل	اللباس والنسيج التقليدي، صناعة الزرابي.
بوشقرون	على بعد 25 كلم من مقر الولاية	موقع عتيق من الفترة الرومانية، واحات النخيل	صناعة الزرابي واللباس التقليدي.
عين زعطوط	على بعد 58 كلم من مقر الولاية	المدينة القديمة، غابات النخيل	صناعة الزرابي، اللباس والنسيج التقليدي
برانيس	على بعد 27 كلم من مقر الولاية	آثار رومانية، المدينة القديمة، غابات النخيل	صناعة الزرابي واللباس التقليدي.
طولقة	على بعد 36 كلم من مقر الولاية	الزاوية العثمانية ومكتبتها، مناطق الطيور المهاجرة، آثار رومانية...	صناعة النسيج والجلود والزرابي واللباس التقليدي

المصدر: منشورات مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بسكرة.

من خلال ما سبق نخلص بأن ولاية بسكرة تعتبر من بين الأقطاب السياحية الجزائرية. لما تتوفره من مقومات سياحية سواء كانت طبيعية أم ثقافية، ووجهة للسياح المحليين والأجانب.

المبحث الثاني:
الإرشاد السياحي

أولا: تعريف الإرشاد والمرشد السياحي

1- تعريف الإرشاد السياحي:

يعد الإرشاد السياحي ظاهرة تاريخية قديمة، ارتبط وجودها بالسفر والتنقل ويعتبر أحد الأسباب الرئيسية لنجاح الجولة السياحية، حيث أصبحت له مكانة هامة عند معظم دول العالم، لأنه ينطوي على معانٍ تفيد معنى النصح والإرشاد، فالأصل في الإرشاد[1] هو إسداء النصح والمشورة لمن يريدها.

فالإرشاد السياحي هو عبارة عن:« علاقة ديناميكية تفاعلية مهنية واعية بين المرشد والمسترشد تهدف إلى مساعدة المسترشد لكي يعرف نفسه ويفهم ذاته من خلال نظرة كلية لجوانب شخصيته ليتمكن من تحديد أهدافه بدّقة واتخاذ قراراته بنفسه ويحل مشكلاته بشكل موضوعي، بما يساعده على النمو الشخصي والمهني والتربوي والاجتماعي وتحقيق التوافق والصحة النفسية»[2].

[1] إن أصل كلمة "رشد"، "رُشداً"، تعني اهتدى، فهو راشد، ورشد فهو رشيد وأرشده بمعنى هداه، واسترشَدَ بمعنى اهتدى وطلب الرشد، **مجمع اللغة العربية**، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة ، مصر، مجلد 1 ، مادة (رشد)، 2004 ، ط 4، ص 346.

[2] **عبير بنت محمد بن ربيع عاتي**، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في الثقافة الإسلامية، كلية الشريعة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 2011-2012، ص 14.

ويعرف الإرشاد السياحي أيضا بأنه : « الدلالة التي يقدمها شخص لشخص آخر أو لمجموعة من الأشخاص، مصحوبة بالقيادة، والتوجيه، والضبط بهدف إيصالهم من منطقة إلى أخرى»[1]؛ أي أن الإرشاد السياحي يتمثل في الشرح التفصيلي للآثار والمعالم التاريخية للسياح، فالسائح دائما أثناء قيامه بجولة ما فإنه يحتاج إلى خدمة الإرشاد السياحي خاصة في بلد غير بلده الأصلي.

يعتبر الإرشاد لسياحي إحدى الأدوات التي تتمثل في التوجيه والتوعية المساعِدة على التعرف بالمعالم، حيث يحتوي على « مجموعة من الخدمات الإنسانية مدفوعة الثمن التي تقدم للسائح من خلال برامج معلوماتية موثقة، وتقديم المساعدة له للانتفاع بوقته، مما يؤدي في النهاية إلى تكوين خلفية إيجابية عن الموقع الذي قام بزيارته»[2] شريطة أن تقدم هذه التوجيهات بمعلومات صحيحة ومستخدمة بألفاظ واضحة حتى يفهمها ذلك السائح ويتناسب الشرح مع مستواه الثقافي.

يأخذ معنى الإرشاد السياحي منحى آخر في غابر الأزمان عندما تتحرك القوافل التجارية تحتاج إلى الدليل الذي يسبق هذه القوافل للاستطلاع والكشف عن مخاطر الطريق لتجنبها وأماكن الراحة التي تتوفر فيها المياه، ويطلق عليه (مستطلع ومستكشف) بمعنى التوجيه والقيادة من خلال معرفته بالطريق[3]؛ إذن فالدلالة والتوجيه والاستكشاف والاستطلاع والحرص والعناية وتوفير المستلزمات، كلها معاني للإرشاد السياحي.

[1] **مثنى طه الحوري**، الإرشاد السياحي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، (د ط)، ص 81.

[2] **هباس بن رجاء الحزبي، سعود السيف السهلي**، الإعلام السياحي مفاهيمه وتطبيقاته، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2011، ط 1، ص 41.

[3] **مثنى طه الحوري**، المرجع السابق، ص 81.

وعليه فالإرشاد السياحي يعني:« قيادة وتنظيم وإدارة الرحلات السياحية، وتنفيذ البرامج السياحية للسائح أو للمجموعة السياحية ومرافقتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم وترتيب وتسهيل تنقلهم ومساعدتهم على ممارسة الأنماط والأنشطة السياحية المحدد في برامجهم، وتوفير المعلومات التوضيحية اللازمة لهم»[1].

بما أن الإرشاد السياحي ظاهرة تاريخية قديمة ارتبط وجودها بالسفر والتنقل فقد حرص الناس في رحلاتهم وتنقلاتهم منذ آلاف السنين على اصطحاب دليل السفر القادر على إيصالهم إلى بغيتهم بأمان وسلام، فمن الإرشاد السياحي اشتق اسم المرشد السياحي الذي يتولى القيام بتنفيذ عمل الإرشاد السياحي.

2- تعريف المرشد السياحي:

يعد الدليل السياحي(المرشد) أحد العناصر الأساسية في الاتصال الشخصي المباشر مع السياح الذي يقود و يرشد السائح أو المجموعة السياحية في السفر و الرحلة السياحية مهما اختلفت أنواعها.

ويمكن تعريف المرشد السياحي بصورة عامة بأنه:« الشخص الذي يمارس أعمال إرشاد السياح ومرافقتهم لمختلف الأماكن السياحية والأثرية وتزويدهم بالمعلومات عنها»[2]، والرد على استفساراتهم بمعلومات دقيقة وصحيحة وموضوعية وتجنب الإضافات والاجتهادات والتعليقات والآراء الشخصية والبقاء معهم.ومرافقتهم من تاريخ وصولهم حتى مغادرتهم. كما يعمل أيضا على سلامة السائحين الذين يرافقهم والحفاظ على ممتلكاتهم وعدم تعريضهم لأية مضايقات.

[1] **عبير بنت محمد بن ربيع عاتي**، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، ص 16.

[2] **غسان برهان عويس**، الدلالة والإرشاد السياحي(علم وفن)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013، ط 1، ص 15.

ويعرّف المرشد السياحي أيضا بأنه:« الشخص الذي يتولى الشرح والإرشاد للسائح في أماكن الإرشاد أو المتاحف أو المعارض مقابل أجر»[1]؛ أي يقوم المرشد السياحي بالشرح والإرشاد للسائح، وذلك عند مصاحبته إياه أثناء رحلته السياحية ويكون هذا الشرح والإرشاد متعلقا بالأماكن الأثرية التي يزورها، والمعلومات التاريخية الخاصة بها وذلك بلغة يفهمها هذا السائح، ويتم هذا الإرشاد مقابل أجر يتقاضاه ذلك المرشد السياحي من طرف الشركة السياحية التي يتبعها.

– أما "**الاتحاد العالمي لجمعيات أدلاء السياح**" (WFTGA) فيعرّف الدليل السياحي (المرشد) بأنه:« شخص مؤهل يحمل رخصة دليل سياحي، وأن يكون قد تلقى تدريباً خاصاً يؤدي للحصول على مؤهل له علاقة بالدلالة السياحية من أية جهة مؤهلة سواء محلياً أو إقليميا أو عالمياً، ويقوم بقيادة الزوار في تلك الدولة أو المنطقة بقصد تزويدهم بالمعلومات والشرح عن مواضيع لها علاقة بالتاريخ والآثار والمعالم الحضارية »[2].

نظرا لأهمية و طبيعة الأعمال التي يقوم بها المرشد السياحي، و لأن مزاولة مهنة الإرشاد السياحي تتطلب مهارات و مؤهلات محددة، فلا بد أن تتوفر في المتقدم لطلب الحصول على رخصة مزاولة مهنة الإرشاد السياحي الشروط التالية:[3]

– أن يكون حاصلا على الدرجة الجامعية الأولى أو ما يعادلها أو دبلوم في خدمات أدلاء السياح من كلية معتمدة كحد أدنى.

– أن يجتاز امتحان اللغة الأجنبية التي يتقنها وإلمامه بالمعلومات والبيانات التاريخية والأثرية والجغرافية عن المدن والمناطق والمعالم والمواقع السياحية التي سيتم زيارتها

[1] **محي الدين إبراهيم أحمد**، الأساسيات في تشريعات المنشآت والشركة السياحية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية، 1998– 1999، ط2، ص 195.

[2] **غسان برهان عويس**، الدلالة والإرشاد السياحي(علم وفن)، ص 16.

[3] المرجع نفسه، ص 24.

ويجب على المرشد السياحي أن يزود السائحين بهذه المعلومات من خلال عرضها لهم بطريقة مبسطة و واضحة.

- أن يجتاز الدورة التي تنظمها الوزارة.
- أن يكون متفرغا لممارسة مهنة الدليل ولا يجوز له مزاولة أية وظيفة أو مهنة.

فضلا عن هذه المؤهلات والمهارات والخبرات التي يجب توافرها لدى المرشد السياحي، فإن شخصيته وطباعه تلعب كذلك دورا حاسما في نجاحه في تأدية عمله ونؤكد هنا على بعض الصفات الهامة التي يجب توافرها في شخصية المرشد السياحي فيجب أن يكون محبا وهاويا لمزاولة مهنة الإرشاد السياحي، وأن يكون قادرا على توصيل المعلومات إلى السائحين بسهولة ووضوح، و صبورا ومبتسما يجيد التعامل مع السائحين والتقرب إليهم لكسب ثقتهم والتواصل معهم.

ثانيا: أنواع المرشدين السياحيين وأهمية مهنة الإرشاد السياحي

1- أنواع المرشدين السياحيين:

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

أ- المرشد السياحي الدولي: (International Guide)

يراد به الدليل الذي يقوم بمرافقة المجموعات السياحية المغادرة إلى مختلف البلدان في سياحة خارجية صادرة، ويشمل مجال عمله بلداً معيناً أو مجموعة بلدان ويقوم بعملية الإرشاد حيث يكون على معرفة بلغة بلد القصد حتى ولو بمستوى محدود، و لابد له كذلك أن يكون ملماً بظروف وتقاليد وعادات البلد المضيف، وأنواع طعامه وشرابه، وأن يكون ذا تجربة مع معطياته السياحية من خلال تجارب وزيارات متكررة جعلته خبيرا ومتخصصا بذلك البلد.[1]

ب- المرشد السياحي الوطني: (National Guide)

يراد به الدليل «الذي توكل له قيادة وتوجيه وتعريف مجموعة سياحية وافدة من بلد غير بلده، تقوم الوكالة التي يعمل معها باستقبال وتنفيذ برنامج زيارتها بالاتفاق مع وكالة أخرى في البلد الآخر».[2]

ت- المرشد السياحي المحلي: (Local Guide)

يراد به الدليل الذي يقتصر عمله في مرافقة المجموعات السياحية داخل البلد الواحد (بلدها هي)، من منطقة إقامة دائمة إلى منطقة قصد سياحي.

---

[1] ينظر: **مثنى طه الحوري**، الإرشاد السياحي، ص 144.

[2] المرجع نفسه، ص145.

كما أنه يقوم بكل مهام والمرافق و مسؤول النقل والدليل في آن واحد، يساعده في الغالب سائق الحافلة فقط، يقوم كذلك بمرافقة وإرشاد مجموعة من مواطنيه يتحدث لغتهم ويفهم مشاعرهم ومطلع على حياتهم وله دراية برغباتهم بشكل عام خاصة بالزبائن الدائمين الذين له علاقة وطيدة معهم.[1]

2- أهمية مهنة الإرشاد السياحي:

تظهر أهمية مهنة الإرشاد السياحي في الدور الذي يقدمه المرشد السياحي أثناء عمله ومن ذلك:

- الإرشاد السياحي هو عمل ونشاط إنساني ظهرت الحاجة إليه وتباينت عند بداية حاجة الإنسان إلى الترحال والسفر وعند بحثه عن المغاور والكهوف والسهول.

- أهمية الإرشاد السياحي تكمن في مساعدة الزائرين أو المسافرين في تنمية وعيهم بمنطقة الزيارة و تقديرهم لها والوصول إليها بشكل صريح.[2]

- تظهر الأهمية لمهنة الإرشاد السياحي في كون المرشد السياحي يكون لديه انفتاح على التجارب والإنجازات الحضارية الكبرى للحضارة الإنسانية، والاستفادة من هذه الإنجازات والتقنيات والخبرات أثناء قيامه بدوره في العملية السياحية.

- تكوين ثقافة الإحسان وحسن التعامل مع السيّاح والتحاور معهم؛ لأن هذه الثقافة هي الثقافة التي تكاد تكون الوحيدة القادرة على تكوين المرشد السياحي، وتجعله يتسم بحسن الطبع والتكيف مع السياح في القطاع السياحي.

- أيضا أن الغرض الأساسي من الإرشاد السياحي هو الاهتمام ببذرة السياحة وتنميتها بل تطويرها، والعمل على تعزيز دور المرشد باعتباره رافدا مهما من روافد نشر

[1] ينظر: **مثنى طه الحوري**، الإرشاد السياحي، ص146.

