المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة
المجلد (١٧) العدد (٢) ديسمبر ٢٠٢٣
الموقع الإلكتروني: jihtha.journals.ekb.eg/

تقييم جاهـزية المنـاطق السياحية لاستقبال سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة بالتطبيق على المتاحف والمطارات

رانيا محمد الورداني حسن [١]، غادة محمد وفيق [٢]، نانسي محمد فوري جمال الدين [٣]، مصطفى محمود حسين أبو حمد [٤]

[١] باحث ماجستير، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، الفيوم، مصر

[٢،٣،٤] أستاذ دكتور، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم، الفيوم، مصر

معلومات المقال

الصفحات: ٨١ – ١٠٢

الكلمات المفتاحية

ذوي الإحتياجات الخاصه
سياحه المكفوفين
سياحه ضعاف السمع والنطق
سياحه الصم والبكم
جاهزية المتاحف

ملخص البحث

يشكل ذوو الاحتياجات الخاصة من ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق فئة كبيرة من مجتمعاتنا ولهم الحق في التمتع بكل حقوقهم مثل الأصحاء. ومن هذا المنطلق تقدم االدراسه الحالية تقييم للوضع الحالي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة حيث إن الهدف الرئيسي للدراسه هو تقييم جاهزية المطارات والمتاحف لاستقبال سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في مصر. وقد تم تطبيق المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة وقد تم تصميم بطاقات ملاحظة واستمارات مقابلة شخصية لجمع المعلومات المطلوبة للدراسة. وتم التوصل إلى أن معظم المطارات والمتاحف غير مجهزة تجهيزا كاملا لاستقبال تلك الفئة من السائحين حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ضعف الإمكانيات التي تقدمها تلك الأماكن لفئة ضعاف البصر، والمكفوفين، وضعاف السمع، والنطق، وبناء عليه تم الخروج بمجموعة من التوصيات لتجهيز الأماكن السياحية في مصر لاستقبال السائحين من ضعاف البصر، والمكفوفين، وضعاف السمع والنطق، والصم والبكم.

المقدمة

المشكلة:

يعتبر الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة جزءا لا يتجزأ من مكونات مجتمعنا البشري المادية والسياسية والروحية فهم متواجدون كثيرا في محيطنا سواء في العائلة أو الأصدقاء أو حتى نلتقيهم بالصدفة. يستوجب إختلافهم ضرورة ملحة في تقديم خدمات خاصة لهم سواء في التربية أو التعليم أو الخدمات السياحية حيث أن لهم كل الحق في التمتع بنفس الحقوق مثل الأشخاص الأصحاء كحق السفر (Qiao et al., 2022) . مما يستدعي فهم طبيعة احتياجاتهم لمعرفة كيفية التعامل معهم. تشمل سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة رغبتهم في السفر بغرض الراحة والشعور بالحرية والاسترخاء وزيارة أماكن جديدة والحصول على فرص للتفاعل الاجتماعي. بعبارة أخري يمكن

القول بأن سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة تعني تمكين السفر لذوي الاحتياجات الخاصة (مصطفى وخياط, ٢٠٢٠).

لا تهتم سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة فقط بتوفير التسهيلات السياحية الخدمية، بل تمتد إلى تسهيل وصولهم للخدمات والحصول عليها أسوة بالأقران الأصحاء من السائحين بنجاح تام. ومن المتطلبات الأساسية لتحقيق ذلك الهدف فهم ودراسة متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير خدمات الدعم اللازمة لهم والتي يتم تصميمها لهم خصيصا لتوفير احتياجاتهم للوصول إلى الهدف الأساسي وهو ضمان تجربة ممارسه سياحية ممتعة وآمنة لهم (Xie, 2017). سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة تواجه اليوم مشكلات منها: مشكلات نقص المعرفة الفنية، ضعف الأنشطة التطويرية، الوعي العام الشعبي، عدم كفاية البنية التحتية الأساسية للسياحة، تحديات الأمن والسلامة السياحية. وهذا ما تعالجه التنمية السياحية وصولًا لتحقيق التنمية المستدامة لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تسعى لتنمية المنشآت السياحية وتحسين مستوى الكوادر البشرية وتأهيلها لأداء دورها في تطوير قاعدة الخدمات، والاعتماد على الموارد السياحية المميزة بما يحقق رفع معدلات العائدات السياحية السنوية من خلال الأهداف الأتية (عزيز، ٢٠١٦):

- ❖ تعزيز استقرار البناء المؤسسي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتحديث أجهزة الإدارة السياحية، وتزويدها بالكفاءات والمهارات التخصصية واستكمال إصدار وتحديث منظومة التشريعات السياحية.
- ❖ تطوير المنتج السياحي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة وتهيئة مناطق سياحية جديدة، لمواكبة الاحتياجات والمتطلبات الخاصة بالسياح.
- ❖ الارتقاء بجودة الخدمات المقدَّمة، بما يتوافق مع المواصفات الدولية.
- ❖ زيادة عدد الموارد البشرية المؤهلة للعمل بقطاع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ❖ تطوير التسويق والترويج السياحي، بما يكفل زيادة عدد السائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة خاصه فئتي المكفوفين وضعاف السمع والنطق.
- ❖ الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وشبكه المعلومات العالمية في العمل السياحي بهدف زيادة معدل نمو الاستثمار السياحي والفندقي.

الهدف من البحث

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة الحالية في التعرف على واقع وتحديات السياحة التي يواجهها ذوي الاحتياجات الخاصة من ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق في المتاحف والفنادق والمطارات محل الدراسة. وتتلخص أهداف الدراسة في النقاط التالية:

١. التعرف على واقع سياحة ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق في المطارات والمتاحف.

٢. التعرف على التحديات والمعوقات التي تواجه ضعاف البصر وضعاف السمع والنطق في المطارات والمتاحف.

٣. معرفة التسهيلات والخدمات التي تقدمها المتاحف والمطارات لذوي الإعاقة من ضعاف البصر، والمكفوفين، وضعاف السمع، والنطق.

مشكله البحث

إن الميزة النسبية التي ميَّزت مصر عن سائر دول العالم هي امتلاكها العديد من المقومات السياحية ومختلف المجالات السياحية، بالإضافة للطبيعة الساحرة في استقطاب هذه الشريحة من ذوي الاحتياجات الخاصة من أجل المساهمة في تنمية الاقتصاد القومي وإنعاش قطاع السياحة؛ إلَّا أن تجهيزات المتاحف والمنشآت الفندقية والسياحية بجمهورية مصر العربية محدودة لاستقبال هذا النوع من السائحين وكذا العاملين بقطاع السياحة في حاجه لتنميه قدراتهم ومهاراتهم علي التعامل مع تلك الفئة من السائحين ضعاف السمع والنطق والبصر والمكفوفين وقد يكون من المناسب عند تجهيز المناطق السياحية تنظيم العديد من الدورات والبرامج التي تسهم في تنميه قدراتهم (محمد، ٢٠٢٠).

