



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة

في المقصد السياحي المصري

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

عصام أحمد محمد يوسف

باحث بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د /هي محمد باهر عمر

الأستاذ بقسم الدراسات السياحية

كلية السياحة والفنادق جامعة حلوان

د /شيماء أبوخنجر محمد عبدالله

المدرس بقسم الدراسات السياحية

كلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٤) - ديسمبر ٢٠١٨

تقييم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة فى المقصد السياحي المصري

إعداد

أ.د. /محمد باهر عمر

د /شيماء أبوخنجر محمد عبدالله

عصام أحمد محمد يوسف

الملخص

يهدف هذا البحث إلى تقييم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة فى المقصد السياحي المصري والمتمثلة فى الفنادق والمزارات والمطارات من أجل العمل على تحسين تلك الخدمات لجذب شريحة السائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة ومن ثم زيادة الدخل السياحي.

الكلمات الدالة : ذوي الاحتياجات الخاصة – السياحة الميسرة – المقصد السياحي المصري

Abstract

The aim of this research is to evaluate the services provided to people with special needs in the Egyptian tourist destination in hotels, shrines and airports in order to improve these services to attract the segment of tourists with special needs and thus increase tourism income

A comparative Study for Graduates of Hotel Studies Branch of Open and Regular Education for Undergraduate Students

المقدمة:

قدرت منظمة العمل الدولية أن عدد ذوي الاحتياجات الخاصة يبلغ أكثر من ٦١٠ مليون في عام يجب تحديث الاحصائيات (٢٠١٧) ٣٠ مليون يعيشون في الشرق الأوسط، ٤٠ مليون في أوروبا، ٥٤ مليون في أمريكا، ١٥ مليون في روسيا وبصفة عامة يقدر البنك الدولي أن عدد ذوي الاحتياجات الخاصة يشكلون ١٠ - ٢٠ % من عدد سكان كل دولة في العالم، وأنه سوف تزداد هذه النسبة خلال السنوات القادمة بسبب الحروب والحوادث والإصابات وقلّة الرعاية الصحية وزيادة الشيخوخة الزنفتلى، ٢٠١٦.

يجب تحديث المراجع وقد ظهر في العقود الأخيرة مؤسسات تهتم بخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة حتى تستمر حياتهم دون منغصات أو آلام، ثم طورت هذه الهيئات والمؤسسات تلك الخدمة بعمل برامج سياحية لهم للترويج والترفيه وتقدر منظمة السياحة العالمية بأن عدد السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة (الطلب) يبلغ أكثر من ١٠ % من إجمالي عدد السياح حول العالم أى ما يمثل حوالي ٩٤ مليون سائح من ذوي الاحتياجات خاصة (الحركة السياحية العالمية تبلغ حوالي ٩٣٦ مليون سائح في عام ٢٠١٥) وتختلف البرامج السياحية للأسوياء عن البرامج السياحية لذوي الاحتياجات الخاصة فالأخيرة تتطلب إضافة المزيد من التسهيلات والخدمات في كلا من البلاد المصدرة لهم وفي بلاد مقاصدهم السياحية. وقد كان لبعض الدول دوراً في جعل عرضها السياحي قادراً على أن يكون مقصداً سياحياً لذوي الاحتياجات الخاصة، (لطيف وآخرون، ٢٠١٥).

المشكلة:

تكمن مشكلة الدراسة في ضعف الخدمات المقدمة لسائح ذوي الاحتياجات الخاصة في مصر فيما يتعلق بالمطارات والمزارات، وكذلك الفنادق الخمس نجوم والأربع نجوم والثلاث نجوم بمحافظات القاهرة والإسكندرية وشرم الشيخ. ، وضعف تلك

الخدمات يؤدي إلى تقليل الدخل السياحي المتوقع من شريحة ذوي الاحتياجات الخاصة.

الأهمية:

تنبع أهمية الدراسة من خلال تقييم الوضع الراهن للخدمات المقدمة لسائح ذوي الاحتياجات الخاصة في المطارات والمقاصد السياحية ، وكذلك التسهيلات المقدمة في الفنادق الخمس نجوم والأربع والثلاث نجوم بمحافظات القاهرة والإسكندرية وشرم الشيخ . ومدى جاهزيتها لاستقبالهم

الأهداف:

- التعرف على الواقع الحالي للخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمقصد السياحي المصري.
- تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتحديات التي تواجه سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة بمصر.
- تنمية سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة بمصر من خلال تطوير الخدمات والتسهيلات المقدمة لهم.

الفرض:

عدم توافر الخدمات المقدمة لشريحة ذوي الاحتياجات الخاصة يؤدي إلى انكماش في الحركة السياحية الوافدة لمصر من شريحة ذوي الاحتياجات الخاصة.

المنهجية:

تهدف الدراسة الى تقييم الخدمات والتسهيلات المقدمة لشريحة السائحين ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تؤثر سلباً او ايجاباً على حركة السائحين في المقصد السياحي المصري ومدى ملاءمتها لهذه الشريحة.