[2] المرجع نفسه، ص 83.

المعلومات عن وطنه، فهو عندما يرشد ويوجه من حوله يشعر بالاعتزاز والفخر بوطنه وهذا من أسمى الأهداف.[1]

ثالثا: معوقات الإرشاد السياحي وسبل تجاوز المشاكل و تطوير المهنة

1- معوقات الإرشاد السياحي:

إن المشاكل التي تواجه مهنة الإرشاد السياحي وتعيق تطورها تتمثل فيما يلي:[2]

- عدم وجود تحديد دقيق وواضح لواجبات ومهام الدليل السياحي على المستوى الإداري وبالذات في الهيئات الرسمية، ومن خلال نظم وتشريعات محددة، إلا أنه في الآونة الأخيرة صدرت تشريعات تتعامل مع الدلالة والأدلاء في العمل السياحي كنظام الأدلاء وجمعية أدلاء السياح.
- حداثة قيام مراكز تعليمية جامعية لإعداد وتكوين الأدلاء، إضافة إلى محدودية التجربة والممارسة لمن تم إعدادهم من خلال البرامج التدريبية والدورات التطويرية.
- ضيق الفرص أمام الأغلبية في تطوير معرفتهم باللغات الأجنبية. لندرة مركز تعليم اللغات .
- محدودية الوسائل السمعية – البصرية التي يحتاجها الدليل الجيد في عمله، وقلة المعلومات المتوفرة عن المواقع والمقاصد السياحية التي تشكل أدوات ووسائل عمل الدليل، إضافة إلى ضعف ومحدودية الإفادة من مواضيع العلاقات العامة والاتصال الجماهيري ضمن المناهج الدراسية المعتمدة.
- قلة الاهتمام الرسمي والمهني بالدلالة كانعكاس لقلة الاهتمام بالسياحة بشكل عام.

[1] **عبير بنت محمد بن ربيع عاتي**، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، 26.

[2] **مثنى طه الحوري**، الإرشاد السياحي، ص 158- 159.

إضافة إلى هذه السلبيات، فإن المهنة تعاني من مشاكل وصعوبات على مستوى الأفراد في الدلالة، والتي يمكن أن نضع البعض منها:.

- العاملون في المهنة محدودون.
- تقادم العمر بالعديد منهم.
- العديد منهم ترك العمل لعدم وجود محفزات كافية .

2- سبل تجاوز المشاكل و تطوير المهنة:

لكي تأخذ مهنة الإرشاد السياحي موقعها الصحيح سيكون من الضروري توافر جملة من السبل والصيغ لحل المشاكل وتجاوزها. والتي سندرج أهمها:[1]

- وجوب تطوير ما موجود من برامج دراسية للإرشاد السياحي وتوسيع القبول فيها بحيث تتماشى مع الحاجة الفعلية للأدلاء السياحيين.
- الارتقاء بمستوى هذه البرامج الدراسية بحيث نصل إلى شهادة البكالوريوس ونتجاوزها؛ لأن العمل الإرشادي عمل يعتمد أساساً له تراكم الثقافة والمعرفة.
- ترتيب برامج تدريبية تطويرية لخريجي الدراسة الأكاديمية لتوسيع آفاق معرفتهم وزيادة قدراتهم قبل زجهم في حقل العمل وقبل مواجهتهم للسياح الأجانب الوافدين.
- تحفيز وتشجيع الدليل في الاستزادة الشخصية والتطور الذاتي من خلال منحه مكافئات مقابل التطوير ولتحديث.
- وضع برامج تطويرية في اللغات.
- على الدولة تشجيع التعليم السياحي والفندقي بشكل عام وإيواء برامج ومناهج الإرشاد السياحي أهمية خاصة لأهمية الدليل السياحي.

[1] ينظر: **مثنى طه الحوري**، الإرشاد السياحي، ص160-161.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل توصلت إلى مجموعة من النتائج وهي كالآتي:.

1- السياحة عبارة عن نشاط إنساني متعدد الأغراض والأهداف، وهذا ما أعطى للسياحة أنواع متعددة وأهمية كبيرة.

2-تعتبر ولاية بسكرة ــ عروس الزيبان ــ أحد أقطاب السياحة في الجزائر لما تتمتع به من مقومات سياحية سواء كانت طبيعية أو ثقافية.

3- يعد الإرشاد السياحي أحد أهم أدوات العمل السياحي إذ هو نشاط إنساني ظهرت الحاجة إليه وتباينت عند بداية حاجة الإنسان إلى الترحال والسفر.

4- تظهر أهمية مهنة الإرشاد السياحي في الدور الذي يقدمه المرشد السياحي أثناء عمله، لأن الغرض الأساسي من الإرشاد هو الاهتمام ببذرة السياحة وتنميتها بل و تطويرها.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية

أولا: مجالات الدراسة

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات التحليل

ثالثا: أدوات جمع البيانات

رابعا: تحليل وتفسير البيانات وعرض نتائجها

أولا: مجالات الدراسة

1- المجال المكاني: ويقصد به النطاق المكاني الذي أجريت فيه هذه الدراسة ويتمثل في نماذج من الوكالات السياحية المعتمدة في ولاية بسكرة.

2- التعريف بالمؤسسة مكان الدراسة:

تعتبر الوكالات السياحية من الشركات التي تقوم بتنظيم وإنتاج وبيع للسكان المحليين وغير المحليين بضاعتها الجماعية الخاصة أو الرحلات السياحية الفردية وكذلك بيع الخدمات الإضافية المرتبطة بها أو تكون وسيلة عند بيع الرحلات السياحية من الخدمات والبضائع المنتجة من قبل شركات أخرى.[1]

كما تعد وكالات السفر المورد للخدمات السياحية التي تقدمها لزبائنها، فهي المكان الذي يمكن للشخص الحصول على المعلومات أو الاستشارات الفنية وعمل الترتيبات اللازمة للسفر براً وجواً وبحراً إلى أي مكان في العالم وكل هذه الخدمات والاستشارات تقدم إلى المواطنين مجاناً بدون مقابل. وتضم الوكالة غالبا عدداً قليلاً من الموظفين الذين يتراوح عددهم ما بين (2 إلى12) شخصاً [2] .

- الخدمات المقدمة من طرف الوكالات:

من أهم الخدمات التي تقدمها الوكالات ما يلي:[3]

---

[1] ينظر: **لمياء حفنى**، أعمال شركات السياحية ووكالات السفر، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية 2008، ط1، ص26.

[2] المرجع نفسه، ص ن.

[3] ينظر: **أحمد محمود مقابلة**، صناعة السياحة، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ط1، ص 168.

- بيع تذاكر السفر لكافة وسائل النقل.
- حجز غرف في الفنادق.
- تنظيم رحلات سياحية فردية أو جماعية.
- تنظيم رحلات دولية للمواطنين وعمرة للبقاع المقدسة.
- تقديم معلومات والنصح إلى العملاء لتنظيم سفراتهم والأماكن التي يرغبون في زيارتها.
- تزويد العملاء بمنشورات أو كتيبات أو هدايا سياحية.
- حصول العملاء في بعض الأحيان على الفيزا للبلد الذي يرغبون في زيارته.

وقد اخترنا في دراستنا الميدانية هذه الوكالات الآتية:

- سياحة وأسفار الجزائر (TVA) ــ فرع بسكرة ــ
- المؤسسة الوطنية الجزائرية للسياحة (ONT).
- وكالة آل تور للسياحة والأسفار.
- وكالة بادس للسياحة والأسفار.
- وكالة مناني للسياحة والأسفار.
- وكالة سوسن للسياحة والأسفار.

3- المجال الزمني: يمثل مجال الزمن الفترة التي استغرقتها الدراسة بشقيها النظري والميداني، حيث دامت هذه الدراسة (6 أشهر) موزعة على الدراسة النظرية التي تمثلت في مرحلة البحث وجمع المعلومات والبيانات، والدراسة الميدانية التي تمثلت في مرحلة تفريغ البيانات وتحليلها.

4- الدراسة الميدانية: لقد دام انتقاء وجمع البيانات والمعلومات عن الوكالات السياحية شهرا، حيث تم توزيع الاستمارات على أفراد العينة، ثم بعد ذلك استرجاعها والبدء في عملية الفرز من حيث تفريغها في جداول وتحليلها.

5- المجال البشري: يمثل الجانب البشري في هذه الدراسة أهم خطوات الدراسة. إذ يعتمد على اختيار الباحث لعينته، بأسلوب علمي أكاديمي من المجتمع الأصلي للدراسة.

6- مجتمع العينة: هو مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها أو عنها، وتعرف العينة على أنها: « المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها وهي تكون ممثلة لخصائص المجتمع الدراسي الكلي»[1].

وفي دراستنا هذه سنقوم بمسح شامل لمجتمع الدراسة، والمتمثل في جميع الموظفين بمختلف الأقسام في الوكالات السياحية المعنية بالدراسة.

واخترنا العينة القصدية في هذه الدراسة، وتمت طريقة اختيارنا على النحو التالي: مجموع موظفي الوكالات السياحية 23 موظف، واخترنا نسبة 100%، أي العدد الكلي للعمال.

[1] **بلقاسم سلاطنية، حسين الجيلاني**، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر 2004، (د ط)، ص 282.

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات التحليل

1- منهج الدراسة: يعد المنهج من أهم الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في دراسته ومناهج البحث العلمي هي « مجموعة القواعد والأنظمة التي تساعدنا في الوصول إلى حقائق مقبولة ومنطقية حول الظواهر أو المشاكل»[1].

- وقد اعتمدت في هذه الدراسة على منهج المسح الشامل الذي يهدف إلى وصف التعدد اللغوي ودورها في الإرشاد السياحي، وذلك من خلال شمول الدراسة لجميع موظفي الوكالات السياحية المعنية لولاية بسكرة.

2- أساليب التحليل: اعتمدت في تحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها على أسلوبين:[2]

2-1- أسلوب التحليل الكمّي: الذي يقوم على تحليل البيانات و المعلومات كمياً. وذلك بوضعها في جداول بسيطة ومركبة وإعطائها نسباً مئوية، واعتمدت في هذا التحليل على البيانات المحصل عليها من خلال استمارة البحث.

2-2- أسلوب التحليل الكيفي: يكون ذلك بعد الدراسة الكمية، حيث يقوم بالتحليل الكيفي للنسب المحصل عليها، وهو بمثابة التعليق على هذه النسب والنتائج.

[1] **دلالي القاضي، محمود البياتي،** منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي Spss، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ط 1، ص 64.

[2] المرجع نفسه، ص 80.

ثالثا: أدوات جمع البيانات

يعتمد الباحث في جمع البيانات على استخدام مجموعة من الأساليب وأدوات البحث، ويكون ذلك حسب طبيعة دراسته، وقد اعتمدت في هذه الدراسة على:.

- **الاستبيان:** يعتبر وسيلة وأداة هامة من أدوات المنهجية تستعمل لجمع

المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وهي عبارة عن « مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعينين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد، تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها»[1].ومن خلالها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع.

كما تعرف الاستمارة على أنها:« مجموعة من المؤشرات، التي يمكن عن طريقها اكتشاف أبعاد موضوع الدراسة، عن طريق الاستقصاء التجريبي أي إجراء بحث ميداني على مجموعة من الناس»[2].

وقد قمت بعرض الاستمارة على الأستاذ:

- الدكتور عزيز كعواش، أستاذ محاضر بقسم الآداب واللغة العربية.

وقد قسمت الاستمارة إلى (03) ثلاثة محاور، واحتوت على 22 سؤالا. أما المحاور فوزعت على الشكل الآتي:.

- **المحور الأول:** ويشمل البيانات الشخصية الخاصة بالأفراد، ويضم (07) سبعة أسئلة.

[1] **عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات**، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 1999، ط 2، ص 66.

[2] **بلقاسم سلاطنية، حسين الجيلاني**، منهجية العلوم الاجتماعية، ص 282.

- **المحور الثاني:** يتناول المؤهلات والمهارات، ويحتوي على (06) ستة أسئلة.
- **المحور الثالث:** يعالج التعدد اللغوي ودوره في الإرشاد السياحي، ويحتوي على (09) تسعة أسئلة.

رابعا: تحليل وتفسير البيانات وعرض نتائجها

1- تحليل بيانات الجداول البسيطة

المحور الأول: البيانات الشخصية

- **الجدول رقم(01):** يمثل أفراد العينة حسب الجنس.

الجنـــــس	التكـــــرار	النسبـــــة %
ذكـــر	13	**%56.5**
أنثـــى	10	**%43.4**
المجمـــــوع	**23**	**%100**

نلاحظ من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، وبالتالي فالذكور يمثلون أغلبية العينة المدروسة بنسبة **56.5%**، بينما قدرت نسبة الإناث بـــ **43.4%.**

نستنتج من هذه الإحصاءات أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، علما أن نسبة الإناث يفوق نسبة الذكور في المجتمع. وهذا يظهر من خلال تواجدهن في جميع المجالات بنسبة عالية. ولكن هذا لم يظهر في الوكالات السياحية، ويعود هذا الأمر إلى طبيعة العمل في مجال السياحة الذي يتطلب التنقل من مكان لآخر، والإقامة والإرشاد والتوجيه وغير ذلك، وهذا لا يتناسب مع هذه الفئة، لذا تمت الاستعانة بهن في مجال الإدارة فقط.

- **الجدول رقم (02):** يمثل أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة %
أقل من 20 سنة	00	**%0**
من 20– 30 سنة	14	**%60.8**
أكثر من 30 سنة	09	**%39.1**
المجموع	**23**	**%100**

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن الغالبية من أفراد العينة هي الفئة التي تتراوح أعمارهم بين **(20– 30 سنة)** بنسبة تعادل **60.8%**، ثم تليها الفئة التي أعمارهم **(أكثر من 30 سنة)** بنسبة قدرت بـ **39.1%**، في حين أن الفئة التي لم تتجاوز **(20 سنة)** منعدمة في الوكالات السياحية.