بالرغم من الاهتمام العظيم الذي تحصل عليه تلك المتاحف إلا أنه لا توجد دراسات توضح مدى ملاءمة تلك المتاحف لاستقبال الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة من حيث الترويج للسياحة الموجه لتلك الفئة وإمكانية وصولهم وترتيبات استقبالهم والخدمات التي يحظون بها. أيضا لا يوجد توصيف واضح للتحديات التي تواجه سياحة تلك الفئة كالتحديات المتعلقة بالسائح ذي الإعاقة نفسه، والتحديات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية والظرفية التي تعترضها. لطالما يتوافد الكثير من السائحين ذوي الاعاقات من خارج مصر لزيارة تلك المتاحف فيجب لفت الانتباه الى ضرورة تجهيز أماكن مناسبة لاستقبالهم كما في الفنادق والمطارات؛ لذا فالهدف الأساسي من الدراسة

الحالية هو كشف واقع السياحة في المتاحف والمطارات بمصر وكذلك دراسة التسهيلات المتاحة لهم في المطارات والمتاحف (محمد، ٢٠٢٠).

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في الفئات التي يتعرض لها البحث من ذوي الاحتياجات الخاصة من المكفوفين وضعاف البصر وأيضا ضعاف السمع والنطق وكذلك الموضوع الذي تتصدى له، الأهمية المستقبلية لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، لتنشيط قطاع السياحة وذلك في إطار جهود الدولة لاستقبال أعداد كبيرة من السائحين ذوي الاحتياجات الخاصة لتخصيص عائد اقتصادي كبير نتيجة جلب نوعية جديدة من السائحين لا تقبل علي زيارة مصر، وضع مصر على خريطة الدول الجاذبة لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة والحصول على حصتها من إجمالي الحصة العالمية المقدرة سنويًا.

تساؤلات الدراسة

١. ما واقع سياحة الأشخاص ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق في المتاحف المذكورة؟

٢. ما التحديات التي يواجهها ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق أثناء زيارتهم لتلك المتاحف؟

٣. ما التسهيلات التي توفرها المطارات والمتاحف المذكورة لهم؟

منهجيه الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي كأحد مناهج البحث العلمي الذي يعتمد على الملاحظة واستخدمها كأداة لجمع البيانات بالإضافة لبطاقة الملاحظة واستمارة المقابلة الشخصية حيث تم استخدامها للتعرف علي المعوقات التي تواجه السائحين ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة المكفوفين وضعاف البصر وضعاف السمع والنطق ومدي جاهزية المناطق السياحية لاستقبالهم ووصف وتحليل البيانات والمعوقات والمشكلات المتصلة بالواقع الحالي لتجهيز المطارات والمتاحف، ودورهم في تطوير عمليه السياحة لذوي الاحتياجات الخاصة في القاهرة.

أدبيات الدراسة

مفهوم ذوي الإحتياجات الخاصه

هي فئات خاصة مرضية، مثل التي تعانى من مرض، أو نقص، أو اضطراب جسماني، أو عقلي، أو خلقي قد يعوق تقدم ونمو الشخصية فى جميع مجالات النشاط الإنساني أما الفئة الخاصة غير المرضية التي تختص بإمكانيات وخصائص متميزة من الجانب العقلي أو الدراسي يمكن استثمارها وتوجيهها بحيث يمكن الوصول بقدراتها لأفضل أداء ممكن مثل المتفوقين دراسياً وتحصيليا والعباقرة والموهوبين وكلا من الفئتين تحتاج إلى رعاية تربوية اجتماعية خاصة (مصطفي، ٢٠١٤).

الإعاقة البصرية

يمكن توصيف الإعاقة البصرية على أنها فقدان المقدرة على معالجة الصور البصرية بسبب تلف جزء أو أكثر من الدماغ أو العين، وذلك بعد استنفاذ كل التدخلات الطبية اللازمة والجراحة واستعمال العدسات. (فتحي, ٢٠٢٠) . يمكن القول أيضا بأن الإعاقة البصرية تعني فقدان في البصر يتطلب تقديم خدمات تربوية خاصة لدعم هؤلاء الأشخاص (الخالدي, ٢٠٢٠) .

يمكن تقسيم ذوي الاحتياجات الخاصة بصريا إلى فئتين كالتالي (عبد الله، ٢٠٠٦):

١) ضعاف البصر: هم الأشخاص الذين لديهم القدرة على استخدام ما تبقى لديهم من البصر مع وجود صعوبة بالغة عند تأديتهم لبعض المهام اليومية.

٢) المكفوفين: هم الأشخاص الذين يفتقدون حاسة البصر نهائيا لا يبصرون مطلقا ويعتمدون بشكل أساسي على حاستي السمع واللمس مما يؤدي إلى قصور كبير جدا في تأدية الوظائف اليومية وممارسة حياتهم بشكل طبيعي.

ويعرف الكفيف من الناحية الطبية بأنه الشخص الذي تقل حدة إبصاره عن ٦/٦٠ أو ٢٠/٢٠٠. ومن الناحية التربوية يعد الشخص كفيفا إذا عجز عن الحصول على المعرفة عن طريق الجهاز البصري (عبد الله، ٢٠٠٦).

الإعاقة السمعية

تشمل الإعاقة السمعية الصمم الكلي والصمم الجزئي أو ما يعرف بضعف السمع ويقتضي تعريف مفهوم الإعاقة السمعية توضيح مفهومي الصمم وضعف السمع كما يلي:

مفهوم الصمم: هو حدوث إعاقة سمعية بدرجة كبيرة بحيث تجعل الفرد غير قادرا على الكلام أو السمع وفهم الكلام المنطوق حتى مع استخدام مُعين سمعي. (أبو منصور، ٢٠١١).

الصُم: هم الذين لا تؤدي حاسة السمع لديهم وظيفتها بالنسبة للأغراض الحياتية العادية (قاسم، عبد الحميد، ٢٠٠٥).

ويمكن تعريف ضعاف السمع على أنهم الذين تكون قد تكونت لديهم مهارة الكلام والقدرة على فهم اللغة، ثم تطورت لديهم بعد ذلك الإعاقة في السمع. ويمكن أيضا ضعيف السمع بأنه هو الشخص الذي يعاني من عجز سمعي يقدر بفقد فى السمع حوالي (٣٥ – ٦٥ ديسيبل)، مما يصعب عليه فهم الكلام، ولكنه لا يكون مضطرا لاستخدام معينات سمعية، بمعني أنه مازال يستطيع فهم الكلام عن طريق الأذن، ولكن بصعوبة شديدة (أبو منصور، ٢٠١١).

