

السياحة الشاملة لتطوير الوجهات السياحية – تجربة مدينة دبي-

Inclusive Tourism for destination development -Dubai city experience-

بوجلال سعاد¹¹ جامعة باتنة 1- الحاج لخضر، souadbou90@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2021/05/25 تاريخ القبول: 2021/09/14 تاريخ النشر: 2021/12/12

ملخص:

في الآونة الأخيرة برز عالميا نهج السياحة الشاملة كفرصة ممتازة لتعزيز القدرة التنافسية والجودة في الوجهات السياحية من خلال إمكانية الوصول الشامل بناء على التصميم العالمي الذي لا يستثني ذوي الإعاقة، كبار السن، الحوامل، الأطفال وغيرهم في تصميم المنتجات والاتصالات والبيئات والخدمات لتكون سياحة متاحة للجميع.

وقد جاءت دراستنا هذه في إطار محاولة تناول مفهوم السياحة الشاملة والتعرف على متطلباتها، بالإضافة إلى عرض تجربة مدينة دبي أبرز الوجهات السياحية العربية التي اتخذت خطوات عملية اتجاه متطلبات هذا النهج السياحي. وقد تبين أن نهج السياحة الشاملة يقوم على توفير بنية تحتية مؤهلة، وخدمات سياحية ميسرة، ونقل ميسر، ومعلومات متاحة للجميع من خلال الجمع بين السياسات والقوانين الداعمة لذوي الاحتياجات الخاصة وتقنيات التصميم العالمي واستخدام التكنولوجيا الحديثة والمعلومات.

كلمات مفتاحية: السياحة الشاملة، التصميم العالمي، تجربة مدينة دبي.

تصنيفات JEL : L83.

Abstract:

an inclusive tourism approach has emerged globally as an excellent opportunity to strengthen competitiveness, quality and sustainability in tourist destinations Through inclusive accessibility based on global design that does not exclude the disabled, the elderly, pregnant women, children and others in designing products, communications, environments and services to make tourism available to all.

This study came within the framework of an attempt to address the concept of inclusive tourism and identify its requirements, in addition to presenting the experience of Dubai, the most prominent Arab tourist destination that has taken practical steps towards the requirements of this tourism approach.

It was found that the inclusive tourism is based on provision: eligible infrastructure, accessible tourist services, accessible transfer, information available to everyone, and that by combining laws supporting people with special needs and global design techniques and information technology.

Keywords: inclusive tourism; global design; the experience of Dubai.

Jel Classification Codes: L83.

المؤلف المرسل: بوجلال سعاد، الإيميل: souadbou90@gmail.com

1. مقدمة:

لم تعد تخفى مكانة القطاع السياحي في اقتصادات الدول، خاصة لما يولده من حصة اقتصادية تزيد من الناتج المحلي الإجمالي، مما يساهم في تحقيق الرفاهية في الدول المتقدمة وفي تحقيق التنمية الاقتصادية في الدول السائرة في طريق النمو. من أجل ذلك معظم دول العالم تسعى جاهدة لتنمية وتطوير وجهاتها السياحية لتلبية احتياجات هذا السوق الكبير والمتنامي، وقد برزت ما تسمى بالسياحة الشاملة كأحدث آلية لتطوير وترقية الوجهات السياحية اليوم، وهي سياحة تسعى لتلبية احتياجات أكبر عدد ممكن من الأشخاص الذين يرغبون في السفر والسياحة، فهي لا تستبعد فئة ذوي الاحتياجات الخاصة أو كبار السن والعائلات التي معها أطفال.. الخ، بل تعمل على تلبية جميع الاحتياجات اللازمة للوصول السهل والمستقل لجميع المرافق السياحية سواء كان المستخدم من فئة الطبيعيين أو من فئة الحالات الخاصة. ولا عجب في سياحة تجمع بين المجموعتين (فئة الطبيعيين وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة) أن تكون هي الأسرع نموا في سوق السياحة اليوم، حيث تمثل فئة ذوي الاحتياجات الخاصة سوقا مربحا للغاية، فقد بلغت نسبتهم 15% من سكان العالم وهي في تزايد مستمر، كما بلغت نسبتهم 10% من مجموع السياح حول العالم. فالسياحة الشاملة فرصة استثمارية للدول تدر منافع اقتصادية جمة بالإضافة إلى منافع اجتماعية مما يستلزم حسن استغلالها.

1.1 إشكالية البحث:

ارتأينا أن نتناول في هذه الورقة البحثية المفاهيم والأسس والدعائم التي تقوم عليها السياحة الشاملة، وذلك من خلال الإشكالية التالية:
ما هي مبادئ السياحة الشاملة؟ وماهي المتطلبات اللازمة لتبني هذا نمط السياحي في الوجهات السياحية؟

2.1 أهمية البحث:

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي نتناوله والمتمثلة في:

- السياحة الشاملة من أبرز الآليات المعاصرة لترقية الوجهات السياحية.
- السياحة الشاملة تزيد من فرص الاستجابة للأزمات وتحقيق الانتعاش، فمثلا في ظل الوباء العالمي covid-19 وآثاره الوخيمة على الاقتصاد السياحي كان الحل الأول هو العمل على زيادة السياح الداخليين، هنا تمثل السياحة الشاملة فرصة كبيرة للدول المتوفرة عليها نظرا لما توفره لشريحة معتبرة من سوق السياحة المحلي لكل دولة.

- عرض واقع تطبيق متطلبات السياحة الشاملة في إمارة دبي باعتبارها الوجهة الأولى عربيا من حيث كونها مقصدا لذوي الاحتياجات الخاصة.
- ندرة الدراسات التي تناولت السياحة الشاملة برغم من أهمية ذلك.

