الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

الميدان: الحقوق والعلوم السياسية
الشعبة: العلوم السياسية
التخصص: إدارة الأعمال السياحية

واقع التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ماستر مهني
تخصص: إدارة الأعمال السياحية

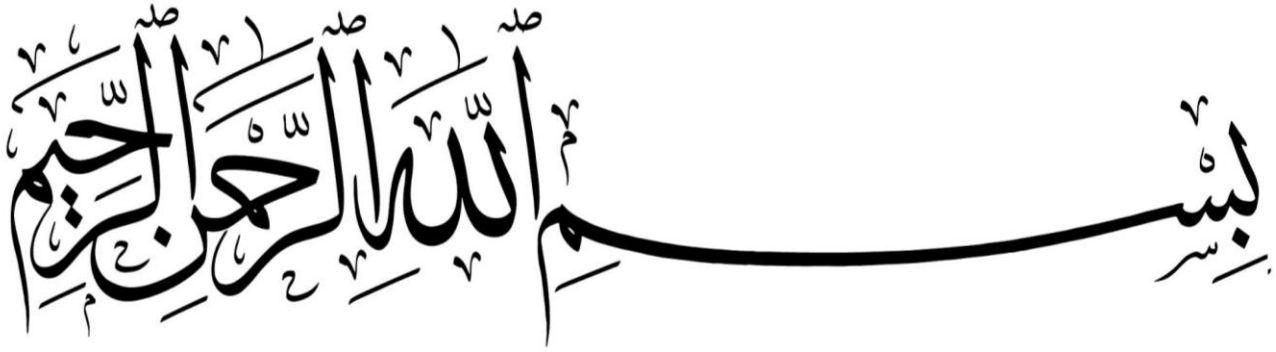
إعداد الطالبين:
- حراز محمد الأمين عيسى
- ذيب نصرالدين

إشراف الأستاذ:
أ.د. جمال منصر

أعضاء لجنة المناقشة:

الإسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصّفة
أ.د.توفيق بوستي	أستاذ التعليم العالي	8 ماي 1945 قالمة	رئيسا
أ.د.جمال منصر	أستاذ التعليم العالي	8 ماي 1945 قالمة	مشرفا ومقررا
د. علي شطيبي	أستاذ مساعد	8 ماي 1945 قالمة	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2023-2024


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والحمد لله الذي وفقنا لإعداد هذا العمل.

نتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ المشرف

" **منصر جمال**"، على إشرافه على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذله معنا، وعلى نصائحه القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة، فله منا فائق التقدير والاحترام، كما نتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي ولم يبخلوا في تقديم يد العون لنا.

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة.

مع خالص الشكر والتقدير.

عيسى محمد الأمين ونصرالدين

إهـــــداء

بعد قول الحمد لله رب العالمين الذي وفقنا لانجاز هذا العمل.

لايسعني الا ان اهدي عملي هذا الى من اعطتني دون سؤال ودفعتني للأمام، الى من فارق النوم عينها سهرا لترعاني وهي صاحبة الفضل لما انا فيه الان "امي الحبيبة".

اهديك عملي يا من انرت طريقي وازلت عنه الصعاب وعلمتني معنى الشموخ ونيل المراد، يا من كرست عمرك من اجلنا واردتنا في اعلى المراتب انت يا " ابي الغالي".

واهديه الى اخوتي "يوسف" و"صفوان" انتما الظهر والسند في الحياة.

الى رب اخ لم تنجبه امي لكنه اخي "مومني عبد النور" انت رفيق الدرب كل الود لك. والى صديقي "نزيم" و"وليد".

عيسى محمد الامين

الإهـــــداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى

أساتذتي الأفاضل وعلى رأسهم مشرفي الأستاذ منصر جمال.

كما اهدي ثمرة جهدي إلى عائلتي الكريمة

حفظها الله لي الذي لن أوفيهما حقهما مهما قلت فيهما.

إلى أصدقائي على مساندتهم ووقوفهم إلى جانبي

إلى من هم انطلاقة الماضي وعون الحاضر سند المستقبل اللذين لا عيش بدونهم ولا متعة إلا برفقتهم.

إلى إخوتي الأعزاء زملاء الدراسة دفعة 2022.

نصرالدين ذيب

الملخص

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى تمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر، وللوصول إلى الأهداف المرجوة من هذه الدراسة تم تقسيمها إلى جانب نظري وجانب تطبيقي.

في الجانب النظري: قمنا بتطرق للإطار المفاهيمي للدراسة لتحديد فئات ذوي الإعاقة وتحصيلها وتعريف بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.

في الجانب التطبيقي: تضمن إجراء دراسة ميدانية على مستوى ولايتي قالمة وقسنطينة، وذلك للوصول إلى مدى قدرة المؤسسات ومقدمي الخدمات السياحية على تلبية متطلبات سياحة ذوي الاحتياجات، من خلال تحليل نتائج الدراسة الميدانية توصلنا إلى أن سياحة ذوي الإعاقة في الجزائر مازالت تواجه عدة تحديات يجب التفاه إليها، بحيث أنه يجب تهيئة المؤسسات الفندقية والمواقع السياحية بشكل يسهل تنقل والوصول إليها، والنشر الوعي السياحي لدى أفراد ذوي الاعاقة ووضع برامج وعروض سياحية مناسبة ومخصصة لهذه الفئة، والتدريب العاملين في قطاع السياحة لمعرفة كيفيات التعامل مع هذا النوع من السياح ومتطلبات هذه السياحة.

الكلمات المفتاحية:

ذوي الاحتياجات الخاصة/ذوي الإعاقة / سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة/ السياحة الميسرة

Abstract

The study aims to know the extent of tourism empowerment for people with special needs in Algeria, and to reach the desired goals of this study, it was divided into a theoretical aspect and an applied aspect.

On the theoretical side: We addressed the conceptual framework of the study, including identifying and collecting categories of people with disabilities and defining tourism for people with special needs.

On the practical side: It included conducting a field study at the level of the states of Guelma and Constantine, in order to determine the extent of the ability of institutions and tourism service providers to meet the requirements of tourism for people with disabilities. Through analyzing the results of the field study, we concluded that tourism for people with disabilities in Algeria still faces several challenges that must be understood. To it, hotel establishments and tourist sites must be prepared in a way that facilitates movement and access, spreading tourism awareness among individuals with disabilities, developing appropriate tourism programs and offers tailored to this category, and training workers in the tourism sector to know how to deal with this type of tourists and the requirements of this tourism.

Key Words:

People with special needs / people with disabilities / tourism for people with special needs / accessible tourism

مقدمة

مـــقدمـــة:

في عالم تزداد فيه فرص الإنسان للسياحة والسفر، يصبح حق التنقل والسياحة ضرورة أساسية للإنسان، بغض النظر عن قدراته الجسدية أو العقلية، ولكن يواجه ذوو الاحتياجات الخاصة في كثير من الأحيان صعوبات كبيرة في ممارسة هذا الحق، وذلك بسبب نقص المرافق الملائمة والخدمات المتاحة.

تمتد رغبات ذوي الإعاقة في السفر إلى ما وراء مجرد التنقل، لتشمل الرغبة في الاسترخاء والشعور بالحرية، وتجربة التفاعل الاجتماعي واكتشاف أماكن جديدة. فسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة جوهريا تمثل تمكينا للسفر لهذه الفئة من المجتمع. وتعد شريحة السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة سوقا واعدا في عالم السياحة الدولي، ولكن لا تزال تواجه هذه الشريحة العديد من الحواجز التي تعيق مشاركتها في الأنشطة السياحية. وتعرف هذه الحواجز على أنها أي عوائق أو صعوبات تواجه ذوي الإعاقة أثناء محاولتهم المشاركة في أي تجربة سياحية. وقد ازداد الاهتمام في السنوات الأخيرة بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، أو ما يعرف بالسياحة الميسرة وتبذل الجهود على مختلف المستويات لتوفير بيئة سياحية آمنة ومريحة لهذه الفئة من المجتمع.

ونظرا لما تحوزه الجزائر من مقومات سياحية متنوعة وثرية، وتعداد بشري تجاوز الأربعين مليون نسمة، فان الالتفات إلى سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، أصبح أمرا بالغ الأهمية، لعدة اعتبارات أخلاقية وحقوقية واجتماعية وحتى اقتصادية. وعليه تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف واقع التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر.

أهمية الدراسة:

انطلاقا من تخصصنا الدراسي " إدارة الأعمال السياحية"، وتطبيقا لكل المكتسبات المأخوذة طيلة التكوين، يأتي البحث في هذا الموضوع كإثراء للمواضيع المتخصصة في مجال

الدراسات السياحية، وتحديدا بالتركيز على واحد من الاتجاهات المتصاعدة في السنوات الأخيرة في السياحة، وهي سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة أو السياحة الميسرة، وسيكون مهما استكشاف واقع هذا الاتجاه في الجزائر، وسيساعدنا في سعينا للوصول إلى هذا الهدف الاعتماد على دراسة ميدانية.

من خلال هذه الدراسة نجمع بين الفائدة العلمية من حيث توسيع المعرفة والتخصص في مجال حديث، والفائدة العملية من خلال تطبيق ما تم تعلمه على أرض الواقع وتقديم توصيات لتحسين الخدمات السياحية الميسرة.

مبررات اختيار الموضوع:

يمكن تقسيم أسباب اختيار الموضوع إلى:

- **الاسباب الذاتية:** وتتركز في رغبة الطالبين في توسعة معرفتهما بمجال الدراسة، كخطوة أساسية في إطار السعي إلى تحقيق مشروع في مجال سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- **الأسباب الموضوعية:** إن البحث في موضوع سياحة ذوي الإعاقة تفرضه عدة اعتبارات موضوعية، منها ما يتعلق بحقوق هذه الفئة من المجتمع في التنقل والسياحة، من جهة ، وواجب الجهات الفاعلة في القطاع السياحي تجاهها من جهة أخرى، وبالإضافة إلى الشق الحقوقي، لا تخفى الأهمية الاقتصادية والجوانب الربحية والتشغيلية للسياحة الميسرة.

أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا لهذا الموضوع الى شرح ووصف وتوضيح سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة ومعرفة مدى وجودها على أرض الواقع في بلدنا، وإيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهها. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية لتعزيز سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر، وتوفير بيئة سياحية آمنة ومريحة لهذه الفئة من المجتمع.

ويهدف البحث أيضا إلى رفع وعي المجتمع بأهمية سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتشجيع جميع الجهات المعنية على التعاون لتطويرها.

مجال الدراسة:

تنتمي دراستنا الى البحوث العلمية في مجال السياحة تحت وصاية الجامعة ومتابعتها للأبحاث العلمية المجزة فيها، وتختص الدراسة بالبحث في واقع تحقيق نوع من السياحة في الجزائر.

إشكالية الدراسة:

هل يلبي القطاع السياحي في الجزائر متطلبات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

الأسئلة فرعية:

تتفرع عن الإشكالية المركزية لهذه الدراسة العديد من التساؤلات الفرعية، من بينها:

- ماذا وفرت الجزائر من تسهيلات لسياحة ذوي الاعاقات؟
- هل المرافق السياحية تتوفر على تسهيلات لذوي الإعاقة؟
- ما هي التحديات التي تواجه سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة؟

الفرضية:

تنطلق الدراسة من الفرضية الآتية:

لا يلبي القطاع السياحي في الجزائر بشكل كاف متطلبات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة بسبب نقص البنية التحتية الملائمة، والخدمات المخصصة، والوعي المجتمعي بأهمية توفير بيئة سياحية متاحة للجميع.

منهج الدراسة:

المنهج الذي تم اتباعه في انجاز هذه الدراسة هو المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي، اتبعنا هذين المنهجين لوصف سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديد كل ما يتعلق بها والاستقرائي لتحليل النتائج حول الموضوع. بالإضافة الى الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتحليلها عن طريق برنامج spss.

صعوبات الدراسة:

موضوع سياحة ذوي لاحتياجات موضوع جديد لذلك كانت هناك صعوبة في إيجاد مصادر خاصة بالجزائر، فندرة المراجع كانت من أكثر الصعاب، إضافة الى أن الفئة محل الدراسة تحتاج أحيانا الى أساليب خاصة في التواصل معها.

تقسيم الدراسة:

تضمنت الدراسة فصلين:

- الفصل الأول: يقدم إطارا مفهومي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، ويتناول تعريفات ومصطلحات مهمة في هذا المجال.
- الفصل الثاني: يحلل واقع التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر من خلال دراسة ميدانية تقيم واقع الخدمات المتاحة والتحديات التي تواجهها هذه الفئة من المجتمع.

الفصل الأول:

الإطار المفهومي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة

تمهيد

شهدت سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة نموا كبيرا في السنوات الأخيرة، وذلك بسبب الوعي المتزايد بأهمية إدماج ذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع.

حيث تُعد فرصة هائلة للوجهات السياحية لتوسيع قاعدة عملائها وجذب المزيد من المسافرين وتعتبر نمط سياحي يُتيح للجميع، بغض النظر عن القيود المادية أو الإعاقة أو السن..

تركز على توفير بيئة سياحية شاملة وداعمة تلبي احتياجات جميع المسافرين، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة. للاستفادة من الوجهات والمنتجات والخدمات السياحية.

وفي إطار هذا السياق، سنحاول في هذا الفصل تحديد المفاهيم المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة وأنواعهم في المبحث الأول، وتعريف بسياحة ومتطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة وكيف تم تطوير اهتمام سياحة ذوي الاحتياجات عالميا في المبحث الثاني.

المبحث الأول: مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة

شهدا مفهوم "ذوي الاحتياجات الخاصة" توسعا ملحوظا، فهو ينطبق على مجموعة واسعة من الأفراد الذين تختلف احتياجاتهم عن باقي أفراد المجتمع، ويعد هذا المصطلح حديثا نسبيا، حيث ظهر كبديل لمصطلح "ذوي الإعاقة" وذلك بناء على نتائج البحوث النفسية والاجتماعية الحديثة.

تطورت تسميات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة مع مرور الوقت، ففي الماضي كان يطلق عليهم أسماء مثل الأعمى والأعرج والكسيح والأطرش والأخرس والمجنون.
ومع منتصف القرن الماضي، ظهرت تسميات مثل المقعدين، ثم ذوي العاهات، ثم العاجزين، ثم الفئات الخاصة أو ذوي الاحتياجات الخاصة، وتطورت النظرة إليهم لاحقا لتركز على جزئية العجز بدلا من كليته، بمعنى أن المعاق هو من فقد عضوا أو وظيفة أو قدرة، دون أن يعني ذلك فقدانه لباقي القدرات والأعضاء والوظائف.[1]

هناك فرق بين العاجز والمعاق، فالعاجز هو من يفتقر إلى القدرة على ممارسة مهام الحياة اليومية بشكل طبيعي، ويحتاج إلى مساعدة الآخرين بشكل مستمر، أما المعاق فيمكنه الوصول إلى مستوى من الاكتفاء الذاتي والاستقلال إذا تم تدريبه وتأهيله بشكل مناسب، ولكن من المهم التمييز بين المعاق والإعاقة، فالمعاق هو الشخص الذي وقعت عليه الإعاقة.

بينما الإعاقة هي ما يولد بها الشخص أو يصاب بها في أي مرحلة من حياته، وتختلف الإعاقة في درجتها ونوعها، مما يحدد مدى إعاقة الفرد في أداء مهامه.[2]

---

[1] – محمد حمدي، علم الإعاقة، الطبعة الأولى، دار الجامعة، الجزائر، 2017، ص15-17.

[2] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي، الطبعة الأولى، مؤسسة دار الصادق الثقافية، دون بلد نشر، 2020، ص18.

وبناء على ذلك، أصبحت كلمة "معوق" لا تقتصر على ذوي الاحتياجات الخاصة فقط، بل تشمل أيضا الأشخاص المعاقين عن التكيف نفسيا واجتماعيا مع البيئة.[1]

فالعالم اليوم يشهد اهتماما متزايدا بقضايا ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك لما يمثلونه من فئة هامة في المجتمع، ولما لهم من حقوق وواجبات لا تقل أهمية عن حقوق وواجبات باقي أفراد المجتمع، يهدف هذا المبحث إلى تقديم دراسة شاملة حول مفهوم "ذوي الاحتياجات الخاصة"، بدءا بتعريفه لغويا واصطلاحيا، مرورا بتصنيفاتهم المختلفة.

المطلب الأول: تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة

الإعاقة ظاهرة ملازمة لكل المجتمعات الإنسانية، وتختلف نسبة حدوثها وأنواعها ومواقف المجتمعات منها باختلاف الظروف الاقتصادية والاجتماعية لتلك المجتمعات والمصابون بالإعاقة يتعارف عليهم بذوي الاحتياجات الخاصة. ولبيان حقيقة ذلك المصطلح يلزم معرفة ما لمقصود بالإعاقة:

يخطئ الكثيرون في اعتبار الإعاقة سببا لحالة بينما هي في واقع الأمر نتيجة لمجموعة متداخلة من الأسباب، كما أنه لا يمكن فصل هذا المفهوم عن مضمونه الاجتماعي. وتتفق معظم المصادر على تعريف الإعاقة بأنها حالة تشير إلى عدم قدرة الفرد المصاب بعجز ما على تحقيق تفاعل مثمر مع البيئة الاجتماعية أو الطبيعة المحيطة، أسوة بأفراد المجتمع الآخرين المكافئين له في العمر والجنس.

وتجدر الإشارة إلى أن الحواجز والمعيقات الاجتماعية (الاتجاهات السلبية على سبيل المثال) أو الطبيعية (كالحواجز المعمارية) التي تؤدي إلى حد من قدرة الفرد على الاستجابة لمتطلبات بيئته تختلف من مجتمع إلى اخر وعليه فان من يعتبر معاقا في مجتمع ما قد لا يعتبر معاقا في مجتمع آخر او من يعتبر معاقا في موقف ما قد لا يعتبر معاقا في موقف آخر ولذلك ذهب البعض إلى القول بانه لا يوجد فرد معاق بل هناك مجتمع معيق. تأسيسا

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، 2020، ص19.

على ما سبق فإنه يجب التمييز بين المفاهيم الثلاثة التالية والتي كثيرا ما يخطئ البعض في استخدامها كمترادفات.

- **الإصابة (Impairment)**

حيث يولد الفرد بنقص أو عيب خلقي او قد يتعرض بعد ولادته للإصابة بخلل فسيولوجي او جيني او سيكولوجي.

- **العجز (Disability)**

ويشير إلى حالة من القصور في مستوى أداء الوظائف الفسيولوجية أو السيكولوجية مقارنة بالعاديين نتيجة الإصابة بخلل أو عيب في البناء الفسيولوجي أو السيكولوجي للفرد.