الإعاقة السمعية هي عدم قدرة الشخص على سماع الآخرين. أما ضعف النطق فهو يعني عدم قدرة الشخص على الكلام مع الآخرين. يشير مصطلح الشخص الأصم إلى ارتباط ظاهرتي ضعف السمع وضعف النطق حيث يؤدي الصمم بطريقة مباشرة إلى البكم، خاصة ذوي الإعاقات السمعية الشديدة جدا. ومن هنا تظهر العلاقة الطردية بين درجة الإعاقة السمعية ومظاهر النمو المختلفة. لغة هؤلاء الأفراد فقيرة جدا وذخيرتهم اللغوية محدودة وتدور ألفاظهم حول الأشياء الملموسة. يتصف كلامهم بالبطء واختلاف نبرة الصوت وتتميز جملهم بالتعقيد والقصر. من أخطر ما ينتج عن الإعاقة السمعية هو عدم مقدرة الشخص على المشاركة في اكتساب اللغة اللفظية التي هي أكثر طرق التفاهم والاتصال سهولة واستخدام وبالتالي يتأثر نموه العقلي والمعرفي (الخطيب, ٢٠١٣).

متعددي الإعاقات (الإعاقات المزدوجة)

يعرف تعدد الإعاقة على أنه يشير إلى تواجد أكثر من إعاقة لدى الفرد من الإعاقات المذكورة سابقا والتي تتضمنها برامج التربية الخاصة مثل ضعف البصر وضعف السمع والنطق أو ضعف البصر والتخلف عقليا أو

ضعف السمع والنطق والتخلف عقليا. يعتمد ذوي الإعاقة المتعددة على غيرهم اعتمادا كليا في توفير جميع احتياجاتهم اليومية (مصطفى وخياط, ٢٠٢٠).

ويمكن تعريف الإعاقة المزدوجة على أنها وجود اعاقتين معا: سمعية وبصرية مما يسبب صعوبات كبيرة في عملية التواصل وتحتاج إلى توفير الاحتياجات النمائية والتربوية التي لا يتم الحصول عليها من برامج التربية الخاصة (نواف، ٢٠١٨).

وسوف يركز هذا البحث على ذوي الاحتياجات الخاصة من ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق وكذلك التسهيلات الخاصة بهم والتي تمكنهم من السفر والاستمتاع بالسياحة.

متطلبات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة

١- المنشآت المرتبطة بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة

تهتم سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة بتهيئة المباني السياحية وفقا لمتطلبات السائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة. ومن أهم تلك المنشآت ما يلي:

أ) أماكن الإقامة: تتمثل في القرى السياحية، والنزل، والمنتجعات، والفنادق ودور الضيافة والإيجارات المفروشة.

ب) أماكن الإطعام: تتدرج من مطاعم الأكل الكبيرة إلى مطاعم الوجبات السريعة والأكل الخفيف والكافيهات.

ج) المزارات السياحية: تشمل المتاحف والمواقع الأثرية والقلاع وقاعات العروض.

د) الأماكن الرياضية والترفيهية: تشمل الحدائق والمنشآت الرياضية وحمامات السباحة، ومسارات التمشي، والمسارح، والشواطئ (مصطفى وخياط, ٢٠٢٠) .

٢-متطلبات العاملين بمجال سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة

هناك بعض المتطلبات التي يجب توافرها في العاملين بمجال السياحة وهي كالتالي:

أ) القدرة على مواجهة وحل المشكلات التي يواجهها كبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

ب) الدمج بين القدرة على توفير الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة والقدرة على السيطرة على تلك المرافق.

ت) التواصل الجيد مع ذوي الاحتياجات الخاصة مثل معرفة لغة الإشارة ومعرفة لغة برايل للكتابة.

ث) التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بلباقة وسرعة وتسهيل حصولهم على الخدمات التي يحتاجونها.

٣- المرافق الجماعية

هناك بعض المرافق يتم اعتبارها كمرافق وأماكن جماعية يتشارك فيها السائحون بما فيهم السائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة ومن تلك المرافق ما يلي: (عيسى، ٢٠١٦).

أ) المصاعد: ينبغي أن تتواجد بالمباني السياحية عدد كافي من المصاعد الواسعة بما يتسع لذوي الاحتياجات الخاصة.

ب) مواقف المركبات ووسائل النقل: يتشارك ذوي الاحتياجات الخاصة مع السائحين الأصحاء في وسائل النقل ويجب أن تكون متاحة لهم وتحمل إشارات واضحة قريبا من مخرج المبنى السياحي وأن يتم توفير مواقف النزول الركوب لهم قريبا من مخارج ومداخل المباني والمسارات المخصصة لهم وأن تكون مواقف المركبات واسعة بحيث يسمح لهم بالحركة ولا تؤدي لطرق مغلقة.

ت) الحمامات: يجب تصميم الحمامات في أماكن من يسهل على ذوي الاحتياجات الخاصة الوصول لها على أن يتم تجهيزها بحيث يستطيعون التعامل معها.

ث) الهواتف العمومية: يجب أن يضع المصممون في اعتبارهم ارتفاع الهواتف عن الأرض ودليل الاستخدام ومستوى الصوت وغيرها من الاعتبارات الهامة لتسهيل استخدامهم للهواتف العمومية.

ج) المتاحف والمزارات السياحية: تبعا لأهمية تلك الأماكن السياحية، يجب حل كل المشكلات التي قد تقابلهم وتعوق حركتهم مع اعتبار جميع أشكال الإعاقات وتوفير حلول مناسبة لها. ولتحقيق ذلك الهدف ينبغي أن يتم توفير المعلومات على أشكال مكتوبة على شاشات العرض أو صوتية تبث عبر الميكروفونات أو ملموسة على لوحات.

ح) مرافق الإقامة: يجب توفير عدد مناسب من الغرف المجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة حيث يجب أن يتم تصميم تلك الغرف بطريقة تسمح لذوي الاحتياجات الخاصة بالتنقل داخلها وتحديد مكانهم.

خ) مرافق المطاعم: يجب توفير قوائم الطعام بطرق مرئية ومسموعة وملموسة وتوفير حمامات ملائمة لهم وتصميم الأثاث بحيث يسهل عليهم التعامل داخل المطاعم.

د) التنزه: خلال الرحلات السياحية، يجب وجود مترجمين للغة الإشارة للسائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة ومواد وصفية تتحدث عن مواقع الزيارة مثل المطبوعات الإرشادية وغيرها من التسهيلات.