تم استخدام منهج الأسلوب الوصفي التحليلي في جمع البيانات بالإضافة إلى استمارة الاستبيان للتعرف على آراء العملاء ووجهة نظرهم في الخدمات المقدمة وشملت عينة الدراسة العديد من السائحين الوافدين من دول مختلفة ومنها (

ليبيا - أثيوبيا - فلسطين - لبنان - الجزائر - البحرين - الأردن - اليمن - تركيا - سوريا - العراق - تونس - الكويت - السودان - قطر - المغرب - السعودية - عمان - الإمارات - كندا (، وتضمنت عينة الدراسة) السائحون (طبقاً لمتغيرات النوع والعمر وحاله وجود المرافق الذكور والإناث ، وبشأن العمر تضمنت أقل من ٣٠ عام ، وبين ٣٠ إلى ٥٠ عام ، وكذلك الفئة العمرية أكبر من ٥٠ عام . وشملت عدة محاور) الأول لتقييم الخدمات المقدمة فى الفنادق ، والمحور الثاني تقييم المزارات ، المحور الثالث خاص بالخدمات والتسهيلات المقدمة بمطار القاهرة الدولي .)

وقد صممت استمارة الاستبيان على شكل أسئلة شخصية وموضوعية تتعلق بمحور الدراسة، و يقوم السائح بالإجابة عليها من خلال اختيار الأجوبة الموجودة في استمارة الاستبيان ، طبقاً لمقياس ليكرت الثنائي ، إذ أعطيت خيارين هما (موافق ، غير موافق) .

تكونت استمارة الاستقصاء من (٢٧ سؤالاً شملت نوعين من الأسئلة، يتعلق النوع الأول بالبيانات الشخصية التي تكونت من) ٤ (أسئلة تناولت البيانات الشخصية للسائح و تضم)الجنسية - النوع - العمر - وجود مرافق(، أما النوع الثاني من الأسئلة فيتعلق بالبيانات الموضوعية و شملت (٢٧ سؤالاً قسمت إلى ثلاث محاور والتي سبق ذكرها.

خطة الدراسة:

تتعرض الدراسة إلى عدة محاور وهى :-

1. مفهوم ذوى الاحتياجات الخاصة (المعاق - الإعاقة)

الإعاقة فى اللغة تعنى التأخير وعدم القدرة والمنع (عمار ، ٢٠١٤)، وهى أى خسارة أو ضرر بالفرد ناتجة عن قصور أو تلف (A.M) ٢٠١٥ أو عدم قدرة تمنع الفرد من القيام بالأداء الوظيفي الطبيعي وفقاً لجنسه وعمره والعوامل الثقافية والاجتماعية بالمجتمع الذى يعيش فيه (لطفى ، ٢٠١٤).

المعاق : هو الشخص الذي انخفضت إمكانيات حصوله على عمل مناسب بدرجة كبيرة مما يحول دون احتفاظه به نتيجة قصور بدني أو عقلي (Finkelstein, 2012) .

هو الشخص الذي تعوقه وتمنعه قيود البيئة من تحقيق أقصى مستوى أداء له وهو الذي أصيب بعجز يتوقع أن يكون لفترة طويلة مستمرة وغير محددة ويؤدي إلى الحد من قدرته على الحياة بطريقة مستقلة (فرحات وآخرون ، ٢٠١٠)

٢. تصنيف ذوى الاحتياجات الخاصة من خلال نوع الإعاقة:

-الإعاقة الحركية : هي أحد أنواع الإعاقة التي تضم الأشخاص المصابين بمختلف أنواع الإعاقات الجسدية.

-الإعاقات الحسية وتشتمل على (السمعية والبصرية والنطق والكلام)

-التخلف العقلي (عدم اكتمال النمو العقلي)

-الإعاقة الاجتماعية (العجز الاجتماعي:) فى حالة إصابة الفرد بأحد أنواع العجز العقلي أو الجسماني أو الاثنين معاً فإن هذا يؤدي إلى العجز الاجتماعي (أبو بكر ،، (2014)

-ضرورة توافر متطلبات البيئة الأساسية وكذلك الخدمات المتنوعة.

اين البنية الاساسية و ضرورة توافر الخدمات بها

٣. متطلبات سياحة ذوى الاحتياجات الخاصة

هناك متطلبات اجتماعية ..ومتطلبات مكانية تستدعي توفير مرافق خاصة ومتطلبات تقنية تستلزم توفير تجهيزات مناسبة :-.

• الاحتياجات الاجتماعية :لعل أهم هذه المتطلبات العمل على دمج ذوى الاحتياجات الخاصة مع فئات المجتمع الأخرى ...ويتطلب ذلك تنمية الوعي الاجتماعي والسلوك السياحي.

