تحسين التنافسية في صناعة السياحة بتحقيق المتعة في تصميم الغرف الفندقية

أحمد محمود عبيدات [١] أ.م.د هاني محمد السعيد [٢] أ.د علا علي هاشم [٣] أ.د حسين كامل النبوي [٤]

١- باحث دكتوراة / قسم التصميم الداخلي والأثاث / كلية الفنون التطبيقية / جامعة حلوان.
٢- أستاذ مساعد في قسم التصميم الصناعي، كلية الفنون التطبيقية/ جامعة حلوان.
٣- أستاذ التصميم الداخلي للمنشآت السياحية، قسم التصميم الداخلي والاثاث، كلية الفنون التطبيقية/ جامعة حلوان.
٤- أستاذ التصميم الداخلي للمنشآت السياحية، قسم التصميم الداخلي والاثاث، كلية الفنون التطبيقية/ جامعة حلوان.

Submit Date: 2020-06-22 08:25:40 | Revise Date: 2021-03-05 09:21:58 | Accept Date: 2021-04-05 20:05:10

DOI: 10.21608/jdsaa.2021.33487.1066

ملخص البحث:-

ساهمت التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في مجال التصميم الداخلي بشكل كبير على تلبية احتياجات الإنسان والتفاعل معه واضفاء طابع المتعة والرفاهية له، حيث عملت على جعل الفراغات تتفاعل مع المستخدمين وتستجيب لنشاطهم، بصور عديدة ومتنوعة وإيجابية. الامر الذي استوجب على المصمم الداخلي إعادة النظر في الاساليب التصميمية الشائعة لكي تندمج مع التكنولوجيا الحديثة في التصميم، والتي بدورها تعطي الفراغ والوظيفة منه معنى جديد. يستعرض البحث عناصر تحقيق المتعة في التصميم الداخلي للغرف الفندقية من خلال دمج التكنولوجيا الحديثة، لتلبية احتياجات ومتطلبات المستخدمين بشكل تفاعلي، وتحقيق الاستفادة القصوى من الفراغات المتاحة وتحقيق المتعة والرفاهية للمستخدمين ويحسن من خبرتهم، بحيث تعمل على تسهيل حدوث الأنشطة ذات المعنى للمستخدم من خلال التصميم للمتعة والرفاهية. اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي، من خلال دراسة بعض التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في تحقيق المتعة والرفاهية لمستخدمي الغرف الفندقية، بالإضافة الى تحديد مدى تأثير توظيف التطبيقات التكنولوجية في قرار المستخدم حول كيفية اختياره للفندق من خلال نموذج استبيان تم توزيعة على أكثر من 120 فرد، وكان من أهم نتائج البحث ان الاختيار الناجح لاستخدامات تطبيقات التكنولوجيا الحديثة بما يتناسب مع محددات الفراغات الداخلية، وقدرتها على الربط بين مكونات ومرافق الفندق والمناسبة لكافة الانشطة المستهدفة داخلها، ما يتيح للمستخدم حرية التحكم بالفراغ والبيئة الداخلية، ويضمن تحقيق عنصر التفاعل بينه وبين الفراغ الداخلي، لتتحقق المتعة والراحة للمستخدم.

الكلمات المفتاحية:-

التصميم الداخلي، التصميم للمتعة، التطبيقات التكنولوجية، الغرف الفندقية، خبرة المستخدم.

مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في محاولة الاجابة عن التساؤل التالي:

كيف يمكن تحسين خبرة المستخدم من خلال تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتحقيق عنصري المتعة والرفاهية لمستخدمي الغرف الفندقية عند توظيفها في تصميم الفراغات الداخلية؟

هدف البحث:

يهدف البحث الى دراسة دور التطبيقات التكنولوجية الحديثة في معالجة وتطوير الفراغات الداخلية للغرف الفندقية بما يضمن تحقيق متطلبات واحتياجات المستخدمين داخلها بشكل تفاعلي يحسن من خبرة المستخدمين وشعورهم بالمتعة والرفاهية.

فرض البحث:

يفترض البحث أن الاستفادة من الأثر الإيجابي للتطبيقات التكنولوجية الحديثة في الغرف الفندقية يساعد على ربط المستخدمين بالفندق وتحسين خبرتهم، من خلال تحقيق المتعة والرفاهية أثناء الإقامة.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في رصد الجوانب الإيجابية للتطبيقات التكنولوجية الحديثة في تطوير فراغات الغرف الفندقية، وكيفية الاستفادة منها، بما يضمن تلبية احتياجات المستخدم وتحقق المتعة والرفاهية له.

منهجية البحث:

يتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تساهم في تحقيق المتعة والرفاهية للمقيمين في الغرف الفندقية وربطها بأعمال التصميم الداخلي.