التكنولوجيا المساندة الحديثة لذوي الاحتياجات الخاصة

تعرف التكنولوجيا المساندة على أنها أي نظام أو برنامج أو معدة سواء كانت منتج عادي أو مكيف تبعا للطلب، وتشمل أيضا البرمجيات والأجهزة. ويتم استخدامها بغرض تعزيز وتحسين القدرات الوظيفية لذوي الاحتياجات الخاصة أو المحافظة عليها ويتم تعريف التقنيات الخاصة على أنها منظومة متكاملة من الاستراتيجيات والأدوات والخدمات التي تتوافق مع قدرات واحتياجات الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة حسب المهمات اليومية والبيئة التي يعيشون فيها. وعرفت أيضا أجهزة التقنيات المساعدة بأنها الأجهزة والمنتجات الجاهزة أو المعدلة تبعا لحاجة الشخص المستخدم وذلك بغرض تطوير أو الحفاظ على مستويات القدرات الوظيفية لدى الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة (المجالي، ٢٠٢٠).

تعتبر التكنولوجيا المساندة مصطلح عام يتضمن الأنظمة والخدمات المتعلقة بتوفير الخدمات والمنتجات المساعدة. وهي تعمل على المحافظة على أداء واستقلالية الأفراد ومن ثَم تعزيز معافاته. من الأمثلة على التكنولوجيا المساندة: الكراسي المتحركة والنظارات ومعينات التواصل ومعينات السمع والأطراف الصناعية وأدوات تنظيم تناول الأدوية ومعينات الذاكرة على مستوى العالم، يحتاج ما يزيد عن مليار فرد لواحد أو أكثر من منتجات التكنولوجيا المساندة، متوقع أن يحتاج أكثر من اثنين مليار فرد لواحد على الأقل من تلك المنتجات بحلول عام ٢٠٥٠ بغض النظر عن احتياج بعض الأفراد إلى تلك المنتجات (WHO, 2018).

٢. أهمية التكنولوجيا المساندة

- توفير الوسائل والأدوات والمنتجات اللازمة لتحسين القدرات الوظيفية لذوي الاحتياجات الخاصة أو الحفاظ عليها.
- تقديم يد العون والمساعدة اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة من أجل اقتناء واستخدام وسائل التكنولوجيا المساندة (*Assistive Technology Act of 1998*).

- ❖ دمج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع المحيط بهم بإتاحة مشاركتهم في الأنشطة الترفيهية والثقافية والرياضية.
- ❖ تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من الاعتماد على أنفسهم وممارسة حياتهم اليومية بطريقة مستقلة والحد من إعتماديتهم على المحيطين بهم.

٣. المستفيدون من التكنولوجيا المساندة

للتكنولوجيا المساعدة تأثير إيجابي ملموس على صحة ورفاهية الفرد ذو الاحتياجات الخاصة وأسرته. وزيادة على ذلك، الفوائد الاقتصادية والاجتماعية واسعة النطاق فمثلا تستطيع التكنولوجيا مساعدة كبار السن على الاستمرار في العيش في منازلهم وتأجيل احتياجهم للرعاية طويلة الأجل أو الاستغناء عنها تماما. يمكن تقسيم المستفيدين من التكنولوجيا المساعدة إلى فئات كالتالي: (WHO, 2018)

- ❖ المصابون بالعجز أو ذوي الاحتياجات الخاصة
- ❖ الأشخاص الذين يعانون من تدهور تدريجي في الحالة الصحية
- ❖ كبار السن
- ❖ الأشخاص الذين يعانون من أمراض الصحة النفسية
- ❖ الأشخاص الذين يعانون من الأمراض النادرة

العلاقة بين التكنولوجيا الحديثة وسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة (عيسي،٢٠١٦)

تتأثر السياحة بالمحيط التكنولوجي الذي تنمو فيه وخصوصا فيما له علاقة بمكونات الغرض السياحي مثل النقل بمختلف أصنافه وأنواعه، والتجهيزات الفندقية، ووسائل الإعلام والاتصال وما إلى ذلك. كلما كانت التكنولوجيا متطورة كلما كان لذلك انعكاس إيجابي على العرض السياحي وعامةً على نوعية الخدمات المقدمة للسائحين. وعلى عكس اعتقادات الكثيرين، فإن السياحة الدولية تتركز بصفة رئيسية في الدول الصناعية، ونتاجا للمتغيرات التكنولوجية والتطور الهائل في تقنية المعلومات والاتصالات وما فرضته من صور حديثة للتعامل تأتي في مقدمتها خدمات السياحة الالكترونية حيث أصبحت السياحة الالكترونية في وقتنا الحالي ضرورة لا غنى عنها ولا يمكن لأي نشاط سياحي أن يتجاهلها.

تعد السياحة الإلكترونية من الخدمات العظيمة التي توفرها التكنولوجيا لمقدمي الخدمات السياحية وللسائحين وتساعد على تخطى الحواجز النمطية في التعاملات السياحية التقليدية. ومن هذا المنطلق فقد صار باستطاعة المستهلك السياحي تحصيل كافة المعلومات والبيانات التي يحتاج لمعرفتها عن المنتج السياحي بواسطة شبكة الانترنت. يتضمن ذلك معلومات عن البرامج السياحية والفنادق والطيران وأماكن تأجير السيارات وقد ساهم هذا في تحقيق رغبات مختلف الشرائح والفئات من السائحين وتلبية احتياجاتهم الأساسية وبصفة خاصة السائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة ويتم ذلك من خلال تمكين السائح من عمل الكثير من المقارنات بين مختلف المواقع السياحية واختيار ما يناسبه منها دون الحاجة للانتقال من مكان لآخر. يتم توفير تلك الميزة بواسطة شبكة الانترنت من خلال أشكال متعددة ومتنوعة تتضمن كافة المعلومات تفصيليا مكتوبة ومصورة يستطيع السائح من خلالها زيارة الأثر وتصفح المنتجات أو حتى مقدرة السائح على تصميم برنامجه السياحي الذي يريده وفقا للتكاليف التي يستطيع توفيرها دون تقيده ببرنامج تم اعداده مسبقا (عيسي ، ٢٠١٦).

على وجه العموم فقد أثارت وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات ثورة جذرية في حياة ذوي الاحتياجات الخاصة وخصوصا ضعاف البصر والمكفوفين إذ سمحت لهم بالتحرر من الكثير من القيود والعراقيل والاندماج في المجتمع المحيط بهم بصورة أقوى وأحسن. ينبغي أن تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين الأشخاص حول العالم من الوصول لحظيا للمعارف والمعلومات كما ينبغي أن ينتفع جميع المجتمعات والمنظمات والأفراد من الوصول لتلك المعارف والمعلومات. ("خطة عمل القمة العالمية لمجتمع المعلومات," ٢٠٢٢).