• الأدوات المستخدمة : وتشمل:-

• (تصميم الكراسي المتحركة)

- التجهيزات الخاصة بوسائل النقل وتشمل :-
- (التجهيزات الخاصة بالنقل البرى الأتوبيسات)،
- التجهيزات الخاصة بالسكك الحديدية (القطارات – مترو الأنفاق.)
- التجهيزات الخاصة بأماكن الإقامة(الفنادق) وتشمل:-
- المدخل الرئيسى للفندق يكون فى نفس مستوى منسوب أرض الشارع.
- عرض المدخل لا يقل عن ١٨٢.٩ سم.
- يفضل أن يكون باب المدخل أوتوماتيكيا.
- اتساع صالة الفندق.
- مراعاة ارتفاع الكونتر الخاص بالمكاتب الأمامية بحيث لا يزيد عن ٨٦.٤ سم.
- عمق الكونتر ٤٥.٩ سم.
- اتساع المنطقة أمام الكونتر لتكون ما بين ٦٦.٢سم الى ٧٦.٢ سم.
- ارتفاع منضدة الطعام لا يزيد عن ٧٨.٧ سم.
- الطرف السفلى لحافة منضدة الطعام ٧٦.٢ سم من الأرض.
- المسافة من بداية المنضدة والمسافة المتروكة خلف المعاق لا تقل عن ٧٦.٢سم.
- المسافة بين كل كرسى متحرك لا تقل عن ١٢١.٩ سم.
- عرض باب المصعد لا يقل عن ٨١.٥ سم.
- يفضل ان يكون باب المصعد أتوماتيكياً.
- أزرار المصعد تكون أفقية.
- وجود مسافة بالمصعد خلف المعاق لا تقل عن ١٢١.٩سم حتى يسهل له التحرك (هيئة المجتمعات العمرانية ، ١٩٩٥).
- التجهيزات الخاصة بالمطارات .وتشمل :-
- توافر دوره مياه مخصصة للمعاقين.
- توافر لوحة الإرشادات الخاصة بالمعاقين والمتعارف عليها دولياً.

- ضرورة توافر كراسى انتظار مخصصة للمعاقين الذين يستخدمون العصا أو كبار السن.
- اتساع أبواب الدخول والخروج من المطار.
- يفضل ان تكون ابواب الدخول والخروج من المطار اتوماتيكية, WTO (٢٠١٣)
- مراعاة أن تكون مناطق الهبوط والإقلاع قريبة من بوابات الدخول والخروج
- تواجد شخص مسئول داخل المطار لاستقبال المعاق فور وصوله ويكون مختص بسلامته وبمساعده.
- توافر خرائط بجوار البوابات بلغات مختلفة.
- مراعاة تصميم أبواب الدخول والخروج الخاصة منطقة الجوازات والجمارك بشكل يناسب طبيعة المعاق.
- توافر المنحدرات والمصاعد داخل صالات المطار.
- توافر تليفونات مجهزة بشاشات وميكروفونات للمعاقين سمعياً وبصرياً.
- توافر الأنظمة الالكترونية السمعية والبصرية وتكون متصلة بشبكة الانترنت.
- توافر بنوك الكترونية.
- توافر مطاعم وكافيتيريات تتناسب مع طبيعة المعاق.
- توافر أماكن للصلاة.
- تخصيص مناطق تفتيش مستقلة للمعاقين.
- ان يكون المسافر المعاق أول الصاعدين للطائرة عند الإقلاع وأن يكون آخر الركاب عند النزول.
- توافر العديد من الكراسي المتحركة داخل المطار لتكون بديلة فى حالة احتاج لها المعاق.
- انشاء ادارة خاصة لتلقى شكاوى المعاق والعمل على سرعة حلها.
- تخصيص منطقة محددة داخل المطار للمعاقين برفقة الكلاب الخاصة بهم لمساعدتهم (لطيف وآخرون ، ٢٠٠٩ .)

- التجهيزات الخاصة بالمزارات السياحية. وتشمل:
- توافر أشخاص مسئولين مدربين على كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

-توافر المعلومات عن الآثار الموجودة بالمتحف تناسب جميع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة وخاصة المصابون بالعمى (UNWTO)

-توافر العديد من دورات المياه المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.

-توافر ممرات ممهدة لتلك الآثار.

-توافر مكان انتظار لسيارات المعاق بجانب المنطقة الأثرية.

-توافر عرض الصوت والضوء.

-تواجد مرشدين بلغة الإشارة للصم والبكم.

• المتنزهاة والحدائق:

-توافر دورات مياه ملائمة

-توافر مقاعد خاصة بالمعاقين (هيئة المجتمعات العمرانية ، ١٩٩٥).

فى هذا الإطار ، تجدر الإشارة إلى أنه فى حالة توفير هذه التسهيلات والخدمات للسائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة فإن ذلك سوف يسهم فى زيادة فرص استمتاعهم بالرحلات السياحية ، وتحسين جودة إقامتهم وجودة الخدمات المقدمة لهم . فضلاً عن توفير بيئة صديقة أكثر لمستخدميها ، ومنح الثقة للنزلاء المحتملين فى اختيار مقصدهم السياحي .

٤. الدراسة الميدانية (: التحليل والمناقشة)

تم تصميم استبيان على ثلاث محاور لتقييم الخدمات متضمن ٢٧ سؤالاً ولذلك للتعرف على آراء العملاء ووجهه نظرهم فى الخدمات المقدمة.