- **الإعاقة (Handicap)**

وهي عبارة عن حالة من عدم القدرة على تلبية الفرد لمتطلبات أداء دوره الطبيعي في الحياة المرتبط بعمره وجنسه وخصائصه الاجتماعية والثقافية وذلك نتيجة الإصابة أو العجز في أداء الوظائف الفيزيولوجية أو السيكولوجية في الإعاقة طبعا لهذا المفهوم صفة غير متوارثة.[1]

الفرع الأول: تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة في اللغة

في لكل كلمة من كلمات اللغة العربية أصل في اللغة، فلا بد من الرجوع إلى معاجم اللغة للتعرف على أصلها واستيضاح مدلولها، وفي هذا الفرع نستوضح معنى ذوي الاحتياجات الخاصة في اللغة.

[1] – عبد القادر الشريف، مدخل إلى التربية الخاصة، الطبعة الأولى، دار الجوهرة لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014، ص27.

ذوو بمعنى أصحاب، مفردها "ذو الذي بمعنى صاحِبٍ"،[1] فذوو الاحتياجات، أي أصحاب الاحتياجات، والاحتياجات جمع احتياج كما جاء في معجم مقاييس اللغة: وهو ما يفتقر إليه الإنسان ويطلبه.[2]

وجاء في قاموس اللغة العربية المعاصر" :أحوجَ يُحوج، إحواجًا، فهو مُحوِج، والمفعول مُحوَج" للمتعدِّي"، أحوج الشَّخصُ :افتَقَر وصار ذا حاجة" أحوج بعد يُسرٍ"، أحوج الأمرُ فلانًا إلى كذا :أحوج الأمرُ فلانًا لكذا: جعله مفتقرًا إليه".[3]

وجاء في المعجم الوسيط :الاحتياجات جمع حاجة، يقال حاج حوجا أي افتقر، ويقال أحوج إليه أي جعله محتاجا إليه، وتحوّج أي طلب الحاجة.[4]

وأما كلمة الخاصة هم خلاف العامة، والذي تخصه لنفسك، وخاصة الشيء أي ما يختص به دون غيره، ويقال اختص أي افتقر إلى شيء.[5]

رجل عَوْق: لا خير عنده، والجمع أَعْواق.

ورجل عُوَق: جبان هذَليَّ وعاقَهُ عن الشيء يَعُوقه عَوْقا: صرفه وحبسه، ومنه التَّعْويق والاعْتِياق، وذلك إذا أَراد أَمرا فصرفه عنه صارفٌ، وأَصل عاقَ عَوَق ث نُقل من فَعَل إِلى فَعُلٍ، ثم قلبت الواو في فَعُلْتُ أَلِفا فصار عاقْتُ، فالتقى ساكنان: العين المعتلة المقلوبة أَلِفا ولام الفعل، فحذف العين لالتقائهما، فصار التقدير عَقْتُ، ثم نقلت الضمة إِلى الفاء لأَن أَصل قبل القلب فَعُلت فصار عُقْت، فهذه مراجعة أَصل إِلاَّ أَن ذلك الأَصل الأَقرب لا

---

[1] – ابو نصر اسماعيل بن حماد الجوهري، الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية، تحقيق احمد عبد الغفور عطار، الجزء السادس، الطبعة الرابعة، دار العلم للملايين، 1987، بيروت، ص2551.

[2] – أبو الحسين أحمد ابن فارس بن زكرياء القزويني الرازي، معجم مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام محمد هارون، الجزء الأول، دار الفكر، دون سنة نشر، ص577.

[3] – أحمد مختار عبد الحميد عمر، بمساعدة فريق عمل، معجم اللغة العربية المعاصر، الجزء الأول، الطبعة الأولى، عالم الكتب، 2008، ص577.

[4] – أنيس، إبراهيم، ومؤلفون، المعجم الوسيط، الجزء الأول، الطبعة الثانية، دار إحياء التراث العربي، بيروت، دون سنة نشر، ص204.

[5] – المرجع نفسه، ص230.

الأَبعد، أَلا ترى أَن أَول أَحوال هذه العين في صِيَغِه إِنما هو فتحة العين التي أُبدلت منها الضمة؟ وهذا كله تعليل ابن جني.[1]

وتقول عاقَني عن الوجه الذي أَردتُ عائِقٌ وعاقَتْني العَوائِقُ، الواحد عائقةٌ، قال: ويجوز عاقَني وعَقانِي بمعنى واحد والتَّعْويقُ: تَرْبيث الناس عن الخير وعَوَّقَه وتَعَوَّقه؛ الأَخيرة عن ابن جني، واعْتاقَه، كله صرفه وحبسه.

ورجل عُوَقَة وعُوَق وعَوِق (قوله «وعوق» هكذا بالأصل مضبوطا ككتف وفي شرح القاموس: عوق كعنب عن ابن الأعرابي).[2]

بناء على ما سبق من المعاني اللغوية يتبين ان ذوي الاحتياجات الخاصة فئة من الناس يفتقرون إلى بعض الامور فيطلبونها، أو تطلب لهم ليحققوا ما يحتاجون إليه.

الفرع الثاني: تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة في الاصطلاح

بعد أن عرفنا مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة في اللغة بقي أن نتعرف على مدلوله من جهة الاصطلاح.

هناك علاقة بين المعنى اللغوي والاصطلاحي لمفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة، فهم مجموعات من أفراد المجتمع يُقصِّرون عن مستوى الأفراد العاديين، الأمر الذي يتطلب الرعاية الخاصة بهم بما يتناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم وظروفهم الخاصة، حتى يمكن الوصول بهم إلى مستوى أفضل من التوافق الشخصي، أو النفسي، أو الاجتماعي.[3]

وقد اتفق المشاركون في المؤتمر القومي الأول للتربية الخاصة عام 1995، على استخدام مصطلح الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ويقصد به الفرد الذي يحتاج طوال

[1] – ابن منظور، لسان العرب، دار بيروت للطباعة والنشر بيروت، 1968، ج 8، ص278.

[2] – ابن منظور، المرجع السابق، ص279.

[3] – محمد سلامه غباري، رعاية الفئات الخاصة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003، ص13.

حياته أو خلال فترة من حياته إلى صفات خاصة، كي ينمو أو يتعلم أو يتدرب أو يتوافق مع متطلبات حياته، اليومية أو الأسرية أو الوظيفية أو المهنية.

يمكن تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة على أنهم الافراد الذين يعانون من اضطرابات خاصة، يمكن تشخيصها بأساليب علمية، في مرحلة المهد والطفولة والمراهقة.[1]

فقد وضعت تعريفات أخرع لأصحاب العاهات أو ذوي الاحتياجات الخاصة على قول المحدثين ومن هذه التعاريف:

- حالات الأفراد الذين يعانون من خمل ما في قدرتهم الحركية أو نشاطهم الحركي بحيث يؤثر ذلك الخمل على مظاهر نموهم العقلي والاجتماعي والانفعالي وتجعلهم غير قادرين على التنافس مع غيرهم من الأشخاص. وتختلف هذه الإعاقة من حيث حدتها فبعضها يكون ولاديا والبعض الآخر يكون مكتسبا بسبب الحروب أو الكوارث الطبيعية أو إصابات العمل وهؤلاء قد يعانون من فقد طرف أو أكثر وافتقارهم إلى القدرة عهى تحريك عضو أو مجموعة أعضاء.[2]
- حالة من الضعف العصبي أو العظمي أو العضلي وأنها حالة مرضية مزمنة تتطلب التدخل العلاجي والتربوي ليستطيع المعاق حركيا الاستفادة، وتشمل هذه الإعاقة حالات الشلل الدماغية واضطرابات العمود الفقري وضمور العضلات والتصلب المتعدد والصرع وهي حالات عجز تحد من قدرتهم على استخدام أجسامهم بشكل طبيعي ومرن كالأسوياء الأمر الذي يؤثر سلبا على مشاركتهم في واحدة أو أكثر من نشاطاتهم الحياتية.[3]

---

[1] – مجدي عزيز ابراهيم، مناهج تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة، دون طبعة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، دون سنة نشر، ص63-64.

[2] – ماجدة عبيد، رعاية الأطفال المعاقين حركيا، الطبعة الأولى، دار ألصفاء لنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص11 و12.

[3] – سعيد حسني العزة، الإعاقة الحركية والحسية، الطبعة الأولى، مطبعة الأرز، الأردن، 2000، ص47.

- هم أفراد يعانون نتيجة عوامل وراثية أو بيئية مكتسبة من قُصور القدرة على تعلم أو اكتساب خبرات أو مهارات وأداء أعمال يقوم بها الفرد العادي السليم المماثل لهم في العمر والخلفية الثقافية أو الاقتصادية أو الاجتماعية.[1]

بناء على ما سبق من التعريفات اللغوية والاصطلاحية يتبين أن ذوي الاحتياجات الخاصة، إذا ما قورنوا بغيرهم من أهل العافية، فسيظهر عندهم نقص كلي أو جزئي في أطرافهم، أو عقولهم، أو حواسهم، بسبب عامل وراثي أو بيئي مكتسب، فهم بذلك تكون لهم قدرات وإمكانات تختلف عن أهل العافية في التعليم والعمل واكتساب المهارات والخبرات، لأنهم يفتقرون إلى بعض الاحتياجات، وتتمثل هذه الاحتياجات في برامج أو أجهزة أو تعديلات بيئية.

المطلب الثاني: تصنيفات ذوي الاحتياجات الخاصة

لكل إنسان حاجات ومتطلبات عديدة ومتنوعة ومعظم حياة الإنسان هي قصة البحث عن وسائل اشباع لهذه الحاجات. وإذا لم تشبع الحاجة يحدث نوعا من الاضطراب والاختلال الفسيولوجي أو النفسي أو الاجتماعي بالنسبة للفرد يدفعه للقيام بعمل ما لإشباع هذه الحاجة. فالغرض الرئيس من توفير الاحتياجات والمتطلبات للفرد هو جعله قادرا على مساعدة نفسه بالوضع الذي يؤهله لأداء وظيفته في المجتمع على الوجه الأكمل مثله مثل الاخرين، وقد صنفنا الإعاقة إلى ثلاثة أنواع وظيفية وغير وظيفية وإعاقة متعددة.[2]

وقد قسمنا هذا المطلب إلى فرعين:

[1] – عثمان لبيب فراج، "استراتيجيات مستحدثة في برامج رعاية وتأهيل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة"، مجلة الطفولة والتنمية، المجلد الأول، العدد الثاني، يناير 2001، ص14.

[2] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص32.

الفرع الأول: الإعاقة الوظيفية

الإعاقة الوظيفية هي أي قيود أو صعوبات يوجهها الفرد في قدرته على أداء الأنشطة اليومية بشكل طبيعي، وذلك بسبب إعاقة بدنية أو سمعية أو كلامية أو بصرية...

أولا: الإعاقة البدنية أو الحركية

فالإعاقة الحركية هي حالات الأفراد الذين يعانون من خلل ما في قدرتهم الحركية، أو نشاطهم الحركي بحيث يؤثر ذلك الخلل على مظاهر نموهم العقلي والاجتماعي والانفعالي ويستدعي الحاجة إلى التربية الخاصة.

ويعرف ذوي الإعاقة البدنية بأنهم ذوو القصور أو النقص أو الانحراف في الأداء الحركي (القدرة على تحريك الجسم طواعية) نتيجة لحدوث شلل أو بتر في الأرجل أو اليدين أو أحدهما الأمر الذي يؤدي إلى عدم حدوث أتساق ومرونة حركية مناسبة لديهم. فالمعاق هو الشخص الذي يعاني من درجة من العجز البدني، يعيق حركته ونشاطه نتيجة لخلل أو عاهة أو مرض أصاب عضلاته أو مفاصلة بطريقة تحد من وظيفتها العادية وبالتالي توثر على حياته وممارستها بصورة طبيعية، هذه المجموعة من الأعراض لا تشمل فقط الأشخاص الذين ولدوا مع هذا العجز، لكن أيضا تشمل عددا كبيرا من الأشخاص الذين تسبب في حالتهم العمر أو الحوادث.

وتصنف الإعاقة البدنية بحسب الشكل الآتي:

- المشكلات العصبية (كشلل، الصرع...)
- المشكلات العضلية (كضمور العضلات، انحلال وضمور عضلات النخاع الشوكي)
- المشكلات العظمية (تشوه وبتر الأطراف، التهاب الورك، التهاب المفاصل...)
- الأمراض المزمنة (الربو، إصابات القلب، متلازمة الدوان، السرطانات).[1]

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص33.

ثانيا: الإعاقة البصرية

تشمل الإعاقة البصرية العمى (فقدان البصر الكلي)، وضعف البصر (فقدان البصر الجزئي)، ومن الناحية الطبية القانونية يعتبر الطفل كفيفا إذا كانت حدة إبصاره أقل من 200/20 أو إذا كان مجال بصره لا يتعدى 20 درجة وذلك بعد تنفيذ الإجراءات التصحيحية باستخدام العدسات أو النظارات الطبية أو الجراحة. ومن الناحية التربوية فالطفل يعتبر كفيفا إذا لم يكن باستطاعته التعلم من خلال حاسة البصر واعتمد على طريقة برايل.

أما الضعف البصري فهو حدة بصر تتراوح بين (70/20 – 200/20) وفقا للتعريف القانوني ومن الناحية التربوية فحالة الضعف لا تمنع الطفل من استخدام بصره كاملا فثمة قدرات بصرية متبقية لديه للقراءة باستخدام أدوات التكبير.[1]

من أكثر التعاريف المستخدمة حاليا تعريف "باروجا" **Barroga** سنة 1976 الذي ينص على الأطفال المعوقين بصريا هم الأطفال الذين يحتاجون إلى تربية خاصة، بسبب مشكلاتهم البصرية، الأمر الذي يستدعي إحداث تعديلات خاصة على أساليب: التدريس والمناهج، ليستطيعوا النجاح تربويا.[2]

وهي ضعف في حاسة البصر يحد من قدرة الشخص على استخدامها بفاعلية مما يؤثر سلبا على أدائه ونموه، والإعاقة البصرية هي ضعف على أي من الوظائف البصرية الخمسة وهي البصر المركزي والبصر الثنائي والبصر المحيطي ورؤية الألوان، وهذا

[1] – عليه سماح، تكييف المناهج التربوية حسب حاجات المعوقين بصريين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع التنمية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013، ص135.

[2] – زيتون كمال عبد الحميد، التدريس لذوي الاحتياجات الخاصة، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، مصر، 2003، ص295.

الضعف ينتج عن تشوه تشريحي أو الإصابة بالأمراض أو الجروح في العين، ومن أكثر أنواع الإعاقات البصرية شيوعا هي الإعاقات التي تشمل البصر المركزي.[1]

يمكن فهم الإعاقة البصرية من المنظور التربوي على أنها تأثر الطريقة التي يتعلم بها الفرد أو الحواس التي يستخدمها للتعلم أو وسائل الدعم التربوي التي يحتاجها ليتعلم بسبب وجود خلل في الجهاز البصري، ويمكن تصنيف الأشخاص ذوي الإعاقة البصيرة تربويًا إلى:

- عمى كلي (**Total Blindness**): وهو الطالب الذي لا يستطيع أن يرى تماما ويجب أن يستخدم حواسه الأخرى في التعلم.
- عمى قانوني (**Legal Blindness**): وهو الطالب الذي يكون حدة إبصاره 60/6 في العين الأفضل، ومجال الرؤية يكون ◦20 أو أقل.
- عمى جزئي (**Partially Sighted**): وهو الطالب الذي يكون حدة إبصاره من 24/6 إلى 60/6.[2]

وعلى العموم فإن الإعاقات البصرية تنتج عن واحدة من ثلاث أسباب رئيسية:

1. **الإعاقات البنيوية**: أو تلف واحدة أو أكثر من أجزاء العين.
2. **أخطاء الانكسار**: أو عدم قدرة العين على التركيز بحدة الخيالات أو الصور على خلف الشبكية.
3. **القصور البصري القشري**: والتي تنتج عن تلف جزء من الدماغ الذي يفسر المعلومات البصرية.[3]

---

[1] – أبو فخر غسان وآخرون، نفسية ذوي الحاجات الخاصة، أطفال ما قبل المدرسة، الطبعة الثانية، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2006، ص218.

[2] – دعاء مبروك، دليل الحركة والتوجه للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية منظمة العمل الدولية، الطبعة الأولى، مصر، 2022، ص10.

[3] – الزريقات إبراهيم عبد الله فرج، الإعاقة البصرية المفاهيم الأساسية والاعتبارات التربوية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2006، ص110.

ثالثا: الإعاقة السمعية

يقصد بالأصم هو الشخص الذي لا يستطيع أن يسمع الآخرين، أما الأبكم فهو الشخص الذي لا يستطيع الكلام مع الآخرين. ويشير مصطلح الشخص الأصم إلى ارتباط ظاهرة الصمم بالبكم إذ يؤدي الصمم بشكل مباشر إلى حالة البكم، وبخاصة لذوي الإعاقات السمعية الشديدة جدا مثل الصم، وذلك يعني أن هناك علاقة طردية واضحة بين درجة الإعاقة السمعية من جهة ومظاهر النمو من جهة أخرى. حيث أن لغة هؤلاء الأفراد تتصف بفقرها البالغ قياسا بلغة الآخرين ممن لا يعانون من هذه الإعاقة، وتكون ذخيرتهم اللغوية محدودة، وألفاظهم تدور حول الملموس، وتتصف جملهم بالقصر والتعقيد، علاوة على بطء كلامهم واتصافه بالنبرة غير العادية.

أن عملية اكتساب اللغة تعتمد على قدرة الشخص على التقليد، غير أن الأطفال المعاقين سمعيا لا يمكنهم اكتساب اللغة من خلال التقليد بسبب وجود الإعاقة ولذلك يحاول الأطفال ذوو الإعاقة السمعية اكتساب اللغة المكتوبة لأنها الوسيلة التي يتعاملون من خلالها مع المجتمع.

الإعاقة السمعية هي حرمان الشخص من حاسة السمع إلى درجة تجعل الكلام المنطوق ثقيل السمع مع أو بدون استخدام السماعة، وتشمل الإعاقة السمعية الأشخاص الصم وضعاف السمع. أن أخطر ما يترتب على الاعاقة السمعية هو عدم استطاعة الشخص المشاركة الإيجابية في عملية اكتساب اللغة اللفظية التي تعد أكثر أشكال الاتصال والتفاهم سهولة وشيوعا وسيادة بين الناس مما يؤثر على نموه العقلي والمعرفي ويعوق عملية تعليمه واكتساب الخبرات والمهارات اللازمة لاستثمار ما قد ينبغي لديه من استعدادات وقدرات عقلية، وربما لا يختلف فيها عن الأفراد العاديين بل قد يتفوق عليهم. لأن حاسة السمع تلعب دوارً بارزً في التفاعل الاجتماعي والتواصل مع الاخرين حيث تسمح للشخص

بسماع الأصوات والكلمات التي ينطق بها الأخرون من حوله مما يساعد على تعلم اللغة السائدة في جماعته، وبالتالي فهو يتمكن من:

- التعامل والتفاعل والتواصل معهم.
- ينقل أفكاره إليهم ويستمع إلى أفكارهم وأراءهم.
- الاسهام بدور فعال في تطور سلوكه الاجتماعي.
- فهم البيئة المحيطة والتفاعل معها.
- يعرف الجوانب الإيجابية فيطورها، ويتعرف على المخاطر ويتجنبها.
- السيطرة على انفعالاته، والتعبير المناسب عنها.