يسعى المسار الخاص بفتح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتمكين الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة من الوصول إليها إلى مراقبة كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة وتسريع تقدمهم نحو أهداف التنمية المستدامة في مسار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تطوير مجتمع شامل والحلول والمبادرات التي تهتم بالتحديات التي يواجهها ذوو الاحتياجات الخاصة لجعل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متاحة للجميع ("منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات ٩ مايو ٢٠٢٢", جلسة ٣٥٨).

تعمل الكثير من المؤسسات الدولية التي تعنى برعاية مصالح ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة ضعاف البصر والمكفوفين على مطالبة مجتمع المعلومات بوضع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة في الاعتبار ومراعاتهم أثناء

الحديث عن تكنولوجيا الاتصالات والإعلام. ومن هذا المنطلق فقد أولت مجموعة من الدول اهتمامها لذوي الاحتياجات الخاصة خلال التحضير لقمة مجتمع المعلومات الذي تشارك فيه جميع دول العالم وقد تشاركت الكثير من الجمعيات المعنية بذوي الإعاقات السمعية والبصرية بغرض الاحتفاظ بالمطالب الخاصة بهم في ظل ثورة الاتصالات والمعلومات. ومن الأمثلة التي ظهرت كتجارب ناجحة خلال قمة مجتمع المعلومات في التجربة الناجحة لجمعية المكفوفين في سويسرا التي قامت بها بعض البلديات السويسرية في نطاق الحكومة الالكترونية مثل الموقع الالكتروني لبلدية BIBRIST الذي يمكن الزائر من الاختيار بين صيغة الصور وتلك التي تعتمد بالدرجة الأولى على النص والمخصصة لضعاف البصر والمكفوفين وهذا بهدف تسهيل استفادة ضعاف البصر والمكفوفين من خدمات البلدية. وتنوي الكثير من البلديات الأخرى تطبيق تلك التجربة في سويسرا لمراعاة وتسهيل متطلبات ضعاف البصر والمكفوفين. ومن المتوقع أيضا أن يستفيد ضعاف البصر والمكفوفين من التطورات التكنولوجية الجديدة مثل الهواتف النقالة الخاصة بالمكفوفين والمفكرة الالكترونية ووسائل التوجيه GPS التي تساعد المكفوفين في توجيههم وتحديد أماكن تواجدهم.

قد ساعدت التكنولوجيا الحديثة في زيادة فرص السياحة والسفر أمام ذوي الاحتياجات الخاصة حيث تساعد في اكتسابهم الاستقلالية والحركة والتواصل واستثمار إمكانياتهم وقدراتهم والسيطرة على البيئة المحيطة والتواصل مع المجتمع المحيط (منتدى القمة العالمية لمجتمع المعلومات، ٢٠٢٢).

أدوات جمع البيانات تم تصميم بطاقات للملاحظة واستمارات للمقابلة الشخصية تبعا لنوعية وكمية البيانات المطلوبة والأماكن التي يستهدف تجميع المعلومات منها تبعا لطبيعة كل مكان منها بالتماشي مع فرضيات الدراسة وأهدافها

العينة لبطاقة الملاحظة:

أولا: المتاحف: وأسباب إختيارها:

تم اختيار تلك المتاحف الخمس نظرا لأهميتها وشهرتها عالميا ولما تحتوي عليه من أعداد كبيرة من الآثار والقطع التاريخية المعبرة عن الفترات التاريخية المختلفة من تاريخ مصر والتي تعكس مدي تحضر ورقي مصر من خلال إهتمامها بالتجهيزات والتحضيرات لإستقبال سياحه ذوي الإحتياجات الخاصه من المكفوفين وضعاف السمع

والنطق والمكفوفين والصم والبكم وتعد تلك المتاحف من أكثر الأماكن السياحية جذبا للسائحين في مصر، وتم عمل الدراسة على مجموعة من المتاحف قدرت بخمس متاحف هي كالتالي:

- المتحف الحربي بقلعة صلاح الدين الأيوبي
- متحف جاير أندرسون (بيت الكريتلية)
- المتحف القومي للحضارة المصرية
- المتحف المصري القديم
- متحف الفن الإسلامي

ثانيا: المطارات: وأسباب إختيارها

- مطار القاهرة الدولي القديم والحديث صاله وصول وسفر رقم (١، ٢ ،٣).

تم اختيار مطار القاهرة الدولي باعتباره البوابة الجوية الأولى لإفريقيا بشكل عام ومصر بشكل خاص بإعتباره الوجهه الحضاريه الأولي المستقبله للسائحين ويعطي إنطباعا أوليا بالإهتمام بهذه الشريحه مما يعد رسالة إطمئنان للزائرين عند دخولهم البلاد إلي توافر تلك الخدمات والتسهيلات وأيضا يعطي إنطباعا للذائرين من فئه ذوي الإحتياجات الخاصه أن مصر مقصد سياحي مؤهل لإستقبال ذوي الاحتياجات الخاصه

العينة للمقابلات الشخصية:

تم عمل مقابلات شخصية مع مجموعة من خبراء صناعة السياحة في مصر ومجموعة من ذوي الاحتياجات الخاصة من ضعاف البصر، والمكفوفين، وضعاف السمع، والنطق وذويهم

تحليل بطاقة الملاحظة

فيما يلي تحليل لأهم النتائج التي تم الحصول عليها من المتاحف والمطارات محل الدراسة:

١) *المتاحف:*

بعد تجميع البيانات من المتاحف محل الدراسة، تم الخروج بمجموعة من الملاحظات كانت كالآتي:

١. أن ثلاثة من أصل خمس متاحف يتوافر فيها أرصفة وممرات ممهدة داخل المتاحف لاستقبال وسير ذوي الاحتياجات الخاصة وهم المتحف القومي للحضارة المصرية والمتحف المصري القديم ومتحف الفن الإسلامي بينما المتحف الحربي بقلعة صلاح الدين ومتحف جاير أندرسون (بيت الكريتلية) لا تتوافر فيهم أرصفة وممرات ممهدة داخل المتاحف لاستقبال وسير ذوي الاحتياجات الخاصة.

٢. وجود مصاعد داخل المتاحف مُخصَّصة لذوي الاحتياجات الخاصة في متحف واحد من الخمسة متاحف محل الدراسة وهو المتحف القومي للحضارة المصرية.

٣. عدم وجود متخصِّص للغة الإشارة أو الكتابة للتعامُل مع الصُّم وضِعاف النطق في أي من المتاحف الخمس الموجودة في عينة الدراسة.