المحور الاول لتقييم الخدمات المقدمة فى الفنادق والسكن والمحور الثانى لتقييم الاماكن الترفيهية والمحور الثالث خاص بالخدمات المقدمة لمطار القاهرة الدولى

بلغ عدد الاستمارات الموزعة ٤٠٠ استمارة على السائحين وتم استبعاد ١٤ استمارة غير صالحة للتحليل الإحصائي.

تم استخدام مقياس ليكرت الثنائي (موافق - غير موافق) لتقييم الخدمة المقدمة للسائحين ذوى الاحتياجات الخاصة وبيان مدى جودة الخدمة المقدمة فى عينة الدراسة.

وتم حساب طول خلايا مقياس ليكرت الثنائي المستخدم فى محاور الدراسة على النحو التالى:

$$\text{حساب المدى} = 1 - \frac{2}{2} = 0.5$$

من ١ الى ١.٥ يمثل موافق

من ١.٥ الى ٢ يمثل غير موافق

جدول ١ (عرض بيانات عينة الدراسة) السائحين (طبقا لمتغيرات النوع والعمر وحاله وجود المرافق).

النسبة	التكرارات	المتغير	
%٤٨	١٧٥	ذكر	
		انثى	
%٣٠	١١٤	اقل من ٣٠ عام	
		بين ٣٠ الى ٥٠ عام	
		اكبر من ٥٠ عام	
%٦٩	٢٥٩	يوجد مرافق	
		لا يوجد مرافق	
%١	٦		
%٤٠	١٤٨		
%٦٠	٢٢٢		

جدول (١) يوضح البيانات الخاصة بعينة الدراسة (النوع - العمر - وجود المرافق)

حيث كانت النتائج الواردة كالتالى :نسبة الذكور فى الدراسة ٤٨% من اجمالى

العينة الكلية وبلغت نسبة الاناث ٥٢% من اجمالى العينة الكلية.

اما ما يخص الاعمار فبلغت نسبة الاعمار تحت الثلاثين ٣٠%

من اجمالى العينة الكلية وبلغت الاعمار بين الثلاثين والخمسين ٦٩%

من اجمالى العينة الكلية والاعمار فوق الخمسين بلغت نسبتها ١%

من اجمالى العينة الكلية.

اما ما يخص حالة وجود المرافق فقد بلغت النسبة ٤٠٪.

لحاله وجود المرافق من الاجمالي للعينة و ٦٠٪نسبة عدم وجود مرافق من اجمالى العينة الكلية.

شكل (2) النسبة المئوية للاعمار فى عينة الدراسة

جدول (2) بيان نسب الجنسيات المختلفة فى العينة وتكرارتها

النسبة	التكرار	الجنسية
٧٪	٢٦	ليبيا
١٪	٤	اثيوبيا
٣.٧٪	٢٧	فلسطين
٤.٢٪	٩	لبنان
٦.٤٪	١٧	الجزائر
٢٪	١٠	بحرين
٦.٤٪	١٧	الأردن
٠.٨٪	٣	اليمن
٢.١٪	٨	تركيا
٠.٥٪	٢	سوريا
٥.٧٪	٢١	العراق
٢٪	٧	تونس
٩.٢٪	٣٤	الكويت
٦.٧٪	٢٥	السودان
٧.٨٪	٢٩	قطر
٤.٦٪	١٧	المغرب
١٥٪	٥٦	السعودية
١.٦٪	٦	كندا
٠.٤٪	١٥	عمان
٩.٥٪	٣٥	الامارات

جدول (٢) يوضح نسب الجنسيات المختلفة الواردة فى عينة الدراسة و قد بلغت

نسبة الليبيين ٧٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة الأثيوبيين ١٪

من اجمالى عينة الدراسة ونسبة الفلسطينيين ٧.٣٪

من اجمالى عينة الدراسة ونسبة اللبنانيين ٢.٤٪

من اجمالى عينة الدراسة ونسبة الجزائريين ٤.٦٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة البحرينيين ٢٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة الأردنيين ٤.٦٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة اليمنيين ٠.٨٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة الاتراك ٢.١٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة السوريين ٠.٥٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة العراقيين ٥.٧٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة التوانسة ٢٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة الكويتيين ٩.٢٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة السودانيين ٦.٧٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة القطريين ٧.٨٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة المغاربة ٤.٦٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة السعوديين ١٥٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة الكنديين ١.٦٪ من اجمالى عينة الدراسة ونسبة العمانيين ٠.٤٪ من اجمالى عينة الدراسة و اخيرا نسبة الاماراتيين ٩.٥٪ من اجمالى عينة الدراسة.