المقدمة

الانسان دائم البحث عن الرفاهية والمتعة منذ بداية الخليقة على الأرض، وهو امر لا يتعلق بمرحلة عمرية معينة بل هي طبيعة بشرية ان الانسان يحتاج لبعض من المتعة والمرح، اذ كان قديما يلجأ لإيجاد المتعة من خلال الشعور بالدفيء من اشعة الشمس التي تسقط على جلدة، ومن نسيم الهواء البارد، والاستمتاع بجمال الطبيعة، ثم بدأ بالاهتمام بإيجاد وابتكار أنشطة ووسائل للتسلية لتوسيع قدراته العقلية والبدنية والتعبير عنها بالرسم على الجدران . وفي الوقت الحاضر أصبح الاهتمام بشكل كبير بالتصميم الداخلي للاماكن التي ينوي الانسان الإقامة بها، بغض النظر عن الهدف المحدد لمكان ومدة الإقامة . فعند التفكير في المتعة والرفاهية من منظور (التصميم الداخلي)، يمكن للمستخدم الاخذ بالاعتبار الظروف الموضوعية للبيئة المصممة وكذلك تجارب الأشخاص الذاتية داخلها، فوفقا للفيلسوف (Alain de Botton) آلان دي بوتون إن أحد أهم أسباب المتعة، السعادة والبؤس هو جودة البيئة التي نقيم فيها . لذلك لابد من مراعاة ان التصميم الداخلي ليس فقط كمميزات، بل يجب مراعاته كمساحة للأنشطة المتعددة التي يمكن تحفيزها والاستمتاع بها، حيث أن التصميم الداخلي يمكن أن يعمل كمنصة للسعادة والازدهار البشري، أي مزيج من المشاعر الإيجابية والأداء البشري الأمثل . ونتيجة التطورات في مجال التكنولوجيا الحديثة المستخدمة في مجال التصميم الداخلي والتي بدورها تعمل على تلبية احتياجات الإنسان والتفاعل معه وتضفي له طابع المتعة، أصبح الفراغ عبارة عن بيئة تتفاعل مع المستخدمين الموجودين داخلها تستجيب لنشاطهم وتتفاعل معهم بصور متنوعة. بالشكل الذي ينعكس على الأداء الخدمي، ويحقق الوظيفة والتفاعل بين المستخدم والفراغ بصورة إيجابية. لذلك عند تصميم الفراغات الداخلية لابد من الاخذ بالاعتبار دمج هذه التكنولوجيا الحديثة في تصميم الغرف الفندقية موضوع البحث، بما يتيح القيام بمختلف الأنشطة ذات المعنى للمستخدم من خلال التصميم للمتعة والرفاهية. ويرتكز هذا التطور بشكل أساسي على الوظيفة المطلوبة، فلم تعد محددات الفراغ الداخلي مجرد جمادات يستخدمها الانسان كما هو معروف، لكنها أصبحت قادرة على استشعار المستخدم والتعرف عليه والتفاعل معه والتكيف مع رغباته . بالشكل الذي ينعكس إيجابيا على سبل تحقيق الاستفادة القصوى من الفراغات مع تحقيق اعلى معدلات الرضا والمتعة للمستخدم.

١. تصميم الغرف الفندقية:

تعتبر غرف النوم الفندقية العصب الرئيسي الذي يقوم على اساسة النشاط الفندقي بجميع محتوياته من اجل تحقيق خدمات مميزة للنزلاء. وذلك بناء على تعريفها بانها الفراغ الذي يوفر مكان للنوم والإقامة المؤقتة عن طريق خدمات معيشية معينة بمقابل مادي معين وذلك بهدف إرضاء النزيل وإشعاره بالراحة والمتعة، الامر الذي يعمل على إعطاء النزيل انطباع طيب، من خلال تحقيق الوظيفة العملية والنظرية والجمالية بالإضافة الى النفسية . على الرغم من وجود معايير تصميمية واضحة للغرف الفندقية، مثل تلك المتعلقة بالعناصر المختلفة (سرير، خزانة ملابس، جهاز اتصال، وحدة تلفزيون وحمام خاص بها منفصل)، الا انه هناك اختلاف في كيفية معالجة العناصر التصميمية المختلفة لتصميم الغرف من فندق لآخر ومن بلد لآخر. ووفقا للمتطلبات التسويقية والابعاد القياسية للفندق من حيث العدد والمساحات الخاصة بالأثاث . حيث يعتمد نجاح الفندق وفقا لتصنيفه على مدى تحقيق عنصر الفخامة، من خلال الخدمات الموجودة فيه من اجل تحقيق رغبات واحتياجات الراحة والمتعة للمستخدمين. وعادة ما تتنوع خيارات الغرف الفندقية بما يتناسب مع حاجات المستخدم، وذلك من خلال مستويات الخدمة والمزايا المقدمة فيها، فالاهتمام بالتصميم الداخلي للغرف الفندقية في الوقت الحالي أمر مهم للغاية، حيث أصبح هناك تركيز على جذب شريحة أكبر من العملاء، لذلك أصبح لابد من الاهتمام بنواحي أخرى تعمل على توفير خدمات أكثر متعه اثناء عملية الاقامة، وذلك من خلال الاخذ بالاعتبار قابلية التطوير والتحديث في التصميم، وان يكون التصميم متعدد الأغراض، وضرورة ادماج التكنولوجيا الحديثة في اعمال التصميم الداخلي للغرف، بالإضافة الى ضرورة خلق جو عام مميز ومحبب وممتع. وقد أتفق العاملين في مجال الفنادق على مجموعة من المبادئ التي يمكن ان تساهم في تحقيق مجموعة من المزايا التنافسية، التي من شأنها جذب عدد أكبر من العملاء وتحسين خبرتهم لضمان ولائهم للفندق دون غيره. ويمكن تلخيص تلك المبادئ فيما يلي:

- التصميم للمدى البعيد: وفقا لجاستن جابارا (Justin Jabara)، نائب رئيس التطوير في فنادق ماير جابارا بالولايات المتحدة الامريكية، فان من متطلبات التصميم للفنادق الحديثة وجوب مراعاة فرص التجديد والتطوير، بالشكل الذي يمكن من القيام بتغيير أو استبدال التجهيزات المختلفة والمواد بأخرى أحدث بشكل سريع وسهل، وفي نفس الوقت لتكون أكثر فاعلية من حيث التكلفة .