٤. أن متحفين من الخمس متاحف ينظمان برامج لتنظيم جولات داخل المتاحف للمكفوفين باستخدام كتيبات بطريقه برايل وهما المتحف المصري القديم ومتحف جاير أندرسون (بيت الكريتلية).

٥. أن أيا من المتاحف الخمسة محل الدراسة لا تتواجد بها نماذج أو ماكيتات للقطع الفرعونية ليستطيع المكفوفون الشعور بما لا يستطيعون رؤيته.

٦. أن المتحف الوحيد الذي يوجد به دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة مجهزه طبقا لنوع الإعاقة هو المتحف القومي للحضارة المصرية بينما باقي المتاحف لا تتوافر بها تلك الخدمة.

٧. لا تتواجد أي من علامات وأشكال للإعاقة في أرجاء المتاحف حتى يسهل على سائحي هذه الشريحة معرفة أماكن تواجد الخدمات المختلفة واستخدامها في أي من الخمسة متاحف محل الدراسة.

٨. لاحظت الدراسة عدم تواجد مواقف سيارات وأتوبيسات مُخصَّصة لذوي الاحتياجات الخاصّة بالمتاحف إلا في متحف واحد من الخمسة متاحف محل الدراسة وهو المتحف القومي للحضارة المصرية.

٢) المطارات:

بعد تجميع الملاحظات من المطار محل الدراسة وهو مطار القاهرة الدولي، تم الخروج بمجموعة من الملاحظات هي:

١. يوجد بالمطار مكتب خاص لخدمات فحص جوازات السفر لذوي الاحتياجات الخاصة.

٢. توجد بالمطار مصاعد خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.

٣. توجد دورات مياه مجهزه لتلائم ذوي الاحتياجات الخاصة طبقا لنوع الإعاقة.

٤. لا يوجد متخصص للغة الإشارة أو الكتابة للتعامل مع الصُم وضِعاف النطق داخل الطائرة والمطار.

٥. تتوافر شروط الأمن والأمان من خلال شاشة العرض على متن الطائرة بلغة الإشارة ومكبرات للصوت.

٦. تتوافر مطبوعات بطريقة برايل لتوجيه إرشادات وتعليمات المطار للمكفوفين داخل المطار.

٧. لا يوجد شخص مساعد لمساعدة المكفوفين ملم بطريقة برايل داخل المطار.

٨. يوجد شخص ملم بلغة الإشارة داخل المطار.

٩. يسمح المطار باصطحاب الكلاب داخل الطائرة لمساعدة المكفوفين ولكن يختلف ذلك حسب كل شركة من شركات الطيران وتسمح بذلك شركة مصر للطيران.

١٠. يتوافر طعام من نوع خاص للمكفوفين وكبار السن داخل الطائرة وذلك حسب الطلب.

تحليل أسئلة المقابلة الشخصية

بعد إجراء المقابلات الشخصية مع عدد من صناع السياحة في مصر وبعض من ذوي الاحتياجات الخاصة من ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق وذويهم، تم التوصل لمجموعة من النتائج كانت كالآتي:

أولا المتاحف:

١. أفاد عدد أربعة عشر شخصا من أصل خمسة عشر شخصا تم إجراء المقابلات الشخصية معهم بأن المتاحف محل الدراسة توافر بها أرصفة وممرات ممهدة داخل المتاحف لتسهيل حركة ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق بينما أفاد شخص واحد بعدم توافر تلك الأرصفة والممرات.
٢. أفاد عدد خمسة أشخاص من أصل خمسة عشر شخصا تم إجراء المقابلات الشخصية معهم بأن المتاحف محل الدراسة تتوافر بهم متخصصين لغة الإشارة للتعامل مع ضعاف السمع والنطق داخل المتاحف بينما أفاد عشرة أشخاص بعدم وجود متخصصين لغة الإشارة للتعامل مع ضعاف السمع والنطق.

٣. أفاد عدد أربعة أشخاص من أصل خمسة عشر شخصا تم إجراء المقابلات الشخصية معهم بأن المتاحف محل الدراسة تتوافر بهم برامج لتنظيم جولات داخل المتاحف للمكفوفين باستخدام كتيبات بطريقة برايل بينما أفاد أحد عشر شخصا بعدم توافر برامج لتنظيم جولات داخل المتاحف للمكفوفين باستخدام كتيبات بطريقة برايل.

٤. أفاد عدد أربعة أشخاص من أصل خمسة عشر شخصا تم إجراء المقابلات الشخصية معهم بأن المتاحف محل الدراسة تتوافر بهم نماذج أو ماكيتات للقطع الفرعونية ليستطيع المكفوفون الشعور بما لا يستطيعون رؤيته بينما أفاد أحد عشر شخصا بعدم توافر تلك النماذج.

٥. أفاد عدد سبعة أشخاص من أصل خمسة عشر شخصا تم إجراء المقابلات الشخصية معهم بأن المتاحف محل الدراسة تتوافر بهم علامات وأشكال الإعاقة في أنحاء المتاحف لتسهيل معرفة ضعاف السمع والبصر بأماكن الخدمات المقدمة لهم بينما أفاد ثمانية أشخاص بعدم توافر علامات وأشكال الإعاقة في أنحاء المتاحف.

ثانيا المطارات:

١. أفاد عدد ثمانية أشخاص من أصل خمسة عشر شخصا تم إجراء المقابلات الشخصية معهم بعدم توافر مكتب خاص لخدمات فحص جواز السفر لضعاف السمع والنطق وضعاف البصر والمكفوفين في مطار القاهرة الدولي.

٢. أفاد عدد ستة أشخاص من أصل خمسة عشر شخصا تم إجراء المقابلات الشخصية معهم بعدم تواجد متخصص للغة الإشارة للتعامل مع ضعاف السمع والنطق بالمطار.