وعليه يتبين أن الوكالات السياحية تفضل فئة الشباب، وهذا راجع لكونهم الأكثر إقبالا على خدمات الرحلات السياحية. كما أنها تعتمد على ّأفراد يتجاوز سنهم ثلاثون سنة وذلك نظرا لعامل الخبرة الذي يميزهم عن غيرهم.

- **الجدول رقم (03):** يمثل أفراد العينة حسب التحصيل العلمي أو المؤهل العلمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	14	**%60.8**
جامعي	09	**%39.1**
المجموع	**23**	**%100**

تشير إحصائيات الجدول أن عينة الدراسة كانت فيها نسبة الثانويين أكثر من نسبة الجامعيين، حيث قدرت هذه النسبة بـ**60.8%**، أما نسبة الجامعيين فجاءت بـ **39.1 %**

يتضح من خلال النتائج المتوصل إليها أن غالبية الموظفين في الوكالات السياحية هم الحاصلون على المستوى الثانوي. وهذا يعني أن أصحاب الوكالات السياحية تدعم هذه الأفراد وتساندهم في الاهتمام بالعمل في مجال السياحة، كميدان يلبي طموحاتهم ويضمن لهم مستقبلهم.

- **الجدول رقم (04):** يمثل أفراد العينة حسب التخصص العلمي.

التخصص العلمي	التكرار	النسبة %
سياحة	18	**%78.2**
لغات	04	**%17.3**
آداب	01	**%4.3**
المجموع	**23**	**%100**

ما يلاحظ من خلال هذا الجدول أن الغالبية من أفراد العينة هم المتخصصون في السياحة بنسبة تعادل **78.2 %**، بينما جاءت نسبة المتخصصين في اللغات بـ **17.3 %** في حين نسبة **4.3 %** حددت للأفراد المتخصصين في الأدب العربي.

و يتضح من خلال هذه النسب أن الوكالات السياحية تعتمد على توظيف الأفراد المتخصصين في السياحة، لما لها من إمكانيات خاصة في المجال السياحي. كما أن لهم معلومات كافية في عملية التواصل والتخاطب مع السائح.

- **الجدول رقم (05):** يمثل أفراد العينة حسب الخبرة العملية.

الخبرة العملية	التكرار	النسبة %
5 سنوات فأقل	13	**%56.5**
من 6–10 سنوات	03	**%13**
11 سنة فمافوق	07	**%30.4**
المجموع	**23**	**%100**

يبين الجدول أن غالبية الأفراد ذوي الخبرة للفئة **(الأقل من 5 سنوات)** والتي تمثل نسبة **56.5 %**، بينما تصل نسبة الأفراد **(الأكثر من 11 سنة)** خبرة بـــ **30.4 %** أما الأفراد بين**(6–10 سنوات)** خبرة فتصل إلى **13 %.**

فهذا يوضح أن الأغلبية التي تعمل في الوكالات السياحية ليس لديها الخبرة الكافية في مجال السياحة حيث تتراوح مدتها **(5 سنوات فأقل).** وعليه فهذه المدة غير كافية ليكون هناك ضمان في الوكالات بالنسبة للسائح.

- **الجدول رقم (06):** يمثل أفراد العينة حسب العمل الحالي.

العمـــل الحـــالـــي	التكـــــرار	النسبـــــة %
دليل سياحـــي	11	**%47.8**
محاســـــب	00	**%0**
مدخل البيانـــات	02	**%8.6**
كاتـــــب	00	**%0**
مدير مكتب سياحي	04	**%17.3**
سكرتاريـــــة	01	**%4.3**
موظف استقبـــال	00	**%0**
مستشار سياحـــي	00	**%0**
مساعد مدير المكتب	02	**%8.6**
تسويـــــق	01	**%4.3**
مبيعـــــات	02	**%8.6**
المجمـــــوع	**23**	**%100**

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن نسبة الأفراد الذين يعملون في الوكالات السياحية بجهد كبير هو قسم الدليل السياحي حيث يمثل نسبة **47.8 %**، ثم يليها مدير مكتب سياحي بنسبة **17.3 %**، بينما كل من مدخل البيانات ومساعد مدير ومبيعات يمثلون بنسبة **8.6 %**، أما سكرتارية وتسويق بنسبة **4.3 %** في الوكالات. وهذا يدل

على أن مهنة المرشد أو الدليل السياحي ضرورية في الوكالات خاصة في قسم الاستقبال والتوجيه. حيث يعد من أكثر الجهات والأقسام التي يتصل بها الزوار خلال زيارتهم للبلد، إضافة إلى توجيههم وإرشادهم حيث يلعب المرشد السياحي دوراً فعالاً في خلق قنوات الاتصال عبر المعلومات التي يزودها للجمهور الزائر المتعطش للتعرف على تاريخ تلك المعالم السياحية. وبالتالي بناء صورة إيجابية عن تلك الوكالات المزار إليها، الأمر الذي ينعكس إيجابا على حركية النشاط السياحي في البلد من خلال استقطاب تلك الوكالات لعدد كبير من الجمهور الزائر.

- **الجدول رقم (07):** يمثل أفراد العينة حسب مكان الإقامة.

مكـــان الإقـامـــة	التكـــــرار	النسبـــــة %
الريـــــف	00	**%0**
المدينـــــة	23	**%100**
المجمـــــوع	**23**	**%100**

تظهر إحصائيات الجدول توزيع العينة حسن مكان الإقامة، حيث يمثل لنا أن أفراد الوكالات السياحية كلهم يقيمون بالمدينة. فهم يمثلون النسبة المطلقة والمقدرة بـــ**100 %** بينما تنعدم للأفراد المقيمين في الريف.

ومن هنا نستنتج أن أغلب الوكالات السياحية المعتمدة تقع في المدينة. وبالتالي تكون الأولوية للمقيمين فيها دون غيرها، وهذا ما يسهل عليهم عملية التنقل إليها.

المحور الثاني: المؤهلات والمهارات.

- **الجدول رقم (08):** يمثل الأساس الذي تم من خلاله التوظيف.

أساس التوظيف	التكرار	النسبة %
مسابقة	00	**%0**
شهادة	12	**%52.1**
ترقية	11	**%47.8**
أخرى	00	**%0**
المجموع	**23**	**%100**

تبين نتائج الجدول أعلاه أن العاملين في الوكالات السياحية لولاية بسكرة وظفوا غالبيتهم عن طريق الشهادة. وذلك بنسبة **52.1 %**، وتليها الأفراد الذين تم ترقيتهم بنسبة **47.8 %** لتنعدم نسبة التوظيف على أساس المسابقة وكذا الطرائق الأخرى للتوظيف.

وهذه النتائج تفسر لنا أن أصحاب الوكالات السياحية توظف حاملي الشهادات وذلك للرغبة في نجاح مشاريعهم، حيث يكون أصحاب الشهادات لهم القدرة على التعامل مع جميع المواقف. وفي كل الظروف لما يملكوه من قدر كبير من العلم والمعرفة.

- **الجدول رقم (09):** يمثل طبيعة اللغات المجادة.

الاقتراحات	التكرار	النسبة %
العربية فقط	04	**%17.3**
الفرنسية فقط	01	**%4.3**
الإنجليزية فقط	01	**%4.3**
العربية والفرنسية فقط	16	**%69.5**
لغات أخرى	01	**%4.3**
المجموع	**23**	**%100**

تبين إحصائيات الجدول أن نسبة الأفراد العاملين بالوكالات السياحية لولاية بسكرة يتقنون اللغتين "**العربية والفرنسية معا**" والتي قدرت بـــ**69.5 %**، وتحتل اللغة العربية فقط المرتبة الثانية بنسبة **17.3%**، ثم تليها كل من اللغات" **الفرنسية فقط**" و "**الإنجليزية فقط**" و "**لغات أخرى**" بنسب متساوية قدرت بـــ**4.3 %.**

ومن هنا نستنتج أن اللغة العربية والفرنسية هما الأكثر استعمالا في الوكالات السياحية، والتي يجيدها غالبية الموظفين، حيث تعد اللغة العربية لغة الأم ولغة الشعب الجزائري واللغة الفرنسية هي اللغة التي يستعملها غالبية السياح أو الزوار الآتيين من الخارج.

- **الجدول رقم (10):** يوضح كيف تكون مؤهلات العمل السياحية.

الاقتراحات	التكرار	النسبة %
التكوين الجيد للمرشدين	20	**%86.9**
تنشيط الجانب الإعلامي	03	**%13**
المجموع	**23**	**%100**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مؤهلات العمل السياحية تكون على جانبين هما:التكوين الجيد للمرشدين حيث جاء بنسبة **86.9 %**، ثم يليها تنشيط الجانب الإعلامي بنسبة **13 %**.

نستنتج من خلال هذه المعطيات أن جل الوكالات السياحية تشترط في عملها السياحي أن تكون مؤهلات العمل السياحي ذات التكوين الجيد للمرشدين لا على الجانب الإعلامي. لأن التكوين الجيد للمرشدين هو عامل أساسي في عملية التواصل بين المرشد والمسترشد. فهو يحقق صورة إيجابية عن المواقع وكذا عن الوكالات المزار إليها، وبالتالي التكوين الجيد للمرشدين هو أداة ووسيلة مثالية في المجال السياحي.

- **الجدول رقم (11):** يبين لنا كيف تكون مهارات الدلالة السياحية.

الاقتــراحـــات	التكـــــرار	النسبـــــة %
مهـــارات الحديـــث	05	**%21.7**
مهـــارات الشـــرح	08	**%34.7**
مهـــارات القيـــادة	10	**%43.4**
المجمـــــوع	**23**	**%100**

تفسر الإحصائيات المتحصل عليها في الجدول أعلاه أن مهارات الدلالة السياحية تكون عبر مجموعة من الجوانب أهمها: مهارات القيادة والتي حصلت على نسبة **43.4 %** بينما الجانب الثاني تمثله مهارات الشرح لتمثل بنسبة **34.7 %**، وتليها مهارات الحديث بنسبة **21.7 %**.

حيث يتضح لنا أن مهارات الدلالة السياحية تتطلب مهارة القيادة في العمل السياحي حيث تعد القيادة دوراً وعاملاً أساسياً في عملية إرشاد وتوجيه السياح

وتزويدهم بالمعلومات اللازمة عن أهم المعالم والمنشآت والمواقع السياحية والتاريخية والأثرية بالإضافة إلى رعايتهم منذ وصولهم حتى مغادرتهم للرحلة.

- **الجدول رقم (12):** يوضح ما إذا كان التكوين الجيد للمرشدين عاملاً أساسياً في تنشيط السياحة.

الاحتمـــالات	التكـــرار	النسبـــة %
نعـــم	19	**%82.6**
لا	04	**%17.3**
المجمـــوع	**23**	**%100**

حسب البيانات الواردة في الجدول أعلاه توضح ما إذا كان التكوين الجيد للمرشدين عاملاً أساسياً في تنشيط السياحة. حيث عبر معظم أفراد العينة المدروسة نسبة **82.6 %** عن أهمية التكوين الجيد للمرشدين، في حين نجد **17.3 %** نسبة الأفراد الذين يرون أن التكوين الجيد للمرشدين ليس بالعامل الأساسي في تنشيط السياحة. ولكنها نسبة قليلة مقارنة مع سابقتها، وهذا دليل على أن التكوين الجيد للمرشدين السياحيين له عامل أساسي وفعال في تنشيط السياحة.

فعلى المرشد السياحي أن يتحلى بعدة صفات وخصائص منها المعلومات الكافية عن المزارات السياحية، والتحكم باللغات، أن يكون عنده حسن التصرف والقبول من الآخرين وكذلك فن التعامل معهم من خلال استخدام ألفاظ واضحة لإيصال المعلومة إليهم، التحلي بروح الدعابة والقدرة على جذب انتباه السياح، وكل هذه الصفات يهدف من خلالها المرشد إلى تكوين خلفية إيجابية عن الموقع الذي قاموا بزيارته. مما يخلف صورة إيجابية عن هذه الوكالات المزار إليها. مما يؤدي إلى إقبال السائح على هذه الوكالات السياحية والتمتع بميزاتها.

فكل هذه الصفات التي يجب أن يتميز بها المرشد السياحي لها دور في تنشيط وتفعيل القطاع السياحي خاصة في مجال الإرشاد السياحي.

- **الجدول رقم (13):** يبين لنا أهم طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث.

الاقتراحات	التكرار	النسبة %
المرشدين السياحيين	15	**%65.2**
الإشهار الإذاعي	01	**%4.3**
استخدام مطويات	02	**%8.6**
الإشهار التلفزيوني	05	**%21.7**
أخرى	00	**%0**
المجموع	**23**	**%100**

تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه أهم طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث، حيث عبّر معظم أفراد العينة المدروسة بنسبة **65.2 %**، ثم يليها الإشهار التلفزيوني بنسبة قدرت بـ**21.7 %**، بينما استخدام المطويات بنسبة **8.6 %** ليليها الّإشهار الإذاعي بنسبة **4.3 %**، أما الطرائق الأخرى فهي منعدمة.

وتعتبر هذه النتائج خير دليل على أن أساليب وطرق الإرشاد السياحي تكون عن طريق المرشدين السياحيين لأنه الأسلوب الأنسب والأكثر أمانا للمسترشد، فمن خلاله يحس بالضمان وصحة كلام المرشد السياحي عن المكان المزار إليه، في حين أن المطويات والإذاعات والتلفزيون أساليب غير كافية ليحس من خلالها بالضمان والأمان، لأن دور المرشد السياحي هو نقل صورة جميلة عن بلاده، فهو وسيلة إعلامية متحركة تساعد على الترويج غير المباشر للبلد عن طريق التعامل مع السياح والمعلومات التي ينقلها إليهم. وبالتالي فهو أولا يصل إلى هدفه ونجاح مهمته وكسب ثقة الزائرين الذين يبدون استعدادهم لتكرار الزيارة ويّروجون للبلد المضيف في بلدهم

بناء على ما اختبروه، وعليه فسماع المعلومات من المرشد تفوق بأهميتها الاستعانة بالإشهار الإذاعي أو التلفزيوني أو بكتيبات قد يكون محتواها سطحيا وغير صحيح ولا يشتمل كل التفاصيل المهمة، كما أن عملية التواصل بين المرشد والسائح والأسئلة والاستفسارات التي يطرحها الأخير ويتلقى إجابات مباشرة عليها تساهم في ترسيخ الصورة في الذاكرة أكثر من الطرق الأخرى.