- التصميم متعدد الأغراض: وفقا لِ ليزا نايت (Lisa Knight)، رئيسة قسم التصميم في ABI Design، ان قطع الاثاث يمكن ان تشترك في تقديم أكثر من وظيفة داخل الفراغ خاصة عند العمل ضمن مساحة محدودة، بحيث يمكن ان يكون لها أكثر من استخدام. بالشكل الذي يحقق الإستفادة القصوى من الفراغ وتقديم أكبر قدر من الخدمات والأنشطة التي يمكن للنزيل القيام بها والاستمتاع من خلالها داخل الغرفة .

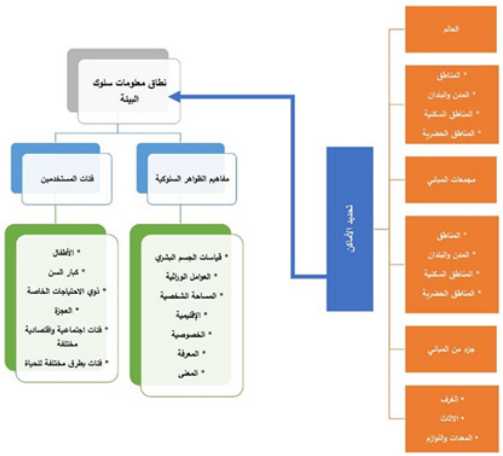
- استخدام التكنولوجيا الحديثة: تساهم التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير في استغلال الفراغات الداخلية، لاسيما الغرف الفندقية لتعزيز تجربة المستخدم وذلك من خلال إيجاد حلول تصميمية للغرف، الامر الذي استوجب الاهتمام بنواحي أخرى لجذب المستخدمين ومن أهمها سبل تحسين خبرة المستخدمين المستهدفين، وخاصة فيما يتعلق بطرق وآليات التحكم بتسجيل الدخول والخروج، مفاتيح الغرف، التحكم بالإضاءة، التحكم بالتكييف، التحكم بالستائر، وغيرها من التطبيقات التكنولوجية الحديثة التي تحقق المتعة للمستخدم داخل الغرفة الفندقية. وذلك لتكوين خبرة ممتعة للمستخدم اثناء اقامته والاستمتاع والانغماس بالتجربة السياحية وليس مجرد تجربة الإقامة داخل الفندق .

- التفكير بشكل مستقل ومتميز عن الآخرين: في الوقت الحالي أصبح من الضروري على الفنادق تمييز نفسها بسمات خاصة بها، وذلك من خلال عناصر التصميم والخدمات التي تقدمها للنزلاء، بما يؤثر بشكل إيجابي على تجربتهم ومدى ولائهم للفندق. ونظرًا لأن غرف النوم هي عصب الفندق الذي يقوم على اساسة النشاط الفندقي، فإن تصميمها يتطلب وجود العناصر المكونة لها بهدف ضمان خدمة فعالة وإقامة مريحة ومرحبة، وتلبي جميع المتطلبات الأساسية لراحة المستخدم، مع مراعاة كافة أنواع الأنشطة

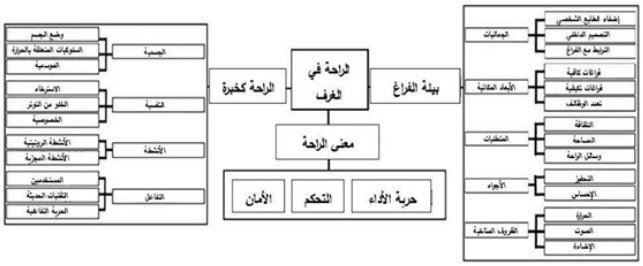
المحتملة التي يمكن ان يقوم بها النزيل باختلاف فئاته الثقافية والاجتماعية داخل الغرفة، من خلال وسائل الراحة والإقامة والضيافة. فالتصميم الداخلي للفنادق يعكس بشكل مباشر التميز والاختلافات بينها، من خلال إيجاد الحلول التصميمية المناسبة، واستخدام المواد، الألوان، الإضاءة، وقطع الأثاث المميزة .

٢. التصميم للمتعة:

تعد المتعة أحد اهم الغايات من تطبيق التكنولوجيا الحديثة في عمليات التصميم للفنادق وفقا للاتجاهات الحديثة، بحيث يتم تطبيق تلك المعالجات التكنولوجية بما يتناسب وطبيعة الأنشطة أو الخدمات المستهدفة . فالتطور التكنولوجي مقترنا مع تفاعل الانسان مع المنتجات لا يقتصر فقط على المرئيات او البصريات، فمعظم المنتجات والأنظمة الموجودة تتضمن ذلك التفاعل بينها وبين المستخدم. والتصميم الممتع وفقا لمنظور الباحث فوكو تاكالا «Voukko Takala» ينبغي ان يحدث بشكل كلي وشامل بداخل عملية الإحساس والفهم أو الوضوح. فالمتعة يجب ان تحدث من خلال الادراك الحسي والادراك البصري، بحيث تكون نتائج التصميم تحقق المتعة من خلال عنصري الفهم والاحساس بالمنتج، فالمنتج يحقق ارتباط عاطفي مع المستخدم عند استخدامه والتفاعل معه. ان المتعة من وراء استخدام التطبيقات التكنولوجية في التصميم الداخلي يمكن ان تتحقق من خلال نجاح اختيار وتوظيف تلك التطبيقات بما يتناسب مع محددات الفراغات الداخلية، كما يمكن القول بانه مجموعة الحلول المختارة والمناسبة لكافة الانشطة المستهدفة في مجال الحركة في الفراغات الداخلية، دون إغفال سهولة استخدامها بالشكل الذي جعل هذه الفراغات مريحة وهادئة ومميزة بكافة الشروط والمقاييس الجمالية وأساليب المتعة والبهجة لجميع فئات النزلاء. هناك عدد من الطرق والمناهج المختلفة التي تم استخدامها لمعرفة مدى العلاقات المعقدة بين التصميم الداخلي والحالة النفسية للمستخدمين وتشكيلها، ومن ضمنها ذلك النموذج الذي قدمه عالم النفس المعماري إيروين التمان (Irwin Altman) لرؤية نطاق البيئة المتاحة ومعلومات عن سلوك المستخدمين، الشكل (١)، والذي يتضمن ثلاث مكونات رئيسية: ظواهر السلوك البيئي، فئات المستخدمين، والإعدادات . وقد اقترح اندريا بورس (Andrea Burris) نهج مختلف أكثر تفصيلا لتحديد نطاق واسع من الراحة في الفراغات الخاصة، وذلك من خلال دراسة الابعاد الثلاثة الرئيسية: معنى الراحة في الفراغ، بيئة الفراغ، وعناصر تكوين الخبرة عن الراحة، الشكل (٢).