هناك نوعان من الإعاقة السمعية، الأولى الصم الكلي وهو ذلك المعاق الذي فقد قدرته السمعية في السنوات الثلاث الأولى من عمره، ونتيجة لذلك لم يستطع اكتساب اللغة ويطلق عليه مصطلح الأصم والأبكم. أما الثانية الصم الجزئي فهو ذلك المعاق الذي فقد جزءا من قدرته السمعية وكنتيجة لذلك فهو يسمع عند درجة معينة كما ينطق اللغة وفق مستوى معين يتناسب ودرجة أعاقته السمعية.[1]

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص41–42.

فيما يلي جدول يبين دراجات المقارنة بين ضعيف السمع والأصم.

جدول رقم 01: **الفرق بين ضعيف السمع والأصم**

درجة المقارنة	ضعيف السمع	الأصم
درجة السمع	لهم سمع ضعيف يتراوح ما بين (30-80) ديسبل.	درجة السمع من 80 ديسبل فأكثر.
طريقة السمع	يستخدم ما تبقى لديه من درجات التواصل بالإضافة الى لغة الإشارة وقراءة الشفاه.	يستخدم لغة الإشارة والشفاه فقط في التواصل.
المعينات السمعية	يستفيد من المعينات السمعية.	لا يستفيد من المعينات السمعية.
درجة الاستجابة للأصوات	يستجيب للأصوات وفقا لما تبقى لديه من درجات وبشرط أن يقع الصوت في حدود قدرته السمعية.	لا يستجيب للأصوات من حوله.
التواصل الاجتماعي	تواصل أفضل لقدرته على اكتساب اللغة وفهم ما يدور حوله.	تواصل أقل من ضعيف السمع وذلك لعدم قدرته على اكتساب اللغة وفهم الكلام المنطوق.

المصدر: **زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص43.**

يعرض هذا الجدول مقارنة شاملة بين ضعيف السمع والأصم، مبينا الفروق الرئيسية بين هاتين الحالتين من حيث درجة السمع، وطريقة السمع، وفائدة المعينات السمعية، ودرجة الاستجابة للأصوات، والتواصل الاجتماعي.

تشمل الإعاقة السمعية الصمم والضعف السمعي، والأصم هو الشخص الذي يعاني من فقدان سمعي يزيد عن 90 ديسبل. أما الشخص ضعيف السمع فهو الذي يتراوح مدى الفقدان السمعي لديه بين 25-90 ديسبل وتصنف الإعاقات السمعية تبعا لمدى الفقدان السمعي إلى الفئات التالية:

1-إعاقة سمعية بسيطة (25 – 40 ديسبل)

2-إعاقة سمعية متوسطة (40 -65 ديسبل)

3-إعاقة سمعية شديدة (65 – 90 ديسبل)

4-إعاقة سمعية شديدة جدا لأكثر من 90 ديسبل.[1]

الديسيبل (dB) هو وحدة لوغاريتمية تستخدم لقياس النسبة بين كميتين فيزيائيتين، مثل القدرة أو الشدة، وذلك بالنسبة إلى قيمة عيارية[2].

[1] – خولة أحمد يحي، أيمن يحي عبد الله، التربية الخاصة وأطفال مرض السرطان، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010، ص35-37.

[2] – https://2u.pw/xiQO1DAO

فيما يلي جول تصنيف درجات القصور السمعي.

جدول رقم 02: **تصنيف درجات القصور السمعي وما يرتبط بها من أشكال سلوك التواصل وتطور اللغة والكلام**

المستوى	الوصف	التأثير على التواصل
أقل من 25	غير دال	صعوبة ضئيلة في الكلام العادي.
40-26	خفيف	صعوبة في سماع الأصوات البعيدة.
55-41	بسيط	- فهم الكلام في الحوار من مسافة قريبة. - الاعتماد على الاتصال البصري لفهم الكلام. -احتمال وجود مشكلات في الكلام والثروة اللفظية.
70-56	متوسط	- صعوبة في فهم المحادثات بصوت مرتفع. - إظهار قصور في الكلام. - لغة استقباليه وتعبيرية خاطئة.
90-71	شديد	- يمكن سماع الأصوات المرتفعة القريبة. - تخلف في نمو الكلام واللغة.
أكثر من 90	متطرف	- عدم القدرة على فهم الكلام من خلال مكبرات الصوت. - الاعتماد في سماع الأصوات المرتفعة على الذبذبات أكثر من الاعتماد على أنماط النغمات.

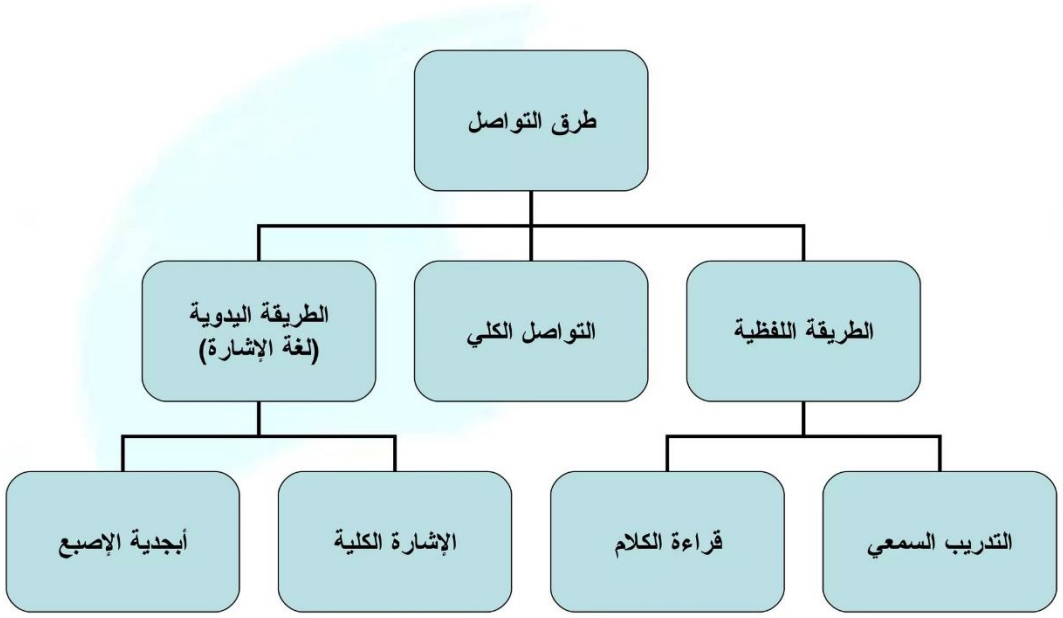
المصدر: **زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص44.**

يظهر هذا الجدول تصنيفا لمستويات فقدان السمع وتأثيراتها المختلفة على التواصل. يشير الجدول إلى أن فقدان السمع يمكن أن يتراوح من غير مؤثر تقريبا إلى حاد جدا، مما يتطلب استراتيجيات مختلفة للتواصل والتكيف حسب شدة الفقدان، يبرز الجدول أهمية التشخيص المبكر والتدخل المناسب لمختلف مستويات فقدان السمع

أما من الناحية التربوية، فالطفل الأصم هو الطفل الذي تمنعه إعاقته السمعية من اكتساب المعلومات اللغوية عن طريق حاسة السمع باستخدام السماعات الطبية أو بدونها، أما الطفل ضعيف السمع فهو الطفل الذي يعاني من ضعف سمعي إلا أن القدرة السمعية المتبقية لدية وظيفية.[1]

أعظم التحديات التي تواجه الصم تتمثل في كيف يتفاهمون؟ كيف يتعلمون؟ ماذا يفعلون؟ وماهي الطرق المثلى للاتصال معهم ومع المجتمع؟ وهل طرق الاتصال والتواصل الموجودة لديهم ولدى المجتمع تؤهلهم إلى الانخراط والاندماج في المجتمع بشكل طبيعي؟ وفيما يلي اساليب التواصل مع الصم،[2] وهي:

الشكل رقم 01: **يوضح نظم التواصل لدى ذوي الإعاقة السمعية**



المصدر : https://2u.pw/CEfx2pla

[1] – الخطيب جمال، تعليم الطلبة ذوي الحاجات الخاصة في المدارس العادية، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2004، ص20.

[2] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص45.

رابعا: الإعاقة الكلامية

تعرف رابطة الكلام واللغة والسمع الأمريكية 1993 اضطرابات التخاطب على أنها قصور الفرد أو عدم قدرته على استقبال وإرسال ومعالجة وفهم مفاهيم أو رموز اللغة سواء كانت لفظية أو غير لفظية يشير مصطلح النطق إلى تلك العملية التي يتم من خلالها تشكيل الأصوات (اللبنات الأولى للكلام) الصادرة عن الجهاز الصوتي كي تظهر في صورة رموز تنتظم بصورة معينة، وفي أشكال وانساق خاصة وفقا لقواعد متفق عليها في الثقافة التي ينشا فيها الفرد. فالأصوات تعد الخامة الاساسية للكلام، وهي تخرج مصحوبة بهواء الزفير، وتتعرض لمجموعة كبير من العمليات تشترك فيها عدة أجهزة منها الجوف، والحلق، والفم، واللسان، والأسنان، والشفتان، والأنف، ويسفر ذلك عن خروج الاصوات في صورة رموز (تقابل حروف التهجي) متمايزة عن بعضها، لكل منها خصائص وصفات تميزه عن غيره، ويصعب على الفرد ممارسة الكلام بصورة صحيحة ومثمرة قبل ان يتعلم كيفية إخراج الأصوات أي نطقها بصورة تتفق مع تلك القواعد. اضطراب ملحوظ في النطق أو التأخر اللغوي أو عدم طلاقة اللغة التعبيرية أو الاستيعابية،

الأمر الذي يجعل المعاق بحاجة إلى برامج كلامية أو تربوية خاصة. والتأتأة أو اللجلجة هي عدم الطلاقة ولها أشكال مثل تكرار الحرف أو الكلمة وتوقف مفاجئ وطويل أحيانا في الحديث واطالة النطق بالحرف قبل نطق الذي يليه، وهي في عمر (2–5 سنوات) أما بعد ذلك تحتاج لبرامج علاجية.

وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة الكلامية:

1- احتياجات تعليمية من قبل أخصائيين في تعلم اللغة واضطراباتها وتبدو مهمة هذا الاخصائي هي قياس وتشخيص مظاهر النطق واللغة ومن ثم وضع البرامج التربوية المناسبة لكل منهم.

2- احتياجات التعليم المنفرد ويحتاج إلى أخصائي النطق واللغة يقوم بتدريبه في النطق واللغة والكلام والقراءة والتهجئة، وتقديم افكار حول كيفية تحضير الأحاديث لرفع الكلامية وزيادة الثقة بالنفس، إذ أن عددا قليلا من التلاميذ بحاجة إلى التعليم المنفرد والكثير منهم يتم دمجهم في فصول التعليم العام مع التلاميذ العاديين.[1]

الفرع الثاني: الإعاقة غير الوظيفية

الإعاقة غير الوظيفية هي مصطلح يشير إلى الإعاقة التي لا تُعيق قدرة الفرد على أداء الأنشطة اليومية بشكل طبيعي، ولكنها تؤثر على قدرته على المشاركة في الحياة الاجتماعية والاقتصادية بشكل كامل. مثل الإعاقة العقلية أو النفسية أو الاجتماعية..

أولا: الإعاقة العقلية

وتتنوع هذه الفئة إلى نوعين رئيسيين مرضى العقول وضفافها

- مرض العقول والتي تشير إلى نقص في التكوين العقلي أو وظائف الأعضاء الدماغية، مثل حالات الضعف العقلي. قد تسبب هذه الإعاقة صعوبات في التعلم والتواصل والتفاعل الاجتماعي.
- الاضطرابات والتي تشير إلى خلل في التفكير أو المشاعر أو السلوك، مثل حالات المرض العقلي بأشكاله المختلفة. قد تسبب هذه الاضطرابات أعراضًا مثل القلق والاكتئاب والهلوسة.[2]

تعرف منظمة الصحة العالمية **(WHO)** الطفل المعاق عقليا بأنه حالة بطيء النمو العقلي أو عدم اكتماله، ويتصف باختلال في المهارات يظهر أثناء فترة الطفولة، ويؤثر على المستوى العام للذكاء أي القدرات المعرفية واللغوية والحركية والاجتماعية.

[1] - زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص58-59.

[2] - عليه سماح، المرجع السابق، ص137.

حيث عرفت الجمعية الامريكية للتخلف العقلي أو الإعاقة العقلية على أنها حالة تشير إلى جوانب قصور في الأداء الوظيفي للفرد يتصف بأداء عقلي يقل عن المتوسط وقصور في مجالين أو كثر من المهارات التكيفية التالية:

- التواصل.
- العناية بالذات.
- المهارات الاجتماعية.
- الصحة والسلامة.
- المهارات الاكاديمية والمهنية.

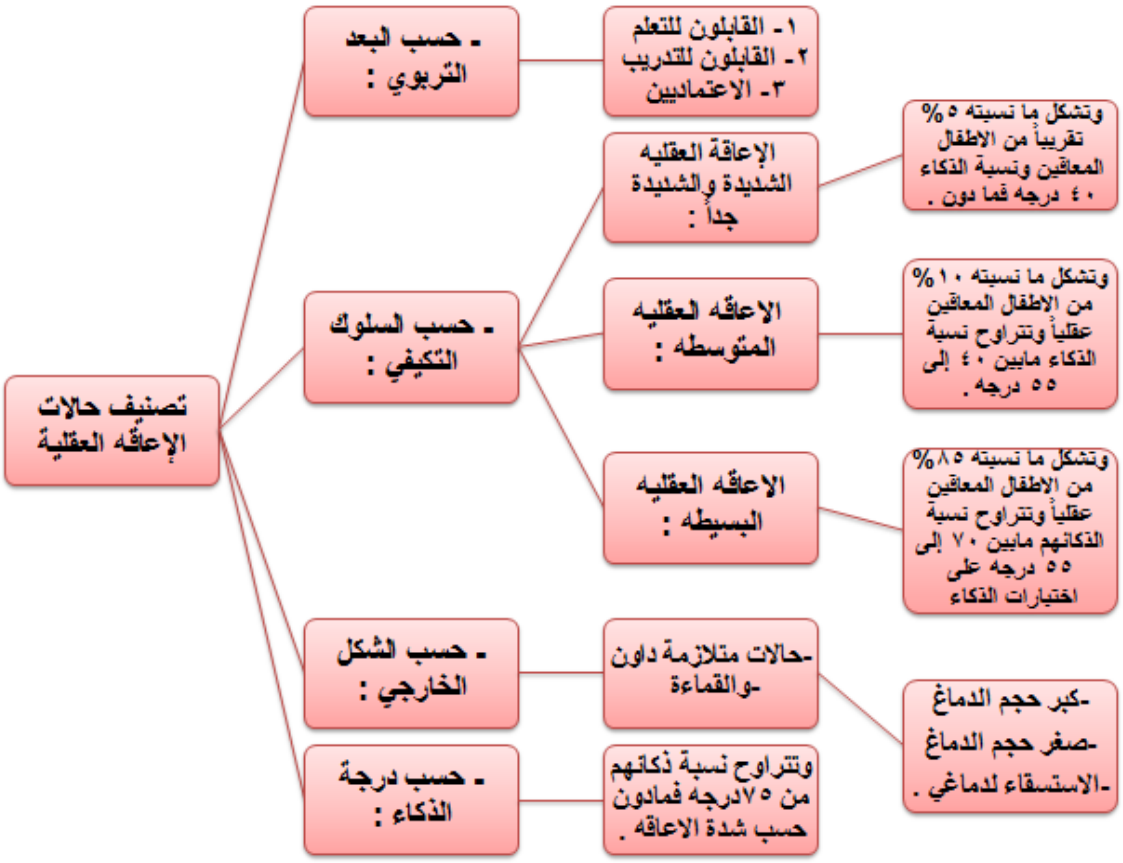
على أن يظهر ذلك قبل سن الثامنة عشر. لذلك من الصعب بالنسبة لهم التكيف مع مطالب الحياة اليومية.[1]

وقد تمكن أحد العلماء الفرنسين في عام 1939 أن يميز بين المرض العقلي أو الذهان العقلي (الجنون) وبين التخلف العقلي، فالتخلف العقلي هو نقص وتأخر او تخلف في النمو العقلي للمريض. أما الذهان العقلي فهو المرض المرادف للجنون وهو قد يكون كما التخلف وراثيا أو مكتسبا من البيئة. وقد يكون عضويا أو وظيفيا. والجنون ليس له علاقة بالنمو العقلي أو بنسبة الذكاء، فقد نرى شخص مجنون ولكن لديه ذكاء فائق. أما التوحد فيعد من إعاقات النمو المزمنة التي تنتج عنها اضطرابات واضحة في النمو (الحركي، الاجتماعي، الانفعالي، اللغوي) والمصحوبة بأنماط سلوكية شاذة. كما أن هذه الاعراض تظهر في الثلاث سنوات الأولى ويكثر حدوث التوحد بين الذكور عن الاناث. حيث يظهر معظم الأطفال التوحديين مؤشرات دالة عن مظاهر قصور ناجمة عن التوحد هي: (قصور حسي، قصور أو توقف في النمو اللغوي، قصور في السلوك التوافقي للطفل، العزلة العاطفية والبرود الانفعالي، الاندماج الطويل في تصرفات نمطية متكررة، موجات من

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص55.

الغضب والعدوان على النفس والغير، التفكير المنكب على الذات، ورفض أي تغيير في السلوك الروتيني).[1]

الشكل رقم 02: **يوضح تصنيفات حالات الإعاقة العقلية**



المصدر : https://2u.pw/bgs3we4a

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص55.

ثانيا: الإعاقة النفسية

نجد أن بعض الأطباء والباحثين يطلقون عليهم الأمراض العصبية (العصاب) أو الأمراض العقلية العصابية أو العصاب النفساني. وهم الذين يعانون من أمراض نفسية مثل الخوف المرضي والقلق المرضي والهوس. وهي إحدى الإعاقات التي تصيب الإنسان في أحد أشكال الاضطراب الانفعالي أو النفسي الذي يصيب الشخصية فيؤثر في وظائفها المختلفة. لا تؤثر الإعاقة النفسية على القدرات الذهنية ولكنها تعرضها للخطر في أشكال تنفيذها.[1]

الإعاقة النفسية **Psychological Disability** هي إحدى أنواع أو فئات الإعاقة، ومن يعاني هذه الإعاقة يدخل تحت مظلة ذوي الاحتياجات الخاصة، نظرا لأن لديهم حاجات خاصة ومشكلات الخاصة، وبالتالي فهم في حاجة إلى رعاية خاصة واهتمام خاص وبرامج علاج خاص.