المحور الثالث: التعدد اللغوي ودوره في الإرشاد السياحي.

- **الجدول رقم (14):** يبين ما إذا كانت الوكالات السياحية تشترط في الإرشاد السياحي إتقان أكثر من لغة.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	19	**%82.6**
لا	04	**%17.3**
المجموع	**23**	**%100**

تبين النتائج المتحصل عليها في الجدول أن الوكالات السياحية تشترط في الإرشاد السياحي إتقان أكثر من لغة، حيث عبرت الأغلبية بنسبة قدرت بـ**82.6 %**، في حين نجد **17.3 %** من أفراد العينة يرون أن الوكالات السياحية لا تشترط إتقان أكثر من لغة في عملية الإرشاد السياحي.

من هنا نستنتج أن الوكالات السياحية لولاية بسكرة تشترط استعمال أكثر من لغة في عملية الإرشاد السياحي لأن مزاولة مهنة الإرشاد السياحي تتطلب إجادة تامة للغتين أجنبيتين، بالإضافة إلى اللغة العربية، حيث تلعب دورا كبيرا في عملية التواصل بين المرشد والمسترشد(السائح).

كما أن المسترشد في غالب الأحيان يفضل لغته الخاصة أثناء التعامل، وعلى المرشد السياحي هنا أن يكون على دراية بجميع اللغات تقريبا خاصة الفرنسية والإنجليزية، وبالتالي يعد إتقان أكثر من لغة من أساسيات عمل المرشد لتحقيق اتصال شخصي ناجح مع مختلف جنسيات السياح.

- **الجدول رقم (15):** يوضح ما إذا كانت الوكالات السياحية تستثمر اللغات الأجنبية في الترشيد السياحي.

الاحتمـــالات	التكـــرار	النسبـــة %
أحيـــانـا	16	**%69.5**
دائـمـــا	05	**%21.7**
غيـــر مستعمـــل	02	**%8.6**
المجمـــوع	**23**	**%100**

تفسر إحصائيات هذا الجدول أن الوكالات السياحية تستثمر اللغات الأجنبية أحيانا في الترشيد السياحي، حيث عبّر أغلبية أفراد العينة على نسبة **69.5 %**، بينما نجد **21.7 %** من أفراد العينة يقرون أن الوكالات السياحية لولاية بسكرة تستثمر اللغات الأجنبية بشكل دائم، في حين نجد **8.6 %** عند بعض أفراد العينة يقرون عدم استثمار اللغات الأجنبية في الوكالات السياحية.

نستنتج من خلال هذه النسب أن الوكالات السياحية لولاية بسكرة تستثمر اللغات الأجنبية أحيانا في الترشيد السياحي وذلك حسب السياح الذين يأتون إليها. وهذا يشير إلى أن جلّ الوكالات السياحية تحاول بذل جهدها في أن يكون هناك تعدد لغوي حاصل خاصة من ناحية جذب السياح إليها وإلى مناطق الولاية.

- **الجدول رقم (16):** يبين ما إذا كان التعدد اللغوي ضروريا في تسيير الإرشاد السياحي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة %
نعم	22	**%95.6**
لا	01	**%4.3**
المجموع	**23**	**%100**

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن التعدد اللغوي ضروريٌ في تسيير الإرشاد السياحي، وهو ما تؤكده نسبة **95.6 %** من أفراد العينة المدروسة، في حين نجد **4.3 %** من أفراد العينة يرون أن التعدد اللغوي ليس ضروريا في عملية التسيير.

نستنتج من هذه الإحصائيات أن للتعدد اللغوي دورٌ كبيرٌ داخل الوكالات السياحية لأنه عامل أساسي ومهم في عملية الإرشاد السياحي.

- **الجدول رقم (17):** يبين نوع اللغة الأكثر استعمالا في عملية الإرشاد السياحي.

الاقتراحات	التكرار	النسبة %
العربية	07	**%30.4**
الفرنسية	12	**%52.1**
الإنجليزية	04	**%17.3**
أخرى	00	**%0**
المجموع	**23**	**%100**

تبين لنا إحصائيات الجدول أن اللغة الأكثر استعمالا في عملية الإرشاد السياحي هي اللغة الفرنسية بنسبة **52.1 %**. وتليها اللغة العربية بنسبة **30.4 %**، ثم اللغة الإنجليزية بنسبة قدرت بـــ**7.3 %**، لتنعدم في اللغات الأخرى.

من هنا نستنتج أن هناك استعمالا متناوبا لكل اللغات العربية والفرنسية والإنجليزية. ولكن بنسبة أكبر لصالح اللغة الفرنسية. وهذا ما يشير إلى وجود التعدد اللغوي بالوكالات السياحية لولاية بسكرة.

- **الجدول رقم (18):** يوضح ما إذا كانت الوكالات السياحية تستعين بأشخاص في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغتين الفرنسية والإنجليزية.

الاحتمـــالات	التكـــرار	النسبـــة %
نعـــم	18	**%78.2**
لا	05	**%21.7**
المجمـــوع	**23**	**%100**

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة **78.2 %** من أفراد العينة المدروسة يؤكدون أنه يتم الاستعانة بأشخاص من خارج الوكالة في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغتين الفرنسية والإنجليزية، فيما نجد **21.7 %** من أفراد العينة ترفض أن يكون هناك استعانة بأشخاص من خارج الوكالة.

وعليه نستنتج أن معظم الوكالات السياحية لولاية بسكرة تستعين بأشخاص من خارج الوكالة في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغتين الفرنسية والإنجليزية وهذا يبين تعاملها مع الأجانب خاصة الناطقين باللغة الفرنسية.

- **الجدول رقم (19):** يبين ما إذا كان هناك دليل أو مرشد سياحي في الوكالات السياحية يتقن من غير الفرنسية والإنجليزية في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغات الأخرى.

الاحتمـــــالات	التكـــــرار	النسبـــــة %
نعـــم	07	**%30.4**
لا	16	**%69.5**
المجمـــــوع	**23**	**%100**

يبين الجدول أعلاه أن نسبة **69.5 %** من الوكالات السياحية ليس لديها دليل أو مرشد سياحي يتقن من غير الفرنسية والإنجليزية في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغات الأخرى، في حين نجد **30.4 %** من أفراد العينة المدروسة يؤكدون على وجود مرشد سياحي في الوكالات يتقن من غير اللغتين الفرنسية والإنجليزية.

من خلال هذه المعطيات نستنتج أن الوكالات السياحية لولاية بسكرة ليس لديها دليل أو مرشد سياحي يتقن لغات أخرى من غير اللغتين الفرنسية والإنجليزية، وهذا يعد أحد أسباب ضعف الخدمات السياحية في عملية الإرشاد السياحي .

- **الجدول رقم (20):** يوضح ما إذا لم يكن من يتقن بعض اللغات كاليابانية أو الروسية... هل تستعين الوكالات السياحية بأشخاص من خارج الوكالة.

الاحتـــمـــــالات	التكـــــرار	النسبـــــة %
نعـــم	15	**%65.2**
لا	08	**%34.7**
المجمـــــوع	**23**	**%100**

نلاحظ من خلال هذه المعطيات أن معظم الوكالات السياحية لولاية بسكرة تستعين بأشخاص من خارج الوكالة في حالة غياب من يتقن لغات أخرى كاليابانية

أو الروسية... بنسبة **65.2 %**، بينما نجد **34.7 %** من أفراد العينة المدروسة تنفي أن يكون هناك استعانة بأشخاص من خارج الوكالة في حالة غياب من يتقن بعض اللغات المذكورة سابقا.

نستنتج من خلال هذه الإحصائيات أن الوكالات السياحية لولاية بسكرة تستعين بأشخاص من خارج الوكالة، وهذا يدل على الاهتمام بالسائح ونوع اللغة التي يستعملها، فالاستعانة بمترجم في الوكالة شيء جيد خاصة في الاتصال المباشر بين الأشخاص.

- **الجدول رقم (21):** يوضح ما إذا كانت الوكالات السياحية تتخذ إجراءات معينة في حالة وجود صعوبة في إتقان هذه اللغات" اليابانية أو الروسية..."

الاحتمـــالات	التكـــرار	النسبـــة %	الإجـــــــراءات	التكـــرار	النسبة %
نعـــــم	10	**%43.4**	إرسال بعثـــات إلى الخـــارج	01	**%10**
			التكـــوين المحلـــي	02	**%20**
			الاستعانة بأشخاص في حالة الحاجـــــة	07	**%70**
			أخـــــرى	00	**%0**
لا	13	**%56.5**			
المجمـــوع	**23**	**%100**		**10**	**%100**

تشير إحصائيات الجدول أن الوكالات السياحية لم تتخذ إجراءات معينة في حالة إيجاد صعوبة في إتقان هذه اللغات "كاليابانية والروسية..." بنسبة **56.5 %**. بينما نجد **43.4 %** من أفراد العينة تؤكد على أنها اتخذت كل الإجراءات اللازمة في حالة وجود صعوبة إتقان هذه اللغات. وتعود الأسباب في ذلك حسب البيانات الواردة في الجدول المتمثلة في الإجراءات التي قامت بها إلى الاستعانة بأشخاص في حالة الحاجة وقد

جاءت بنسبة **70 %**، في حين نجد **20 %** فيما يخص التكوين المحلي، أما إرسال بعثات إلى الخارج فتمثلت بنسبة **10 %** لتنعدم بالنسبة للإجراءات الأخرى.

فعلى الرغم مما يبينه الجدول السابق من الإجراءات التي قدمتها بعض الوكالات في حالة وجود صعوبة في إتقان اللغات كاليابانية والروسية... إلا أن أغلبية الوكالات السياحية لولاية بسكرة لم تتخذ هذه الإجراءات. وذلك لقلة لجوء السياح الأجانب إليها.

- **الجدول رقم (22):** يمثل كيفية تكوين المرشدين السياحيين.

الاقتـــراحـــات	التكـــــرار	النسبـــــة %
العنايـــة بالجانـــب اللغـــوي	09	**%39.1**
بتنميـــــة المهـــارات	05	**%21.7**
بالتكويـــن الثقافـــي والتـــاريخـــي	09	**%39.1**
أخـــــرى	00	**%0**
المجمـــــوع	**23**	**%100**

توضح نتائج الجدول أن **39.1 %** تمثل نسبة الأفراد الذين يرون أن تكوين المرشدين يكون عن طريق العناية بالجانب اللغوي والتكوين الثقافي والتاريخي معا بنفس المستوى، في حين نجد **21.7 %** من الأفراد يرون أن تكوين المرشدين يكون عن طريق العناية بتنمية المهارات، بينما تنعدم في الطرائق الأخرى.

من هنا نستنتج أن الوكالات السياحية لولاية بسكرة حريصة على العناية بالجانب اللغوي وكذا الثقافي والتاريخي، لدى المرشدين السياحيين حيث تعد هذه الجوانب من أهم الأشياء التي يجب أن يمتلكها المرشد السياحي خاصة من ناحية نقل المعلومات وإيصالها للسائح.

2- تحليل بيانات الجداول المركبة

- **الجدول رقم (23):** يمثل اللغة التي يجيدها موظفو الوكالات السياحية لولاية بسكرة وعلاقتها مع الجنس والتحصيل العلمي.

		العربية فقط		الفرنسية فقط		الإنجليزية فقط		العربية والفرنسية		لغات أخرى		المجموع	
		ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %	ك	ن %
الجنس	ذكر	1	%4.3	1	4.3 %	0	%0	10	43.4 %	1	%4.3	13	56.5 %
	أنثى	3	13%	0	%0	1	%4.3	06	%26	0	%0	10	43.4 %
	المجموع	**4**	**17.3 %**	**1**	**4.3 %**	**1**	**4.3 %**	**16**	**69.4 %**	**1**	**4.3 %**	**23**	**100 %**
التحصيل العلمي	ثانوي	3	%13	0	%0	1	%4.3	09	39.1 %	1	%4.3	14	60.8 %
	جامعي	1	%4.3	1	4.3 %	0	%0	07	30.4 %	0	%0	9	39.1 %
	المجموع	**4**	**17.3 %**	**1**	**4.3 %**	**1**	**4.3 %**	**16**	**69.4 %**	**1**	**4.3 %**	**23**	**100 %**

نلاحظ من خلال نتائج الجدول بأن غالبية أفراد العينة يتقنون اللغة العربية والفرنسية معا، فنجد أن **43.4%** من الذكور وتقابلهم **26%** من الإناث، قد أكدوا على إتقانهم للغتين "**العربية والفرنسية معا**"، وهم يمثلون **69.4%** من المجموع الكلي لأفراد

العينة، بينما نجد **4.3%** من الذكور وتقابلهم **13%** من الإناث يتقنون "**اللغة العربية فقط**"، وهم يمثلون **17.3%** من المجموع الكلي لأفراد العينة، أما كل من اللغات "**الفرنسية فقط**" و"**الإنجليزية فقط**" و "**اللغات الأخرى**" فقد جاءت بنسب متساوية قدرت بـــ **4.3%** من أفراد العينة (ذكور وإناث).