شكل رقم (1) يوضح نموذج عالم النفس المعماري إيروين التمان يوضح العلاقة بين التصميم الداخلي والحالة النفسية للمستخدمين وتشكيلها .



شكل رقم (2) يوضح الأبعاد الرئيسية والفرعية للراحة في الفراغات .

ويعمد البحث على دراسة سبل الاستفادة من كل من حرية الأداء، التحكم بالبيئة الداخلية، والتفاعل بين المستخدم والفراغ، اذ ان سلوكيات وتفضيلات وتوقعات مستخدمي الفنادق تتغير بشكل سريع، كونها تتعلق بتقديم تجربة فريدة لا تنسى من خلال وسائل المتعة والراحة الفريدة، اللمسات الشخصية، **والتي يمكن ايجازها على النحو التالي:**

- **حرية الأداء:** والتي بدورها تتيح حرية وسهولة القيام بأنشطة مختلفة وممتعة وضرورية للمستخدمين داخل الفراغ، بحيث تتيح للمستخدمين من تغيير وتجديد ما يناسبهم ويمنحهم المتعة والراحة، ما يؤثر على كيفية تكوين خبراتهم الخاصة حول الفندق وخدماته .
- **التحكم في البيئة الداخلية** للفراغ: من خلال اتاحة القدرة على التحكم في جوانب مختلفة للبيئة الداخلية، وذلك بتمييز الفراغ، اذ تعد القدرة على التحكم في الجوانب المتعددة للبيئة والمعايير البيئية مثل التهوية الجيدة وتوفير الراحة الحرارية والاضاءة المناسبة واستخدام الألوان ، أجزاء أساسية من الفراغ بحيث تتم الاستجابة وفقا لما تمت برمجته للأنظمة لأداء وظائف محددة. ونظرا للتطور التكنولوجي أصبح من الممكن إضافة المنتجات والتقنيات الحديثة كعنصر مساهم في التكامل مع العناصر السابقة تضمن توفير الراحة والمتعة للمستخدم، وعنصر من عناصر التصميم الداخلي التي أصبحت من المتطلبات في الفراغ الداخلي. حيث ان كفاءة النظام أو المنتجات التي يتم تطبيقها للتحكم في البيئة الداخلية للفراغ تؤدي دورًا مهمًا في تحديد الشعور بالتحكم الذي يشعر به المستخدم.
- **التفاعل بين المستخدم والفراغ:** ان التفاعل يحقق المتعة للمستخدم، فوفقا لهيجس Heijs وسترينجر Stringer في بحثهم بعنوان «الراحة الحرارية السكنية: بعض المساهمات من علم النفس البيئي»، فإن الراحة التفاعلية تحقق المتعة والتسلية للمستخدمين من خلال حجم الفراغ، المساحات المتاحة، وقدرة الفراغ على استيعاب التفاعلات، اذ يوجد تفاعل ثنائي بين المستخدم والفراغ . ولم يقتصر مفهوم التفاعل على الأجهزة الإلكترونية فقط انما تطور بشكل كبير ليتم تطبيقه بأشكال عديدة ودمجه ضمن الأنشطة الحياتية التي يمارسها الإنسان في المباني، من خلال التحكم الالكتروني في الأجهزة والمعدات الداخلية والتحكم الالكتروني في عمل جميع أجزاء المبنى كالابواب والنوافذ وضمن شبكات الخدمة الداخلية (تكييف-تهوية-إضاءة...الخ) كما تشتمل على استخدام أساليب متطورة في عملية تصميم عناصر المبنى من الخارج والداخل (الارضيات -الاسقف -الحوائط -والأثاث) بما يسمح بخلق مساحاتٍ ديناميكيةٍ قادرة على تحقيق الراحة والمتعة لمستخدمي المبنى وتحسن خبرتهم وانتاجيتهم . وذلك دون اغفال تلك التأثيرات النفسية للعناصر السابقة وأثرها في تحسين رضا نزلاء الفندق في مكان إقامتهم لابد من اتباعها من اجل تحقيق المتعة للمستخدمين، **ومنها ما يلي:**
- **التأثير النفسي للهوية واضفاء الشخصية:** يتأثر المستخدمين بالفراغات الداخلية التي يقيمون فيها او يقضون وقتهم فيها بشكل