ومن تعريفات الإعاقة النفسية نذكر:

- الإعاقة النفسية هي إحدى أنواع الإعاقات التي تصيب الإنسان، وهي إحدى أشكال الاضطراب الانفعالي أو النفسي الذي يصيب الشخصية فيؤثر في وظائفها المختلفة.
- الإعاقة النفسية هي عجز في الشخصية لدى الفرد، مما يؤثر سلبيا على قدرته على التعلم والتكييف الاجتماعي.
- الإعاقة النفسية هي عجز مستمر أو مؤقت في النفس أو السلوك لدى الفرد، مما يؤثر سلبيا على قدرته على التوافق مع نفسه ومع الآخرين.
- الإعاقة النفسية هي مشكلات عدم التوافق النفسي والشخصي مثل الاضطرابات الانفعالية والعقد النفسية.

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص59.

– الإعاقة النفسية هي تلك الصفات البغيضة التي لدي الإنسان مثل الحسد والغيرة والحقد والأنانية والضمير الميت وأعداء النجاح والتفوق.[1]

وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة النفسية:

1-المعاق محتاج لإشباع حاجاته الطبيعية في الأكل والشرب والإخراج وحاجاته للملبس والنظافة والحب والحنان والأمن كاحتياجات أساسية أولية واحتياجات ثانوية مثل حاجته لتأكيد ذاته وإطلاق حريته في اللعب والمنافسة والاختلاط بالأخرين.

2-احتياجات تعلم سلوكيات ايجابية متعلقة بالوقاية من المخاطر واكتساب مهارات الحياة مثل مهارات أدارة الوقت ومهارات الاتصال الفعال مهارات التفكير المنطقي ومهارات تجنب المشاكل مثل مهارات الاكتشاف المبكر للمشكلات.

3- احتياجات علاجية لصعوبة أو استحالة التعبير عن صراعاتهم بصورة لفظية فهناك وسائل متعددة تحثهم على التعبير عن صراعاتهم بصورة أكثر ملاءمة مثل اللعب إذ يؤدي اللعب الحر إلى أطلاق التوترات الانفعالية. كما يفيد العلاج بالمواد الابتكارية مثل الطين وأصابع الألوان في التشخيص كما يفيد في أطلاق توترات المريض ويكشف الطفل من خلالها عن مشاعره مثل الإحباط أو الكراهية أو الخوف.

4-احتياجات تغذية صحية ومناسبة لذوي الإعاقة النفسية.[2]

ثالثا: الإعاقة الاجتماعية

تشير هذه الفئة إلى الأفراد الذين يواجهون صعوبات في التفاعل والتكيف مع بيئاتهم بشكل مناسب، مما قد يؤدي إلى انحرافهم عن معايير وثقافة مجتمعهم.

وتشمل هذه الفئة:

[1] – مدحت أبو النصر، الإعاقة النفسية المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية، دون طبعة، مجموعة النيل العربية سلسلة: رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، 2005، ص137-138.

[2] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص60.

- **المجرمين الجانحين:** وهم الأفراد الذين يرتكبون جرائم أو مخالفات للقانون.
- **المتشردين:** وهم الأفراد الذين لا يملكون مأوى ثابتًا ويعيشون في الشوارع.
- **الأفراد الذين يعانون من اضطرابات نفسية أو اجتماعية:** مثل اضطراب الشخصية المعادية للمجتمع أو اضطراب الشخصية الحدية.[1]

فالإعاقة الاجتماعية هي الفئات التي تعاني من عدم قدرتهم على التوافق الاجتماعي مع بيئاتهم ويمارسون سلوكيات منحرفة، وهم الاحداث الجانحين[2] والمنحرفين الكبار ونزلاء السجون والمدمنين. ويضيف بعضهم إلى هذه الإعاقة جماعات الأقلية (لتعرضهم للتميز العنصري) وفئة المسنين بوصفهم فئات غالبا ما تكون هامشية في المجتمع، فهم يعانون من بعض المشكلات في تفاعلاتهم الاجتماعية مع الآخرين. أما الجانحين من نزلاء السجون فهم يتميزون بخصائص بيئية مثل (تدني المستوى الاقتصادي للأسرة والتفكك الاسري وغياب الجانح عن النشاط التعليمي).

وفيما يلي بعض الاحتياجات والمتطلبات الخاصة لذوي الإعاقة الاجتماعية:

1-احتياجات المساجين هي توفير الشروط الصحية من ماء وهواء وضوء ونظافة في أبنية السجون وتوفير الغذاء المناسب والرعاية الصحية والاجتماعية ورعاية السجين تعد عملية اقتصادية مربحة للمجتمع، كما اهتمت منظمة الأمم المتحدة بوضع مواثيق دولية عند أنشاء المؤسسات العقابية والاصطلاحية لرعاية النزلاء وخريجي هذه المؤسسات وضرورة توفير المعاملة الحسنة للسجناء والرفق بهم، وتفرق المعاملة بالنسبة لكل مسجون بحسب ظروفه.

---

[1] – مروان عبد المجيد إبراهيم، الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة تربويا، نفسيا، رياضيا، تأهيل، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص33.

[2] – الحدث لغة يعني صغير السن، وانحراف الأحداث تخصيص نوعي لحالة من السلوك تقترن بصغر السن، ويعرف الحدث بأنه من لم يتجاوز سن ثماني عشرة سنة ميلادية كاملة وقت ارتكاب الجريمة أو عند وجوده في إحدى حالات التعرض للانحراف. منقول عن: قانون رقم 15-12 مؤرخ في 15 جويلية سنة 2015، المتعلق بحماية الطفل.

2-احتياجات المساجين الاحداث إلى رعاية ثقافية خاصة بهم، وتوفير مكتبة لهم فهي جزء مكمل لبرنامج التأهيل الاجتماعي للأحداث.

3-احتياجات المسنين لمزاولة بعض هوايتهم الخاصة كأن تكون الكتابة والمطالعة والرسم والسفر لغرض استثمار وقت الفراغ، ووضع نظام يكفل اشتراكهم في عمليات التنمية والاستفادة بخبراتهم في مجال تخصصهم.

4-احتياجات المعاقين اجتماعيا إلى أن يتعلم عن طريق التوجيه والتدريب والتشجيع على قيم المجتمع وقواعد السلوك وما هو ممنوع اجتماعيا وما هو مقبول.

5-احتياجات المسنين الصحية مثل الحاجة إلى توفير المصادر الطبية المختلفة لرعاية كبار السن وكذلك الحاجة إلى توفير الخدمات الطبية والمستشفيات والعيادات والمراكز الطبية لرعايتهم صحيا. واحتياجات المسنين إلى مؤسسات إيواءيه يشرف عليها مختصون في المجال الطبي لعلاج أمراض الشيخوخة وتنمية المهارات بصورة جماعية من أجل زيادة التفاعل بينهم.[1]

رابعا: متعددي الإعاقة

ضمن برامج التربية الخاصة مثل الصمم وكف البصر، أو التخلف العقلي والصمم، أو كف البصر والتخلف العقلي... الخ، وتؤدي إلى مشاكل تربوية شديدة لا يمكن التعامل معها من خلال البرامج التربوية المعدة خصيصا لنوع واحد من أنواع الإعاقات.

فالأشخاص متعددو الإعاقة هم المعتمدون كليا على غيرهم لتلبية كل احتياجاتهم اليومية، فهم يحتاجون إلى المساعدة طوال الوقت في مهارات الطعام واللباس وقضاء الحاجات والحركة والنظافة الشخصية.

حيث عرف مكتب تربية المعاقين بالولايات المتحدة الأمريكية الأطفال شديدي الإعاقة هم هؤلاء الذين يحتاجون إلى خدمات تربوية واجتماعية ونفسية وطبية تتعدى تلك التي

[1] - زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص60-62.

تقدمها البرامج التربوية العادية او الخاصة بسبب شدة مشاكلهم الجسمية أو العقلية أو الانفعالية منفردة أو مجتمعة، لتحقيق امكانياتهم إلى أقصى حد ممكن بفرض مشاركتهم المفيدة والفعالة في المجتمع وتحقيق ذواتهم.

وفيما يلي بعض الاحتياجات الخاصة لذوي الإعاقة المتعددة:

1-احتياجات مدرسين وطرائق التدريس لهذه الفئة.

2-احتياجات في تصميم الأبنية التعليمية إذ تكون مكيفة (معدلة) بتوفير الطرائق المائلة للكراسي المتحركة والأبواب الاوتوماتيكية والمصاعد وتكون مزودة بأزرار مكتوب عليها بلغة بريل ولغة الإشارة، وتوفير المماشى الجانبية المزودة بقضبان على الجدار، وتجهز الفصول ودورات المياه من حيث المساحة والحجم، لدخول الكراسي المتحركة للمعوقين. وتجهيز المكتبات بكل المصادر السمعية والمرئية والمقروءة بما يناسبهم، والسماح بإحضار الكلاب للمعاقين بصريا التي يستخدمونها كمرشدين.[1]

طريقة برايل المسماة نسبة لمخترعها الفرنسي لويس برايل، هي نظام كتابة ليلية ألف بائية، تمكن المكفوفين من القراءة. ولذا تكتب الحروف رموزا بارزة على الورق مما يسمح للمكفوفين بالقراءة بفضل حاسة اللمس[2].

خامسا: الإعاقة الخفية

ظاهرة جديدة بدأت تنتشر بشكل كبير وملحوظ بين طلبة المدارس وهي الإعاقة الخفية أو الأطفال ذوو الإعاقة الخفية، وقد أطلقت عليهم تسميات عديد منها: الأطفال ذوو المشاكل الادراكية، أو الأطفال العاجزون عن التعلم حيث يواجهون صعوبات عديدة تحول دون السير الطبيعي لتحصيلهم الدراسي والمعرفي.[3]

---

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص62-63.

[2] – https://2u.pw/aQw7ufIV.

[3] – منال العابدي. "مستقبل أفضل لذوي الإعاقة الخفية"، جريدة العرب تونس، صفحة الأسرة، 29 مايو 2007، ص 13.

يكشف تعريف صعوبات التعلم الذي أصدرته اللجنة القومية الاستشارية لصعوبات التعلم 1988 عن كون صعوبات التعلم صعوبات تعلم اللغة، فقد نص التعريف على أن:" صعوبات التعلم مصطلح عام يتعلق بمجموعة غير متجانسة من الاضطرابات تعبر عن نفسها من خلال صعوبات جوهرية **DIFFICULTIES SIGNIFICANT** في استخدام الاستماع والتحدث والقراءة والكتابة والاستدلال، والقدرات الرياضية."

نلاحظ من هذا التعريف أن اللجنة القومية الاستشارية لصعوبات التعلم ربطت صعوبات التعلم بالمهارات الأساسية لتعلم اللغة (الاستماع، التحدث والقراءة والكتابة).

وقد استخدمت الكثير من المصطلحات قبل استخدام مصطلح صعوبات التعلم منها مصطلح الإصابة الدماغية، اضطراب المخ وغيرها.[1]

من أبرز المفاهيم التي ظهرت في مجال صعوبات التعلم:

1-المفهوم الطبي:

"ويركز هذا التعريف على الأسباب العضوية لمظاهر صعوبات التعلم والتي تتمثل في الخلل العصبي أو التلف الدماغي."[2]

2-المفهوم التربوي:

"ويركز على نمو القدرات العقلية بطريقة غير منتظمة كما يركز على مظاهرة العجز الأكاديمي للطفل، التي تتمثل في العجز عن تعلم اللغة، القراءة، الكتابة والتهجئة. والتي تعود لأسباب حسية أو العقلية".[3]

[1] – محمد عبد المطلب جاد، صعوبات التعلم في اللغة العربية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2003، ص22.

[2] – محمد النبي محمد علي، صعوبات التعلم بين المهارات والاضطرابات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011، ص20.

[3] – محمد النبي محمد علي، المرجع السابق، ص20.

نستنتج من المفهوم التربوي لصعوبات التعلم بأن هذه الصعوبات مرتبطة ارتباطا وثيقا بالمهارات الأكاديمية للطفل كذلك القدرة العقلية للفرد.

3-المفاهيم الحديثة:

- **تعريف الحكومة الاتحادية الأمريكية (1968):**

"إن الأطفال ذو ي صعوبات التعلم هم أولئك الأطفال الذين يعانون من اضطراب في واحدة أو أكثر من العمليات السيكولوجية الأساسية المتضمنة في فهم أو استخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة، وهذا الاضطراب قد يتضح في ضعف القدرة على الاستماع أو التفكير أو التكلم أو الكتابة... كما يشمل حالات الإعاقة الإدراكية، والتلف الدماغي الخلل الدماغي وعسر الكلام والحبسة الكلامية."[1]

يركز هذا التعريف على أن صعوبات التعلم هي سوء استخدام اللغة وفهمها سواء كانت منطوقة أو مكتوبة بسبب عوامل مختلفة.

- **تعريف جمعية الأطفال والكبار ذوي صعوبات التعلم (1985):**

"تعتبر صعوبات التعلم حالة مستمرة ويفترض أن تكون ناتجة عن عوامل عصبية تتمثل في نمو القدرات اللفظية وغير اللفظية، وتوجد صعوبات التعلم كحالة إعاقة واضحة مع وجود قدرة عقلية عادية إلى فوق العادي وأنظمة حسية حركية متكاملة وفرص تعليم كافية."[2]

بعض الناس قد ينتهي بهم المطاف بإعاقة، وفي بعض الآحيان بشكل مؤقت: النساء الحوامل، المرض (مرض السكر، مرض السرطان، مشاكل في القلب...). بعضهم لا يدركون درجة الإعاقة، والبعض الأخر لا يريد الاعتراف أو الكشف عن حالته، وهناك من يصابون بالحساسية، وهناك بعض الأمراض الموسمية مثل خلال زيارة الحقول الزراعية

[1] – محمد النبي محمد علي، المرجع السابق، ص24.

[2] – عمر محمد خطاب، مقاييس في صعوبات التعلم، الطبعة الأولى، مكتبة امع العربي، عمان، الأردن، 2006 ص26.

(مرض حمى القش) أو أثناء ورش التذوق (الحساسية الغذائية). وكذلك أثناء زيارة بلد لغير الناطقين بلغة البلد المضيف أو الأميين.[1]

المبحث الثاني: إحاطة معرفية بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة

تعتبر السياحة الميسرة عنصرا أساسيا في أي سياسة مسؤولة ومستدامة للتنمية وهي ضرورة حتمية لحقوق الانسان فقد أصدرت الأمم المتحدة مبادئ توجيهية ضمن الاتفاقية الدولية لحقوق الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والتي تهدف الى حماية حقوقهم وتمتعهم على قدم المساواة مع الاخرين بجميع الحقوق والواجبات والحريات الإنسانية.

وتشير الاحصائيات العالمية لمنظمة السياحة العالمية UNTWO الى ان اجمالي عدد السائحين على مستوى العالمي عام 2019 قد بلغ مليار واربعمائة ألف سائح شكلت منهم فئة ذوي الاحتياجات الخاصة نسبة من 10 الى 12 بالمئة مما يشير الى وجود سوق ضخمة ومحتملة للسفر والسياحة.[2]

المطلب الأول: مفهوم سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة:

حضت سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة باهتمام كبير على المستوى العالمي لما لها من أهمية وواجهت عدة تحديات سنتطرق لها في هذا المطلب:

الفرع الأول: تعريف سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة:

تعرف سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة او السياحة الميسرة على انها مجموعة الخدمات والتسهيلات التي تمكن الأشخاص ذوي الإعاقة بالترفيه والتمتع بعطلتهم دون مشاكل، ويشمل مصطلح ذوي الاحتياجات الخاصة كبار السن او ذوي الإعاقة المؤقتة

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن علي جواد خياط، المرجع السابق، ص63.

[2] – إبراهيم رشا، "تقييم خدمات السياحة الميسرة كاتجاه حديث للتنمية السياحة في مصر." مجلة السياحة والفنادق والتراث 2022، ص220.

أيضا، او من يحتاجون لحمية غذائية معينة، او ممن يعانون من فرط حساسية معينة ويحتاجون لتسهيلات خاصة الثناء رحلتهم واقامتهم.

كما انها نشاط سياحي وسفري يوفر إمكانية الوصول لجميع الاعاقات السمعية، او الحركية، او البصرية، او المعرفية، او الذهنية، او النفسية، او الاجتماعية، ويشمل هذا التعريف الأشخاص ذوي الإعاقة المؤقتة.[1]

وتعرفها منظمة **Tourisme Australia:** على انها عملية تمكين الناس ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن من الاستمتاع بشكل مستقل وعلى أساس الانصاف والكرامة من خلال تقديم المنتجات السياحية والخدمات والجو الملائم لهم؛ بما في ذلك التنقل، والرؤية، والسمع والبعد المعرفي.

كما تعرفها **ENAT** (الشبكة الأوروبية للسياحة الميسرة) كما يلي: السياحة المتاحة، السياحة العالمية، السياحة الشاملة، وفي بعض الدول مثل اليابان السياحة الخالية من الحواجز؛ هي السياحة التي تكون في متناول الجميع من الناس، سواء من الاصحاء او من ذوي الاحتياجات الخاصة. [2]

وبالتالي السياحة فإن السياحة الميسرة هي المسعى المستمر لضمان ان تكون الوجهات السياحية والمنتجات والخدمات في متناول الجميع، بغض النظر عن قيودهم البدنية او اعاقاتهم او أعمارهم، وهذا يشمل المواقع، والمرافق، والخدمات السياحية المملوكة للقطاعين العام والخاص.[3]

---

[1] – رشا صيام، مرجع السابق، ص222

[2] – زهرة سيداعمر، السياحة الميسرة نمط جديد لترقية السياحة في الوطن العربي، مبادرات وجهود بعض الدول العربية (مصر، لبنان، المغرب، دبي) ، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 07، العدد 02، جامعة ادرار، الجزائر، 2020، ص 45.