و من حيث التحصيل العلمي فقد أكد **39.1%** من ذوي "**المستوى الثانوي**" أنهم يتقنون اللغتين العربية والفرنسية معا، وتليها نسبة **13%** في إتقانهم اللغة العربية فقط ونسبة **4.3%** من إتقانهم لكل من اللغة الإنجليزية واللغات الأخرى لينعدم استعمالهم للغة الفرنسية فقط. في حين نجد نسبة **30.4%** من حاملي "**شهادات جامعية**" أنهم يتقنون اللغتين العربية والفرنسية معاً، بينما نجد نسبة **4.3%** من "**الجامعيين**" يتقنون كلاً من اللغتين العربية فقط واللغة الفرنسية فقط بنسب متساوية.

ومن هنا نستنتج بأن الغالبية أكدوا أنهم يتقنون اللغتين العربية والفرنسية معا، كما أنهم يتقنون لغات أخرى، ولكن بنسبة أقل. إلاّ أن هذا لا يدل على عدم استعمالهم لها. وعليه فهم أفراد متعددو اللغات وهذا لامتلاكهم أكثر من نظامين لغويين.

- **الجدول رقم (24):** يبين اتجاه أفراد العينة حول طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث وعلاقتها بالجنس والتحصيل العلمي والتخصص.

		المرشديــن السياحيين		الإشهــار الإذاعي		استخــدام مطويات		الإشهــار التلفزيوني		أخـــرى		المجمــوع	
		ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%	ك	ن%
الجنـــس	ذكـــر	09	39.1 %	1	%4.3	0	%0	3	%13	0	%0	13	56.5 %
	أنثـــى	06	%26	0	%0	2	8.6 %	2	%8.6	0	%0	10	43.4 %
	المجموع	**15**	**65.1 %**	**1**	**4.3 %**	**2**	**8.6 %**	**5**	**21.6 %**	**0**	**%0**	**23**	**100 %**
التحصيـل العلمـي	ثانـــوي	09	39.1 %	1	%4.3	1	4.3 %	3	%13	0	%0	14	60.8 %
	جامعـــي	06	%26	0	%0	1	4.3 %	2	%8.6	0	%0	09	39.1 %
	المجموع	**15**	**65.1 %**	**1**	**4.3 %**	**2**	**8.6 %**	**5**	**21.6 %**	**0**	**%0**	**23**	**100 %**
التخصـص العلمـي	سياحـــة	13	56.5 %	1	%4.3	1	4.3 %	3	%13	0	%0	18	78.2 %
	لغـــات	01	%4.3	0	%0	1	4.3 %	2	%8.6	0	%0	04	17.3 %
	آداب	01	%4.3	0	%0	0	%0	0	%0	0	%0	01	%4.3
	المجموع	**15**	**65.1 %**	**1**	**4.3 %**	**2**	**8.6 %**	**5**	**21.6 %**	**0**	**%0**	**23**	**100 %**

تبين لنا نتائج الجدول أن الغالبية أكدوا على أن طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث تكون عن طريق المرشدين السياحيين، فقد أكد **39.1%** من الذكور و**26%** من الإناث على ذلك، في حين نجد **4.3%** من الذكور وانعدام الإناث أن أساليب الإرشاد الحديثة تكون عن طريق الإشهار الإذاعي، بينما نجد **8.6%** من الإناث وانعدام

الذكور، أكدوا على أن أحسن طريقة تكون باستخدام المطويات. أما طريقة الإشهار التلفزيوني فجاءت بنسبة **13%** من الذكور و**8.6%** من الإناث على أنها أحسن وأنسب طريقة للإرشاد السياحي. لتتعدم في الأساليب الأخرى.

أما من حيث التحصيل العلمي فقد عبّر **39.1%** من ذوي "**المستوى الثانوي**" و**26%** من "**حاملي شهادات جامعية**" على أن طرق الإرشاد السياحي الحديث تكون بالاستعانة بالمرشدين السياحيين، في حين نجد **13%** من أفراد العينة ذوي "**المستوى الثانوي**" و**8.6%** ذوي "**المستوى الجامعي**" يرون أنه من الأفضل الاستعانة بالإشهار التلفزيوني لما له من أساليب متطورة، بينما نجد **4.3%** من ذوي "**المستوى الثانوي**" يقرون أن طرق الإرشاد السياحي تكون بواسطة الإشهار الإذاعي لتتعدم على "**حاملي شهادات جامعية**"، كما نجد نفس النسبة للأفراد الذين يستعينون بالمطويات في كل من المستويين الثانوي والجامعي.

أما فيما يخص التخصص فنجد **56.5%** من أصحاب "**التخصصات السياحية**" إضافة إلى **4.3%** من المتخصصين في كل من المجالين "**اللغات والآداب**" بنسبة متساوية، يرون أنه أهم طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث تكون بواسطة المرشدين السياحيين، في حين الذين يرون أن الإشهار التلفزيوني هو أهم طريقة لإتباعها في الإرشاد السياحي فقدرت بنسبة **13%** في مجال "**السياحة**" و **8.6%** في مجال اللغات لتتعدم في مجال "**الآداب**". بينما نجد **4.3%** من الاستعانة بالإشهار الإذاعي في مجال السياحة لينعدم في كل من التخصصات "**اللغات الأجنبية والآداب**". كذلك الأمر بالنسبة لاستخدام المطويات حيث قدرت أيضا بـــ**4.3%** في كل من المجالين "**السياحة واللغات**" لتتعدم في مجال الآداب، وهذا راجع إلى أن الإرشاد السياحي يكون بواسطة مجالين "**اللغات**" وكذلك "**تخصص السياحة**" لأنهما أداتان أساسيتان في عملية الإرشاد السياحي؛ حيث تعد اللغات أداة ضرورية لعملية التواصل

بين المرشد والسائح وخاصة في الشرح والتعبير، ومجال السياحة الذي هو في حدّ ذاته تخصص أداة أيضا من خلالها يتعلم المرشد الصفات التي يجب أن يكون عليها والأساليب التي يتبعها في عملية التواصل .

ومن هنا نستنتج أن أصحاب التخصصات "**السياحة واللغات**" هم الأكثر إدراكا على أن طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث تكون بواسطة المرشدين السياحيين خاصة لما يمتلكوه من خبرة في هذا المجال من ناحية نقل المعلومات للسائح من جهة وتعددهم للغات من جهة أخرى. وهذا يدل على أن التعدد اللغوي من أهم مميزات المرشد السياحي.

- **الجدول رقم (25):** يوضح اللغات الأجنبية التي تستثمرها الوكالات السياحية في الترشيد السياحي وعلاقتها بالسن والتحصيل العلمي والتخصص.

		أحيانا		دائما		غير مستعمل		المجموع	
		ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %
السـن	أقل من 20 سنة	00	%0	00	%0	00	%0	00	%0
	من 20- 30 سنة	11	47.8 %	02	%8.6	01	%4.3	14	%60.8
	أكثر من 30 سنة	05	21.7 %	03	%13	01	%4.3	09	%39.1
	المجموع	**16**	**69.4 %**	**05**	**%21.6**	**02**	**%8.6**	**23**	**%100**
التحصيل العلمي	ثانــوي	10	43.4 %	02	%8.6	02	%8.6	14	%60.8
	جامعــي	06	%23	03	%13	00	%0	09	%39.1
	المجموع	**16**	**69.4 %**	**05**	**%21.6**	**02**	**%8.6**	**23**	**%100**
التخصص العلمي	سياحــة	12	52.1 %	04	%17.3	02	%8.6	18	%78.2
	لغــات	03	%13	01	%4.3	00	%0	04	%17.3
	آداب	01	%4.3	00	%0	00	%0	01	%4.3
	المجموع	**16**	**69.4 %**	**05**	**%21.6**	**02**	**%8.6**	**23**	**%100**

من خلال الإحصائيات المتحصل عليها في الجدول يتبين لنا أن استثمار اللغات الأجنبية حاصل أحيانا في الترشيد السياحي، وهذا ما أكدته نسبة **47.8 %** من أفراد العينة الذين سنهم بين **(20-30 سنة)**، إضافة إلى **21.7 %** من الأفراد البالغ سنهم أكثر من 30 سنة، بينما جاءت نسبة **8.6 %** من الأفراد الذين سنهم بين **(20-30**

سنة)، إضافة إلى **13 %** من الأفراد البالغ سنهم **(أكثر من 30 سنة)** من أن استثمار اللغات الأجنبية حاصل دائما في عملية الترشيد السياحي داخل الوكالات، على عكس هذا جاءت نسبة **4.3 %** كل من الأفراد الذين سنهم بين **(20–30 سنة فأكثر)** من عدم استثمار اللغات الأجنبية في الترشيد السياحي داخل الوكالات السياحية.

أما من ناحية التحصيل أو المؤهل العلمي فنجد **43.4 %** من ذوي "**المستوى الثانوي**" إضافة إلى **26 %** من ذوي "**الشهادات الجامعية**" يرون أن استثمار اللغات الأجنبية في الترشيد السياحي حاصل أحيانا في الوكالات السياحية لولاية بسكرة، في حين نجد نسبة **8.6 %** من ذوي "**المستوى الثانوي**" و**13 %** من "**الجامعيين**" يُقرون بأن الاستثمار للغات الأجنبية حاصل دائما، بينما نجد **8.6 %** من أفراد "**المستوى الثانوي**" لتنعدم بالنسبة لأصحاب "**المستوى الجامعي**" بأن استثمار اللغات الأجنبية غير مستعمل داخل الوكالات السياحية.

أما من ناحية التخصص العلمي فنرى **52.1 %** من أصحاب "**تخصص السياحة**" إضافة إلى **13 %** من أصحاب التخصص في مجال "**اللغات الأجنبية**" و **4.3 %** من أصحاب التخصص في مجال "**الآداب**" يؤكدون من أن هذا الاستثمار للغات حاصل أحيانا، في حين نجد بعضهم – التخصصات– يرون أنه حاصل دائما وذلك بنسبة **17.3 %** في مجال "**السياحة**" و **4.3 %** في مجال "**اللغات الأجنبية**"، على عكس هذا نجد **8.6 %** من أصحاب التخصص "**السياحة**" فقط يرون أنه غير مستعمل في الوكالات السياحية لولاية بسكرة.

من خلال قراءتنا للجدول نرى جليا أن استثمار اللغات الأجنبية حاصل أحيانا في عملية الترشيد السياحي داخل الوكالات السياحية لولاية بسكرة، وهذا يدل على أن

الوكالات السياحية تتعامل مع الأجانب لذا يتطلب عليها استثمار اللغات الأجنبية في معظم الأحيان ليكون هناك تواصل مع السائح.

- **جدول رقم (26):** يبين ضرورة التعدد اللغوي في تسيير الإرشاد السياحي وعلاقتها بعامل السن والتحصيل العلمي والأساس الذي تم التوظيف عليه.

		نعـــم		لا		المجمـــــوع	
		التكــرار	النسبــة%	التكــرار	النسبــة%	التكــرار	النسبــة%
السـن	أقل من 20 سنة	0	%0	00	%0	00	**%0**
	من 20- 30 سنة	13	%56.5	01	%4.3	14	**%60.8**
	أكثر من 30 سنة	09	%39.1	00	%0	09	**%39.1**
	المجموع	**22**	**%95.6**	**01**	**%4.3**	**23**	**%100**
التحصيل العلمي	ثانـــوي	13	%56.5	01	%4.3	14	**%60.8**
	جامعـــي	09	%39.1	00	%0	09	**%39.1**
	المجموع	**22**	**%95.6**	**01**	**%4.3**	**23**	**%100**
أسـاس التوظيـف	مسابقــة	00	%0	00	%0	00	**%0**
	شهــادة	12	%52.1	00	%0	12	**%52.1**
	ترقيــة	00	%0	00	%0	00	**%0**
	أخــرى	10	%43.4	01	%4.3	11	**%47.8**
	المجمــوع	**22**	**95.6**	**01**	**%4.3**	**23**	**%100**

نلاحظ من خلال نتائج الجدول بأن أغلبية أفراد العينة يوافقون على ضرورة التعدد اللغوي في تسيير الإرشاد السياحي، وهذا ما أكدته نسبة **56.5 %** من الأفراد الذين سنهم بين **(20- 30 سنة)**، تقابلها **4.3 %** من أفراد العينة يرفضون أن يكون

التعدد اللغوي ضرورياً في عملية التسيير، بينما جاءت نسبة **39.1 %** من أفراد العينة البالغ سنهم **(أكثر من 30 سنة)** الذين أكدوا أن التعدد اللغوي ضروري.

أما من ناحية التحصيل أو المستوى العلمي فنجد نسبة **56.5 %** من ذوي "**المستوى الثانوي**"، إضافة إلى هذا نجد أن نسبة **39.1 %** من ذوي "**الشهادات الجامعية**" يؤكدون على ضرورة التعدد اللغوي في عملية تسيير الإرشاد السياحي بينما نجد **4.3 %** من أفراد العينة ذوي "**المستوى الثانوي**" يرفضون أن يكون التعدد اللغوي ضروريا في عملية تسيير الإرشاد السياحي.

أما من حيث التوظيف فنجد نسبة **52.1 %** من أفراد العينة الحاصلين على الوظيفة على "**أساس الشهادة**" يؤكدون على ضرورة التعدد اللغوي في تسيير الإرشاد السياحي، وجاءت نسبة **43.4 %** من الأفراد الحاصلين على الوظيفة على "**أساس آخر**" يؤكدون ضرورة وأهمية التعدد اللغوي في عملية التسيير، ويقابلها **4.3 %** من نفس الوظيفة يرفضون أهمية التعدد اللغوي في تسيير الإرشاد السياحي.

من خلال تحليل لمعطيات هذا الجدول نستنتج أن التعدد اللغوي ضروري في عملية تسيير الإرشاد السياحي. وهذا ما أكدته غالبية أفراد العينة سواء كانوا ثانويين أو جامعيين، بالإضافة أيضا إلى الموظفين سواء كانوا على أساس الشهادة أو على أساس آخر، قد أكدوا على أهمية وضرورة التعدد اللغوي في عملية التسيير، وهذا راجع إلى أن التعدد اللغوي هو أكثر وسيلة يستخدمها الدليل السياحي في عملية الإرشاد والتوجيه والشرح خاصة أثناء قيادته أكثر من جنسية في نفس المجموعة يتكلمون أكثر من لغة. هنا نجد الحاجة تستدعي استخدام دليل سياحي يجيد أكثر من لغة لقيادة هذه المجموعة.