مباشر، وذلك من خلال انعكاس وتوافق تصميم الفراغ مع خبراتهم الشخصية، وخلفياتهم المجتمعية والثقافية . حيث أن كل فئة من المستخدمين لها هوية محددة وفقًا لثقافاتها وتقاليدها، لذلك من الضروري إدراك أن الهوية لا تعتمد على تكوين وتشكيل الفراغ المادي، ولكنها مرتبطة بمفهوم المعنى والإحساس . اذ ان الاهتمام والمحافظة على هوية وثقافة الشعوب وتطبيقها في اعمال التصميم الداخلي يهدف إلى تحقيق احتياجات المستخدمين بما يجعلها متوافقة مع الحرية الشخصية للمستخدم، وذلك من خلال توفير تقنيات تكنولوجية تساهم في اعطاء الحرية للمستخدم بإضفاء الطابع الشخصي له ليشعر بالراحة والمتعة في الفراغ، كاستخدام شاشات رقمية كجداريات معلقة تمكن المستخدم من خلالها اختيار المناظر المناسبة له. كما تساهم التقنيات الحديثة في توطيد العلاقة بين المستخدم والفراغ الداخلي تضمن راحة المستخدم في التحكم في البيئة الداخلية للفراغ، وذلك من خلال قدرة المستخدم من التحكم بالتهوية الجيدة وتوفير الراحة الحرارية والاضاءة المناسبة واستخدام الألوان. وعليه فان تطبيق عنصري حرية التحكم بالفراغ والبيئة الداخلية يضمن تحقيق عنصر التفاعل بين المستخدم والفراغ الداخلي، مما يحقق المتعة والراحة للمستخدم.

- **التأثير النفسي للجانب الجمالي:** تلعب الجماليات دورًا أساسيًا في الرضا العاطفي للمستخدمين في الفراغات الداخلية، فالجمال يؤدي الى رضا المستخدم ومتعته وسعادته من خلال استدعاء خبرات إيجابية ترتبط بإحدى الحواس الأساسية بشكل منفرد او بالاشتراك مع حاسة اخرى او أكثر. ومما لا شك فيه فان استخدام التكنولوجيا يمكن ان يعزز من شعور المستخدم بالمتعة الجمالية، كونه قادر على التحكم والاختيار بين عدد من البدائل وفقا لخبراته السابقة وذوقه الشخصي، كاستخدام الضوء لتحقيق الديناميكية في التصميم، واستخدام ورق الحائط البارز المتحرك بحيث تتحرك النماذج والاشكال عليه لسرد قصة متحركة في زمن محدد .
- **التأثير النفسي للجانب التكنولوجي:** أدت التكنولوجيا الحديثة الى تغيير مفاهيم الانسان التقليدية في التعامل مع الفراغات الداخلية، مما دفع المصممين الى ابتكار فراغات جديدة تواكب هذا التطور وتلبي احتياجات المستخدمين . فاستخدام التكنولوجيا الحديثة يرفع من حالة المستخدم المزاجية، كونها تتمتع بالسرعة والدقة والمتعة والراحة عند استخدامها في المكان المناسب، وذلك مع مراعاة الاختلافات الشخصية كالفئات العمرية والنوع، بالإضافة الى دراسة مردودها على المستخدمين في مختلف المجتمعات. لذلك فانه يمكن الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة في القطاع السياحي من خلال تحديد وحل المشاكل التكنولوجية في التصميم الداخلي، وربط مكونات التصميم الداخلي بالتطبيقات والتقنيات الحديثة وتهيئة الفراغات بما يتناسب لمتطلبات أنماط التصميم الداخلي بالأنشطة داخل الغرف الفندقية، لتعزيز الأداء وسهولة التشغيل . بالإضافة الى زيادة فاعليتها بربط التصميم بكافة مكونات ومرافق الفندق وما يرتبط بها من أنشطة، واستخدام المواد والاضاءة الذكية لتحسين استخدام الطاقة والموارد المتاحة . والتي بدورها تتيح للمستخدم حرية التحكم بالفراغ والبيئة الداخلية لضمان تحقيق عنصر التفاعل بينه وبين الفراغ الداخلي، مما يحقق المتعة والراحة للمستخدم.

وعليه فإنها تمكن المستخدم من التحكم في البيئة الداخلية والتفاعل معها من خلال تقنيات التكنولوجيا الحديثة، وتعد الحوائط التفاعلية من أكثر العناصر التي تتلائم مع التطبيقات التفاعلية المثيرة للمستخدم، كالتطبيقات التي ترتبط بالعمل الجماعي وتطبيقات الحوسبة في مجالات الحياة والترفية التي بدأ استخدامها وتطبيقها في تصميم الفراغات الداخلية. والمقصود هنا تلك الحوائط التي يمكن توظيفها كمصدر للإضاءة بمختلف أنواعها، او باعتبارها شاشة عرض كبيرة، كما في الشكل (٣) اذ تم استخدام ورق حائط تفاعلي يقوم بتغيير الرسومات المطبوعة عليه وفقا لدرجة الحرارة. أو تلك الجدران ذات القدرة على تحريك او إعادة تنظيم بعض مكوناتها لتكون علاقات بصرية مختلفة، ما يوفر مجال أكبر لتحقيق التفاعل والاتصال المباشر بينها وبين المستخدم . اذ يمكن استغلالها في تشكيل الفراغ الداخلي كوسيلة لإضافة عنصري الاستجابة والتفاعل داخل الفراغات، حيث تكون هذه الحوائط مرنه مع حركة المستخدم ذهابا وإيابا من خلال أجهزة استشعار الحركة والصوت والضوء، والتي تعمل على تحريك فواصل الحائط وتغيير الإضاءة والتي بدورها تنتج تجربة تفاعلية، كما يمكن الاستعانة بهذه الحوائط بالشاشات التفاعلية لتكون وسيلة ممتعة للمستخدم لممارسة الأنشطة المتنوعة كاللعب على مسافة من الجدار وبعضها تتفاعل بشكل وظيفي ، الشكل (٤) او عرض المناظر الطبيعية على سبيل المثال. كما يمكن اعتبارها كوسيلة لتكون شاشات تعمل باللمس، كما في الصورة (١)، تمتاز بدعمها اللمس المتعدد، وتستجيب للعديد من أجهزة الاستشعار التي ترصد حركة المستخدم .