المحور الاول يهدف الى تقييم خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة فى الفنادق وأماكن السكن من خلال اسئلة متنوعة وعرض اراء العملاء وتوجهاتهم على الخدمة المقدمة من خلال هذه الاسئلة ومدى اتفاقها او اختلافها على فرضية الدراسة. ويتضح من النتائج الواردة فى الجدول (٣) ان اراء افراد عينة الدراسة وتوجهاتهم جاءت متفقة مع المحور فى ٦ عناصر وكان ترتيبهم (من الاكبر للأصغر) حسب متوسطهم الحسابى كالتالى:

- س٦: اتساع ابواب المصاعد مناسب لحركتك؟) المتوسط = ١.٩٣.
- س٢: المداخل الخاصة بالفندق ملائمة وواسعة لسهولة الخروج والدخول ؟
(المتوسط = ١.٨٨).
- س٣: مستوى المدخل الرئيسى للفندق فى نفس مستوى منسوب الشارع؟
(المتوسط = ١.٨٣).

- س:4: وجدت بالغرفة تسهيلات بطلب النجدة في حالة الاحتياج السريع لها ؟
(المتوسط = ١.٨٣).
 - س:5: استطعت التحرك بين ارجاء مطعم الفندق بسهولة ؟ (المتوسط = ١.٨٢).
 - س:6: وجدت مكان لانتظار سيارات المعاقين بجانب باب الدخول ؟ (المتوسط = ١.٧٧).
- وقد جاءت اراء افراد عينة الدراسة وتوجهاتهم غير متفقة مع المحور في عنصر واحد وهو:
- س:7: العاملین بالفندق مدربين بالشكل الكاف للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتلبية مطالبهم ؟ (المتوسط = ١.٠٤). وتظهر النتائج للمحور السابق جدول

اتجاه العينة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة	التكرارات		البند
					موافق	غير موافق	
موافق	٪٨٨.٥	٠.٤٢	١.٧٧	٣٦٨	٨٤	٢٨٤	س:1: وجدت مكان لانتظار سيارات المعاقين بجانب باب الدخول ؟
موافق	٪٩٤	٠.٣٢	١.٨٨	٣٦٨	٤٤	٢٢٤	س:2: المداخل الخاصة بالفندق ملائمة وواسعة لسهولة الخروج والدخول ؟
موافق	٪٩١.٥	٠.٣٧	١.٨٣	٣٦٨	٦٢	٣٠٦	س:3: مستوى المدخل الرئيسي للفندق في نفس مستوى منسوب الشارع؟
موافق	٪٩١.٥	٠.٣٨	١.٨٣	٣٦٨	٦٢	٣٠٤	س:4: وجدت بالغرفة تسهيلات بطلب النجدة في حالة الاحتياج السريع لها ؟

موافق	٩١٪	٠.٣٨	١.٨٢	٣٦٨	٦٥	٣٠٣	س:5 استطعت التحرك بين ارجاء مطعم الفندق بسهولة؟
موافق	٩٦.٥٪	٠.٢٥	١.٩٣	٣٦٨	٢٤	٣٤٤	س:6 اتساع ابواب المصاعد مناسب لحركتك؟
غير موافق	٥٢٪	٠.٢	١.٠٤	٣٦٨	٣٥٣	١٥	س:7 العاملين بالفندق مدربين بالشكل الكاف للتعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة وتلبية مطالبهم؟

(٤) ككل انها جاءت متفقة بوسط حسابى (١.٧٢) وانحراف معيارى (٠.٤٥) وهو يعبر عن رضا العملاء بشكل عام من الخدمات المقدمة لذوى الاحتياجات الخاصة فى الفنادق و اماكن السكن.

جدول ٣) نتائج اختبار ليكرت الثنائى للمحور الاول للاستبيان الخاص بالفنادق وأماكن السكن

جدول ٤) المحور الكلى للجدول السابق حسب مقياس ليكرت

المحور الكلى	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	النسبة المئوية	اتجاه العينة
	١.٧٢	٠.٤٥	٨٦٪	موافق

المحور الثانى: يهدف الى تقييم خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة فى الاماكن الترفيهية من خلال أسئلة متنوعة وعرض اراء العملاء وتوجهاتهم على الخدمة المقدمة من خلال هذه الأسئلة ومدى اتفاقها او اختلافها على فرضية الدراسة.

ويتضح من النتائج الواردة في الجدول (٤) ان اراء افراد عينة الدراسة وتوجهاتهم جاءت غير متفقة مع المحور فى ١٣ عنصر وكان ترتيبهم من الأصغر الى الأكبر (حسب متوسطهم الحسابى كالتالى:

- س١٣:هل وجدت اشخاص مسئولين مدربين على كيفية التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة؟ (المتوسط) = 1
 - س١٤:هل وجدت مرشدين لغة الاشارة ؟ (المتوسط = ١)
 - س١٥:وجدت ممرات ممهدة للأثار؟(المتوسط = ١.٠١)
 - س٨:هل وجدت مكان لانتظار سيارات المعاقين بجانب باب الدخول للمناطق الأثرية والمتاحف؟(المتوسط = ١.٠١)
 - س١١:هل كانت بوابات الدخول للمتاحف متسعة ومجهزة لتناسب مع ذوى الاحتياجات الخاصة؟(المتوسط = ١.٠١)
 - س١:هل وجدت ممر خاص للدخول الى الشاطىء؟(المتوسط = ١.٠٢)
 - س٣:هل وجدت دورات مياة مخصصة لذوى الاحتياجات الخاصة ؟(المتوسط = ١.٠٢)
 - س٤:هل وجدت من يساعدك على الشاطىء؟(المتوسط = ١.٠٢)
 - س٦:هل يتوافر أشخاص مسئولون عن المعاق ومساعدته فى السينما؟(المتوسط = ١.٠٢)
 - س٥:هل يتوافر مقاعد خاصة لذوى الاحتياجات الخاصة بالمنزهات والحدائق؟(المتوسط = ١.٠٢)
 - س١٢:هل وجدت مصاعد مجهزة لذوى الاحتياجات الخاصة بالمتاحف؟(المتوسط = ١.٠٢)
 - س٢:هل وجدت دش بالقرب من الشاطىء؟(المتوسط = ١.٠٣)
- وقد جاءت اراء افراد عينة الدراسة وتوجهاتهم متفقة مع المحور فى عنصر واحد وهو:

س:٧ هل وجدت اجهزة انذار فى السينما ؟ (المتوسط = ١.٦٦)
وتظهر النتائج للمحور السابق ككل (جدول ٦) انها جاءت غير متفقة بوسط حسابى (١.٠٦) وانحراف معيارى (٠.٢٣) وهو يعبر عن عدم رضا العملاء بشكل عام من الخدمات المقدمة لذوى الاحتياجات الخاصة فى الأماكن الترفيهية.

البنود	التكررات		حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعيارى	النسبة المئوية	اتجاه العينة
	موافق	غير موافق					
س:1 هل وجدت ممر خاص للدخول الى الشاطىء؟	٨	٣٦٠	٣٦٨	١.٠٢	٠.١٥	٪٥١	غير موافق
س:2 هل وجدت دش بالقرب من الشاطىء؟	١٠	٣٥٨	٣٦٨	١.٠٣	٠.١٦	٪٥١.٥	غير موافق
س:3 هل وجدت دورات مياة مخصصة لذوى الاحتياجات الخاصة ؟	٧	٣٦١	٣٦٨	١.٠٢	٠.١٤	٪٥١	غير موافق
س:4 هل وجدت من يساعدك على الشاطىء؟	٧	٣٦١	٣٦٨	١.٠٢	٠.١٤	٪٥١	غير موافق
س:5 هل يتوافر مقاعد خاصة لذوى الاحتياجات الخاصة بالمنتزهات والحدائق؟	٨	٣٦٠	٣٦٨	١.٠٢	٠.١٥	٪٥١	غير موافق
س:6 هل يتوافر أشخاص مسئولون عن المعاق ومساعدته فى السينما؟	٦	٣٦٢	٣٦٨	١.٠٢	٠.١٣	٪٥١	غير موافق

تقييم الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة في المقصد السياحي المصري

موافق	٨٣٪	٠.٤٧	١.٦٦	٣٦٨	١٢٦	٢٤٢	س:7هل وجدت اجهزة اذار فى السينما ؟
غير موافق	٥٠.٥٪	٠.٠٧	١.٠١	٣٦٨	٣٦٦	٢	س:8هل وجدت مكان لانتظار سيارات المعاقين بجانب باب الدخول للمناطق الأثرية والمتاحف ؟
غير موافق	٥٠٪	٠.٠٥	١	٣٦٨	٣٦٦	١	س:9طريق الدخول للأثر مناسب لك ؟
غير موافق	٥٠.٥٪	٠.٠٩	١.٠١	٣٦٨	٣٦٧	٣	س:10وجدت ممرات ممهدة للأثار؟
غير موافق	٥٠.٥٪	٠.١	١.٠١	٣٦٨	٣٦٥	٤	س:11هل كانت بوابات الدخول للمتاحف متسعة ومجهزة لتتناسب مع ذوى الاحتياجات الخاصة؟
غير موافق	٥١٪	٠.١٣	١.٠٢	٣٦٨	٣٦٤	٦	س:12هل وجدت مصاعد مجهزة لذوى الاحتياجات الخاصة بالمتاحف؟
غير موافق	٥٠٪	٠	١	٣٦٨	٣٦٨	٠	س:13هل وجدت اشخاص مسنولين مدربين على كيفية التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة؟
غير موافق	٥٠٪	٠.٠٥	١	٣٦٨	٣٦٨	١	س:14هل وجدت مرشدين لغة الاشارة ؟

جدول ٥ (نتائج اختبار ليكرت الثنائى للمحور الثانى للاستبيان الخاص بالاماكن الترفيهية

جدول ٦ (المحور الكلى للجدول السابق حسب مقياس ليكرت

المحور الكلى	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	النسبة المئوية	اتجاه العينة
	١.٠٦	٠.٢٣	٥٣٪	غير موافق

المحور الثالث يهدف الى تقييم خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة فى مطار القاهرة الدولى من خلال اسئلة متنوعة وعرض اراء العملاء وتوجهاتهم على الخدمة المقدمة من خلال هذه الاسئلة ومدى اتفاقها او اختلافها مع فرضية الدراسة. ويتضح من النتائج الواردة فى الجدول (جدول ٧ (ان اراء افراد عينة الدراسة وتوجهاتهم جاءت متفقة مع المحور فى ٣ عناصر وكان ترتيبهم) من الاكبر للأصغر (حسب متوسطهم الحسابى كالتالى:

- س 1: هل تم الانتهاء من كافة الاجراءات فى المطار بسهولة؟ (المتوسط = 1.93)
 - س 2: عند وصولك المطار هل تم الحصول على الكرسى المتحرك فى الحال؟ (المتوسط) = 1.9
 - س 3: هل يوجد مداخل ومخارج مخصصة لذوى الاحتياجات الخاصة بالمطار؟ (المتوسط) = 1.88
- وقد جاءت اراء افراد عينة الدراسة وتوجهاتهم غير متفقة مع المحور فى 3 عنصر وكان ترتيبهم) من الاكبر للأصغر (حسب متوسطهم الحسابى كالتالى:
- س ٦: هل كان الطريق الى الخروج بلا عوائق او حواجز؟ (المتوسط = 1.04)
 - س 4: هل هناك مسئولين بالمطار قاموا بمرافقتك وبمساعدتك؟ (المتوسط) = 1.02
 - س 5: هل يوجد مقاعد خاصة لذوى الأحتياجات الخاصة بصالات المطار؟ (المتوسط) = 1.01

وتظهر النتائج للمحور السابق ككل (جدول 8) انها جاءت متفقة بوسط حسابى (1.48) وانحراف معيارى (0.5) وهو يعبر عن عدم رضا العملاء بشكل عام من الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصة فى مطار القاهرة الدولى.

التجاة العينة	النسبة المئوية	الانحراف المعيارى	المتوسط	حجم العينة	التكرارات		البند
					غير موافق	موافق	
موافق	٪٩٦.٥	٠.٢٦	١.٩٣	٣٦٨	٢٧	٣٤١	س: 1 هل تم الانتهاء من كافة الاجراءات فى المطار بسهولة؟
موافق	٪٩٥	٠.٢٩	١.٩	٣٦٨	٣٥	٣٣٣	س: 2 عند وصولك المطار هل تم الحصول على الكرسى المتحرك فى الحال ؟
موافق	٪٩٤	٠.٣٢	١.٨٨	٣٦٨	٤٣	٣٢٥	س: 3 هل يوجد مداخل ومخارج مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة بالمطار ؟
غير موافق	٪٥١	٠.١٤	١.٠٢	٣٦٨	٣٦١	٧	س: 4 هل هناك مسئولين بالمطار قاموا بمرافقتك وبمساعدتك ؟
غير موافق	٪٥٠.٥	٠.٠٩	١.٠١	٣٦٨	٣٦٦	٢	س: 5 هل يوجد مقاعد خاصة لذوي الأحتياجات الخاصة بصالات المطار ؟
غير موافق	٪٥٢	٠.١٨	١.٠٤	٣٦٨	٣٥٥	١٢	س: 6 هل كان

موافق							الطريق الى الخروج بلا عوائق او حواجز؟
-------	--	--	--	--	--	--	---

جدول (7) نتائج اختبار ليكرت الثنائى للمحور الثالث للاستبيان الخاص
بمطارالقاهرة الدولى

جدول (8) المحور الكلى للجدول السابق حسب مقياس ليكرت

المحور الكلى	المتوسط الحسابى	الانحراف المعيارى	النسبة المئوية	اتجاه العينة
	١.٤٨	٠.٥	٧٤%	غير موافق

التوصيات:

توجد مجموعة من التوصيات التى من شأنها توفير خدمة تجذب عدد أكبر من
شريحة السائحين ذوى الاحتياجات الخاصة وبيانها فيما يلي :-

توصيات موجهة للعاملين بالفنادق

أولاً : فيما يتعلق بالفنادق:

- يجب وضع حواجز فى متنزهات الفنادق ، حيث تحدد حواف أحواض الزرع
الموضوعة مباشرة بجانب ممرات المشاة بوضوح لكي ينتبه لها ذوى الإعاقة
البصرية.
- لابد من توفير إضاءة جيدة فى المطاعم.
- توفير قوائم طعام مكتوبة بلغة برايل
- توفير أصناف طعام توافق الإعاقة.
- يجب أن تكون الطاومات فى المطاعم فى ارتفاع الكراسي المتحركة.
- توافر مساحة بين كل طاولة وأخرى لا تقل عن 2 متر .
- لابد من توفير اشتراطات خاصة لانتظار حافلات ذوى الاحتياجات الخاصة فى
الفندق بحيث لا تقل نسبة الانتظار عن % 5 من المساحة الكلية للانتظار.
- توفير علامات أرضية بيضاء بخلفية زرقاء .