- **الجدول رقم (27):** يوضح مدى إيجاد دليل أو مرشد سياحي في الوكالات السياحية يتقن لغات أخرى من غير الفرنسية والإنجليزية وعلاقتها والتحصيل العلمي والعمل الحالي.

		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%
الجنس	ذكر	03	%13	10	%43.4	13	**%56.5**
	أنثى	04	%17.3	06	%26	10	**%43.4**
	المجموع	**07**	**%30.3**	**16**	**%69.4**	**23**	**%100**
التحصيل العلمي	ثانوي	05	%21.7	09	%39.1	14	**%60.8**
	جامعي	02	%8.6	07	%30.4	09	**%39.1**
	المجموع	**07**	**%30.3**	**16**	**%69.4**	**23**	**%100**
العمل الحالي	دليل سياحي	03	%13	08	%34.7	11	**%47.8**
	محاسب	00	%0	00	%0	00	**%0**
	مدخل البيانات	01	%4.3	01	%4.3	02	**%8.6**
	كاتب	00	%0	00	%0	00	**%0**
	مدير مكتب سياحي	01	%4.3	03	%13	04	**%17.3**
	سكرتارية	00	%0	01	%4.3	01	**%4.3**
	موظف استقبال	00	%0	00	%0	00	**%0**
	مستشار سياحي	00	%0	00	%0	00	**%0**
	مساعد مدير	01	%4.3	01	%4.3	02	**%8.6**
	تسويق	01	%4.3	00	%0	01	**%4.3**
	مبيعات	00	%0	02	%8.6	02	**%%8.6**
	المجموع	**07**	**%30.3**	**16**	**%69.4**	**23**	**%100**

تبين نتائج الجدول أن **43.4%** من الذكور و **26%** من الإناث يؤكدون عدم وجود دليل سياحي يتقن لغات أخرى من غير الفرنسية والإنجليزية، في حين يقابلها

13% من الذكور و **17.3%** من الإناث يؤكدون على وجود مرشدين سياحيين يتقنون لغات أخرى.

أما من حيث التحصيل العلمي فنجد **39.1%** من ذوي "**المستوى الثانوي**"، إضافة إلى **30.4%** من "**الجامعيين**" يقرون عدم وجود دليل سياحي يتقن لغات أخرى من غير الفرنسية والإنجليزية، بينما نجد أفراد من ذوي "**المستوى الثانوي**" بنسبة **21.7%** و **8.6%** من "**الجامعيين**" يقرون بوجود دليل سياحي يتقن لغات أجنبية أخرى.

أما من ناحية العمل السياحي (المهنة) فنجد **34.7%** في قسم "**الدليل السياحي**" و **4.3%** كل من "**مدخل البيانات، سكرتارية، مساعد مدير المكتب السياحي**"، إضافة إلى **13%** مدير مكتب سياحي يقرون عدم وجود دليل يتقن لغات أجنبية أخرى. في حين نجد **13%** من قسم الدليل السياحي، إضافة إلى **4.3%** لكل من قسم "**مدخل البيانات، مدير المكتب السياحي، مساعد المدير، التسويق**" يؤكدون وجود دليل سياحي يتقن لغات أخرى من غير اللغتين الفرنسية والإنجليزية.

من هنا نستنتج أن جل الوكالات السياحية ليس لديها دليل سياحي يتقن لغات أخرى عدا اللغتين الفرنسية والإنجليزية (كاليابانية والروسية...)، ولكن هذا لا يعد سبباً من عدم وجود التعدد اللغوي فهم يستعملون اللغة العربية والفرنسية والإنجليزية وهذه اللغات كافية في عملية الإرشاد السياحي لأن هاتين اللغتين خاصة (الفرنسية والإنجليزية) هي لغات رسمية، واللغات الأكثر استعمالا وتواصلا بين معظم دول العالم.

-**الجدول رقم (28):** يبين اتجاه أفراد العينة نحو كيفية تكوين المرشدين السياحيين وعلاقتها بالجنس والتحصيل العلمي والتخصص .

		العناية بالجانب اللغوي		العناية بتنمية المهارات		العناية بالتكوين الثقافي والتاريخي		أخـــرى		المجمـــوع	
		ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %	ك	النسبة %
الجنـــس	ذكر	06	%26	01	%4.3	06	%26	00	%0	13	56.5 %
	أنثى	03	%13	04	17.3 %	03	%13	00	0%	10	43.4 %
	المجموع	**09**	**%39**	**05**	**21.6 %**	**09**	**%39**	**00**	**%0**	**23**	**100 %**
التحصيل العلمي	ثانوي	04	17.3 %	03	%13	07	%30.4	00	0%	14	60.8 %
	جامعي	05	21.7 %	02	%8.6	02	%8.6	00	%0	09	39.1 %
	المجموع	**09**	**%39**	**05**	**21.6 %**	**09**	**%39**	**00**	**0%**	**23**	**100 %**
التخصـــص العلمـــي	سياحة	06	%26	04	17.3 %	08	%34.7	00	%0	18	78.2 %
	لغات	03	%13	00	%0	01	%4.3	00	0%	04	17.3 %
	آداب	00	%0	01	%4.3	00	0%	00	%0	01	%4.3
	المجموع	**09**	**%39**	**05**	**21.6 %**	**09**	**%39**	**00**	**0%**	**23**	**100 %**

نلاحظ من خلال المعطيات الموجودة في الجدول أن غالبية أفراد العينة أكدوا أن تكوين المرشدين يكون عن طريق العناية بالتكوين الثقافي والتاريخي. وكذا العناية بالجانب اللغوي، فقد أكد 26% من الذكور و **13%** من الإناث، في حين يذهب **4.3%** من الذكور و**17.3%** من الإناث إلى أن التكوين يكون عن طريق العناية بتنمية المهارات.

أما من ناحية التحصيل العلمي فنجد **30.4%** من ذوي "**المستوى الثانوي**" و**8.6%** من حاملي "**شهادات جامعية**" يؤكدون على أن تكوين المرشدين السياحيين يكون بواسطة العناية بالتكوين الثقافي والتاريخي، فيما يذهب **21.7%** من ذوي "**المستوى الجامعي**" و**17.3%** من ذوي "**المستوى الثانوي**" إلى التأكيد على أن تكوين المرشدين السياحيين يكون بواسطة العناية بالجانب اللغوي. في حين يذهب **13%** من الحاصلين على "**المستوى الثانوي**" و **8.6%** من "**الجامعيين**" إلى العناية بتنمية المهارات لما له من أثر في تكوين المرشدين السياحيين.

أما من حيث التخصص فقد عبّر أصحاب "**تخصص السياحة**" بنسبة **34.7%** إضافة إلى **4.3%** من المتخصصين في "**مجال اللغات**" إلى أن العناية بالجانب الثقافي والتاريخي من شأنه إعطاء تكوين جيد للمرشدين، بينما يرى **26%** من المتخصصين في "**مجال السياحة**"، إضافة إلى **13%** من المتخصصين في "**مجال اللغات الأجنبية**" إلى أنه يكون بواسطة العناية بالجانب اللغوي. في حين يذهب أصحاب التخصص في "**مجال السياحة**" إلى **17.3%** و **4.3%** من أفراد العينة المتخصصين في "**مجال الآداب**" إلى أن العناية بتنمية المهارات يعد من أفضل الطرق في التكوين الجيد للمرشدين.

من خلال قراءتنا لمعطيات الجدول نستنتج أن تكوين المرشدين السياحيين يكون بواسطة جانبين: جانب ثقافي وتاريخي و العناية بالجانب اللغوي اللذّين يعدان من أهم

الصفات التي يتميز بهما المرشد السياحي في عملية الإرشاد. حيث يعد الجانب الثقافي والتاريخي أداة من خلالها يكون على دراية بأهم المعالم السياحية، والجانب اللغوي الذي يعتبر الوسيلة الأساسية في عملية التواصل خاصة مع الأجانب.

3- نتائج الدراسة

من خلال تحليل البيانات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية تم التوصل إلى النتائج الأتية:

- **النتائج الخاصة بالبيانات الشخصية:**

- أغلب أفراد العينة ذكور وذلك بنسبة **56.5%**.
- معظم أفراد العينة يتراوح عمرهم بين(**20-30 سنة**) بنسبة **60.8%**.
- أغلب أفراد العينة ذوي "**المستوى الثانوي**" بنسبة **60.8%**.
- أما من حيث التخصص العلمي فنجد جلّ الموظفين ذو "**تخصص سياحة**" بنسبة **78.2%**.
- أغلب الموظفين في الوكالات السياحية لولاية بسكرة تبلغ مدة خبرتهم العملية (**5 سنوات فأقل**) بنسبة **56.5%**.
- جلّ أفراد العينة موظفون في قسم الدليل السياحي بنسبة **47.8%**.
- جميع العاملين في الوكالات السياحية يسكنون المدينة بنسبة **100%**.

- **النتائج الخاصة بالمؤهلات والمهارات:**

- معظم العاملين يجيدون اللغتين العربية والفرنسية معا بنسبة **69.5%** إذ هي اللغات الأكثر استعمالا في الوكالات السياحية.

- تكون مؤهلات العمل السياحية بالتكوين الجيد للمرشدين. إذ يمثل عاملاً أساسياً في عملية التواصل.
- يعتبر عمال الوكالات السياحية أن مهارات الدلالة السياحية تكون بواسطة مهارات القيادة، لأنها تضمن للمسترشد الرعاية منذ وصوله حتى مغادرته الرحلة، إلا أن هذا النوع من المهارة لا يحقق التواصل اللغوي بين المرشد والسائح خاصة إذا كان المرشد يملك حسن القيادة وعدم تمكنه من استعمال اللغات الأجنبية. ففي هذه الحالة يصعب التعامل معهم.
- يعد التكوين الجيد للمرشدين عاملاً أساسياً في تنشيط السياحة خاصة من ناحية إتقانه وتحكمه باللغات، مما يخلق خلفية ايجابية للوكالة وكذا للبلد المزار.
- إن أهم طرق وأساليب الإرشاد السياحي تكون بواسطة المرشدين السياحيين باعتبارهم وسيلة إعلامية متحركة تساعد على الترويج عن طريق التعامل مع السياح والمعلومات التي ينقلها إليهم حسب لغتهم.

- **النتائج الخاصة بدور التعدد اللغوي في الإرشاد السياحي:**

- تعامل الوكالات السياحية مع الأجانب يتطلب استثمار لغات أجنبية في معظم الأحيان.
- التعدد اللغوي ضروري ومهم في تسيير الإرشاد السياحي داخل الوكالات السياحية، فوجود أكثر من لغة يزيد في عملية تنشيط السياحة.
- تمثل اللغة الفرنسية اللغة الأكثر استعمالا في عملية الإرشاد باعتبارها اللغة التي تتواصل بها معظم دول العالم.
- استعمال الأدلاء السياحيين التعدد اللغوي ــ المتمثل في اللغتين الفرنسية والإنجليزية بالإضافة إلى لغة الأم ــ بشكل كبير في عملية الإرشاد السياحي.

- وجود عدد كبير من الناطقين باللغات الأجنبية عدا (الفرنسية والإنجليزية) وهذا راجع إلى حرص الوكالات السياحية على تنمية الجانب اللغوي واكتساب عدد كبير من اللغات.
- التركيز على الجانب الثقافي والتاريخي وكذا الجانب اللغوي وذلك من خلال السعي لاكتساب أكثر من لغة؛ لأن من أساسيات عمل المرشد السياحي إتقان أكثر من لغة لتحقيق اتصال ناجح مع مختلف جنسيات السياح.

الخاتمة

من خلال دراستنا للتعدد اللغوي ودوره في الإرشاد السياحي "وكالات بسكرة نموذجا"، توصلنا إلى النتائج الآتية:

1-التعدد اللغوي عبارة عن استخدام الفرد أكثر من نظامين لغويين.

2- تعد كل من الثنائية اللغوية والازدواجية اللغوية والتداخل اللغوي أشكالا للتعدد اللغوي، إذ نقصد بالثنائية اللغوية استعمال الفرد أو المجتمع لمستويين لغويين من اللغة نفسها، في حين تعد الازدواجية اللغوية ظاهرة عامة، تعني استعمال الفرد أو المجتمع لأكثر من لغة، أما التداخل اللغوي فيتمثل في إدخال العناصر اللغوية المتمثلة في حروف وألفاظ وعبارات...من لغة إلى أخرى.

3- ينقسم التعدد اللغوي إلى ثمانية (8) أنواع، خمسة (5) أنواع من جانب النمط الغالب، و ثلاثة (3) أنواع من جانب المستوى وهي كالأتي:

- ✓ تعددية لغوية ذات لغة وحيدة غالبة.
- ✓ تعددية لغوية ذات لغة واحدة أقلية.
- ✓ تعددية لغوية ذات لغات غالبة أقلية.
- ✓ تعددية لغوية ذات لغة غالبة بديلة.
- ✓ تعددية ذات لغات غالبة إقليمية.

- ✓ التعدد اللغوي على المستوى الشخصي.
- ✓ التعدد اللغوي على المستوى المجتمعي أو الحكومي.
- ✓ التعدد اللغوي على المستوى المؤسسي.

4- تعدد عوامل وجود ظاهرة التعدد اللغوي في المجتمعات ومن أهمها: الاستعمار والهجرة، التجارة والزواج بالإضافة إلى التربية والتعليم.