[3] – رشا صيام، مرجع سابق، ص222

يهتم العمل السياحي الميسر بتكييف المنشآت السياحية حسب متطلبات ذوي الإعاقة، هذه المنشآت تتمثل في:

- منشآت الإقامة من الفنادق والقرى السياحية ودور الضيافة، النزل والمساكن المفروشة والمتتبعات.
- منشآت الاطعام من المطاعم الكبيرة الى مطاعم الاكل الخفيف الى الكافتيريات الى الحانات.
- منشآت وأماكن الجذب السياحي من المواقع الاثرية والمتاحف وقاعات العرض والقلاع والحدائق.... الخ

المعالم الترفيهية والرياضية كالحدائق والمسارح والمنشآت الرياضية السياحية والترفيهية، حمامات السباحة، ومرافق الاستحمام، والشواطئ ومسارات المشي.[1]

الفرع الثاني: أهمية سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة:

تشير الشبكة الأوروبية للسياحة الى ان سوق السياحة الميسرة العالمي يقدر ب 645 مليون سائح يضاف الى هذا الرقم العدد من يهتم بهم من اهل او الصدقاء او أولياء، نظرا لحالتهم الصحية، منهم 80 مليون سائح في البلدان الأوروبية و50 مليون سائح في البلدان العربية، إذا توفرت لهم شروط ومعايير السياحة الميسرة.

وتتميز هذه الشريحة بالولاء والمساهمة في زيادة التدفق للحركة السياحية، وارتفاع نسبة اشغال الغرف الفندقية لان غالبيتهم يصطحبون مرافقين، ويساهمون في التخفيف من تدني الحركة السياحية الموسمية، لان لديهم الوقت للسفر في أوقات هبوط ذروات المواسم للوجهات السياحية، وتتم تغطية برامج نسبة كبيرة منهم ضمن التأمينات الاجتماعية للسياحة العلاجية، وفترة النقاهة المرضية بعد اجراء العمليات، او لمجرد الاستحمام او الراحة لفترات أطول من الفئات السياحية الأخرى.

[1] – زينب صادق مصطفى، حسن عبد علي جواد خياط، المرجع السابق، ص 130.

اذن الامر يتعلق بشريحة تسويقية ضخمة في صناعة السياحة والسفر، تعتمد إمكانية تفعيلها واستثمارها على نضج القوانين، والمواصفات التي ينبغي ان تعتمدها الدولة بالإضافة الى قطاع السياحة ككل والخطط، والاستراتيجيات التي ينتهجها لاستقطاب هذه الشريحة الكبيرة من السياح، وتشجيع العاملين في هذا القطاع على اتخاذ كل السبل التي تكفل تحقيق ذلك.[1]

ان تبني السياحة الميسرة من قبل أي دولة يعود عليها بالنفع من نواحي كثيرة، فبالإضافة الى المردودات الاجتماعية والسمعة الحسنة التي تجنيها دوليا، فالعوائد الاقتصادية لهذا النوع من السياحة كبيرة جدا، وقد أدركت الشركات والمؤسسات التي دخلت المضمار هذه الحقيقة، فهناك تنافس كبير فيما بينها لاستقطاب هذه الشريحة التسويقية الضخمة.

وتشير الاحصائيات والدراسات الى ان السائح من ذوي الاحتياجات الخاصة ينفق ما بين 30 الى 200 بالمئة أكثر من السائح العادي، وعادة ما يكون مصحوبا بشخص اخر يرعاه، وهو ما يحقق سياحة مزدوجة في نفس الوقت. علما بان الكثير من السياح ذوي الاحتياجات الخاصة يفضلون السفر في غير مواسم الذروة، لرغبتهم في الهدوء مما يمنح المرافق السياحية زبائن على مدار العام. كما يخلق هذا النوع من السياحة سوفا سياحية متكاملة، فهو ايضا يوفر العمالة ويساهم في دعم الاقتصاد.[2]

[1] – حمزة رملي، نسرين بن عروس، تسويق السياحة الميسرة كنمط جديد لترقية الوجهات السياحية التجربة الفرنسية، رؤى اقتصادية، العدد 07، 2014، ص190.

[2] – حمزة رملي، نسرين عروس، المرجع السابق، ص191.

المطلب الثاني: متطلبات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة:

اقرت منظمة السياحة العالمية جملة من الشروط التي يجب توفرها لتبني السياحة الميسرة، وجاءت هذه الشروط في القرار المسمى الصادر في دورتها التاسعة عشر بكوريا في أكتوبر 2011، تمثلت هذه الشروط فيما يلي:

الفرع الأول: شروط الموظفين والمرشدين السياحيين والاعلان والترويج:

أولا: شروط الموظفين والمرشدين السياحيين:

يجب ان يكون موظفو المنشآت السياحية والخدمات المرتبطة بالسياحة على استعداد للتعامل مع المشكلات التي تواجه السياح ذوي الإعاقة، كذلك ينبغي ان يتلقى الموظفون القائمون على المنشآت السياحية تدريبا جيدا تدمج فيه القدرة على السيطرة على المواقف المخصصة لذوي الإعاقة، وعلى توفير الخدمات الخاصة بهم. ولابد ان يكون هناك موظفون على دراية ومعرفة جيدة في التواصل مع ذوي الإعاقة، كتدريبهم على فهم لغة الإشارة او الكتابة والقراءة بلغة البرايل[1]، او استخدام الأجهزة المعلوماتية المتخصصة في هذا المجال. ينبغي تدريب الموظفين على التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة باللباقة وعلى وجه كبير من السرعة، لتوفير معلومات كاملة عن الخدمات والتسهيلات المتاحة لهم، وتقديم المساعدة لتسهيل حصولهم على الخدمات التي يصعب وصولهم اليها. يجب أيضا على اشخاص الامن وضباط السلامة في المنشآت السياحية والمركبات استيعاب ونقل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، وان يتوفر لديهم في جميع الأوقات قائمة بالغرف وأرقام المقصورات التي يحتلها هؤلاء الأشخاص، للتدخل السريع في حالات الطوارئ.[2]

ثانيا: شروط الإعلان والترويج:

[1] – ناصر عطية الزهراني، واقع وتحديات سياحة ذوي الإعاقة (السياحة الميسرة)، في منطقة الباحة مجلة البحث العلمي في التربية، العدد الرابع، المجلد 23، جامعة عين شمس، القاهرة، 2022 ص222.

[2] – زينب صادق مصطفى، حسن عبد علي جواد خياط، المرجع السابق، ص145.

ينبغي ان ترمي الجهود الترويجية والتسويقية الى التعريف بهذه السياحة (سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة)، وينبغي ان تكون الرموز والاشارات في الإعلانات للمناطق السياحية موحدة على نحو عالمي ومفهومة لكل أصحاب الاعاقات. ويجب ان تحتوي مناطق الاستقبال السياحي على قوائم من خدمات الدعم لذوي الإعاقة، كخدمات اصلاح او استبدال الأطراف الصناعية، والخدمات الطبية المتخصصة بهم. ويجب ن تحتوي نظم الحجز على بيانات واضحة تشير الى المرافق والخدمات المتاحة فعلا لهذه الفئة، لضمان توفير معلومات صحيحة وتسهيل إجراءات الحجز. [1]

ينبغي ان تكون نظم الحجز وأماكن الاستقبال سهلة الولوج اليها بحيث يمكن لأي سائح التفاعل معها بشكل مستقل، وتحقيقا لهذه الغاية ينبغي ان تصمم المواقع ونظم الحجز موحد عالميا لتكون قابلة للاستخدام من قبل الجميع.

ينبغي للهيئات المكلفة بالسياحة الميسرة تلقي ومتابعة شكاوى السياح السياحية وتسجيل وحل المشاكل المتعلقة بتوفير الخدمات والتسهيلات، والترويج او الإعلان عن كيفية الوصول اليها عن طريق إجراءات محددة بوضوح. [2]

الفرع الثاني: متطلبات المرافق الجماعية والتسهيلية:

أولا: متطلبات المرافق الجماعية:

ينبغي على القائمين على سياحة ذوي الإعاقة تيسير وصولهم الى المرافق الجماعية مثل مواقف السيارات الخاصة بالأشخاص ذوي الإعاقة، بحيث تحمل إشارات وعلامات واضحة بالقرب من مدخل ومخرج الموقع السياحي او أماكن الإقامة، ويتم اختيار مواقعها بدقة بحيث تكون قريبة وغير مستخدمة من قبل الأشخاص غير المعاقين. ويجب ان تكون مواقع السيارات واسعة بشكل يسمح بتنقل مركبات ذوي الإعاقة بينها وحتى الكراسي

[1] – ناصر عطية الزهراني، المرجع السابق، ص 222.

[2] – زينب صادق مصطفى، حسن عبد علي جواد خياط، المرجع السابق، ص 144.

المتحركة. كذلك يجب ان تحتوي المباني متعددة الطوابق على عدد كاف من المصاعد الواسعة بما يكفي للأشخاص الذين يستعملون كراسي متحركة، والتي تحتوي على تسهيلات للاستخدام كتقنية لغة البرايل، إرشادات صوتية ومكتوبة. ولا بد من تصميم الحمامات في أماكن يسهل الوصول اليها من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة. يجب تصميم الهواتف العمومية بطرق تسمح باستخدامها السهل من قبل فئة ذوي الإعاقة، ارتفاعه عن الأرض، دليل الاستخدام من قبلهم ومستوى الصوت. يتم تصميم الحمامات في امكنة يسهل الوصول اليها بسرعة من قبل المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة، كما يجب تجهيزها بجميع المعدات التقنية التي تسهل الانتقال من الكراسي المتحركة الى خزانات المياه، الحنفيات وكذا اليات التنظيف. [1]

ثانيا: متطلبات المرافق التسهيلية:

يجب وضع بعض التسهيلات لذوي الإعاقة لمساعدتهم على التمتع بالرحلات السياحية والترفيهية ناجحة وممتعة، من خلال توفير محطات ومرافق ذات الصلة بالنقل تكون مصممة بشكل يسمح لهم للتنقل بسهولة منها واليها، ومزودة بإرشادات صوتية ومكتوبة وملموسة.[2] لا بد من توفير غرف ذات عدد معقول في المنتجعات السياحية والمركبات لذوي الإعاقة، كالغرف التي تأوي شخص بكرسي متحرك بدون مساعدة، وينبغي تصميم هذه الغرف في مثل هذه الطريقة للسماح لجميع المستخدمين لتنفيذ إجراءات التنقل، وللوقاية والحماية لابد ان تتوفر الغرف على أجهزة انذار وأرقام الاعوان الامنين وان تكون للغرف مخارج ومداخل للنجدة، ولتفادي الازدحام يجب مراعاة اتساع الممرات بحيث تسمح بمرو كرسيين متحركين على الأقل. وكل هذه الإجراءات لابد ان تتخذ أيضا في حالة المخيمات الصيفية والشاليهات. ينبغي ان يقدم عدد من المطاعم والمقاهي في المناطق

[1] – حمزة رملي، نسرين عروس، المرجع السابق، ص 193.

[2] – ناصر عطية الزهراني، المرجع السابق، ص 223.

السياحية تسهيلات لوصول هذه الفئات الى الخدمات السياحية، كتصاميم للأثاث، تصاميم الأشرطة على ارتفاعات مختلفة، توفير قوائم مسموعة ومكتوبة ومرئية للقراءة بسهولة، مع نوع من الحمامات للمعاقين[1]. المتاحف ينبغي ان تحل المشاكل التي يمكن مواجهتها من قبل الزوار من ذوي الإعاقة في حركتهم، من خلال توفير السلالم او المصاعد، ويجب ان تأخذ المعلومات المقدمة بعين الاعتبار احتياجات الزوار الصم او المكفوفين، وتحقيقا لهذه الغاية، يجب توفير جميع المعلومات في اشكال صوتية او مكتوبة عن طريق شاشات العرض. كما يستحسن وجود خدمات مناسبة للإعارة خارج الكراسي المتحركة او غيرها من الأجهزة للزوار ذوي الإعاقة. يجب ان تتوفر حافلات النقل لمشاهدة المعالم الاثرية والأماكن السياحية على مترجمي لغة الإشارة للسياح الصم وضعاف السمع، او مواد وصفية كالمطبوعات الارشادية او دليل البراي في جميع مواقع الزيارة. كما يجب ان تكون قادرة على استيعاب السياح ذوي الاعاقات الجسدية ويجب تقديم كل المعلومات السمعية والبصرية وغيرها من المساعدات للمكفوفين والصم.[2]

الفرع الثالث: تحديات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة:

هناك العديد من التحديات التي تواجه سياحة الافراد من ذوب الاحتياجات الخاصة، منها تحديات شخصية تتعلق بالسائح نفسه، مثل شعوره بالاختلاف عند الانضمام الى رحلة سياحية وخوفه من الجهد الجسدي الذي يبذله وقد لا يتحمله عند مشاركته في الرحلة، وخوفه من الاخرين عند المشاركة في رحلة سياحية، وخشيته من مواجهة عقبات في التواصل إذا انضم الى رحلة سياحية، ومدى انسجامه مع الاخرين عندما ينضم الى رحلة سياحية. كذلك هنالك تحديات اجتماعية قد تواجه السياحة الميسرة، مثل عدم رغبة اسرة المعاق في مشاركة أبنائهم في رحلات سياحية معهم او مع المدرسة، ذلك لشعورهم بالحرج عند اصطحابهم

[1] – حمزة رملي، نسرين عروس، المرجع السابق ص 194.

[2] – مرجع نفسه، ص194.

معهم الى موقع سياحي. كذلك قد يكون هنالك اتجاهات سلبية تجاه الافراد ذوي الإعاقة من الزائرين للموقع السياحي او الموظفين في الموقع السياحي.[1]

وهناك تحديات اقتصادية قد تواجه الافراد ذوي الاحتياجات الخاصة تحد من انخراطهم في رحلات سياحية، مثل ظروفهم المادية الصعبة والتي تمنع ذهابهم في رحلات سياحية، لتوفير تكاليف الاعاشة وتكاليف النوم وتكاليف النقل في الرحلة السياحية. وقد تظهر تحديات ظرفية تتعلق بالموقع السياحي نفسه (بيئة ومكان وزمان الرحلة السياحية)، مثل صعوبة الوصول للموقع، صعوبة استخدام مرافق الموقع، عدم وجود أماكن استقبال لراحة وانتظار الافراد المعوقين في الموقع، عدم وجود معينات سمعية، بصرية، حركية في الموقع السياحي، عدم كفاية الترتيبات والمرافق الموجهة لذوي الإعاقة في المناطق السياحية، عدم ملائمة الظروف البيئية (الممرات، طبيعة المنطقة، الأشجار، الماء) في المناطق السياحية، عدم وجود وسيلة نقل مصممة خصيصا لنقلهم، عدم وجود مراحيض مصممة خصيصا لهم في الموقع السياحي، عدم وجود أماكن في الموقع تقدم خدمات الطعام والشراب لهم، وعدم وجود مترجم لغة إشارة مدرب و مستعد لخدمة الزوار من الاعاقة السمعية.[2]

من العوائق التي توجد في الوطن العربي نجد:

- عدم توفر البنى التحتية والخدمات والتسهيلات والمعلومات التي يحتاجها السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الوعي بهذا النمط السياحي يعاني من التهميش، ولا توجد وكالات سياحية متخصصة في تقديم عروض ورحلات خاصة بهذه الفئة.
- غياب الإعلان والترويج لهذه السياحة.

[1] – ناصر عطية الزهراني، المرجع السابق، ص 223

[2] – مرجع نفسه، ص 224.

- عدم توفر الخدمات والاسعار الجيدة، وتعقيد إجراءات الدخول لهذا النوع من السائحين.
- عدم وجود الموارد البشرية المؤهلة لخدمة هذه الفئة، وان يكونوا دائما على استعداد للمشاكل التي تواجههم.
- التوترات السياسية في الوطن العربي من اهم العوائق التي تقف في وجه انتشار وتطور هذا النوع من السياحة.[1]

المطلب الثالث: تطور الاهتمام بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة عالميا:

ظهر هذا المصطلح الحديث، وأصبح متداولا مع مطلع الالفية الثالثة، كانعكاس وترجمة واقعية ل " قانون منع التمييز ضد الإعاقة ". والذي يهدف للتقليل من التمييز الذي يعاني منه المعاقون. وهو القانون الذي تبنته وبعدة صيغ عدد من الدول، كالولايات المتحدة الامريكية استراليا وبريطانيا ومصر ولبنان والعديد من الدول.

الفرع الأول: تجارب دولية لممارسة سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة:

في هذا الفرع سنتطرق لعدة تجارب دولية لدول غربية ودول عربية.

أولا تجارب عربية:

- **التجربة المغربية في السياحة الميسرة:**

منذ سنة 1981 عالج المغرب قضية حقوق الانسان، تبنى الملك الاتفاقية الدولية للأشخاص ذوي الإعاقة وصادق عليها في عام 2006، واعترف بهم كمواطنين كاملين.[2] وبعد هذه المصادقة قامت المغرب بإبرام شراكة مع شركة اجنبية في سبيل تشجيع السياحة الميسرة، وعمله المتواصل من اجل تكييف القوانين الوطنية، وادراج بُعد الإعاقة في مختلف

[1] – زهرة سيد اعمر، المرجع السابق، ص 58.

[2] – مفيدة نادي، صابرينة مغتات، واقع السياحة المتاحة للجميع، تجارب دولية، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد02، جامعة غليزان، الجزائر، 2022، ص 17.

البرامج والمخططات التنموية، تنفيذا لمخطط السياسة العمومية الدامجة. وطبقا للمادة 30 من الاتفاقية الدولية التي تحث الدول على تقليل الصعاب وتكييف الأماكن من اجل تسهيل حرية التنقل والسفر والتمتع بدخول أماكن العروض والنشطة الثقافية والفنية والوصول الى الأماكن السياحية والاثرية دون وجود عائق او تمييز.