3.1. أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في تسليط الضوء على مبادئ ومتطلبات السياحة الشاملة وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على مفهوم السياحة الشاملة.
- التعرف على مبادئ التصميم العالمي التي تقوم عليها السياحة الشاملة.
- التعرف على متطلبات السياحة الشاملة.
- التعرف على أهمية السياحة الشاملة.
- تسليط الضوء على تجربة مدينة دبي.

4.1. منهج البحث:

حتى تتمكن من معالجة الإشكالية اعتمدنا على المنهج الوصفي لتغطية حيثيات الموضوع ورصد تجربة إمارة دبي في هذا المجال.

2. الإطار النظري للسياحة الشاملة:

1.2 تعريف السياحة الشاملة:

أدخل تناولت العديد من البحوث الأكاديمية وتقارير المنظمات السياحية ومنظمات البيئة والتنمية النهج الذي يربط بين السياحة وإمكانية الوصول، إلا أنه إلى حد الآن لا يوجد تعريف دولي واحد متفق عليه، حيث يعود ذلك بالدرجة الأولى إلى تطور التعريف - وإضافة جوانب أخرى - بشكل كبير خلال العشر سنوات الماضية، وقد استخدمت العديد من المصطلحات للإشارة إلى هذا النهج من السياحة كالسياحة الخالية من العوائق، السياحة الملائمة، السياحة المتكيفة، السياحة الميسرة، السياحة السهل الوصول إليها،..... الخ. (L.Lawrie, et al, 2017, p. 07)

في البداية استخدمت معظم هذه المصطلحات السابق ذكرها لوصف دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق السياحة، فعرفت بـ: " سلسلة من الأنشطة التي يتم إجراؤها خلال أوقات الفراغ والمخصصة للسياحة من قبل الأشخاص ذوي القدرات

المحدودة والتي تجعل اندماجهم الوظيفي والنفسي الكامل ممكنا وبالتالي يتم الحصول على الرضا الفردي والاجتماعي الكامل؛ وبمرور السنوات وتطور المفاهيم في القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والبيئية ونهج السياحة المستدامة، تطور مفهوم هذا نهج ليصبح في الأخير أكثر شمولية بناء على التصميم العالمي، فعرف بـ: " هي السياحة التي يمكن الوصول إليها لجميع الأشخاص سواء كانوا من ذوي الإعاقة أم لا، بما في ذلك الأشخاص الذين يعانون من إعاقات حركية أو سمعية أو بصرية أو ذهنية ونفسية اجتماعية، وكبار السن وذوي الإعاقات المؤقتة"؛

كما عرف بـ: " هو المسعى المستمر لضمان الوجهات السياحية والمنتجات والخدمات متاحة لجميع الأشخاص بغض النظر عن القيود المادية أو الإعاقة أو العمر، وهي تشمل المواقع السياحية ذات الملكية العامة والخاصة وتحسينات التنقل والرؤية والسمع والأبعاد المعرفية للوصول، للعمل بشكل مستقل، لا تفيد فقط الأشخاص الذين يعانون من إعاقات جسدية دائمة لكن أيضا الآباء والأمهات الذين لديهم أطفال صغار، والمسافرين المسنين والأشخاص الذين يعانون من إصابات مؤقتة مثل كسر في ساق وكذلك رفقاء سفرهم" (The World Tourism Organization, 2016, p. 18)

وأخر تعريف استخدمته أحدث المنشورات الأكاديمية: " السياحة التي يمكن الوصول إليها هي شكل من أشكال السياحة التي تستلزم عمليات تصميم مخططة استراتيجيا بين أصحاب المصلحة التي تمكن الأشخاص الذين لديهم متطلبات الوصول، بما في ذلك التنقل والرؤية والسمع والأبعاد المعرفية للوصول، للعمل بشكل مستقل ". (L.Lawrie, et al, 2017, p. 07)

إن مفهوم السياحة التي يمكن الوصول إليها أو السياحة الميسرة قد تطور من فكرة إزالة الحواجز لذوي الإعاقات إلى فكرة الشمولية، وهو أن تكون سياحة تتميز بإمكانية الوصول إليها بأيسر شكل يمكن توفيره سواء كان السائح شخص طبيعي أو من ذوي الاحتياجات الخاصة.

2.2 مبادئ السياحة الشاملة:

يقوم نموذج الوجهات السياحة الشاملة على مبادئ التصميم العالمي الذي يعطي الأولوية للأفراد انطلاقا من عملية تصميم الأماكن لتتجاوب مع احتياجاتهم والاختلافات فيما بينهم، مع المحافظة على الكرامة والاستقلالية والحرية الشخصية لهم؛

وقد عرفت اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة التصميم العالمي بأنه: " تصميم المنتجات والخدمات بحيث يمكن استخدامها من قبل جميع الأشخاص إلى أقصى حد ممكن دون الحاجة إلى تكييف أو تصميم متخصص، يجب

أن لا يستثني التصميم العام الأجهزة المساعدة لمجموعات معينة من الأشخاص ذوي الإعاقة عند الحاجة"؛

إن التصميم العالمي يهدف لتسهيل سياحة جميع الناس على اختلاف احتياجاتهم، وذلك بتصميم المنتجات والاتصالات والبيئة وكل العناصر الوظيفية للسياحة لتستخدم من قبل أكبر عدد من الناس وبأقل تكلفة اقتصادية ممكنة (The World Tourism Organization, 2016, p. 49).

ويقوم التصميم العالمي على سبعة مبادئ هي: (هيئة السياحة للجميع في لبنان، 2017)

1.2.2. الاستخدام العادل: وهو أن يتميز التصميم بـ :

- توفير سبل الاستخدام لجميع المستخدمين على اختلاف قدراتهم.
- أن يحافظ على خصوصيات المستخدمين ويوفر لهم الحماية والأمان.
- أن يكون جذاباً لكل المستخدمين .