5- تعد الجزائر من الدول التي تشهد ظاهرة التعدد اللغوي تتقاسم فيها اللغات الثلاثة: اللغة العربية واللغات الأمازيغية، واللغة الفرنسية، كما تتوفر على العديد من الثروات والإمكانيات السياحية ما يؤهلها لتكون القبلة المفضلة للسياح من كافة أنحاء العالم؛ حيث أنها تتميز بعرض سياحي متنوع ومتكامل، يضم مغريات طبيعية، وتاريخية، وثقافية إلى جانب المؤهلات والعناصر المكملة من: وسائل الإقامة الفاخرة والمتنوعة، وسائل النقل والمواصلات، بالإضافة إلى وجود مرشدين سياحيين.

6-يعتبر الإرشاد السياحي أحد أهم أدوات العمل السياحي، حيث أن أعظم الوظائف الحضارية التي ينبغي أن يتنبه لها المرشد السياحي هو تحديد فعالية صناعة السياحة ونجاحها، وذلك من خلال: استيعابه للثقافات المختلفة واحترامها، ووعيه وعنايته بالتراث السياحي، والمعرفة المتكاملة بالأماكن السياحية والتاريخية، بالإضافة إلى تعدده للغات.

7- تساهم اللغة العربية والفرنسية بشكل كبير في تسيير الإرشاد السياحي لدى الأدلاء السياحيين.

8-وجود ظاهرة التعدد اللغوي في الوكالات السياحية يزيد في عملية تنشيط السياحة.

9-سيطرت اللغة الفرنسية على جل العمليات التواصلية في تسيير الإرشاد السياحي داخل الوكالات السياحية. وتستحضر اللغة العربية واللغة الإنجليزية في حالات نادرة.

10- السعي لاكتساب أكثر من لغة من أساسيات عمل المرشد السياحي لتحقيق اتصال ناجح مع مختلف جنسيات السياح، لذلك نجد أن التكوين الجيد للمرشدين السياحيين في مجال اللغات من أهم جوانب التكوين.

قائمة المصادر والمراجع

المصـــادر و المراجـــع

- **القرآن الكريم:** برواية حفصٍ عنْ عاصمٍ

أولا: <u>الكتـــب العربيـــــة</u>

1- أمال بوخريص، إسهامات الدكتور صالح بلعيد اللغوية في مجال اللسانيات التطبيقية مجلة الممارسات اللغوية مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو الجزائر، العدد 13، 2012، (د ط).

2- بلقاسم سلاطنية، حسين الجيلاني، منهجية العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر 2004، (د ط) .

3- جلال شمس الدين، علم اللغة النفسي"مناهجه نظرياته وقضاياه (الجزء الأول) المناهج والنظريات"، مؤسسة الثقافة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، (د ط)

4- جمعة سيد يوسف، سيكولوجية اللغة والمرض العقلي، عالم المعرفة، الكويت 1990، (د ط).

5- جميلة راجا، التداخل اللغوي، ضمن كتاب اللغة الأم، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، جامعة تيزي وزو الجزائر، 2004، (د ط).

6- أبي الحسين أحمد بن فارس بن زكريا الرازي، معجم مقاييس اللغة، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان، مجلد 1، 2008، ط 2

7- حسين الريماوي، مخل إلى السياحة والاستجمام والتنزه، دار النظم للنشر، عمان الأردن، 1998، (د ط) .

8- دلالي القاضي، محمود البياتي، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي Spss، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ط 1 .

9- صالح بلعيد:

- دروس في اللسانيات التطبيقية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر 2000، ط 3.
- ضعف اللغة العربية في الجامعات الجزائرية "جامعة تيزي وزو نموذجا"، دار هومة للطبع والنشر والتوزيع، بوزريعة، الجزائر، 2009، (د ط).
- في الأمن اللغوي، دار حومة للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، (د ط).
- في نهوض باللغة العربية، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 2008، (د ط).
- مقام اللغات في ظل الإصلاحات التربوية، مجلة الممارسات اللغوية، مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، العدد 07، 2011 (د ط).
- هموم لغوية، مجلة الممارسات اللغوية، مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، 2012، (د ط).
- علم اللغة النفسي، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر،2008، (د ط).

19-علي القاسمي، التعدد اللغوي والتنمية البشرية، مجلة الممارسات اللغوية، مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، العدد 16، 2012 (د ط).

20-عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ط 2 .

21-غسان برهان عويس، الدلالة والإرشاد السياحي(علم وفن)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ط 1 .

22-لاصيب وردية، الواقع اللغوي في الجزائر، ضمن كتاب لغة الأم، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، جامعة تيزي وزو، الجزائر، 2004 ، (د ط).

23-لمياء حفنى:

- أعمال شركات السياحية ووكالات السفر، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية، 2008، ط1 .
- مقدمة عن شركات السياحة ووكالات السفر، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية، مصر، 2011، ط1 .

25-ماهر عبد العزيز توفيق، صناعة السياحة، دار زهران للنشر، عمان، الأردن 2013، ط1 .

26-مثنى طه الحوري، الإرشاد السياحي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2013، (د ط) .

27- مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروزابادي الشيرازي، قاموس المحيط (مرتباً ترتيباً ألفبائياً)، تحقيق: أنس محمد السامي، زكريا جابر أحمد، دار الحديث للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، مجلد1، فصل العين، 2008 (د ط).

28- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، مصر مجلد 1 ، مادة(رشد)، 2004، ط 4.

29- محمد الأوراغي، التعدد اللغوي "انعكاساته على النسيج الاجتماعي"، مطبعة النجاح الجديدة، البيضاء، الرباط ، 2002 ، ط1 .

30-محمود فهمي حجازي، مدخل إلى علم اللغة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة، 1998، (د ط).

31-محي الدين إبراهيم أحمد، الأساسيات في تشريعات المنشآت والشركة السياحية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 1998- 1999، ط2 .

32-مقابلة أحمد محمود ، صناعة السياحة، دار كنوز المعرفة، عمان، 2007، ط1.

33- ملوخية أحمد فوزي، مدخل إلى علم السياحة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2007، ط1 .

34-منال شوقي عبد المعطي أحمد:

- جغرافية السياحة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية، مصر، 2011، ط1
- دراسة في مدخل علم السياحة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر 2010، ط1 .

34- ميشال زكريا، قضايا ألسنية تطبيقية "دراسات لغوية اجتماعية نفسية مع مقارنة تراثيّة"، دار العلم للملايين، بيروت، لبنان، 1993 ، ط1 .

35- نشوى فؤاد، محاضرات في السياحة المتواصلة والبيئة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008 ، ط1.

36- نعيم الظاهر، سراب إلياس، مبادئ السياحة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2001، ط1 .

37- هباس بن رجاء الحزبي، سعود السيف السهلي، الإعلام السياحي "مفاهيمه وتطبيقاته"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ط 1 .

ثانيـــا: <u>الكتـــب المترجمـــة:</u>

38- برنار صبولسكي، علم الاجتماع اللغوي، تر: عبد القادر سنقادي، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010، (د ط).

39- بيار أشار، سوسيولوجيا اللغة، ترجمة: عبد الوهاب تزو، دار منشورات عويدات بيروت، لبنان، 1996، ط1 .

40- جوليت غارمادي، اللسانة الاجتماعية، تر: خليل أحمد خليل، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1990 ، ط1 .

41- رالف فاسولد، علم اللغة الاجتماعي للمجتمع، تر: إبراهيم بن صالح محمد الفلاي النشر العلمي والمطابع جامعة الملك سعود، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2000 (د ط).

42- كيس فرستيغ، اللغة العربية تاريخها ومستوياتها وتأثيرها، تر: محمد الشرقاوي المجلس الأعلى للثقافة، سلسلة المشروع القومي للترجمة، القاهرة، 2002، ط1 .

43- لويس جان كالفي:

- حرب اللغات والسياسات اللغوية، تر: حسن حمزة، جميع حقوق الترجمة العربية والنشر محفوظة حصرا لمنظمة العربية للترجمة، بيروت، لبنان، 2008 ، ط 1 .
- علم الاجتماع، تر: محمد يحياتن، دار القصبة للنشر، الجزائر 2006، (د ط).

45- هدسون، علم اللغة الاجتماعي، تر: محمود عياد، عالم الكتب، القاهرة، 2002 ط 3 .

ثالثـــا: <u>المجـــلات والدوريـــات</u>

46- باديس لهويمل، مظاهر التعدد اللغوي في الجزائر و انعكاساته على تعليمية اللغة العربية، مجلة الممارسات اللغوية، مخبر الممارسات اللغوية، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، العدد 30، 2014.

47- عبد الحميد بوترعة، واقع الصحافة الجزائرية المكتوبة في ظل التعددية اللغوية "الخبر اليومي"، و"الشروق اليومي" و"الجديد اليومي" نموذجا، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، الجزائر، العدد 8، سبتمبر2014 .

48- رواء زكي يونس الطويل، الثنائية اللغوية العربية الفرنسية في مواجهة عصر المعلوماتية، مجلة آفاق الثقافة والتراث، مركز جمعة الماجد للثقافة والتراث، العدد 48 12 يناير 2005.

49-كمال جعفر، استعمال اللغة العربية في التدريس بالجامعة الجزائرية بين الواقع والمأمول-كلية الحقوق بجامعة بجاية أنموذجا- دراسة سوسيولسانية، بجاية، الجزائر (د ت).

50-منشورات مديرية السياحة والصناعة التقليدية لولاية بسكرة.

رابعـــا: <u>الملتقيـــــات</u>

51-برقوق عبد الرحمان، قسيمة منوبية، دور السياحة البيئية في المحافظة على ثقافة المجتمع " ولاية بسكرة كنموذج"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 9-10 مارس 2010 .

52-بزقراري عبلة، بركان دليلة، المواقع الإلكترونية كأداة لتسويق وترويج الخدمات السياحية" دراسة حالة مديرية السياحة لولاية بسكرة"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 9- 10 مارس 2010 .

53-جودي سامية، خير الدين جمعة، التسويق كمطلب أساسي للسياحة الصحراوية "واقع ولاية بسكرة"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الثاني حول دور السياحة الصحراوية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،11- 12 مارس 2012 .

54-حساني رقية، واقع السياحة في الجزائر ومعوقاتها، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي حول اقتصاديات السياحة المحلية" الأبعاد والأفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 3 - 2013/12/4 .

55-صبري حسن نوفل ، سهام شاوش أخوان، الأهمية الاقتصادية للتنمية المستدامة للسياحة المحلية" دراسة حالة(الجزائر- مصر)"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الثالث للسياحة حول اقتصاديات السياحة المحلية "الأبعاد والآفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 3 - 2013/12/4 .

56-ليازيد وهيبة، السياحة بالجزائر" إمكانيات ضخمة ومعوقات عديدة"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي الأول حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة يومي 9- 10 مارس 2010 .

57- مرازقة عيسى، التنمية السياحية المستدامة في الجزائر"دراسة أداء وفعالية مؤسسات القطاع السياحي في الجزائر"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي للسياحة حول اقتصاديات السياحة ودورها في التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة، المحور السادس، يومي 9-10 مارس 2010

خامسا: <u>الرسائـــل والمذكـــرات</u>

58-أحسن حمران، الاتجاه اللغوي لجمهور وسائل الإعلام الجزائرية في ظل الازدواجية اللغوية " دراسة مسحية لعينة من طلبة مدارس ومعاهد التعليم العالي بالجزائر العاصمة" رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، معهد علوم الإعلام والاتصال جامعة الجزائر، 1997- 1998 .

59-حفصى هدى، بحوث العلاقات العامة في المؤسسة السياحية" دراسة حالة الديوان الوطني للسياحة"، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية فرع التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005- 2006.

60-عبير بنت محمد بن ربيع عاتي، أخلاقيات مهنة الإرشاد السياحي، رسالة لنيل شهادة الماجستير في الثقافة الإسلامية، التخصص الثقافة الإسلامية، كلية الشريعة جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية، 2011- 2012 .

61-مسكين عبد الحفيظ، دور التسويق في تطوير النشاط السياحي في الجزائر"حالة الديوان الوطني للسياحة" رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية فرع التسويق قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري بقسنطينة 2009- 2010 .

سادسا: <u>المواقـــع الإلكترونيـــة</u>

62- عبد العزيز بلفقير، التعدد اللغوي واللبس الدلالي وأثره على التعلم www.almothaquaf.com

ملحق

جامعة محمـــد خيضـــر – بسكرة –

كلية الآداب واللغات

قسم الآداب واللغة العربية

استمارة استبيان

العلامة اللغوية ودورها فـــي الإرشـــاد السياحـــي "وكـــالات بسكـــرة نمـــوذجا"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في اللسانيات السياحية

سيدي الكريم سيدتي الفاضلة:

أرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة عن أسئلة الاستمارة والتي تدخل ضمن إعداد مذكرة تخرج والمعنونة بـــ: **العلامة اللغوية ودورها فـــي الإرشـــاد السياحـــي "وكـــالات بسكـــرة نمـــوذجا"**

ذلك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة مع الدقة والتركيز، أحيطكم علما أن المعلومات التي في الاستمارة تبقى في كنف السرية ولن تستغل إلا لأغراض علمية فقط.

إعداد الطالبة: **إشراف الأستاذة:**

بلهادف نسيمة عبد السلام يسمينة

المحـــور الأول: البيانـــات الشخصيـــة

اسم الوكالة:.....