ابرمت وزارة التضامن والتنمية الاجتماعية والاسرة والمساواة احتفالا باليوم العالمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ديسمبر 2019، اتفاقية شراكة استراتيجية، لإطلاق البرنامج الوطني للسياحة الدامجة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، لمناصرة حق الوصول السهل للمرفق السياحي والمؤسسات الاثرية والثقافية، والعمل على حث المتدخلين على القيام بجميع الأمور التيسيرية وتوفير الوصول وتكوين العاملين والمهنيين وتنظيم ورشات، واعداد دلائل معيارية لجعل المرفق السياح دامج وميسر للجميع. واحداث جائزة وطنية بوصفها علامة تميز لمقدمي الخدمات السياحة للسياح ذوي الإعاقة، من نقل سياحي الى الماكن الايواء او أصحاب المبادرات التي تشجع سياحة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بالمغرب، بالإضافة الى ان هناك جهود كبيرة تنتظر المغرب لتحقيق الريادة في هذا المجال وتكثيف المشاركة الواسعة باشراك جمعيات مهتمة لاقتحام عدة أسواق عبر العالم للتعريف بالوجهة السياحية الرائدة للمغرب، والمشاركة في جل المعارض واللقاءات للتعريف اكثر بكل ما يزخر به المغرب من تنوع يغري السائح، واعتماد مقاربة بُعد الإعاقة ضمن الاستراتيجية الوطنية لتحقيق الرؤية المستقبلية، حيث بمجرد تهميش هذا النوع من السياحة يتم تضييع فرص كبيرة لتحقيق الرؤية ومن ثم خسارة الملايين سنويا، فيجب اعداد مخطط موازي للتوجه لسياحة الاشخاص ذوي الإعاقة، واشراك كل الفاعلين في هذا المخطط من اجل تحسين خدمات الاستقبال بدءا من المطارات والنقل والفنادق التي يجب اشراكهم لتعديل غرف خاصة وتوفير الولوج والاشارات عبر الممرات والمصاعد، حتى يتمكن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة بمختلف انواعها من لمس هذا الاهتمام والشعور بالاستقلالية، فتوفير

مثل هذه الخدمات سيمون إضافة حقيقية للسياحة بالمغرب من اجل رفع عدد الزوار بمختلف الفئات، وكذلك ستكون نجمة إضافية للفنادق عبر تسويق هذه الخدمات وبوصفه منتج بدأ يكثر عليه الطلب خلال السنوات الأخيرة.[1]

- **التجربة المصرية في السياحة الميسرة:**

ركزت الدراسة التي قامت بها الهيئة المصرية العامة للتنشيط السياحي على تجهيزات التي يجب توفرها في الأماكن والمقاصد السياحية لتكون مناسبة للسياحة الميسرة منها: وجوب تخصيص مواقف لذوي الإعاقة في أماكن مناسبة يسهل الوصول منها واليها، ولا تقل نسبتها عن 5% من المواقف العامة بحد ادنى موقفين، ويشترط ان تكون ممرات المشاة خالية من العوائق والبروزات وارضيتها من مواد خشنة لتفادي الانزلاقات، مع تزويد الأرصفة بإشارات صوتية إضافة الى الإشارات العادية، كما يراعى عند تصميم دورات المياه تخصيص جزء منها لخدمة المعاقين، وفيما يتعلق باللوحات الارشادية يجب ان يراعى في تصميمها واختيار اماكنها البساطة والوضوح وان تكون بلون مميز، بالنسبة للسلالم ان تصمم بشكل ملائم واضافة منحدر لتسهيل الحركة.[2]

اما بالنسبة للمواقع الاثرية فقد قامت السلطات المصرية بعدة خطوات منها:

المتحف المصري بالتحرير الشهير ايقونة الاثار الفرعونية في القاهرة أصبح خاص بذوي الإعاقة البصرية او المكفوفين، كذلك تم تطوير 15 قطعة اثرية تناسب المكفوفين. ومعبد الكرنك بالأقصر يعبر اول موقع أثرى في مصر مفتوح وممهد ومعد لاستقبال زائريه من ذوي الاحتياجات الخاصة. وقامت وزارة السياحة بتأهيل وتدريب مرشدين سياحيين على

[1] – زهرة سيداعمر، المرجع السابق، ص 55.

[2] – مرجع نفسه، ص 53.

شرح المعالم الأثرية بلغة الإشارة. [1] يتطلب زيارة هذه الأماكن عمل منزلقات من الخشب بمنحدرات مناسبة في أماكن تواجد السلالم.

كما ترتبط السياحة العلاجية بسياحة ذوي الإعاقة وكذلك الامراض المرتبطة بالمسنين ولا يلزم لجذب ذوي الإعاقة الى هذه المناطق سوى اعداد وسائل نقل مناسبة، مع توفر الطرق الممهدة والمنحدرات للصعود والهبوط بما يسهل حركة الكراسي المتحركة.

ويمكن تنشيط سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة لممارسة الالعاب التي تلائمهم كتنس الطاولة والعاب القوى ومسابقة الجري بالكراسي المتحركة وكرة الجرس للمكفوفين. [2]

- **تجربة مدينة 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 الى ارقام ومراكز متقدمة نصت عليها التقارير الصادرة عن منظمات عالمية سياحية وفقا لمؤشرات عديدة أبرزها مؤشر عدد الزوار الدوليين سنويا ومؤشر إنفاق الزائرين الدوليين.

في إطار سعي امارة دبي للوصول الى بناء وجهة سياحية هي الأولى عالميا، وزيادة مساهمة القطاع السياحي اقتصاديا كانت الية السياحة الشاملة والميسرة والمتاحة للجميع، ومن أبرز التعزيزات التي اتخذتها دبي لاستقطاب شريحة ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين من مختلف انحاء العالم لتحطيم رقم اخر في السنوات المقبلة كوجهة صديقة لهذه الشريحة[3] من خلال العمل على عدة جوانب نذكر منها:

الطرق والمواصلات أوضحت وزارة السياحة في دبي انها تولي ذوي الاحتياجات الخاصة أهمية كبيرة من خلال توفير خدمات ملائمة والتي تشمل الميترو من خلال توفير

[1] – مفيدة نادي، صابرينة مغتات، المرجع السابق، ص 17.

[2] – زهرة سيداعمر، المرجع السابق، ص 54.

[3] – بوجلال سعاد، السياحة الشاملة لتطوير الوجهات السياحية تجربة مدينة دبي، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الاعمال، المجلد 10، العدد 02، جامعة باتنة 1، الجزائر 2021، ص 414.

التصميمات المناسبة لتسهيل الدخول والخروج والصعود داخل المحطات، ووفرت سيارات اجرة مناسبة لنقل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، هذه الأخيرة مجهزة بوسائل مساعدة وسائقين محترفين ومؤهلين للتعامل مع ذوي لاحتياجات الخاصة.

في مؤسسات القطارات تتوفر على متطلبات لسهولة الوصول اليها من خلال انشاء مسارات ناتئة على ارضيات المحطات لذوي الإعاقة البصرية لتسهيل حركتهم، الإضاءة على طول السلالم المتحركة لتحسين الرؤية، شبابيك بيع التذاكر مصممة بطريقة تسهل لذوي الاحتياجات الخاصة الوصول اليها، تخصيص مساحة خاصة بهم داخل القطارات تكون قريبة من الأبواب.

المؤسسات الفندقية في دبي عملت كثيرا على توفير متطلبات الوصول للجميع بما فيهم ذوي الإعاقة كمثال فنادق كراون بلازا دبي التي تتوفر على: مئة موقف للسيارات التي يمكن دخول الكراسي المتحركة اليها، منحدرات للوصول الى الممتلكات والمطاعم في الفندق، مصاعد بالقرب من غرف المعاقين، نظام زر الطوارئ في غرف النوم والحمامات، مساحات تحول كافية في الحمامات تسمح بتدوير الكراسي، منبهات صوتية في الاروقة.

قمة دبي لتسهيل سياحة أصحاب الهمم: هي قمة عالمية تنظمها امارة دبي، تهدف لجعل المدن صديقة للسياح من ذوي الإعاقة، فهي تهتم بالتشريعات والسياسات والمتطلبات اللازمة لتسهيل سياحة ذوي الإعاقة، والتحديات التي تواجههم اثناء سفرهم وتنقلاتهم، تعمل على حشد اكبر تجمع من المهتمين بحقوق ذوي الإعاقة في السياحة والتنقل من خبراء ومسؤولين محليين ودوليين ومنظمات علمية للمضي قدما في مجال السياحة الشاملة، ومن ابرز ما تناولته في دورتها لعام 2019 إمكانية الوصول فيما يخص البنية التحتية ووسائل النقل والاتصالات والتواصل، وخدمة العملاء من قبل موظفين مؤهلين لتعامل معهم.

وتناولت أيضا في دورتها الثانية لسنة 2020 التصميم العالمي والاستراتيجيات والسياسات التي تجعل المدن متاحة للجميع، وكيفيات ضمان التنقل جو بر بحر، وكل الافاق الجديدة للمنتجات والخدمات السياحية لذوي الإعاقة.[1]

ثانيا التجارب الغربية:

هناك عدة تجارب دولية اهتمت كل منها بجوانب مختلفة من سياحة ذوي الإعاقة نذكر منها:

- **السياحة العلاجية كنمط من السياحة المتاحة في تركيا:**

وزارة الصحة التركية تمتلك وتدير حوالي 55%من مستشفيات تركيا التي تقدر بأكثر من 1200 مشفى، بينما تعود ملكية باقي المنشآت إلى جامعات، شركات خاصة وجهات أجنبية، وقد حصلت العديد من المستشفيات على اعتمادات محلية ودولية، بما في ذلك اعتماد اللجنة الدولية المشتركة، اللجنة المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية، المنظمة الدولية للمعايير، بالإضافة إلى الانتساب إلى عدد من المنشآت والمجموعات الطبية الغربية. كما تفخر تركيا بوجود أكثر من 30 منشأة طبية معتمدة من اللجنة الدولية المشتركة. وهو أكبر عدد من الاعتمادات حصلت عليه أي بلد في العالم. كما تنتسب بعض المستشفيات لبعض أفضل مقدمي الخدمات الطبية في الولايات المتحدة مثل كلية هارفارد للطب، ومجموعة جون هوبكنز الطبية وغيرهم. المستشفيات التي تقدم خدمة السياحة العلا جية في تركيا مجهزة بأحدث التقنيات الطبية، ولديها طاقم طبي حاصل على شهادات زمالة، وأكثر من 05 %من الأطباء مدربون في دول غربية.

بالرغم من أن كل أشكال السياحة التي تقدم ظروف حياة صحية يمكن اعتبارها سياحة علاجية، إلا أن السياحة الصحية يمكن تقسيمها إلى ثلاثة أشكال:

– السياحة الطبية: العلاج الطبي والجراحة وما شابههم من إجراءات داخل المستشفيات.

[1] – بوجلال سعاد، المرجع السابق، ص 420.

– السياحة الاستشفائية: التأهيل والترويح وما شابههما من خدمات في المنتجعات.
– السياحة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة: مراكز علاج المسنين ومراكز الاقامة طويلة الأمد بما فيها النشاطات الاجتماعية في المناطق المنبسطة.[1]

- **التجربة الكندية:**

هناك بعض التجارب في كندا، تسعى للنهوض بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تعد جمعية "**Kéroul**" من بين الجمعيات الرائدة في هذا المجال في كندا، حيث تعمل على تقديم الخدمات السياحية الميسرة في 5 مناطق من بينها الكيبيك ومونريال، ومن بين الوسائل الترويجية التي تستعملها لإيصال الفكرة ومنتجاتها هي علامة " **Accessi B** ".

- **التجربة الاسبانية:**

علامة صفر حواجز " **BERRERA-CERO** " وهو موقع متخصص في سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، ويعتبر المروج الأول لهذا النوع من السياحة في اسبانيا.[2]

- **السياحة الميسرة في اليابان:**

كثفت طوكيو جهودها لجعل المدينة في متناول الجميع، وفي كل المجالات السياحية تقريبا فمثلا إذا تعاملت مع المعابد او الحدائق اليابانية التقليدية، فستكتشف أنشطة خالية من العوائق يمكن للجميع الاستمتاع بها.

كما نجد ان اليابان بذلت جهودا كبيرة لجعل مطاراتها وقطاراتها ووسائل النقل العامة او الخاصة، سهلة الاستخدام والوصول اليها من قبل ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن أحد التسهيلات الأكثر انتشارا فيها للتصميم الخالي من العوائق نجد الرصيف الملموس، اذ يستخدم على نطاق واسع في الأماكن العمومية لمساعدة المكفوفين وضعاف البصر على التنقل بسهولة، وكانت اليابان من الدول السباقة لاستخدام هذا النوع من

[1] – نادي مفيدة، مغتات صابرينة، المرجع السابق، ص 18.
[2] – رملي حمزة، نسرين عروس، المرجع السابق، ص 195.

الأرصفة في العالم حيث استخدم في سبعينيات القرن الماضي. يحتوي هذا الرصيف على بلاطات صفراء وعلى الحواف يكون مرتفع، وتشير المسارات والنقاط فيه الى وجود خطوات او عوائق. [1]

- **التجربة الفرنسية في السياحة الميسرة:**

تحتل فرنسا المرتبة الأولى عالميا في السياحة، ولهذا اعتمدت على تطوير قطاعها لسياحي بشتى جوانبه، ومن جوانب هذا القطاع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، واعتبرت فرنسا هذه الفئة كفرصة تسويقية لنوع من السياحة الخاصة، وتعتبر من اول الدول التي دخلت مجال السياحة الميسرة.

اعتمدت فرنسا العلامة التجارية **Tourism & Handicap** وهي العلامة الحكومية الوحيدة الممنوحة لمحترفي السياحة الميسرة او المنخرطين في نهج الجودة الميسرة للترفيه " العطلة للجميع "

T&H تحدد المؤسسات التي تلبي متطلبات السائحين من ذوي الاحتياجات الخاصة بكل أنواع اعاقاتهم.

حددت العلامة معايير سهولة الوصول والضيافة لضمان السياحة للجميع بأكبر قدر ممكن من الاستقلالية للفئة المقصودة. يأخذ بعين الاعتبار سهولة الوصول الى المنشآت وخدماتها، كما انها تحبذ الترحيب والاهتمام واللطف المقدم للسائحين المعاقين.

تخضع المؤسسات التي تحمل العلامة للمراقبة من قبل اشخاص مدربين ومتخصصين، تتواجد العلامة على مستوى المطاعم، أماكن الزيارات، والأنشطة الرياضية والترفيهية، وحتى المكاتب السياحية. يوجد حولي الـ 4000 مؤسسة تحمل العلامة **T&H**.

العلامة التجارية تمنح ثلاث ضمانات هي:

[1] – https://2u.pw/M6LiZqt6

تحدد بسرعة المواقع السياحية الملائمة لمتطلبات السائح ذو الإعاقة من خلال الرسم الخاص بها، موظفون واعون ومؤهلون، خدمات تحترم قوانين التحسيس، مراقبة من طرف مراقبين متخصصين.

الشكل رقم03: **صورة العلامة التجارية Tourisme & Handicap:**

المصدر: **موقع ويكيبيديا.**

الفرع الثاني: الاهتمام بتسويق سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في العالم:

منذ السبعينيات، وفي ظل زخم الحركة المزدوجة بما في ذلك مطالب جمعيات الدفاع عن حقوق الإنسان والتقدم التشريعي الذي لوحظ بدرجات متفاوتة في جميع أنحاء العالم، ظهر تحول واضح في الطريقة التي يُنظر بها إلى الأشخاص ذوي الإعاقة. من القضايا البسيطة أو التي تم تأجيلها إلى أجل غير مسمى، أصبحت المواضيع المرتبطة بالإعاقة مركزية في جداول الأعمال الاجتماعية والسياسية وتشكل محللين لحالة التحول الديمقراطي في المجتمعات المعاصرة. وبالتالي، في سياق المشاركة الاجتماعية، يعد الوصول إلى أوقات الفراغ والسياحة بالنسبة للأشخاص ذوي الإعاقة قضية رئيسية، منصوص عليها في القانون على المستوى الدولي في عام 2006 من خلال اتفاقية الأمم المتحدة بشأن الإعاقة على وجه الخصوص في مادتها 9 (إمكانية الوصول). ينص على "تحديد وإزالة العوائق

والحواجز التي تحول دون إمكانية الوصول" و30 (المشاركة في الحياة الثقافية والترفيهية) التي تؤكد على ضرورة "ضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أماكن الأنشطة الثقافية مثل المسارح والمتاحف ودور السينما، المكتبات والخدمات السياحية.[1]

من أجل معالجة القضايا والأنشطة السياحية المتعلقة بالسياحة المتكيفة، من الضروري توصيف السكان المعنيين، وتحديد أسسهم الأيديولوجية، وتحليل التطور المؤسسي للقطاع وتصور السياح ذوي الإعاقة.[2]

من اهم العوامل التي ادت الى الاهتمام بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة فتح افاق اخرى للسائحين ذوي الاعاقة للاستمتاع بحياتهم، الحق في الحياة مثل الانسان السوي، الدمج بين ذوي الاعاقة والافراد الطبيعيين، تقديم الخدمة السياحية المناسبة بجودة عالية.[3]

وتعتبر الحاجة الى تسهيل الخدمات السياحية للمعاقين مطلبا ملحا في القرن 21 وهو مع عكسته قرارات منظمه السياحية العالمية في جلساتها السادسة والخمسين حيث كلفت المسؤولين بالاهتمام بكافة المسائل التي من شانها خدمه ذوي الاحتياجات الخاصة وتقديم الدعم الفني لتشجيع هذا المفهوم في السياحة العالمية.

ورغم ان هذه الاجراءات والقوانين الوضعية قد جاءت متأخرة، حتى في الدول التي تعتبر في الدول المتقدمة الى انها لم تكن كذلك في الديانات السماوية فلم يكتفي الاسلام بإقرار حقوق الانسان منذ أكثر من 14 قرن من الزمن الاحتياجات الخاصة برعاية غير

---

[1] – Frédéric Reichhart and Aggee Lomo Myazhiom, tourism et transport et tourism sport et tourism et handicap, Open edition journals, 32-2, 2013, P2

[2] – https://2u.pw/f4dCcVSO

[3] – عزة محمد عبد السلام، "قياس تأثير ذوي الهمم عن الخدمات السياحية المقدمة لهم على دمجهم في السوق السياحي"، المجلة الدولية لدراسات السياحة والضيافة، المجلد 04، العدد 01، المعهد المصري العالي للسياحة والفنادق، مصر، 2023، ص 66.

مسبوقة في القران الكريم آيات كثيره توصي خيرا لهذه الشريحة[1]، ومنه قول تعالى "ليس على الاعمى حرجا ولا على الاعرج حرج ولا على المريض حرج"[2].

خلاصة الفصل الأول:

بعد تناول الإطار المفهومي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، نكون قد ألقينا الضوء على العديد من الجوانب المهمة التي تتعلق بهذا الموضوع الحيوي. في المبحث الأول، تم تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة من الناحية اللغوية والاصطلاحية، إضافة إلى تصنيف الإعاقات إلى وظيفية وغير وظيفية، مع تحديد أنواع الإعاقات المختلفة التي تشمل البدنية، البصرية، السمعية، الكلامية، العقلية، النفسية، الاجتماعية، الخفية، والمتعددة.

أما في المبحث الثاني، فقد تم التطرق إلى تعريف سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة وأهمية هذا النوع من السياحة، حيث يتضح دورها البارز في تحقيق الشمولية والاندماج المجتمعي. كذلك، تم استعراض المتطلبات الأساسية لنجاح سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، بدءا من الشروط الواجب توافرها في المرشدين السياحيين والإعلان والترويج، وصولا إلى المتطلبات الخاصة بالمرافق الجماعية والتسهيلية.

وفي الختام، تم استعراض تطور الاهتمام بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة على الصعيد العالمي، من خلال استعراض التجارب الدولية الناجحة وأهمية تسويق هذا النوع من السياحة. من خلال هذا العرض، يتبين أن سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة ليست مجرد ترفيه، بل هي حق أساسي يجب دعمه وتطويره لتحقيق المساواة والعدالة الاجتماعية، مما يعزز من مكانة الجزائر كوجهة سياحية شاملة ومتميزة

[1] – عبد الصاحب الشاكري، "السياحة الإنسانية سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة"، مجلة السياحة الإسلامية ميديا، العدد 37، سبتمبر 2008، ص1.