- ضرورة أن تتمتع غرف النزلاء بمساحة كافية لدوران الكراسي المتحركة لذوي الاحتياجات الخاصة ، وأن تكون المساحة كحد أدنى لفتح الباب 82 سم.
- ضرورة أن يكون ارتفاع المقابض والكوالين لا يقل عن 76 سم ولا يزيد عن 137 سم
- صناعة جميع أثاث الفندق بحواف وزاويا مستديرة.
- ضرورة أن تكون الأسرة قابلة للطي.
- المراتب تكون ذات سطح متين وثابت.
- تكون المكاتب والطاولات مناسبة لوضع الركبة والقدم.
- استخدام المسطحات الزجاجية الكبيرة بعلامات واضحة ملونة لتجنب الارتطام بالنوافذ.
- توفير مكبرات صوت فى المطاعم و مترجمى لغة.
- تزويد الشبابيك بكاسرات الشمس والمظلات .
- يجب توافر مكان استقبال مناسب.
- تكون مكاتب الحجز والاستقبال فى مستوى الكراسى المتحركة.
- ضرورة وجود خرائط تحتوى رموز لغة الإشارة.
- ضرورة توفير مترجمين للصم والبكم.
- ان يكون الحد الأدنى لمساحة الحمام الخالى من العوائق 2.20 متر . ويفتح بابه للخارج ويفتح اتوماتيكيا فى حالة حدوث طوارئ للخارج
- توصيات موجهة للعاملين فى الأماكن الترفيهية
- ثانياً : فيما يتعلق بتقييم خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة فى الاماكن الترفيهية :-
- ضرورة وجود أشخاص مسئولين مدربين على كيفية التعامل مع ذوى الاحتياجات الخاصة.
- ضرورة وجود مرشدين لغة الاشارة.

- ضرورة وجود ممرات ممهدة للأثار.
 - ضرورة وجود مكان لانتظار سيارات المعاقين بجانب باب الدخول للمناطق الأثرية والمتاحف.
 - ضرورة وجود بوابات الدخول للمتاحف متسعة ومجهزة لتناسب مع ذوى الاحتياجات الخاصة.
 - ضرورة وجود ممر خاص للدخول الى الشاطئ.
 - ضرورة توفير مقاعد خاصة لذوى الاحتياجات الخاصة بالمنتزهات والحدائق.
 - ضرورة وجود مصاعد مجهزة لذوى الاحتياجات الخاصة بالمتاحف.
 - توصيات موجهة لمطار القاهرة الدولي
- ثالثاً: فيما يتعلق خدمات ذوى الاحتياجات الخاصة فى مطار القاهرة الدولى :-
- ضرورة الحصول على الكرسى المتحرك فى الحال.
 - ضرورة وجود مداخل ومخارج مخصصة لذوى الاحتياجات الخاصة بالمطار.
 - ضرورة وجود طريق الى الخروج بلا عوائق او حواجز.
 - ضرورة وجود مسئولين بالمطار للمرافقة والمساعدة.
 - ضرورة زيادة عدد المقاعد الخاصة بذوى الاحتياجات الخاصة بصالات المطار.
- كان يجب تحديد الجهات التى يتم توجيه التوصيات إليها

قائمة المراجع :

المراجع العربية :

- صادق رياض ، محمد الزنفلى : (2016)العرض السياحي المصرى ومدى جذبه للطلب السياحى لذوى الاحتياجات الخاصة ، مجلة البحوث السياحية ، الشركة المتحدة للطباعة والنشر والتوزيع (المطبعة الأمنية) ، عدد أغسطس .
- هدى سيد لطيف وآخرون : (2015)تنمية سياحة ذوى الاحتياجات الخاصة فى مصر ، مجلة البحوث السياحية ، الشركة المتحدة للطباعة والنشر والتوزيع (المطبعة الأمنية) ، عدد أغسطس .

- حلمى محمد ابراهيم ، لىلى السيد فرحات : (1998) التربية الرياضية والترويح للمعاقين ، دار الفكر العربى ، ص 39 – 38؛ غادة محمد ابوبكر : (2000) تنمية سياحة المعاقين بمصر ، رسالة ماجستير غير منشوره ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان .
- رواب عمار : (2014) نظرة الإسلام لذوى الاحتياجات الخاصة ، قسم التربية البدنية والرياضية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة الجزائر ، مجلة كلية الآداب والعلوم الانسانية ، العدد الثانى والثالث .
- سماح محمد لطفى محمد : (2015) ثقافة الإعاقة دراسة سوسيو انثروبولوجية على أسر الأطفال المعاقين بمدينة سوهاج ، رسالة دكتوراه غير منشوره ، كلية الآداب ، جامعة قنا
- غادة محمد ابوبكر : (2014) تنمية سياحة المعاقين بمصر ، رسالة ماجستير غير منشوره ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان
- هيئة المجتمعات العمرانية : (1995) دراسة إنشاء مصحة معاقين (غير قادرين بمدينة 6 أكتوبر ، بحث غير منشور .

المراجع الأجنبية:

V. Finkelstein(2012), Attitudes and Disabled People: Issues for discussion

A. M. Institute of Medicine (U.S.)(2015): Committee on Disability in America

Field and Marilyn J. Jette, Definition and Monitoring of Disability Washington, D.C

WTO ,(2013): Draft Recommended Measures For Tourist Protection and Security , Protection of Handicapped Tourists , Addendum 2 , Madrid , Sep ,