2.2.2. المرونة في الاستخدام: أن يكون التصميم ملائماً يستوعب الأذواق والقدرات المختلفة للمستخدمين من خلال توفير مجموعة واسعة من طرق الاستخدام تتميز بتكيفها مع سرعة المستخدم ويسهل الوصول إليها واستخدامها بالنسبة للجميع .

3.2.2. استخدام بسيط وبديهي: أن يتسم التصميم بالبساطة وسهولة الفهم بغض النظر عن مستوى المستخدم من ناحية المعارف والمهارات اللغوية ومستوى التركيز وذلك من خلال :

- الابتعاد عن أي تعقيدات غير ضرورية.
 - توفير مجموعة واسعة من المهارات اللغوية (كلمات، إشارات، رسوم توضيحية).
 - وترتيب المعلومات حسب أولويتها... الخ.
- 4.2.2. المعلومات الضرورية: أن يتسم التصميم قدر الإمكان بنقل المعلومات الضرورية بشكل فعال إلى المستخدمين مهما كانت الظروف المحيطة أو القدرات الحسية للمستخدم، ولذلك العديد من الآليات منها:
- استخدام أنواع مختلفة لعرض المعلومات تصويرية، (لفظية، ملموسة).
 - الزيادة في مدى مقروئية المعلومات الأساسية.
 - توفير مجموعة من التقنيات أو الأدوات التي تتوافق مع الأشخاص ذوي القدرات الحسية المحدودة.

5.2.2. التقليل من الأخطاء: أن يقلل التصميم من المخاطر والعواقب السلبية للأعمال العرضية أو غير المقصودة من طرف المستخدمين، وذلك من خلال :

- ترتيب العناصر لتقليل المخاطر والأخطاء فالعناصر الأكثر استخداماً يجب أن تكون هي الأكثر سهولة في الوصول إليها.
- إزالة العناصر الخطرة أو عزلها أو الحماية والتقليل منها.

- التحذير من المخاطر المحتملة.

6.2.2. جهد بدني منخفض: أن يكون التصميم يسير الاستخدام يمكن استعماله بفاعلية وراحة وبأقل قدر من الجهد البدني، وذلك من خلال:

- أن يسمح التصميم للمستخدمين بالمحافظة على وضع الجسم الطبيعي.
- التقليل من الإجراءات المتكررة ومن الحاجة إلى قوة تشغيل كبيرة للقيام بمختلف الأعمال.

- التقليل من الجهد البدني المستمر.

7.2.2. المساحة الكافية والملائمة للاستخدام: أن يوفر التصميم المساحة المناسبة للوصول والتواصل والاستخدام بغض النظر عن حجم جسم المستخدم أو وضعه أو حركته، وذلك من خلال:

- توفير مجال رؤية واضح للعناصر المهمة لأي مستخدم جالسا كان أو واقفا.

- توفير سهولة الوصول إلى جميع الوجهات السياحية.

- توفير مساحة كافية لاستخدام الأجهزة الطبية المساعدة.

3.2. متطلبات السياحة الشاملة:

إن أهم ما تقوم عليه السياحة الشاملة هو أن تكون إمكانية وصول السواح لجميع المرافق والخدمات سهلة ميسرة في متناول الجميع قدر الإمكان من لحظة تصفحهم مواقع الويب والكتالوجات لتحديد وجهتهم السياحة إلى غاية العودة إلى المنزل ومشاركة التجربة مع الأصدقاء والأهل، وذلك لن يكون إلا بتوفر متطلبات أساسية نذكرها فيما يلي: (Ivor Ambrose, 2011)

1.3.2. البنية التحتية المؤهلة (التي يمكن الوصول إليها): إن من أبرز المقومات التي اهتم بها التصميم العالمي هو جاهزية البيئة لتكون خالية من العوائق متاحة للجميع، فخصائص الأماكن العامة وأماكن الإقامة (الفنادق) والأماكن السياحية خاصة التاريخية والأثرية وجميع المباني لا يجب أن تحول من سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة من معاقين وكبار السن وغيرهم، يجب ترقيتها، فالمرات ومواقف السيارات ومداخل المباني ومحيطها والمساحات الداخلية ومصاعد الركاب والمرافق الأخرى كالمراحيض والحمامات... الخ، يجب أن تكون ذات تصميم جيد وفقا للمعايير العالمية المطلوبة التي تضمن إمكانية الوصول للجميع.

2.3.2. خدمات ميسرة (يسهل الوصول إليها): يجب أن تأخذ الخدمات المعروضة في مناطق الجذب السياحي والأنشطة في الأماكن السياحية بعين الاعتبار احتياجات وقدرات جميع العملاء حتى لو كانوا من ذوي الحركة المحدودة أو الصم أو المكفوفين أو ضعاف البصر أو الأطفال البالغين الذين يعانون صعوبة التعلم... الخ، لئلا تكون تجاربهم السياحية محدودة جدا، ومن أجل ذلك يلزم على الأقل ما يلي:

- تطوير وعي الموظفين بمتطلبات العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة من خلال دورات تدريبية لهم تتضمن المعارف والمهارات والتدابير اللازمة لتقديم أفضل مستوى من الخدمة لعملائهم بشكل سلس .

- توفير المعلومات بشكل واضح ومفهوم باستخدام لافتات واضحة، قوائم الطباعة الكبيرة، المعلومات بطريقة برايل، المعلومات المكتوبة، حلقات السمع في مناطق الاستقبال وأكشاك التذاكر وغرف الاجتماعات لتمكين الأشخاص الذين يستخدمون السمع من السمع بشكل مريح.

- استخدام التكنولوجيا والتقنيات الجديدة لتسهيل مختلف الخدمات.