[2] – سورة الفتح، الآية17.

الفصل الثاني:

التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر

تمهيد:

تعد الجزائر وجهة سياحية غنية بالتنوع والتاريخ والثقافة، تجذب الزوار من جميع أنحاء العالم. إلا أنه غالبا ما يواجه الأشخاص ذوو الاحتياجات الخاصة تحديات كبيرة في الوصول إلى المواقع السياحية والاستمتاع بتجربة سياحية كاملة. ويرجع ذلك إلى نقص البنية التحتية المتاحة، وعدم وجود خدمات مناسبة، فضلا عن التمييز والمواقف السلبية.

وفي السنوات الأخيرة، اتخذت الحكومة الجزائرية خطوات لمعالجة هذه التحديات وتعزيز التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة. تم إصدار قوانين جديدة تلزم المنشآت السياحية بتوفير مرافق مناسبة، وتقديم خدمات مخصصة، وتدريب الموظفين على التعامل مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. كما تم إنشاء برامج توعية لتعزيز الوعي بأهمية التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة. على الرغم من هذه الجهود، لا تزال هناك حاجة إلى بذل المزيد من الجهود لضمان حصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة على تجربة سياحية إيجابية في الجزائر.

المبحث الأول: موقع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في السياحة الجزائرية

تعد السياحة أحد أهم القطاعات الاقتصادية التي تسهم في التنمية المستدامة، من خلال دورها الفاعل في تحفيز النمو الاقتصادي وتوفير فرص العمل وتعزيز التبادل الثقافي. في الجزائر، تعتبر السياحة جزءًا حيويًا من الاستراتيجيات التنموية، إلا أن هذا القطاع يواجه تحديات عديدة، خصوصًا عندما يتعلق الأمر بتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة.

سنتناول في هذا المبحث واقع التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر من خلال استعراض وضع السياحة بشكل عام ثم التركيز على مكانة وواقع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، بهدف تقديم رؤية شاملة حول التحديات والفرص المتاحة لتحسين هذا القطاع. سنتطرق في هذا المبحث إلى واقع السياحة في الجزائر كمطلب أول ومكانة سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر كمطلب ثاني.

المطلب الأول: واقع السياحة في الجزائر

تطل الجزائر على ساحل البحر المتوسط، وتتمتع بموقع جغرافي فريد يضفي عليها تنوعا ثقافيا وتاريخيا غنيا، مما يجعلها وجهة سياحية محتملة تجذب الزوار من مختلف أنحاء العالم، ويسلط هذا المبحث الضوء على واقع السياحة في الجزائر، متناولا مختلف جوانبها من خلال فرعين هما:

الفرع الأول: المقومات السياحية

تتمتع الجزائر بإمكانات سياحية كبيرة تتمثل في الإمكانات الطبيعية والمناخية وجغرافية، والثقافية مما يتيح لها أن تحتل مكانة مهمة في سياحة البحر الأبيض المتوسط بشكل خاص وفي السياحة الدولية بشكل عام.

1-المقومات الطبيعية

تعتبر الجزائر من الدول القارية بحجمها، وهي من الدول القليلة التي تتميز بتنوع المناطق والمناخات، مما يمنحها ميزة تنافسية على بقية الدول المجاورة وسياحة متنوعة ونشطة طوال العام، وتتمثل العوامل الطبيعية ركنا أساسيا في الجذب السياحي سواء على المستوى المحلي أو الدولي، فالمناظر الطبيعية، والمواقع ذات الصفات النادرة مثل: الكهوف، والأماكن الطبيعية، والحيوانات البرية وكذلك البحار، والبحيرات، والأنهار، والشلالات والآبار، والحمامات المعدنية، لها سحرها القوي على السائح والزائر وهي مصدر الاستماع عند الكثير من السياح[1]، والجزائر من الدول المغاربية التي تتوفر على هذه الامكانيات السياحية المتنوعة لها مكانتها في السياحة الإقليمية والدولية سيما لدى الهيئات

[1] – فؤاد عبد المنعم البكري، التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات الاهداف الاوليات، الطبعة الأولى، عالم الكتب، مصر، 2004، ص53.

المتخصصة مثل اليونسكو مما يجعلها مؤهله للنهوض بهذا القطاع اذا متوافرة الجدية الكافية لتطوير الانماط السياحية التي تمتلك مقوماتها كالسياحة الصحراوية وسياحة الشواطئ[1].

2-المقومات المناخية والجغرافية

تتميز الجزائر بمناخها المتنوع، حيث يسود مناخ البحر الأبيض المتوسط في منطقة الساحل، بصيف حار جاف وشتاء معتدل ممطر. وهي من المناطق الأكثر رطوبة[2]،وتعتبر الجزائر الاقليم الجغرافي الاكبر مساحة في منطقة المغرب العربي فهي تمتلك مساحة شاسعة في القاره الافريقية بعد السودان وتمتد مساحتها من البحر المتوسط شمالا إلى أعماق الصحراء الكبرى جنوبا وتمثل هذه الاخيرة أكبر منتوج سياحي تتوفر عليه البلاد حيث تتربع على مساحة شاسعة تقدر بـ 2 مليون كلم مربع أي ما يمثل 80% من المساحة الكلية للبلاد، وهي من أكبر المزايا التي تسخر بها البلاد في مجال السياحة ومن أثمن محميات التنوع البيئي وتشكل بذلك الاطار الأنسب للسياحة البيئية بمواقعها الشهيرة، وتتوفر على مقومات متنوعة تتمثل في الشريط الساحلي الذي يمتد على طول 2148 كلم من الساحل[3]

3-المقومات البشرية

يمكن تقسيم مقومات البشرية والتي هي من صنع الانسان إلى مقومات حضارية وتاريخية والتراث الحضاري والثقافي في الجزائر إضافة إلى المقومات السياحية المادية والمتمثلة في الطاقة الفندقية باختلاف تصنيفها

[1] – بدر حميد عساف، تنمية الموارد السياحية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص189.

[2] – الشيخ هتهات، واقع السياحة المستدامة في الجزائر ودورها في حماية البيئة، أطروحة الدكتورة تخصص إدارة البيئة وسياحة، جامعة الجزائر3، 2022-2023، ص73.

[3] – نجاة قاضي، بلال حنان، "القطاع السياحي في الجزائر من خلال مؤشري الطاقة الفندقية والتدفقات السياحية" مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 33(02)، جامعة زيان عاشور، جلفة ص16.

أ- المقومات الحضارية والتاريخية

فالجزائر تعتبر من الدول التي تمتلك إرثا حضاريا وتاريخيا يمتد جذوره إلى اعماق التاريخ مرورا بمختلف المراحل التاريخية لهذا البلد الذي يتميز بتنوع حضارتهم ومواقعه الأثرية التي تعكس الإرث الثمين وأهم المواقع الأثرية في الجزائر هي:

- موقع الطاسيلي من أروع المواقع الطبيعية ويعود تاريخه إلى 6000 سنة قبل الميلاد.
- وادي ميزاب بغرداية يعود بناؤه إلى القرن 10 ميلادي يحيط به خمسه قصور ذات طابع صحراوي ثم تصنيفه سنه 1982.
- حي القصبة في الجزائر العاصمة (العهد العثماني في القرن 16) تم تصنيفه سنة 1992
- موقع تيمقاد بباتنة.
- قلعة بني حماد.
- أثار الرومانية في كافة أرجاء الوطن.
- موقع جميلة.
- أثار دولة الحماديين والموحدين.
- المسرح الروماني بولاية قالمة.[1]

ب- التراث الحضاري والثقافي في الجزائر

ويشمل هذا التراث جزءا هاما من المتاحف نذكر منها

- المتحف الوطني سريتا بقسنطينة تم انشاؤه سنة 1852
- المتحف الوطني للفنون الشعبية بالقصبة
- متحف تيمقاد بباتنة
- متحف هيبون بمدينة عنابة

[1] – لزهر بعوط، الترويج للمقومات السياحية ودوره في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص تسويق فندقي وسياحي، جامعة قالمة، 2017-2018، ص25.

- متحف في المسرح الروماني بقالمة

إضافة إلى كل هذا فان الجزائر المتنوعة من الصناعات التقليدية والحرفية مثل صناعة الزرابي والقشابية والنحاس والفخار.... إلخ.[1]

ت- المقومات السياحية المادية في الجزائر

فلا تقتصر هذه الأخيرة على الامكانيات الطبيعية الحضارية والتاريخية فحسب بل تدعم هذه الامكانيات بأخرى مادية تتمثل في توفير طاقة فندقية باختلاف تصنيفاتها لتتماشى مع المستويات الاقتصادية للسائحين إضافة إلى البنية التحتية كالطرقات المطارات الموانئ وشبكات الاتصال الذي تساهم في استقطاب المزيد من السياح واطالة مدة اقامتهم من بلد السياح المضيف إلى أن الدولة عملت على تركيز المؤسسات الفندقية في المدن مثل الجزائر العاصمة، وهران، عنابة وسكيكدة. ثم يليها المنتوج البحري وكذلك المنتوج الصحراوية، ولكن ومع ذلك يبقى الاهتمام لا يرقى لمستوى ما هو متوفر من الطاقة الطبيعية والمادية ولو بالقليل كما لا يحظ المنتوج الصحراوي بالهياكل الكافية على الرغم من اهتمام بعض الخواص بهذا الجانب بعد أن فتح لهم المجال الاستثمار الخاص التي لا تزال تشوبه بعد العراقيل على الرغم من فتح المجال القطاع الخاص بعد سنة 1988.[2] فيما يلي سنتطرق لتصنيفات هياكل الاستقبال لسنتي 2017-2018 كأخر إحصائية.

[1] – لزهر بعوط، المرجع السابق، ص25.

[2] – هذبة مناجلية، "الإمكانيات والمقومات السياحية في الجزائر" المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد26، جامعة باجي مختار، عنابة، 2017، ص147-148.

جدول رقم 03: **تصنيف هياكل الاستقبال لسنتي (2017 و2018)**

فئة التصنيف	2017		2018	
	العدد	عدد الأسرة	العدد	عدد الأسرة
فندق (*****)	13	6 734	13	6 734
فندق (****)	23	4 508	24	4 746
فندق (***)	59	5 678	62	5 886
فندق (**)	48	4 565	52	5 185
فندق (*)	159	11 335	162	11 684
فندق (بدون *)	160	8 533	162	8 590
إقامة سياحية (**)	02	384	02	384
إقامة سياحية (*)	01	313	01	313
نزل (**)	02	93	02	93
نزل (*)	01	30	01	30
بيت الشباب (**)	01	16	01	16
بيت الشباب (*)	01	20	01	20
قرية عطلة (***)	01	274	01	274
شقق مفروشة للسياح (فئة واحدة)	05	91	05	91
إقامات (فئة واحدة)	10	426	10	426
نزل جبلي (فئة واحدة)	06	170	06	170
في طريق التصنيف	601	59 713	659	64 727
هياكل أخرى مخصصة للفندقة	196	9 831	204	9 789
المجموع العام	**1 289**	**112 264**	**1 368**	**119 155**

المصدر: **من إعداد الطلبة بالاعتماد على معطيات الديوان الوطني للإحصائيات (ONS)**

حسب البيانات المقدمة في الجدول، فقد شهد قطاع الفنادق في الجزائر تطورا ملحوظا، فقد تم إعادة تصنيف الهياكل الفندقية ومرافق الاستقبال، مما ساهم في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للسياح، وتلبية احتياجاتهم المتنوعة. مما ساعد في ارتفاع طاقات الاستقبال بالنسبة للعدد او حتى النوع فقد ادرجت هياكل الجديدة في التصنيف كالشقق المفروشة والاقامات السياحية بيوت شباب والنزل...، حيث بلغ عدد المؤسسات الفندقية سنة (2018) 1368 مؤسسة حسب الديوان الوطني للإحصائيات أما حاليا فقد قدر بـ1576 مؤسسة فندقية (أخر إحصائية حسب موقع وزارة السياحة والصناعة التقليدية لسنة .2022)، مما أدى إلى تطور ملحوظ في العدد الاجمالي للأسرة حيث بلغ 145526 سرير[1] بعدما كان لا يتعدى 119155 سرير سنة (2018) اي بزيادة تقدر ب 26371 سرير خلال 6 سنوات لكن تبقى هذه الزيادة ضعيفة اذا ما قورنت بالأهداف المسطرة والمعلن عنها في هذه المرحلة من خلال برنامج السياحة المستدامة SDAT 2025.

وتشير الاحصائيات حسب موقع وزارة السياحة والصناعة التقليدية

الفرع الثاني: المخطط التوجيهي SDAT 2030

أولا:

يعتبر المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية آفاق 2030 (SDAT)[2] مرجعا لسياسة جديدة تبنتها الدولة الجزائرية ويعد جزءا من المخطط الوطني لتهيئة الإقليم في آفاق 2030 (SNAT)[3] فهو المرآة التي تعكس لنا مبتغى الدولة فيما يخص التنمية المستدامة وذلك من أجل تحقيق توازن ثلاثي يشمل الرقي الاجتماعي والفعالية الاقتصادية والاستدامة البيئية.

[1] – www.mta.gov.dz

[2] – (Le schéma directeur d'aménagement touristique 2030)

[3] – (Le schéma national d'aménagement du territoire)

ولهذا السبب وفي إطار التنمية المستدامة، تعطي الدولة توجيهات استراتيجية للتهيئة السياحية في كافة التراب الوطني[1].

ويستمد المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية محتواه من المبادئ والاختيارات الأساسية المنصوص عليها في النصوص التشريعية الصادرة في القانون 03-01 والمتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة[2]، مناطق التوسع السياحي واستعمال الشواطئ لغرض السياحة.

ثانيا:

تكمن الأهداف الخمسة لهذا المخطط فيما يلي:

- جعل السياحة قطاع مساهم في تنمية الاقتصاد وكبديل لقطاع للمحروقات.
- ضمان اشراك القطاعات الأخرى، كقطاع الأشغال العمومية، قطاع الفلاحة وقطاع الثقافة.
- توفيق بين الترقية السياحة والبيئة.
- تثمين التراث التاريخي، الثقافي والديني.
- تحسين صورة الجزائر بصفة دائمة.

ثالثا:

كما يرتكز المخطط التوجيهي للتهيئة السياحية على خمس ديناميكيات هي:

- تثمين الوجهة الجزائرية لزيادة جاذبية وتنافس الجزائر.
- تطوير الأقطاب والقرى السياحية المتميزة من خلال ترشيد الاستثمار والتنمية.
- نشر مخطط جودة السياحة لتطوير التميز في العروض السياحية الوطنية بإدماج التكوين من خلال الارتقاء المهني والتعليم والانفتاح على تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- مخطط الشراكة بين القطاعين العام والخاص

[1] – www.mta.gov.dz

[2] – القانون 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003، يتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، ج.ر رقم 11، 2003.

- مخطط تمويل السياحة

رابعا:

تعزيز سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في المخطط التوجيهي لتهيئة السياحة SDAT 2030

1. توفير مرافق متاحة:

أ/ **في المنشآت السياحية:** مثل الفنادق، والمطاعم، والمقاهي، والمعالم السياحية، ووسائل النقل، من خلال:

- **توفير مداخل متاحة:** واسعة بما يكفي لمرور الكراسي المتحركة، مع ممرات ممهدة وخالية من العوائق.
- **تجهيز دورات المياه:** بمقابض وأبواب واسعة، ومساحة كافية للتنقل، ودعائم للتوازن.
- **تركيب مصاعد:** في جميع المباني متعددة الطوابق.
- **توفير لافتات إرشادية:** واضحة ومكتوبة بلغة برايل، تشير إلى المرافق المتاحة ومواقعها.
- **توفير خدمات ترجمة لغة الإشارة:** في الأماكن الرئيسية.

ب/**على الشواطئ:** توفير ممرات ممهدة للوصول إلى الشاطئ، وكراسي متاحة للسباحة، ومرافق تغيير الملابس المتاحة.

الشكل رقم 04: **يمثل ممرات الممهدة لوصول ذوي الإعاقة للبحر**

المصدر: https://2u.pw/ASNQRg8S

2. تصميم برامج سياحية متخصصة:

- **تلبي احتياجات ذوي الإعاقة المختلفة:** مثل الإعاقة الجسدية، والإعاقة السمعية، والإعاقة البصرية، والإعاقة الذهنية.
- **تتضمن أنشطة متنوعة:** مثل الجولات المرشدة المتاحة، والأنشطة الرياضية المتخصصة، والرحلات الطبيعية الميسرة، والفعاليات الثقافية المتاحة.
- **تقدم خدمات إرشادية والدعمية:** من قبل مرشدين سياحيين مدربين على التعامل مع ذوي الإعاقة.

3. توفير معلومات متاحة:

- **عن الوجهات السياحية المتاحة لذوي الإعاقة:** من خلال كتيبات وبوابات إلكترونية متاحة، وتطبيقات ذكية تقدم معلومات مفصلة عن المرافق المتاحة، ووسائل النقل، وبرامج الرحلات المتاحة.

- **عن الخدمات المتوفرة لذوي الإعاقة:** مثل خدمات الترجمة، وخدمات الإسعافات الأولية، وخدمات النقل المتخصصة.

4. رفع مستوى الوعي:

- **بأهمية سياحة ذوي الإعاقة:** من خلال حملات توعية تستهدف مختلف فئات المجتمع، مثل أصحاب المنشآت السياحية، وصناع القرار، والجمهور العام.
- **بأفضل الممارسات لضمان تجربة سياحية ممتعة لذوي الإعاقة:** من خلال تدريب العاملين في القطاع السياحي على التعامل مع ذوي الإعاقة باحترام وتقدير.

5. تشجيع الاستثمار في سياحة ذوي الإعاقة:

- **من خلال تقديم حوافز للمستثمرين:** مثل الإعفاءات الضريبية، والقروض الميسرة، والدعم الفني.
- **من خلال تنظيم مؤتمرات ومعارض:** تسلط الضوء على فرص الاستثمار في سياحة ذوي الإعاقة، وتشجع الشراكات بين القطاعين العام والخاص.

6. تعزيز التعاون الدولي:

- **مع الدول التي تتمتع بتجارب متقدمة في مجال سياحة ذوي الإعاقة:** من خلال تبادل الخبرات، وأفضل الممارسات، والمعلومات.
- **مع المنظمات الدولية المعنية بحقوق ذوي الإعاقة:** مثل منظمة السياحة العالمية، واللجنة المعنية بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.

بتطبيق هذه الاقتراحات، يمكن للمخطط التوجيهي لتهيئة السياحة SDAT 2030 أن يساهم بشكل كبير في تعزيز سياحة ذوي الإعاقة في الجزائر، مما يتيح لهم الاستمتاع بتجربة سياحية ممتعة وغنية، ويساهم في دمجهم في المجتمع بشكل كامل.