٣. أفاد عدد ستة أشخاص من أصل خمسة عشر شخصا تم إجراء المقابلات الشخصية معهم بعدم توفير مطبوعات بطريقة برايل لتوجيه الإرشادات للمكفوفين داخل المطار والطائرة.]';,

نتائج الدراسه الميدانيه

✓ من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية أن معظم المتاحف محل الدراسة لا يتوافر بهم متخصصين لغة الإشارة للتعامل مع ضعاف السمع والنطق داخل المتاحف أو برامج لتنظيم جولات داخل المتاحف للمكفوفين باستخدام كتيبات بطريقة برايل وركزت هذة الدراسه التي هدفت إلي "رفع مستوى

الاهتمام بالسائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة وتطوير سبل تنقلهم وأماكن اقامتهم في الفنادق ورفع كفاءة الأيدي العاملة في مجال السياحة على خدمة السائحين ذوي الاحتياجات الخاصة "وتلك النتيجة تثبت صحة الفرضية الأولى للدراسه وهو ضعف كفاءة العاملين بالقطاع السياحي من حيث التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة خصوصا ضعاف البصر، والمكفوفين، وضعاف السمع، والنطق

- ✓ وأفادت النتائج أيضا بعدم توفير نماذج أو ماكيتات للقطع الفرعونية ليستطيع المكفوفون الشعور بما لا يستطيعون رؤيته ولا تتوافر أيضا علامات وأشكال الإعاقة في أنحاء المتاحف لتسهيل معرفة ضعاف السمع والبصر بأماكن الخدمات المقدمة لهم بينما لابد لتلك الخدمات أن تتوافر في المتاحف لذوي الاحتياجات هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات التي يتم تقديمها للسياح من ذوي الاحتياجات الخاصة في المطارات والفنادق في القاهرة وفي الأماكن السياحية وتحديد نقاط الضعف والقوة في هذا المجال. للتعرف على أراء تلك الفئة من السائحين في الخدمات المقدمة في الفنادق وتقييم المزارات والخدمات المقدمة في مطار القاهرة الدولي.
- ✓ أوضحت النتائج أيضا أن غالبية الفنادق محل الدراسة لا يوجد بها لوحات إرشادية بجميع أنحاء الفندق باللغة العربية واللغات الأجنبية وذلك بلغة برايل للمكفوفين توضِّح أماكن خدمات ومرافق الفندق ولا توجد أيضا لوحات إرشادية ضوئية بجميع أنحاء الفندق لذوي الإعاقة السمعية بالإضافة إلى وجود إضاءة موجهة لمسئولي الاستقبال لمساعدة من يقومون بقراءة الشفاه
- ✓ وأظهرت النتائج أن معظم الفنادق محل الدراسة لا تتواجد بهم لوحات إرشادية صوتية باللغة العربية واللغات الأجنبية، ووجود مكبّر صوت لتوضح أماكن خدمات ومرافق الفندق للمكفوفين ولا خرائط تحتوي على رموز لغة الإشارة وتوافر مترجمين مُدرَّبين على لغة الإشارة، كذلك التواصل بالرسائل النصية عبر الهاتف المحمول ولا يسمح باصطحاب الحيوانات الأليفة وخاصة الكلاب باعتبارها مرافق أساسي
- ✓ اتضح أن غالبية الفنادق لا تتواجد بهم لوحات إرشادية داخل الغرفة الفندقية بطريقه برايل وصوتية للمكفوفين وأيضًا لوحات ضوئية لضعاف السمع ولا تتواجد أيضا بأغلبهم دورات مياه مُلحقة بغرف النوم بأحواض ومراحيض ملائمة لاشتراطات ذوي الاحتياجات الخاصة ولا تتواجد أيضا لوحات إرشادية داخل الغرف الفندقية بطريقه برايل وصوتية للمكفوفين ولا لوحات ضوئية لضعاف السمع

- ✓ بالنسبة للمطار، فقد أثبتت الدراسة أن مطار القاهرة الدولي لا يتوافر به متخصص للغة الإشارة أو الكتابة للتعامل مع الصُّم وضِعاف النطق داخل الطائرة والمطار ولا يتوافر أيضا شخص مساعد لمساعدة المكفوفين ملم بطريقة برايل داخل المطار

توصيات الدراسه :

بناء على النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية التي تم القيام بها في أماكن الدراسة، تم الخروج بمجموعة من التوصيات موجهة لوزارة السياحة والآثار والجهات المعنية وإدارات المنشآت الفندقية ووزارة الطيران المدني غرضها تحسين مستوى الخدمات المقدمة للسائحين من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من ضعاف السمع والصم والبكم والنطق والمكفوفين وضعاف البصر واجتذاب أكبر عدد ممكن منهم لزيارة مصر. وكانت التوصيات كالآتي:

أولا: التوصيات الموجهة لوزارة السياحية والآثار فيما يخص المتاحف:

- ❖ توفير أرصفة وممرات ممهدة داخل المتاحف لاستقبال وسير ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ❖ توفير مصاعد داخل المتاحف مُخصَّصة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- ❖ تقديم برامج لتنظيم جولات داخل المتاحف للمكفوفين باستخدام كتيبات بطريقه برايل.
- ❖ عمل نماذج أو ماكيتات للقطع الفرعونية ليستطيع المكفوفون الشعور بما لا يستطيعون رؤيته.
- ❖ تجهيز دورات مياه خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة مجهزه طبقا لنوع الإعاقة.
- ❖ وضع علامات وأشكال للإعاقة في أرجاء المتاحف حتى يسهل على سائحي هذه الشريحة معرفة أماكن تواجد الخدمات المختلفة واستخدامها.

ثانيا: التوصيات الموجهة للجهات المعنية وإدارات المنشآت الفندقية فيما يخص الفنادق:

- ❖ توفير لوحات إرشادية بجميع أنحاء الفندق باللغة العربية واللغات الأجنبية وذلك بلغة برايل للمكفوفين توضِّح أماكن خدمات ومرافق الفندق.
- ❖ توفير لوحات إرشادية ضوئية بجميع أنحاء الفندق لذوي الإعاقة السمعية بالإضافة إلى وجود إضاءة موجهة لمسئولي الاستقبال لمساعدة من يقومون بقراءة الشفاه من ضعاف السمع والنطق.

- ❖ توفير لوحات إرشادية صوتية باللغة العربية واللغات الأجنبية، واستخدام مكبِّرات صوت لتوضح أماكن خدمات ومرافق الفندق للمكفوفين.
- ❖ السماح باصطحاب الحيوانات الأليفة وخاصة الكلاب باعتبارها مرافق أساسي للمكفوفين.
- ❖ تجهيز غرف داخل الفنادق بحيث تكون مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة وتوفير دورات مياه ملحقة بتلك الغرف مجهزة بأحواض ومراحيض ملائمة لاشتراطات ذوي الاحتياجات الخاصة.
- ❖ تزويد الغرف بلوحات إرشادية مكتوبة بطريقه برايل وصوتية للمكفوفين وأيضًا لوحات ضوئية لضعاف السمع.
- ❖ توفير حمامات سباحة مجهزة بالكامل لذوي الاحتياجات الخاصة لها مداخل منحدرة لحمامات السباحة بها درابزين وتوفير وسائل منع الانزلاق بأرضيات حمامات السباحة وأيضًا مقابض بحوائط الحمامات وتصميم الأرضيات بحمَّام السباحة مانعة للانزلاق.
- ❖ توفير لوحات إرشادية للاتجاهات في المتنزهات الخاصة بالفنادق.
- ❖ توفير لوحات نداء بها أرقام بارزة للمكفوفين وأزرار للطوارئ وهاتف داخلي داخل كابينة المصعد
- ❖ توظيف عمالة مدربة داخل الفنادق للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بجميع أنواع الإعاقات.
- ❖ توفير لافتات تعريفية بها رموز دولية وعلامات أرضية ولافتات توجيهية في مواقف السيارات بالفنادق لمساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة.