3.3.2. النقل الميسر: وهو أن تكون أنظمة النقل متكيفة مع جميع الاحتياجات خاصة ذوي الإعاقة بحيث يسهل الوصول إلى الأماكن ويسهل استخدام وسائل النقل، فالقطارات وأنظمة المترو والترامواي ومنصات الوصول والمغادرة، والطائرات، ونقاط التفتيش الأمنية وعلى الطائرات... الخ، كلها يلزم أن تكون وفقا للمعايير العالمية المطلوبة وللوائح القوانين الداعمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

4.3.2. معلومات يمكن الوصول إليها: وهو أن تكون جميع المعلومات متاحة بسهولة وبساطة لجميع المسافرين مهما كانت احتياجاتهم الخاصة حول مستوى الوصول الذي توفره الوجهات والأماكن ووسائل النقل والإقامة فالنقص في هذا الجانب في المواد التسويق والدعاية يشكل قيد ضخم على خيارات الذهاب إلى أين؟ وماذا تفعل؟ حتى في حالة توفر مرافق يسهل الوصول إليها لا يتم الإعلان عنها أو وجود معلوماتها في الجزء الخلفي من الكتيبات أو أعماق مواقع الويب فلا معنى لوجودها.

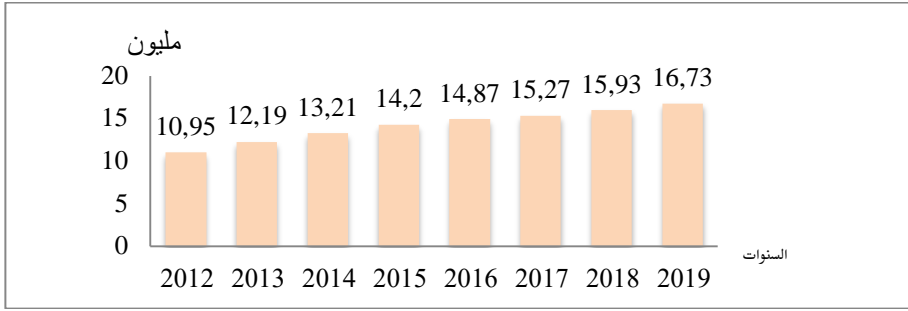
3. تجربة مدينة دبي في إطار السياحة الشاملة:

1.3 دبي كوجهة سياحية عالمية::

حظيت دبي خلال السنوات الماضية بترسيخ مكانتها كواحدة من الوجهات السياحية الرائدة في العالم التي تتمتع بتقديم تجارب سياحية مميزة لزوارها، فقد وصلت إلى أرقام ومراكز متقدمة نصت عليها التقارير الصادرة عن منظمات عالمية سياحية وفقا لمؤشرات عديدة أبرزها مؤشر عدد الزوار الدوليين سنويا، ومؤشر إنفاق الزائرين الدوليين.

حيث احتفظت دبي بمكانتها كرابع وجهة سياحية عالمية وفقا لمؤشر ماستركارد السنوي للمدن العالمية المقصودة من حيث عدد الزوار الدوليين والذي هو في زيادة ممتازة كل سنة كما يوضح الشكل الموالي:

الشكل رقم (1): نمو عدد السياح الدوليين لدبي خلال الفترة من 2012 إلى 2019.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على:

(Mastercard, 2016, p. 22)

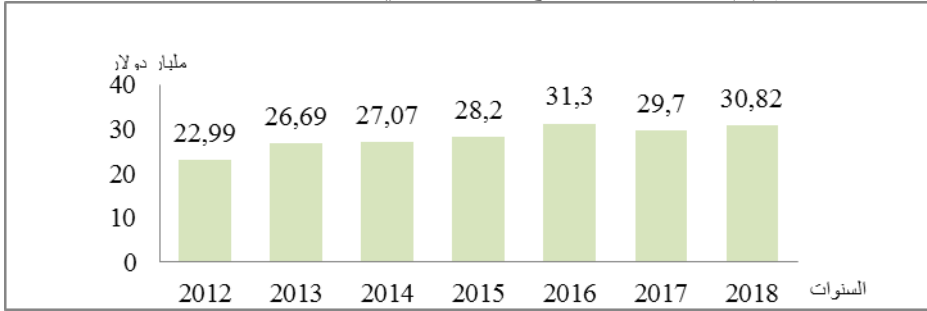
(Mastercard, 2019, p. 03)

(دبي أون لاين، 2020)

يتبين من الشكل رقم (1) أن عدد السياح الدوليين لدبي خلال الفترة من سنة 2012- سنة 2019 كان في زيادة مطردة من سنة إلى أخرى إلى أن بلغ 73.16 مليون زائر سنة 2019، وهو ما يمثل نسبة زيادة 53% لسنة 2019 مقارنة بسنة 2012.

كما احتفظت بالمرتبة الأولى عالميا من حيث عائدات السياحة (ما ينفقه السياح الدوليين)، والذي هو كذلك في نمو سنوي جيد ، كما يوضح الشكل الموالي:

الشكل رقم (2): نمو انفاق السياح الدوليين لدبي خلال الفترة من 2012 إلى 2018.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على:

(Mastercard, 2016, p. 09)

(Mastercard, 2019, p. 07)

يتبين من الشكل رقم (2) أن انفاق السياح الدوليين لدبي انطلقا من سنة 2012 في تزايد مستمر إلى أن بلغ 31.3 مليار دولار سنة 2016، ثم انخفض قليلا عن سنة 2016 إلى 29,7 و30,80 مليار دولار لسنتين 2017 و2018 على التوالي.