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن: أقل من 20 سنة ☐ من 20- 30 سنة ☐ أكثر من 30 سنة ☐

3-التحصيل العلمي أو المؤهل العلمي: ثانوي ☐ جامعي ☐

4- التخصص العلمي: سياحة ☐ لغات ☐ آداب ☐

5- الخبرة العملية: 5 سنوات فأقل ☐ 6 -10 سنوات ☐ 11 سنة فما فوق ☐

6-العمل الحالي: دليل سياحي ☐ محاسب ☐ مدخل البيانات ☐ كاتب ☐

مدير مكتب سياحي ☐ سكرتارية ☐ موظف استقبال ☐ مستشار سياحي ☐

مساعد مدير مكتب ☐ تسويق ☐ مبيعات ☐

7- مكان الإقامة: الريف ☐ المدينة ☐

المحـــور الثانـــي: المؤهـــلات والمهـــارات

8- على أي أساس تم توظيفك في الوكالة:

مسابقة ☐ شهادة ☐ ترقية ☐ أخرى ☐

9- ماهي اللغات التي تجيدها: العربية فقط ☐ الفرنسية فقط ☐

الإنجليزية فقط ☐ العربية والفرنسية معاً ☐ لغات أخرى أذكرها ☐

10- كيف تكون مؤهلات العمل السياحية:

- عن طريق التكوين الجيد للمرشدين ☐
- عن طريق تنشيط الجانب الإعلامي ☐

11- هل مهارات الدلالة السياحية تكون عن طريق:

-مهارات الحديث ☐

-مهارات الشرح ☐

-مهارات القيادة ☐

12- في رأيك هل التكوين الجيد للمرشدين عامل أساسي في تنشيط السياحة؟

نعم ☐ لا ☐

- وإن كانت الإجابة "بنعم" فما هي الصفات اللازمة لتكوين المرشدين حسب نظرك؟.....

.....

13- ما هي طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث:

-عن طريق المرشدين السياحيين ☐

- عن طريق : الإشهار الإذاعي ☐ - استخدام مطويات ☐

-الإشهار التلفزيوني ☐ - أخرى ☐

المحـــور الثالـــث: التعـــدد اللغـــوي ودوره فـــي الإرشـــاد السياحـــي

14- هل تشترط وكالتكم السياحية في الإرشاد السياحي إتقان أكثر من لغة؟

نعم ☐ لا ☐

- إن كانت الإجابة " بنعم" فما اللغة التي يفضلها السائح أثناء التعامل؟

.....

.....

15- هل استثمار اللغات الأجنبية في الترشيد السياحي في وكالتكم حاصل؟

أحيانا ☐ دائما ☐ غير مستعمل ☐

16- هل تعتبرون التعدد اللغوي ضروريا في تسيير الإرشاد السياحي؟

نعم ☐ لا ☐

17- ماهي اللغة الأكثر استعمالا في عملية الإرشاد السياحي؟

العربية ☐ الفرنسية ☐ الإنجليزية ☐ أخرى أذكرها ☐

.....

.....

18- هل تستعينون بأشخاص من خارج الوكالة في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغتين الفرنسية والانجليزية ؟

نعم ☐ لا ☐

19- وهل يوجد دليل أو مرشد سياحي في وكالتكم السياحية يتقن من غير الفرنسية والانجليزية في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغات الأخرى؟

نعم ☐ لا ☐

20- في حالة عدم وجود من يتقن بعض اللغات من غير المذكورة أعلاه كاليابانية أو الروسية... هل تستعينون بأشخاص من خارج الوكالة؟

نعم ☐ لا ☐

21- هذه الصعوبة في إتقان هذه اللغة هل دفعت الوكالة إلى اتخاذ إجراءات معينة؟

نعم ☐ لا ☐

- في حالة الإجابة "بنعم" ما هي هذه الإجراءات؟

- إرسال بعثات إلى الخارج ☐
- التكوين المحلي ☐
- الاستعانة بأشخاص في حالة الحاجة ☐
- أخرى ☐

22- كيف يمكن في رأيك تكوين المرشدين السياحيين؟

- العناية بالجانب اللغوي ☐
- العناية بتنمية المهارات ☐
- العناية بالتكوين الثقافي والتاريخي ☐
- أخرى ☐

فهرس الجداول

الرقــم	عنـــــوان الجـــــداول	الصفحة
1	أهم المواقع السياحية في ولاية بسكرة	62-63
2	يمثــل أفراد العينة حســب الجنــس	82
3	يمثــل أفراد العينة حســب الســـن	83
4	يمثل أفراد العينة حسب التحصيل العلمي أو المؤهل العلمي	83
5	يمثل أفراد العينة حسب التخصص العلمـــي	84
6	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العملية	84
7	يمثل أفراد العينـــة حســب العمــل الحالـــي	85
8	يمثل أفراد العينـــة حســب مكـــان الإقامـــة	86
9	يمثل الأساس الذي تم من خلالـــه التوظيــف	87
10	يمثـــــل طبيعـــة اللغـــــات المجـــــادة	88
11	يوضح كيف تكون مؤهلات العمل السياحي	88
12	يبين لنا كيف تكون مهارات الدلالة السياحية	89
13	يوضح ما إذا كان التكوين الجيد للمرشدين عاملاً أساسياً في تنشيط السياحة	90
14	يبين لنا أهم طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث	91
15	يبين ما إذا كانت الوكالات السياحية تشترط في الإرشاد السياحي إتقان أكثر من لغة	92
16	يوضح ما إذا كانت الوكالات السياحية تستثمر اللغات الأجنبية في الترشيد السياحي	93
17	يبين ما إذا كان التعدد اللغوي ضروريا في تسيير الإرشاد السياحي	94
18	يبين نوع اللغة الأكثر استعمالا في عملية الإرشاد السياحي	94
19	يوضح ما إذا كانت الوكالات السياحية تستعين بأشخاص في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغتين الفرنسية والإنجليزية	95

20	يبين ما إذا كان هناك دليل أو مرشد سياحي في الوكالات السياحية يتقن من غير الفرنسية والإنجليزية في حالة غياب الأشخاص غير الناطقين باللغات الأخرى	96
21	يوضح ما إذا لم يكن من يتقن بعض اللغات كاليابانية أو الروسية...هل تستعين الوكالات السياحية بأشخاص من خارج الوكالة	96
22	يوضح ما إذا كانت الوكالات السياحية تتخذ إجراءات معينة في حالة وجود صعوبة في إتقان هذه اللغات "اليابانية أو الروسية..."	97
23	يمثل كيفية تكوين المرشدين السياحيين	98
24	يمثل اللغة التي يجيدها موظفو الوكالات السياحية لولاية بسكرة وعلاقتها مع الجنس والتحصيل العلمي.	99
25	يبين اتجاه أفراد العينة حول طرق وأساليب الإرشاد السياحي الحديث وعلاقتها بالجنس والتحصيل العلمي والتخصص.	101
26	يوضح اللغات الأجنبية التي تستثمرها الوكالات السياحية في الترشيد السياحي وعلاقتها بالسن والتحصيل العلمي والتخصص	104
27	يبين ضرورة التعدد اللغوي في تسيير الإرشاد السياحي وعلاقتها بعامل السن والتحصيل العلمي والأساس الذي تم التوظيف عليه	106
28	يوضح مدى إيجاد دليل أو مرشد سياحي في الوكالات السياحية يتقن لغات أخرى من غير الفرنسية والإنجليزية وعلاقتها بالجنس والتحصيل العلمي والعمل الحالي	108
29	يبين اتجاه أفراد العينة نحو كيفية تكوين المرشدين السياحيين وعلاقتها بالجنس والتحصيل العلمي والتخصص	11

الفهرس التحليلي

الموضـــــــوع	الصفحة

مقدمـــة.....أ – هـــ

تمهيد:.....6

الفصـــل الأول: التعـــدد اللغـــوي فـــي الـــدرس اللغـــوي الحديـــث

المبحث الأول : التعدد اللغوي.....10

أولا: مفهوم التعدد اللغوي.....10

ثانيا: أشكال التعدد اللغوي :.....15

1- مفهوم الثنائية اللغوية:.....15

2- مفهوم الازدواجية اللغوية:.....16

3- مفهوم التداخل اللغوي.....19

المبحث الثاني: التعدد اللغوي [الأنواع والعوامل] 29

أولا: أنواع التعدد اللغوي.....29

1- من جانب النمط الغالب:.....29

أ- تعددية لغوية ذات لغة وحيدة غالبة:.....29

ب- تعددية لغوية ذات لغة واحدة أقلية:.....30

ت- تعددية لغوية ذات لغات غالبة أقلية:.....30

ث- تعددية لغوية ذات لغة غالبة بديلة:.....30

ج-تعددية لغوية ذات لغات غالبة إقليمية:.....31

2- من جانب المستوى:.....31

أ- التعدد اللغوي على المستوى الشخصي:.....**31**

ب- التعدد اللغوي على المستوى المجتمعي

أو الحكومي:.....**32**

ت- التعدد اللغوي على المستوى المؤسسي:.....**33**

ثانيا: عوامل التعدد اللغوي.....**33**

1- عامل تاريخي:.....**33**

2- عامل اقتصادي:.....**36**

3- عامل اجتماعي: **36**

4- عامل نفسي:.....**37**

5- عامل تربوي:.....**37**

خلاصة الفصل:.....**38**

الفصـــل الثانـــي : السياحـــة والإرشـــاد السياحـــي

المبحث الأول: السياحة في الجزائر.....**41**

أولا: ماهية السياحة.....**41**

1- تعريف السياحة والسائح:.....**41**

1-1-تعريف السياحة:.....**41**

1-2-تعريف السائح:.....**44**

2- أنواع الساحة:.....**45**

2-1-طبقا لعدد الأشخاص المسافرين:.....**45**

أ- سياحة فردية:.....45
ب- سياحة جماعية:.....46
2-2-طبقا للعمر أو السن:.....46
أ- سياحة الطلائع:.....46
ب- سياحة الشباب:.....47
ت- سياحة الناضجين:.....47
ث- سياحة المتقاعدين:.....47
2-3-طبقا لمدة الإقامة:.....48
أ- سياحة أيام:.....48
ب- سياحة موسمية:.....48
ت- سياحة عابرة:.....49
2-4-تقسيم السياحة وفقا لنطاق جغرافي:.....49
أ- السياحة الداخلية:.....49
ب- السياحة الإقليمية:.....49
ت- السياحة الخارجية (السياحة الدولية
أوالعالمية).....50
2-5-تقسيم السياحة وفقا للجنسية:.....50
أ- سياحة الأجانب (السياحة العالمية):.....50
ب- سياحة المقيمين خارج البلد (المغتربين):...50
ت- سياحة مواطني الدولة (السياحة الداخلية):..51
3- أهمية السياحة:.....51

ثانيا: واقع السياحة في الجزائر.....52

1- مقومات السياحة في الجزائر:.....52
1-1- الموقع والمناخ:.....52

أ- المناخ المتوسطي:.....53
ب-المناخ الشبه الجاف:.....53
ت-المناخ الصحراوي:.....53
1-2-المعالم الأثرية والتاريخية للجزائر:.....54
1-3-الحمامات المعدنية:.....54
2- أنواع السياحة في الجزائر:.....55
2-1-السياحة الساحلية:.....55
2-2-السياحة الجبلية:.....56
2-3-السياحة الصحراوية:.....56
3- أهمية السياحة في الجزائر:.....57
4- معوقات السياحة في الجزائر:.....58
5- سبل دعم وتطوير السياحة في الجزائر:.....59

ثالثا: السياحة في ولاية بسكرة:.....61

1- التعريف بالولاية:.....61
2- أنواع السياحة في ولاية بسكرة:.....63
أ- السياحة الواحاتية:.....63
ب-السياحة الدينية:.....63
ت-السياحة الجبلية:.....63
ث-السياحة الثقافية:.....63
ج- السياحة الحموية:.....64
3- أهم المواقع السياحية في ولاية بسكرة:.....64

المبحث الثاني: الإرشاد السياحي:.....67

أولا: تعريف الإرشاد والمرشد السياحي.....**67**

1- تعريف الإرشاد السياحي:.....**67**
2- تعريف المرشد السياحي:.....**69**

ثانيا: أنواع المرشدين السياحيين وأهمية مهنة الإرشاد السياحي..**72**

1- أنواع المرشدين السياحيين:.....**72**
أ- المرشد السياحي الدولي:.....**72**
ب- المرشد السياحي الوطني:.....**72**
ت- المرشد السياحي المحلي:.....**72**
2- أهمية مهنة الإرشاد السياحي:.....**73**

ثالثا: معوقات الإرشاد السياحي وسبل تجاوز المشاكل وتطوير المهنة.....**74**

1- معوقات الإرشاد السياحي:.....**74**
2- سبل تجاوز المشاكل وتطوير المهنة:.....**75**

خلاصة الفصل:.....**76**

الفصـــل الثالـــث : دراســـــة ميدانيـــــــــة

أولا: مجالات الدراسة **78**

1- المجال المكاني:.....**78**
2- التعريف بالمؤسسة مكان الدراسة:.....**78**
3- المجال الزمني:.....**79**

4- الدراسة الميدانية:.....80
5- المجال البشري:.....80
6- مجتمع العينة:.....80

ثانيا: المنهج المستخدم في الدراسة وأدوات التحليل 81
1- منهج الدراسة:.....81
2- أساليب التحليل:.....81
2-1- أسلوب التحليل الكمّي:.....81
2-2- أسلوب التحليل الكيفي:.....81

ثالثا: أدوات جمع البيانات 82
- الاستبيان:.....82

رابعا: تحليل وتفسير البيانات وعرض نتائجها.....84
1- تحليل بيانات الجداول البسيطة:.....84
2- تحليل بيانات الجداول المركبة:.....101
3- نتائج الدراسة:.....114

الخاتمة 117
قائمة المصادر والمراجع 120
الملحق:.....129
فهرس الجداول:.....135
الفهرس التحليلي:.....138

ملخّـــص:

يعّد التعدد اللغوي ظاهرة من الظواهر اللغوية التي انتشرت في العصر الحديث بأشكال مختلفة كالازدواجية والثنائية والتداخل اللغوي.

وتعتبر الجزائر من البلدان التي تبرز فيها هذه الظاهرة خاصة إذا ارتبطت بالعمل السياحي؛ حيث يعتمد عليها كثيرا من أجل الإرشاد والترويج للنشاط السياحي.

Résumé :

Le multilinguisme est un phénomène langagier qui erciste , dans nitre époque contemporaine sous différentes formes, tels que le bilinguisme , l'interférence langagière.

L'Algérie est considérée comme étant un pays où ce phénomène est lié à l'activité touristique, car il lui permet de faire de la publicité afin de promouvoir l'activité touristique.