ثالثا: التوصيات المقدمة لوزارة الطيران المدني فيما يخص المطارات:

- ❖ توفير أشخاص مساعدين لمساعدة المكفوفين ملمين بطريقة برايل داخل الطائرة والمطار.
- ❖ توفير متخصصين للغة الإشارة أو الكتابة للتعامل مع الصُّم وضِعاف النطق داخل الطائرة والمطار.
- ❖ توفير ممرات وطرق مجهزة لمرور ذوي الاحتياجات الخاصة من ضعاف البصر والمكفوفين وضعاف السمع والنطق.
- ❖ توفير لافتات إرشادية لذوي الاحتياجات الخاصة.

توفير أجهزة إنذار صوتية للمكفوفين وضوئية لضعاف السمع والنطق والصم.

المراجع العربية

- أبو منصور، حنان، (٢٠١١)، الحساسيه الإنفعاليه وعلاقتها بالمهارات الإجتماعيه لدي المعاقين سمعيا في محافظات غزة، رسالة ماجستير في علم النفس، قسم الإرشاد النفسي، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة
- عزيز، وائل محمود ،(٢٠١٦)، تقييم امكانيات السياحة الميسرة فى التسويق السياحى المصري بالتطبيق على التنقل السياحى والفنادق الخمس نجوم بالقاهرة، مجله اتحاد الجامعات العربيه للسياحه و الضيافه، مجلد ١٠، عدد ٢، دار المنظومه للنشر ، مصر.
- عبد الله، نوال محمد، (٢٠٠٦)، التقنية المصرية في توفير المعلومات للمكفوفين وضعاف البصر في المكتبات العامة: دراسة ميدانية لمكتبات جمعية الرعاية المتكاملة، مجلة المكتبات والمعلومات العربية.
- محمد، عادل حسين علي، (٢٠٢٠)، مدى وعي معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة بأهمية التعليم الإلكتروني، بحث منشور، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٦٦، ص١٥١-١٦٨، سلطنة عمان.
- مصطفى، أحمد عبد العزيز، (٢٠١٤)، دور الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة معوقات المساندة الاجتماعية للمعاقين سمعيا، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر.
- الخالدي، عادل بن عابد، (٢٠٢٠)، المشكلات التي تواجه طلبة البكالوريوس من ذوي الإعاقة البصرية وعلاقتها ببعض المتغيرات في جامعة طيبة ، مجلد ٣٥، عدد ٤، ص١١٩-١٦٤، جامعة مؤتة، الأردن.
- فتحي، أحمد وجيه، (٢٠٢٠)، التحديات التى تواجه الطلاب الجامعيين من ذوى الاحتياجات الخاصة فى الجامعات المصرية وتصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية، المجلة العربية لعلوم الإعاقة والموهبة، تاريخ النشر ٢٠٢٠/١١/٣٠، المجلد ٤، العدد ١٤، ص ١٨١-٢٣٦، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر.
- قاسم، مصطفى محمد، و عبدالحميد، يوسف محمد، (٢٠٠٥)، إسهامات الخدمة الاجتماعية في مجال رعاية الفئات الخاصة

- الخطيب، جمال، (٢٠١٣)، مقدمة في الإعاقة السمعية، كتاب، الطبعة الرابعة، عدد الصفحات ٢٥٦، دار الفكر: ناشرون وموزعون، عمان.
- سعد، نواف، (٢٠١٨)، تعريف الإعاقات المتعددة، عدن، اليمن.
- عيسي ، حسام عبد الحليم ؛(٢٠١٦)، السياحة ودورها في مجال التنمية الإقتصادية والإجتماعية(القانون والسياحه) ،المؤتمر السنوي الثالث للقانون ،كليه الحقوق ، جامعه طنطا .
- خياط، حسن عبد علي جواد ومصطفى، زينب صادق، (٢٠٢٠)، سياحة ذوي الإعاقة (متطلباتها في السفر والإرشاد السياحي) كتاب، عدد الصفحات ٤٩٣، مؤسسة دار الصادق الثقافية، الطبعة الأولى، بابل، العراق.
- المجالي، سميح زيد، (٢٠٢٠)، أثر تمكين ذوي الإحتياجات الخاصة من تكنولوجية الاتصالات والمعلومات بتوفيرها بشكل عادل في المجتمع الأردني، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، المجلة العربية للإعاقة والموهبة، عدد ١٤.
- خطة عمل القمة العالمية لمجتمع المعلومات، (٢٠٢٢)، دبي، https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2022/ar

المراجع الأجنبية

- Qiao, G., Cao, Y., & Zhang, J. (2022). Accessible Tourism–understanding blind and vision-impaired tourists' behaviour towards inclusion. Tourism Review, (ahead-of-print). https://doi.org/10.1108/TR-03-2022-0129
- Xie, Y. J. (2017). Take care of "Mupi's home" and reshape the new concept of sustainable development of rural tourism. Tour. Tribune, 32, 8-9.
- WHO, Assistive technology, (2018), published article, https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/assistive-technology
- S.2432 - 105th Congress (1997-1998): Assistive Technology Act of 1998. (1998, November 13). https://www.congress.gov/bill/105th-congress/senate-bill/2432/text

Evaluation of the Readiness of Tourist Areas to Accommodate Special Needs Tourism, Applied to Museums and Airports

Article Info

Pages: 81 - 102

Keywords

Individuals with special needs
Tourism for the visually impaired
Tourism for the hearing and speech impaired
Tourism for the deaf and mute
Readiness of museums

Abstract

Individuals with special needs, including visually impaired, blind, hearing impaired, and speech impaired individuals, constitute a significant portion of our society and have the right to enjoy all their rights, just like able-bodied individuals. Therefore, the current study presents an assessment of the current situation of special needs tourism, focusing on evaluating the readiness of airports and museums to accommodate individuals with special needs in Egypt. The study employed a descriptive approach to achieve its objectives, utilizing observation cards and personal interviews to gather the required information. The findings indicated that most airports and museums are not adequately equipped to cater to the needs of this category of tourists. The study highlighted the lack of facilities and resources provided by these establishments for the visually impaired, blind, hearing impaired, and speech impaired individuals. Based on these findings, a set of recommendations were formulated to enhance the accessibility of tourist sites in Egypt for tourists with visual impairments, blindness, hearing impairments, speech impairments, as well as the deaf and mute.