وفي إطار سعي إمارة دبي الدؤوب للوصول إلى بناء وجهة سياحية هي الأولى عالميا، وزيادة مساهمة القطاع السياحي اقتصاديا كانت آلية السياحة الشاملة المتاحة والميسرة للجميع من أبرز التعزيزات التي اتخذتها دبي لاستقطاب شريحة نوي

الاحتياجات الخاصة والمسنين والعائلات التي معها أطفال...الخ من مختلف أنحاء العالم لتحطيم رقم آخر في سنوات القليلة المقبلة كوجهة صديقة لهذه الشريحة.

2.3 الخطوات المتخذة في إطار السياحة الشاملة في مدينة دبي: 1.2.3. كود دبي للبيئة المؤهلة:

من أجل بيئة سياحية مؤهلة تتماشى مع مفهوم التصميم العالمي تضمن سهولة الوصول إلى المباني والخدمات والأرصفة ووسائل النقل العامة والخاصة...الخ، تم إعداد كود دبي للتصميم العالمي لتحديد متطلبات تصميم وبناء وإدارة البيئة المبنية وأنظمة النقل في إمارة دبي ليتمكن كل سائح مهما كان وضعه طفل، كبير سن، معاق، من الدخول والخروج بشكل كبير منصف وكريم، إلى أقصى حد ممكن بما يتماشى مع مفهوم التصميم العالمي.

كود دبي هو مدونة تظم أربع أقسام وثلاث ملاحق.: (Government Dubai, 2017, pp. 14-17)

- **القسم الأول:** وهو مجموعة من التعريفات والأحكام العامة لكل من مجالات الوصول: البيئة المبنية والتنقل.
- **القسم الثاني:** وهو عبارة عن متطلبات محددة للعديد من عناصر البناء في الأماكن العامة والمباني وتوفير أنواع محددة من المباني، وذلك لتشكيل البيئة المبنية التي يسهل الوصول إليها.
- **القسم الثالث:** ويتضمن الأحكام والمتطلبات الخاصة بإمكانية الوصول لجميع وسائل النقل في دبي، لجميع مركبات النقل العام وعناصره ومحطاته ومعداته.
- **القسم الرابع:** ويتضمن متطلبات تحديد الطريق للبيئات الداخلية والخارجية.
- **الملحق (1):** يحتوي على إمكانية الوصول المطلوبة لكل نوع من أنواع المياني.
- **الملحق (2):** يتضمن إجراءات الترخيص والقائمة المرجعية.
- **الملحق (3):** يتضمن القياسات الأنثروبيومترية.

2.2.3. الطرق والمواصلات:

سعت هيئة الطرق والمواصلات بدبي منذ نشأتها إلى توفير متطلبات الوصول للجميع بما فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة (أصحاب الهمم) وذلك من خلال استمرار عملية التطوير والتحديث وتنفيذ المشروعات وفق ما هو مطلوب عالميا في هذا المجال، وقد وصلت إلى تحقيق حزمة من متطلبات الوصول عبر مؤسساتها نوجزها فيما يلي: (هيئة الطرق والمواصلات دبي)

أ- مؤسسة القطارات: توفر مؤسسة القطارات على متطلبات سهولة الوصول التالية:
- مسارات إرشادية نانئة على أرضيات المحطات لذوي الإعاقة البصرية لتسهيل حركتهم.

- الإضاءة على طول السلم المتحرك، وذلك لتحسين مدى الرؤية.
- جميع نوافذ بيع التذاكر مصممة بحيث يسهل وصول مستخدمي الكراسي المتحركة إليها.

- توفر الحمامات اللازمة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- مساحات خاصة لمستخدمي الكراسي المتحركة في القاطرات بالقرب من الباب.
- إشارات تحذير مسموعة ومرئية عند إغلاق الأبواب المؤدية إلى القطارات.
- توفير مصاعد بمساحات واسعة، بما يكفي للسماح بحركة الكراسي المتحركة.
- الدوائر التلفزيونية المغلقة من أجل ذوي الإعاقة السمعية.
- إعلانات صوتية، لذوي الإعاقة البصرية.
- زر إيقاف يستخدم في حالة الطوارئ.
- تجهيز المحطات بسلام متحركة، مزودة بمسكات طويلة على الجوانب تفاديا لأي ضرر.

- الإضاءة على طول السلم المتحرك، وذلك لتحسين مدى الرؤية.
- توفير منحدرات من موقف السيارات إلى مدخل المحطة مع مراعاة أن تكون أرضية المنحدرات ذات سطح خشن، غير قابل للانزلاق، وتزويد المنحدرات بمسكات من الطرفين وعلى امتداد المنحدر.

- فروقات لونية للأرضيات والمنحدرات ليسهل تمييزها.
- العلامات الأرضية، التي تسهل حركة ذوي الإعاقة البصرية، وذلك بتتبع الحركات الأرضية، التي ترشدتهم إلى البوابات، أو إلى المواقع المخصصة لهم في العربات.
- توفير خدمة مواقف خاصة بالقرب من المداخل الرئيسية لذوي الاحتياجات الخاصة.
- توفير المداخل والأبواب الأوتوماتيكية والواسعة لتسهيل الدخول والخروج.
ب- **مؤسسة المواصلات العامة:** تتوفر مؤسسة المواصلات العامة على متطلبات سهولة الوصول التالية:

- خفض مستوى الأرضيات في الحافلات لتمكين ذوي الاحتياجات من استخدامها دون جهد.

- توفير أزرار لطلب الخدمة، بمستوى كرسي الراكب.
- توفير مظلات مكيفة للركاب.
- تصميم وتنفيذ محطات النقل البحري بما يسمح لذوي الاحتياجات الخاصة باستخدامها.
- تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من استخدام الباص المائي حيث صمم بناء على ذلك.

- توفير أماكن جلوس تتسع لثلاث كراسي متحركة داخل الباص المائي.