شكل (3) ورق حائط تفاعلي يقوم بتغيير الرسومات المطبوعة عليه وفقا لدرجة الحرارة.

شكل (4) يوضح الحائط الزجاجي التفاعلي لنماذج من الألعاب الرقمية.

صورة (1) توضح حائط تفاعلي يستخدم شاشات تعمل باللمس

ومن أبرز الخدمات التي تقدم من خلال التطبيقات التكنولوجية التي بدأ استخدامها في العديد من الفنادق حول العالم، لتحقيق المتعة والراحة، تلك الشاشات (اللوحات الذكية)، التي تمكن المستخدم من القيام بالعديد من الانشطة، مثل الحجز، اختيار الغرف ونوعياتها، الوجبات، والحصول على بطاقة أو رقم الدخول للغرفة من الشاشة، والتأكد من أي حجوزات أجراها المستخدم من خلال مواقع الحجز على الانترنت سابقاً، أو إتمام الحجز والدفع من خلالها سواء كان نقداً أو باستخدام البطاقات الائتمانية. كما تشمل هذه الشاشات على خدمات الارشاد السياحي باللغات المختلفة، من خلال توضيح أبرز المعالم التي يمكن زيارتها بالدولة، وعرض معلومات عنها وكيفية الوصول إليها، مع خرائط المدينة وإمكانية طباعتها للسائحين. بالإضافة الى ان هذه الأجهزة اللوحية توضع في غرف النوم تتيح للمستخدمين إدارة تفاصيل الإقامة، حيث تشتمل على جهاز عرض أو شاشة توضع في الغرفة الفندقية، توفر جميع المعلومات للنزيل، كفترة الإقامة، الخدمات المتوافرة في الفندق، وجميع المرافق الموجودة في الفندق، كما تحتوي على خدمات للتحكم بكيفية الدخول من أبواب الغرف من خلال بصمة النزيل أو البطاقة الذكية، بالإضافة الى انها تتيح للنزيل استخدام الهاتف الذكي لفتح الأبواب بعد تنزيل تطبيق معين على الهاتف المحمول.

وفي إطار السعي المستمر إلى تعزيز المنافسة بين الفنادق من خلال التصميم، ودراسة سبل توظيف عناصر المتعة والراحة التي تؤثر على كيفية اختيار المستخدمين لأماكن الإقامة تبعا لوجهاتهم السياحية، ومدى ارتباطها بمعايير الخدمات التي تقدمها الفنادق، للحصول على الولاء والتفوق على المنافسين الآخرين، كان لابد من اجراء استطلاع راي لتحديد مستوى رضائهم، وسوف يوضح فيما يلي.

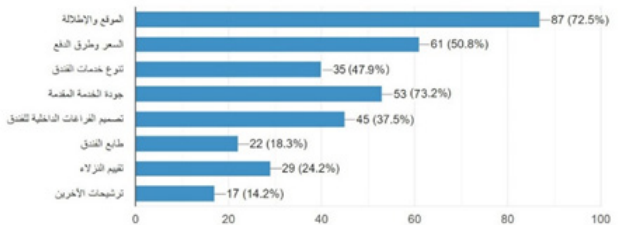
3. الدراسة والتحليل:

يركز استطلاع الرأي على الحصول على معلومات من المستخدمين حول الخدمات والمنتجات التي يمكن استخدامها لضمان تقديم الخدمات التي تشعر المستخدمين بالمتعة اثناء اقامتهم داخل الفندق. من خلال نموذج استبيان تم وضعه على شبكة الانترنت ، ليتم جمع نتائج من أكثر من120 شخص في مختلف مناطق الشرق الاوسط، حول مدى رضاهم عن بعض الخدمات المقدمة في الفنادق والمرتبطة بالتكنولوجيا. وذلك للوقوف على مدى إمكانية استخدام التكنولوجيا في معالجة وتطوير الفراغات الداخلية للغرف الفندقية، بحيث تضمن تحقيق متطلبات واحتياجات المستخدمين داخلها بشكل تفاعلي يحسن من معدلات الشعور بالمتعة والراحة للمستخدمين ويحسن من خبرتهم. يمكن تلخيص أهمية الاستبيان في قياس مدى رضا المستخدمين حول جودة الخدمات الفندقية، وذلك من الأهمية لما يلي:

- التعرف على آراء المستخدمين، حيث ان كل مستخدم لديه توقعات مختلفة حول خدمات الاقامة، وبالتالي فمن المهم معرفة انطباعاتهم.
- تحديد توقعات واحتياجات وطلبات المستخدمين.
- التغلب على الفجوات بين توقعات المستخدمين والخدمات المقدمة.

واستهدفت عملية جمع المعلومات الحصول على معلومات من قبل المستخدمين، حول معدلات السفر والهدف منه ومتوسط فترات الإقامة ومعايير اختيار الفندق، التصميم الداخلي للفنادق الخدمات والتطبيقات التكنولوجية المستخدمة في الفنادق، حيث تم القاء الضوء على: فئات الفنادق التي يرغبون الإقامة فيها، الهدف من الاقامة، معايير اختيارهم الفندق، أسباب تكرار الزيارة لنفس الفندق أو لفندق من نفس السلسلة المعتاد الإقامة فيها، مدى إمكانية ايجاد مرافق الفندق، ووجود تقنيات إلكترونية حديثة تستخدم في الفندق لتقديم مختلف الخدمات الفندقية. باستخدام المعلومات التي تم جمعها من خلال الاستبيان، سوف يتم تحديد مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة من الفندق باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة التي تشعرهم بالمتعة والراحة. كما تبين من خلال استطلاع الرأي عن الخدمات الفندقية، أنه كلما كانت نوعية الخدمة المقدمة لنزلاء الغرف الفندقية عالي الجودة، فان ذلك يساعد على زيادة المتعة والراحة في الفندق، والعكس صحيح، هذا الاهتمام يركز على الفنادق ذات الفئات أربعة وخمسة نجوم، والتي تتميز بمعدلات اقبال أكبر من غيرها من الفنادق ذات الفئات الأقل من السياحة الخارجية والداخلية. ومن خلال استطلاع الراي طلب ذكر جوانب ايجابية وسلبية من الخدمات التي يقدمها الفندق، فقد تبين ان من الجوانب الإيجابية (جودة التنظيم، تميز الخدمات المقدمة، تنوع وسائل الترفيه)، وكانت الجوانب السلبية (خدمة الغرف ليست على المستوى المطلوب، عدم الشعور بالمتعة والراحة). وجاءت نتائج الاستبيان على النحو التالي:

1. بالنسبة لتقييم الفندق: من خلال الاستبيان تبين ان 61% من عينة البحث مرتادي الفنادق يفضلون الإقامة في الفنادق ذات الفئة (خمسة نجوم) وتليها الفئة (أربعة نجوم)، وقد قام الباحثون بالعمل على تحليل نتائج هذه النسبة فقط، نظرا لطبيعة الدراسة واستهدافها لهذه الفئات من الفنادق.
2. بالنسبة لمعايير اختيار الفندق: مع إمكانية اختيار أكثر من معيار، جاءت معايير تنوع وجودة الخدمات المقدمة، بنسبة (47.9%، 73.2% على الترتيب) الشكل (5)، ما يوضح مدى تلك المعايير في تشكيل خبرة المستخدم والزائر.



شكل (5) يوضح نتائج تحليل السؤال المتعلق بمعايير اختيار الفندق

3. على الرغم من أن البحث عن مواقع ووجهات جديدة للزيارة والسفر هو العامل الأكثر أهمية للعديد من السياح، فقد اشارت العديد من الدراسات أن هناك جزءًا كبيرًا من المستخدمين الذين يقومون بتكرار مكان اقامتهم، مما يدل على وجود

درجة معينة من الولاء للمكان. حيث هناك خمسة عوامل رئيسية تؤثر على تكرار الرحلة إلى نفس المكان السياحي: هي تقليل ارتكاب خطأ عند اختيار وجهة بديلة، المودة العاطفية للمكان، إمكانية استكشاف المكان بشكل أفضل، الرغبة في إظهار المكان لأشخاص آخرين . كما يتضح من خلال الاستبيان ان نسبة (72.6%) يفضلون تكرار الزيارة لنفس الفندق الذي يوفر لهم الشعور بالراحة والمتعة، وما يقدمه من خدمات، ومعرفة نظام الفندق وتكرار التجربة التي قاموا بها، وتوفير الوقت في البحث عن فندق يقدم الخدمات التي يريدونها والخوف من تجربة جديدة تكون غير مناسبة.

4. بالنسبة لوجود تقنيات حديثة تستخدم في الفندق لتقديم مختلف الخدمات الفندقية، والتوسع في استخدام التطبيقات التكنولوجية داخل الغرف الفندقية، فان عدد كبير من المستخدمين يفضلون وجود هذه التقنيات، كخدمات تسجيل الدخول والخروج من الفندق كعملية للتنظيم، خدمات الأبواب الذكية، خدمات التكييف، خدمات الإضاءة، خدمات الطلب والتوصيل، وغيرها من الخدمات، كنوع من أنواع المتعة التي تولد حب الرجوع الى المكان في المرات القادمة، وسهولة الاستخدام للخدمات، ولضمان مواكبة الفندق للتحديث مما يضمن جودة اعلى من حيث خدمات الحجز ومن حيث الإقامة.

4. النتائج:

استنادا لما سبق يمكن استنتاج أن العمل على توظيف التكنولوجيا الحديثة في الفراغات الداخلية للغرف الفندقية سوف يساهم بشكل إيجابي في تحسين خبرة المستخدم نحو الخدمة المقدمة، بما يزيد من فرص رغبته في تكرار التجربة الممتعة، وزيارة الفندق مرات أخرى للاستمتاع بما يقدم له من خدمات تتعامل مع حواسه بشكل فعال. فالتطور التكنولوجي يقترن مع تفاعل الانسان مع المنتجات، فمعظم المنتجات والأنظمة الحديثة توفر بيئة مناسبة لتحقيق التفاعل بينها وبين المستخدم من خلال الادراك الحسي والادراك البصري، بما يدعم التصميم وقدرته على تحقيق متطلبات واحتياجات المستخدمين داخلها بشكل تفاعلي يحسن من معدلات الشعور بالمتعة والرفاهية، ويرفع من حالة المستخدم المزاجية، كونها تتمتع بالسرعة والدقة وسهولة الاستخدام والمتعة، ما يمثل في حد ذاته عنصر جذب إضافي لشريحة أكبر من العملاء. كما تساهم التكنولوجيا الحديثة بشكل كبير في استغلال الفراغات الداخلية للغرف الفندقية، لتعزيز تجربة المستخدم وذلك من خلال إيجاد الحلول التصميمية داخلها، ما يؤدي الى تغيير إدراك الاسطح التي يتكون منها الفراغ الداخلي للغرف الفندقية والتفاعل معه واستمراريته. وبالتالي تعزيز الجوانب التنافسية للفنادق وزيادة قدرتها على جذب شريحة أكبر من الزوار. ويمكن تلخيص اهم نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

1. استخدام التكنولوجيا الحديثة يساعد على ربط التصميم بكافة مكونات ومرافق الفندق وما يرتبط بها من أنشطة، والتي بدورها تتيح للمستخدم حرية التحكم بالفراغ والبيئة الداخلية لضمان تحقيق عنصر التفاعل بينه وبين الفراغ الداخلي، مما يحقق المتعة والراحة للمستخدم.
2. تتحقق المتعة من استخدام التطبيقات التكنولوجية في التصميم الداخلي من خلال نجاح اختيار، وتوظيف تلك التطبيقات بما يتناسب مع محددات الفراغات الداخلية، والمناسبة لكافة الانشطة المستهدفة داخلها.