-يساعد أفراد الطاقم بكل ود ذوي الاحتياجات الخاصة لصعود القارب بسهولة ويسر، ويوجد موظف لتقديم المساعدة في كل مرسى.

-توفير شاشات إرشادية داخل الباص المائي، لإعطاء معلومات عامة عنه وعن إجراءات السلامة.

-تصميم المقاعد بحيث تكون قابلة للطي بنسبة 20 بالمئة لتوفير مساحة مناسبة لدخول وخروج الكراسي المتحركة والمحافظة على الثبات في المقصورة.

ج- مؤسسة المرور والطرق: تتوفر مؤسسة المرور والطرق على متطلبات سهولة الوصول التالية:

-تقليل ارتفاع أرصفة الطرق عند الاقتراب من التقاطعات أو نقاط العبور بما يناسب ذوي الاحتياجات الخاصة.

-توفر مصاعد كهربائية يمكن لذوي الاحتياجات الخاصة استخدامها .

-توفر مواقف لذوي الاحتياجات الخاصة وممرات مائلة قرب الأدراج.

-تركيب اللوحات، التي تخدم ذوي الاحتياجات الخاصة في المواقف والمناطق.

-الإشارات الضوئية الخاصة بالمشاة التي تأخذ بعين الاعتبار حركة وسرعة ذوي الاحتياجات الخاصة عند تحديد أوقات الإشارة.

-تركيب علامات أرضية موضحة بالدهان عند الحاجة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة.

د- مؤسسة تاكسي دبي: تتوفر مؤسسة تاكسي دبي على متطلبات سهولة الوصول التالية:

-تعديل نظام التعرف لمركبات ذوي الإعاقة لتصبح كالتعرفة العادية لجميع مركبات الأجرة في إمارة دبي.

-تشغيل خمسة مركبات أجرة توفر متطلبات ذوي الإعاقة تعمل على مدار 24 ساعة وتغطي جميع مناطق الإمارات، يتولى قيادتها سائقون مدربون ومؤهلون.

-تزويد مركبات الأجرة الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة بالمرافق التالية:

• رافعات خاصة لحمل الكراسي المتحركة.

• أجهزة للتنفس الاصطناعي.

• كرسي متحرك داخل المركبة.

• مقاعد خاصة بالمرافقين.

3.2.3. المطارات :

عملت مطارات دبي على توفير متطلبات الوصول للجميع مهما كان ظرفهم، ومن الأمثلة عنها مطار دبي الدولي ومطار آل مكتوم الدولي اللذان يتوفران على متطلبات سهولة الوصول التالية (الموقع الرسمي لمطارات دبي):

- يحق للسائق من ذوي الحاجات الخاصة صف سيارته مجاناً لمدة ساعتين في جميع مباني مطار دبي الدولي ويوفر مطار آل مكتوم الدولي أماكن صف سيارات مجانية لجميع المسافرين.
- يوفر كلا المطارين الدوليين مناطق خاصة لتنزيل المسافرين من ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع مداخل مباني المطار.
- يوفر كلا المطارين مناطق خاصة لإتمام إجراءات السفر لأصحاب الاحتياجات الخاصة.
- يوفر كلا المطارين مقصورة أو أكثر في دورات المياه مجهزة بمتطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة، ولمعرفة أقرب دورة إليك يمكن اتباع اللافتات أو سؤال أي موظف في المطار .
- يمكن لأي شخص بحاجة لمساعدة خاصة إخطار شركة الطيران التي يتعامل معها بذلك قبل السفر وسيكون موظفي المطار لدينا في خدمته فور وصول الطائرة إلى دبي.

4.2.3. الفنادق :

- عملت العديد من الفنادق في دبي على توفير متطلبات الوصول للجميع بما فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة (أصحاب الهمم)، ومن أمثلتها فندق أمواج روتانا دبي وفنادق كراون بلازا دبي اللذان يتوفران على متطلبات سهولة الوصول التالية (الموقع الرسمي لمطارات دبي) :
- أفندق أمواج روتانا دبي:** يتوفر فندق أمواج روتانا على متطلبات سهولة الوصول التالية (شركة روتانا لإدارة الفنادق):
- خدمات صف السيارات لذوي الاحتياجات الخاصة.
 - مسارات ممهدة بداية من مدخل الفندق حتى غرف الضيوف لسهولة الحركة خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة، وكذلك سهولة الوصول لمناطق مختلفة من الفندق مثل مركز الأعمال، وردة كلوب روتانا، المطاعم، قاعة الاجتماعات، وقاعة الاحتفالات، صالون التجميل، ومتجر الهدايا، ومتجر الساعات والمجوهرات.
 - أبواب الغرف مصممة لتسمح بمرور الكراسي المتحركة بسهولة.
 - ارتفاع منخفض للثقوب السحرية الموجودة على أبواب الغرف.
 - ارتفاع منخفض مرافق الغرف و محتويات الثلاجة على سهولة الوصول إليها.
 - جهاز إنذار مزود بضوء وامض.
 - جهاز إنذار صوتي لحالات الطوارئ.
 - دش متحرك، ومقعد قابل للثني داخل مقصورة الاستحمام.
 - تتوفر دورات المياه على عارض مساعد ورباط سحب لحالات الطوارئ.

- طاقم عمل يجيد لغة الإشارة.
- فنادق كراون بلازا دبي: تتوفر فنادق كراون بلازا دبي على متطلبات سهلة الوصول التالية (مجموعة فنادق إنتركونتيننتال):
- مئة موقف للسيارات التي يمكن دخول الكراسي المتحركة إليها .
- منحدر وصول إلى الممتلكات.
- منحدر وصول إلى مطعم الفندق.
- مصاعد بالقرب من غرف المعاقين.
- توفير غرف يمكن للكراسي المتحركة دخولها.
- نظام زر/سلك الطوارئ في غرف النوم وفي الحمامات.
- توفر قضبان للاستناد عليها ومراحيض مرتفعة.
- مساحة تحول كافية في الحمامات تسمح بتدوير الكراسي المتحركة.
- حوض استحمام مزود بقضبان للاستناد عليها.
- مقعد في حوض الاستحمام.
- دش محمول باليد مع خرطوم.
- مقاعد متنقلة مدمجة في الدش.
- دش قابل للثني والفتح.
- منبهات صوتية في الرواقات.

5.2.3. معرض إكسبو لذوي الإعاقة:

هو معرض دولي سنوي لإمارة دبي يهدف إلى تشكيل منصة عالمية لتبادل الأفكار والخبرات وعرض التقنيات والأجهزة المتطورة للأشخاص ذوي الإعاقة في مختلف القطاعات بما فيها الطيران والخدمات اللوجستية والسياحة والضيافة والنقل العام والتعليم والرعاية الصحية (مركز دبي التجاري العالمي، 2019).

تشارك العديد من الجهات الحكومية في هذا المعرض وتدعمه بقوة مثل وزارة تنمية المجتمع، وهيئة الصحة بدبي، وبلدية دبي وهيئة الطرق والمواصلات دبي، ومؤسسة دبي لخدمات الإسعاف ومؤسسة زايد العليا، وشرطة دبي، وهيئة تنمية المجتمع، هيئة كهرباء ومياه دبي؛

شارك في دورته الثالثة سنة 2019 أكثر من 250 شركة عارضة لتقنياتها ومنتجاتها، وأكثر من 60 هيئة ما بين مراكز متخصصة بتأهيل ذوي الإعاقة و منظمات داعمة لهم، أما الدورة الرابعة منه تحت مسمى معرض إكسبو الدولي لذوي الإعاقة 2020 فقد أجلت بسبب الوباء العالمي إلى أكتوبر 2021 (Accessibilities Expo, 2020).

6.2.3. قمة دبي لتسهيل سياحة أصحاب الهمم:

هي قمة عالمية تنظمها إمارة دبي، تهدف لجعل جميع المدن صديقة للسياح من ذوي الإعاقة، فهي تهتم بالتشريعات والسياسات والمتطلبات اللازمة لتسهيل سياحة ذوي الإعاقة، والتحديات التي تواجههم أثناء سفرهم وتنقلاتهم، تعمل على حشد أكبر تجمع من المهتمين بحقوق ذوي الإعاقة في السياحة والتنقل من خبراء ومسؤولين محليين ودوليين ومنظمات عالمية للمضي قدماً في مجال السياحة الشاملة؛

ومن أبرز ما تناولته في دورتها الأولى عام 2019 إمكانية الوصول فيما يخص البنية التحتية ووسائل النقل والاتصالات والتواصل، وخدمة العملاء من قبل موظفين مؤهلين لتعامل معهم (مركز دبي التجاري العالمي، 2019).

وستتناول في دورتها الثانية لعام 2020 التصميم العالمي والاستراتيجيات والسياسات اللازمة لجعل المدن متاحة للجميع، وكيفية ضمان التنقل البري والبحري والجوي للجميع بمختلف وسائط النقل، وكل الآفاق الجديدة للمنتجات والخدمات السياحية لذوي الإعاقة (وكالة أنباء الإمارات، 2020).

7.2.3. برنامج الخدمة الشاملة التدريبي:

هو برنامج تدريبي إلكتروني يعمل على تدريب العاملين في قطاع السياحة الملزمين بالتعامل المباشر مع السواح من ذوي الاحتياجات الخاصة لزيادة وعيهم بالإعاقات وتطوير قدراتهم وزيادة كفاءاتهم في تعامل المحترف مع خصوصية هذه الفئة، أطلقتها كلية دبي للسياحة _ لتحديث برنامج نهج دبي التدريبي الذي أطلقتها سنة 2017 _ في إطار استراتيجية دبي السياحية الرامية لتحقيق الشمولية وجعل مدينة دبي متاحة للجميع (دائرة دبي للسياحة، 2020)

4. خاتمة:

في إطار السعي المستمر لتطوير الجهات السياحية وترقيتها برز نهج السياحة الشاملة كآلية لزيادة قدراتها التنافسية وجذب الزوار إليها، ومن خلال ما تم تناوله في هذا البحث من مفهوم هذا النهج و مقوماته ومبادئه ومتطلبات تبنيه في الجهات السياحية وكذلك تجربة مدينة دبي توصلنا إلى ما يلي:

- تقوم السياحة الشاملة على أساس أنه ما بدأ كسوق متخصص سينتهي به المطاف إلى أن يصبح سائداً من خلال توفير المرافق والخدمات بتصميم عالمي. أي أنها سياحة تعمل على تكوين بيئة مؤهلة تلبي احتياجات جميع الأشخاص دون تمييز بغض النظر عن اختلاف احتياجاتهم أكانوا معاقين أم غير معاقين، لهم إعاقة مؤقتة أم غيرها حركية، بصرية، سمعية، أو فكرية، مسنين أو معهم أطفال .

- يفيد التصميم العالمي السياحة في امتدادها الكامل وفي جميع مراحلها من خلال توفير إمكانية استخدام كل ما له علاقة بالسياحية لأكثر عدد ممكن من الأشخاص براحة واستقلالية وبأقل تكلفة.

- يتطلب تبني نهج السياحة الشاملة توفير بنية تحتية مؤهلة، وخدمات سياحية ميسرة، ونقل ميسر، ومعلومات متاحة للجميع، ويكون ذلك من خلال الجمع بين اللوائح والقوانين الداعمة لذوي الاحتياجات الخاصة وتقنيات التصميم العالمي واستخدام التكنولوجيا الحديثة والمعلومات.