المراجع:

١. إسماعيل أحمد عواد، دعاء عبد الرحمن محمد، اسراء حسني وبركات: أثر استخدام التصميم الداخلي التفاعلي على قاعة متعددة الأغراض بالمركز الثقافي، المؤتمر الدولي الرابع لكلية الفنون التطبيقية، جامعة حلوان، القاهرة، ٢٠١٦م.

٢. آلاء عماد محمد إبراهيم: تقنيات اللعب كأحد أساليب التصميم التشاركي في التصميم الصناعي، رسالة دكتوراة، كلية الفنون التطبيقية، قسم التصميم الصناعي، جامعة حلوان، ٢٠١٧م.

٣. أماني أحمد عبد السيد خضر، علا محمد سمير إسماعيل: اعتبا ا رت جديدة للنظرية الوظيفية في ظل تطبيق - تكنولوجيا التصميم الداخلي المتحرك)، دراسة حالة للمباني السكنية، مجلة التصميم الدولية، ٢٠١٥م.

٤. أماني أحمد مشهور، بسمة صلاح الدين: تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة على سلوك الانسان في الفراغات الداخلية، مؤتمر الفنون التطبيقية الدولي الخامس- دمياط- الفنون التطبيقية والتوقعات المستقبلية، ٢٠١٧م.

٥. أمل كمال محمد شمس الدين: دور المباني في تحقيق تعايش الإنسان مع البيئة، المؤتمر الدولي لجامعة عين شمس للهندسة البيئية، كلية الهندسة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٩م.

٦. اميره السيد عبد العظيم: التفاعل القيمي للموروث الإسلامي وأثرة على التصميم الداخلي للمنشآت السياحية المعاصرة، رسالة دكتوراة، جامعة حلوان، كلية الفنون التطبيقية، قسم التصميم الداخلي والاثاث، ٢٠١٨م.

٧. رضا بهي الدين: التقنيات الرقمية باستخدام المواد الذكية في التصميم الداخلي التفاعلي بالمنشآت السياحية، بحث منشور، المؤتمر الدولي الثالث: الفنون التطبيقية بين التنافسية ودعم الاقتصاد، كلية الفنون التطبيقية جامعة حلوان، ٢٠١٣م.

٨. محمد حامد ضيف: رؤية مستقبلية للتصميم الداخلي طبقا للمستحدثات الذكية والايكولوجية في غرف الإقامة الخمس نجوم، دكتوراة، جامعة حلوان، كلية الفنون التطبيقية، قسم التصميم الداخلي والاثاث، ٢٠١٤م.

9. Andrea Burris: Creature comforts: an exploration of comfort in the home, Thesis Doctorate of philosophy, Lough-borough university, .UK. 2014

10. Anna Klingmann: Brandscapes: Architecture in the Experience Economy, Cambridge, MA: MIT Press, Urban Design International, Vol

.13, 2008
Desmet, P.M.A. & Pohlmeyer, A.E.: Positive Design: an introduction to design for subjective well-being, International Journal of Design, .vol. 7, No. 3, 2013 .11
Felicia A. Huppert, Timothy T. C: Flourishing Across Europe: Application of a New Conceptual Framework for Defining Well-Being, Social Indicator Research, Vol.110, 2013 .12
Heba-Talla Hamdy Mahmoud: Interior Architectural Elements that Affect Human Psychology and Behavior, The International Conference: Cities' Identity Through Architecture and .Arts (CITAA), 2017 .13
interior design, 11th International Conference on Urban Regeneration and Sustainability, WIT Transactions on Ecology and The Environment, Vol 204, 2016 .14
Jordan, Patrick w: How to Make Brilliant Stuff that People Love, UK, John Wiley& Sons, .2003 .15
K. Dempski, B. Harvey: Supporting Collaborative Touch Interaction with High Resolution Wall Displays, 2nd Workshop on Multi-User .and Ubiquitous User Interfaces (MU3I), 2005 .16
NUR AYALP: Cultural Identity and Place Identity in House Environment: Traditional Turkish House Interiors, TOBB ETU University, 2012 .17
Rogers, Yvonne; Sharp, Helen; and preece, Jenn: Interaction Design beyond human-computer interaction, 3rd ed, Chichester: john .Wiley & Sons, 2011 .18
Thomas Grechenig: INTERACTIVE CEILING -Ambient Information Display for Architectural Environments", Vienna University of .Technology,2008 .19
W. Rashdan: The impact of innovative smart design solutions on achieving sustainable interior design, 11th International Conference on Urban Regeneration and Sustainability, WIT Transactions on Ecology and The Environment, Vol 204, 2016 .20

المواقع الإلكترونية

./https://arreya.com/solutions/donor-walls .1
.https://forms.gle/6EcwNy9dxPTq9hYTA .2
https://www.amadeus-hospitality.com/insight/improve-hotel-guest-satisfaction-retention/?fbclid=IwAR2eTiRlWEpCv8_zi5KhFAr2p5ufu.X12yERh3Ved_81r4I3qs4IL2Gks0WE .3
https://www.linkedin.com/pulse/how-hotel-room-functionality-drives-change-brand-./standards-touch-3e .4
https://www.meyerjabarahotels.com/lead-.ership/leadership.htm .5