- في ظل رؤية دبي الطامحة إلى تقديم أعلى مستوى ممكن من الخدمات لجميع السياح بما فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة قامت بإدراج العديد من متطلبات السياحة الشاملة في النقل وفي الإقامة وفي البنية التحتية، وما زالت بصدد تطوير ذلك وتعميمه على كل المرافق والخدمات من خلال حشد كل الجهود وإقامة المؤتمرات والندوات العالمية لتبادل الأفكار والخبرات وأحدث التقنيات... الخ، للمضي قدماً نحو تعزيز قدراتها التنافسية في مجال السياحة.

من خلال النتائج السابقة نجد أن السياحة الشاملة تقوم على إدماج إمكانية الوصول في كل الخدمات والعروض والمرافق السياحية مما يتيح للجميع الاستفادة منها، وهو ما يشكل فرصة عظيمة للوجهات السياحية لتطوير منتوجاتها السياحية لتكون ذات مستويات عالية من الوصول أو المساعدة، مما يعزز من قدرتها التنافسية للحفاظ على ولاء العملاء وجذب زوار جدد.

وانطلاقاً من هذا البحث نقترح ما يلي:

- الاستفادة من تجارب عالمية ناجحة في مجال السياحة الشاملة ومحاولة تجسيدها في الجزائر لتعزيز القدرات التنافسية للوجهات السياحية فيها.

- ضرورة وضع استراتيجية وطنية تخدم هذا المسار، وحشد كل الجهود اللازمة لتنفيذ هذه الاستراتيجية من قبل كل الجهات المعنية بالسياحة.

5. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

- L.Lawrie et al, *Inclusive Tourism: Economic Opportunities*, (Sudney: University of Sydney Institute for Public Policy and Governance, 2017).
- *The World Tourism Organization, Manual on Accessible Tourism for All: Principle Tool and Best Practices (Module I: Accessible Tourism Definition and Context) (1 ed).*(Madrid, 2016).

• مواقع الانترنت:

- الموقع الرسمي لمطارات دبي. (بلا تاريخ). مساعدات خاصة . تاريخ الاسترداد 11, 08, 2020،

من <https://www.dubaiairports.ae/ar/beforeyoufly/specialassistance>

- دائرة دبي للسياحة. (2018). كلية دبي للسياحة تطلق برنامجا جديدا ضمن مبادرة "نهج دبي" للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لأصحاب الهمم. تاريخ الاسترداد 14 09 2020، من <https://www.dubaitourism.gov.ae/ar/newsroom/press-releases/dct-dubai-way-inclusive-service>
- دبي أون لاين. (2020). إحصائيات السياحة في دبي. تاريخ الاسترداد 10 10 2020، من <https://www.dubai-online.com/essential/tourism-statistics>
- شركة روتانا لإدارة الفنادق. (بلا تاريخ). أمواج روتانا (مرافق الفندق). تاريخ الاسترداد 12 08 2020، من روتانا للفنادق والمنتجعات : <https://ar.rotana.com/rotanahotelandresorts/unitedarabemirates/dubai/amwajrotana>
- مجموعة فنادق إنتركونتيننتال. (بلا تاريخ). فنادق كروان بلازا دبي (احتياجات خاصة). تاريخ الاسترداد 10 08 2020، من <https://www.ihg.com/crowneplaza/hotels/ae/ar/dubai/dubtc/hoteldetail/accessibility>
- مركز دبي التجاري العالمي. (2019). إكسبو ذوي الإعاقة. تاريخ الاسترداد 15 09 2020، من <https://www.dwtc.com/ar/events/accessibilities-expo-2019>
- مركز دبي التجاري العالمي. (2019). قمة دبي العالمية لتسهيل سياحة أصحاب الهمم. تاريخ الاسترداد 15 09 2020، من <https://www.dwtc.com/ar/events/dubai-accessible-tourism-international-summit-2019>
- هيئة السياحة للجميع في لبنان. (2017). نحو تصميم عالمي. تاريخ الاسترداد 10 06 2020، من <http://www.lebanontourism4all.org/index.php/ar/index.php/component/k2/item/17>
- هيئة الطرق والمواصلات (دبي). (بلا تاريخ). أصحاب الهمم. تاريخ الاسترداد 09 07 2020، من <https://www.rta.ae/wps/portal/rta/ae/home/people-of-determination>
- وكالة أنباء الإمارات. (10 02 2020). قمة دبي العالمية لتسهيل سياحة أصحاب الهمم الثانية منصة دولية لجعل العالم أكثر صداقة لهم. تاريخ الاسترداد 15 09 2020، من <https://wam.ae/ar/details/1395302822787>

- *Accessabilities Expo. (n.d.). Enabling Communities Integrating Lives. Retrieved 07 29, 2020, from <https://www.accessabilitiesexpo.com>*
- *Government Dubai. (2017). Dubai Universal Design Code. (1ed, Ed.) Retrieved 08 23, 2020, from my community dubai: <https://mycommunitydubai.com/posts/knowledge/dubai-universal-design-code7038.html?locale=en>*
- *Ivor Ambrose. (2011). Let's Make Europe a Tourism Destination for All! Retrieved 07 29, 2020, from Accessible Tourism Organization: <https://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.forums.1201>*
- *Mastercard. (2016). -Global-Destination-Cities-Index 2016. Retrieved 10 29, 2020, from <https://newsroom.mastercard.com/wp-content/uploads/2016/09/FINAL-Global-Destination-Cities-Index-Report.pdf>.*
- *Mastercard. (2019). Global Destination Cities Index 2019. Retrieved 10 29, 2020, from <https://newsroom.mastercard.com/wp-content/uploads/2019/09/GDCI-Global-Report-FINAL1.pdf>.*