بالإضافة إلى هذه الاقتراحات، من المهم أيضا:

- **سن تشريعات داعمة لسياحة ذوي الإعاقة:** تلزم أصحاب المنشآت السياحية بتوفير المرافق المتاحة، وتحظر التمييز ضد ذوي الإعاقة.

المطلب الثاني: مكانة سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر

تزخر الجزائر بعدة منتوجات سياحية يمكن استغلالها في مجال سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، لذا نرجع الى ما اقره المشرع الجزائري فيما يخص ذوي الاحتياجات الخاصة والسياحة الميسرة لهم.

الفرع الأول: موقف المشرع الجزائري من سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة:

بالرجوع للقانون رقم 02-09 مؤرخ في 08 ماي 2002 يتعلق بالحماية القانونية للأشخاص المعوقين وترقيتهم[1]، والمرسوم الرئاسي رقم 09-188 المؤرخ في 12 ماي 2009 المتضمن التصديق على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة[2]، نجد ان المشرع الجزائري اهتم بكل الجوانب الخاصة بهذه الفئة واقر لهم بحق المساواة وعدم التمييز، والحق في الحياة والاعتراف بهم على قدم المساواة مع الاخرين امام القانون، ووفر لهم الحماية القانونية من الاستغلال او التعذيب او المعاملة القاسية والمهينة والاستفادة من الادماج في المجتمع.

بالإضافة الى توفير التسهيلات اللازمة والكثير من الامتيازات منها القانون 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، ومتمم بالقانون 11-08 المؤرخ في 05 ماي 2011[3]، الذي يقر بدمجهم في مصالح الضمان الاجتماعي.

---

[1] – القانون رقم 02-09 مؤرخ في 08 ماي 2002 يتعلق بالحماية القانونية للأشخاص المعوقين وترقيتهم، الجريدة الرسمية العدد 34، 2002.

[2] – المرسوم الرئاسي رقم 09-188المؤرخ في 12 ماي 2009 يتضمن التصديق على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الجريدة الرسمية العدد 33، المعتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة في 13 ديسمبر سنة 2006.

[3] – القانون 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية العدد 28، 1983، المعدل ومتمم بالقانون 11-08 المؤرخ في 05 ماي 2011، الذي يقر بدمجهم في مصالح الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية العدد 32، 2011.

المرسوم التنفيذي رقم 06-144 الذي يحدد كيفيات استفادة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من مجانية النقل والتخفيض من تسعيراته[1]. حيث اقر لهم للمرافقين الحق في مجانية التنقل بنسبة متفاوتة كل حسب نسبة اعاقته وتتكفل الدولة بدفع تلك التكاليف.

كل هذه القوانين والمراسيم التي أصدرت الا ان المشرع لم يصدر تشريعا صريحا يخص سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، او حدد مفهومها في نضره ومتطلباتها بل اكتفى بتحديد امتيازات خاصة بالحياة العادية لهم، ولم يمهد الطريق لإنشاء واتباع سياسات تخص هذا النوع من السياحة.

واقر كذلك ان لهم الحق في المشاركة في الحياة الثقافية والأنشطة الترفيهية وانشطة التسلية والأنشطة الرياضية.

وفي ذات المجال الزم المشرع المؤسسات سواء العمومية منها او الخاصة بتوفير المرافق التسهيلية لهم من المنحدرات لتسهيل حركة الوصول، ومواقف السيارات، وشبابيك خاصة لهم في المؤسسات الخدماتية.

كل هذا يجعلنا امام تحديات كبيرة لإقامة سياحة خاصة بذوي الاعاقة

الفرع الثاني: تحديات سياحة ذوي الإعاقة في الجزائر:

تعد الجزائر وجهة سياحية جذابة بفضل تنوع مقوماتها السياحية، مما يجعلها وجهة أولى بامتياز لذوي الاحتياجات الخاصة، لهذا الجزائر تواجه عدة صعوبات لتبني سياحة هذه الفئة لعدة عوامل أهمها:

[1] – المرسوم التنفيذي رقم 06-144 المؤرخ في 26 أفريل 2006، يحدد كيفيات استفادة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من مجانية النقل والتخفيض من تسعيراته، الجريدة الرسمية العدد28، 2006.

- **تحديات تخص السائح نفسه:**

تتمثل في الخوف من المشاركة في الرحلات لدوافع شخصية بسبب الإعاقة او الخوف من عدم إيجاد المرافق والتسهيلات التي تساعده.

- **تحديات اقتصادية:**

الأجور والمنح المعطاة لذوي الاحتياجات الخاصة غالبا ما تكون غير كافية حتى لمتطلبات الإعاقة، لذا فمن الصعب على ذوي الاعاقات تحمل تكاليف الرحلات السياحية.

- **تحديات متعلقة بالموقع والإقامة:**

تواجه هذه الفئة صعوبة للوصول الى المواقع السياحية وصعوبة استخدام مرافقها وعدم وجود أماكن للراحة والاستقبال. اما في الإقامة تتمثل الصعوبات في مدى قرب او بعد منشآت الإقامة من المواقع السياحية ومرافق النقل، وتوفر أماكن للاستراحة في الطرقات المؤدية لها.

- **قلة البرامج المقدمة لهم:**

تعتبر البرامج السياحية المقدمة لهذه الشريحة جد قليلة إذا لم تكن منعدمة، هذا راجع لمقدمي الخدمات السياحية لعدم اهتمامهم بتسويق وإعداد هذا النوع من البرامج السياحية، ذلك لنقص المعلومات الكافية للتخطيط لرحلات وسياحة ذوي الإعاقة.

- **وسـائـل النقـل:**

إن عدم وجود وسائل نقل مصممة لنقلهم يؤدي ارتفاع التكلفة الخاصة بالرحلة مما يؤثر على نسبة التفكير في السفر والسياحة لدى هذه الشريحة لان.

- **الموظفين والمرشدين المتخصصين:**

نفتقد الى يد عاملة في مجال السياحة وتكون مؤهلة للتعامل مع الاشخاص ذوي لاحتياجات الخاصة بالطرق المناسبة التي تستدعيها طبيعة ونوع الإعاقة، من لغة الإشارة

الى كيفية الوصول الى المواقع الاثرية كمثال الاصحاب الاعاقات الحركية وكيفية توفير البرايل لأصحاب الإعاقة البصرية، وغيرها من المتطلبات تستلزم التكوين فيها.

وأكبر التحديات هو انعدام خطط فعلية مدروسة لتطبيق سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، اما تقدمها الجهات الرسمية للسياحة او الغير رسمية.

فالجهات الرسمية اقتصر دورها على الاهتمام بالجانب الاجتماعي لهذه الشريحة ووفر لهم تسهيلات التي يمكن القول انها غير كافية لتلبية الحاجات السياحية، وكذلك عدم امتثال الشركاء من مؤسسات النقل او الفنادق او المركبات السياحية وغيرهم من مقدمي الخدمات السياحية الى الإجراءات التي تقرها الجهات الرسمية للسياحة لتوفير المرافق التسهيلية لذوي الاحتياجات الخاصة. فالفنادق والمركبات السياحية لا تتوفر على غرف خاصة بهذه الفئة او مصاعد خاصة يهم بل تكتفي بالمنحدرات في مدخل المؤسسة ومواقف السيارات.

كذلك النقل يكتفي بوضع ملصق الإشارة الخاصة بمكان ذوي الإعاقة ولكن المكان ليس مجهز بالفعل لوضع كرسي متحرك أو غيره.

الفرع الثالث: المزيج التسويقي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة

إن تبني السياحة ذوي الإعاقة أو الميسرة من قبل أي دولة سيعود عليها بالنفع من عدة جوانب، فبالإضافة إلى العوائد الإنسانية والاجتماعية لها فإن العوائد الاقتصادية لهذا النوع من السياحة كبيرة جدا إذ ما قورنت بسياحة الافراد العاديين وقد أدركت المؤسسات التي تهتم بهذا النوع من السياحة هذه الحقيقة، فهناك تنافس كبير بينها لاستقطاب هذه الشريحة من السياح وتشير الدراسات إلى أن السائح من ذوي الاعاقة ينفق في إجازته أكثر من السائح العادي، بسبب كونه مصحوبا بشخص أخر يرعاه. ويفضل الكثير من السياح ذوي الإعاقة السفر في غير مواسم الذروة لتجنب الاسعار المرتفعة للمنتجات السياحية بالإضافة إلى رغبتهم في الهدوء مما يمنح المرافق السياحية زبائنا على مدار العام وبالتالي يؤسس هذا

النوع من السياحة سوقا سياحيا متكاملا ويسهم في دعم الاقتصاد الوطني وتتنوع الفئات السياح للسياحة الميسرة تبعا لنوع الإعاقة والاحتياج الخاص.

من أجل تلبية الاحتياجات الخدمية للسياح ذوي الإعاقة، من الضروري إنشاء مزيج تسويقي فعال، وهو عبارة عن مجموعة المتغيرات القابلة للسيطرة عليها والتي يمكن للمنظمة السياحية أن تستخدمها لبلوغ الاهداف السياحية في الاسواق المستهدفة والمحددة مسبقا ويمكن للمنظمة السياحية أن تطور مزيجا تسويقيا خاصا بها بشكل فردي أو أن يمكن أن تقوم بتوجيه جهود المنظمات بحيث يمكن التوصل إلى مزيج تسويقي كامل وذو معنى ليطبق في الأسواق المستهدفة، وهذا من شأنه أن يمكن المنظمة من رفع قدراتها السياحية إلى الحد الاقصى أن تطبيق المزيج التسويقي يتطلب تكامل الأسواق والقوى البيئية والمنظمة السياحية وقدرات المرافق السياحية وتختلف صناعة الضيافة عن الصناعات الاخرى في طبيعة تكوين مزيجها التسويقي بسبب وجود مميزات تختلف بها صناعة الضيافة عن الصناعات الاخرى وهي:

- طبيعة المنتجات التي تقدمها المؤسسات السياحية والفندقية والتي تجمع بين السلعة والخدمة معا في كثير من الأحيان.
- مشاركة الضيف في عملية الإنتاج والاشتراك في الخدمات المقدمة.
- وجود صعوبة في السيطرة على نوعية الخدمات المقدمة.
- صعوبة التقييم من قبل الضيف.
- الأهمية النسبية لعامل الوقت.[1]

والمزيج التسويقي لسياحة الميسرة **(7Ps)** يتألف من سبعة عناصر والتي يوضحها

[1] – اسعد حماد أبو رمان، آبي اسعد الديوه جي، التسويق السياحي والفندقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان والأردن، 2000، ص13

الشكل رقم 05: **يمثل عناصر المزيج التسويقي (The 7Ps Marketin**

المصدر : https://2u.pw/Yy762RDH

يتكون المزيج التسويقي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر من العناصر الأربعة التالية، مع إضافة 3 عناصر أخرى: **(7Ps)**

1. المنتجات السياحية والخدمات (Product):

يتميز المنتج السياحي بمجموعة من المنافع التي حصل عليها المشترك بالتجربة السياحية لإشباع حاجاته. ومفهوم المنتج السياحي أوسع وأشمل من مصطلح الخدمة كونه يشتمل على جميع الأشياء المادية الملموسة أو تلك التي لا يمكن رؤيتها إنما الاحساس بها مثل الهواء اللطيف ودرجة الحرارة. والمنتج السياحي في سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة هو مزيج من الظروف الطبيعية والمقومات الصناعية كالآثار التاريخية القديمة والمعالم

الحضارية الحديثة والمرافق والتسهيلات والخدمات التي تكون متوفرة وفي متناول الجميع وخالية من القيود التي تعيق السائح من الاستمتاع بها أو الاحساس بجمالها. [1]

بعض أمثلة عن تطبيق عنصر المنتج في المزيج التسويقي:

- توفير مرافق متاحة لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق والمطاعم والأنشطة الترفيهية ووسائل النقل.
- تقديم خدمات مساعدة مخصصة، مثل الترجمة الفورية وخدمات الإرشاد.
- تصميم برامج سياحية متلائمة مع احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة.

2. السعر (Price):

في السياحة الإنسانية أو كما تعرف أيضا بالسياحة الميسرة فالسعر أو تكاليف الرحلة السياحية دورا مهما في تشجيع السائح ذوي الاعاقة على المشاريع في الرحلة السياحية خاصة بالنسبة للشخص المعاق العاطل عن العمل. إن مهنة أو وظيفة الشخص المعاق تعتبر من العوامل الأساسية التي تحدد وضعه الاقتصادي المتمثل بمتوسط الدخل والذي يؤثر بالنتيجة في تحديد نوع الحياة التي يعيشها المعاق ومدى إمكانية تحمله تكاليف السفر والمشاريع في التجربة السياحية.[2]

بعض أمثلة عن تطبيق عنصر السعر في المزيج التسويقي:

- تقديم أسعار منافسة وعادلة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- توفير عروضا ترويجية مخصصة، مثل حزم سياحية شاملة.
- قبول خيارات دفع متعددة، مثل البطاقات الائتمانية والتحويلات المصرفية.

---

[1] – السياحة الميسرة وتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة والتحديات، منظمة العمل العربية، جامعة الدول العربية، ص66. https://alolabor.org/

[2] – فلاح زيارة كاظم، تنمية الخدمات الترويجية لذوي الاحتياجات الخاصة وأثرها في حجم الطلب السياحي، رسالة ماجيستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، دراسة ميدانية في بغداد، جامعة المستنصرية، 2013، ص81.

3. المكان (Place):

عرف التوزيع على أنه مجموعة من الجهات ذات المسؤولية المتبادلة والتي تهدف إلى جعل المنتج أو الخدمة متوفرة لطالبيها. أو عملية إيصال المنتجات والخدمات إلى السائح وذلك عن طريق وسائل متعددة يمكن من خلالها خلق المنافع الزمنية والمكانية للمنتج أو الخدمة السياحية. تشتمل قنوات توزيع المنتج السياحي على طريقتين أساسيتين هما البيع المباشر التي تركز على الاتصال المباشر بين المستفيد من الخدمة، اما البيع غير المباشر تركز هذه الطريقة على وجود طرف ثالث مساعد في بيع الخدمات الفندقية وعادة ما يكون هذا الطرف مكاتب أو وكالات السياحة والاسفار والوسطاء الاخرين.

قد تشكل أنشطة الجذب السياحي ومشاهدة المعالم السياحية في المناطق السياحية مثل الملاعب والمتاحف والبيئات الطبيعية والمسارح ودور السينما مشاكل في وصول السياح من ذوي الاعاقة لها، وستكون تجاربهم في العطلات محدودة للغاية إذ لم تأخذ احتياجاتهم وقدراتهم على الوصول في الاعتبار. وبالتالي فإن تحقيق تجربة سياحية متميزة يتطلب من المواقع السياحية والمواقع الترفيهية والخدمية ازالة كافة التحديات والحواجز القائمة التي تحول دون وصول السائح المعاق إلى هذه الاماكن وايجاد حلول مبتكرة للسماح لهذه الشريحة الخاصة بالاستماع بالأنشطة السياحية بشكل ميسر كغيرهم من السائحين.[1]

بعض أمثلة عن تطبيق عنصر التوزيع في المزيج التسويقي:

- توزيع المنتجات السياحية لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال قنوات متنوعة، مثل الإنترنت والمعارض السياحية.
- المشاركة في فعاليات متخصصة بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التعاون مع المنظمات التي تعنى بذوي الاحتياجات الخاصة.

[1] – فلاح زيارة كاظم، المرجع السابق، ص66-67.

4. الترويج (Promotion):

يعد الترويج للسياحة بمثابة رحلة متكاملة من الأنشطة والاتصالات، تهدف إلى بناء صورة ذهنية مشرقة لدى الفرد عن الخدمات السياحية المقدمة.

فمن خلال التواصل المستمر مع مختلف شرائح السياح، تسعى هذه الحملات إلى التأثير على اتجاهاتهم وسلوكهم، وتشجيعهم على اختيار وجهة محددة لرحلتهم المقبلة.

وعادة ما تسعى الحملات الترويجية للمنظمات السياحية إلى تحقيق أهداف أساسية، من أهمها:

- تعزيز ثقة الضيف بالمنتج والخدمة السياحية.
- تعريف الطلب الحالي والمرتقب بكل ما هو جديد من الخدمات الفندقية والسياحية.
- تذكير الفرد بأهمية المشاريع في التجربة السياحية لما لها من تأثير على صحته النفسية وعلاقاته الاجتماعية.
- مواجهة المنافسة القائمة في السوق السياحي والسعي لحصول الشريكة السياحية على حصص سوقية أفضل.

- تغيير المواقف والاتجاهات السرية للأفراد اتجاه التنمية السياحية.[1]

بعض أمثلة عن تطبيق عنصر الترويج في المزيج التسويقي:

- استهداف حملات الترويج السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر.
- استخدام رسائل تسويقية تراعي ثقافتهم واحتياجاتهم.
- الترويج للمنتجات السياحية لذوي الاحتياجات الخاصة من خلال قنوات متنوعة، مثل وسائل الإعلام العربية والفرنسية، ومواقع التواصل الاجتماعي.

[1] – فلاح زيارة كاظم، المرجع السابق، ص67-68.

فقد أكدت لنا الفقرة 01 من المادة السادسة الخاصة بالتزامات أصحاب المصلحة في التنمية السياحية في المدونة العالمية لآداب بالسياحة: يلتزم المشتغلون بالسياحة بتوفير معلومات موضوعية وصادقة للسائحين عن الأماكن التي يقصدونها وعن ظروف سفرهم واستقبالهم وإقامتهم. كما ينبغي لهم التأكد من أن شروط التعاقد المقترحة على عملائهم مفهومة وواضحة فيما يتعلق بطبيعة وأسعار وجودة الخدمات التي يلتزمون بتقديمها، وبالتعويض المالي الذي يدفعونه في حالة الإخلال بالتعاقد من جانبهم[1].

5. الأشخاص (People):

تعد كفاءة الأفراد العاملين في قطاع السياحة حجر الزاوية في نجاح سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتشكل عنصرا هاما ضمن المزيج التسويقي لهذا القطاع، فمن خلال تقديم خدمة سياحية مميزة، يمكن خفض تكاليف التشغيل، وتحسين صورة الوجهة السياحية، وجذب المزيد من السياح من ذوي الاحتياجات الخاصة. وتلعب نوعية الخدمة المقدمة وطريقة تقديمها دورا هاما في تصنيف المرافق السياحية المختلفة.

ففي سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، تعد مهارات التواصل الفعال مع الأشخاص ذوي الإعاقة من أهم العوامل المحددة لجودة الخدمة. ولكن تواجه سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة تحديا رئيسيا، وهو نقص الوعي والتدريب لدى موظفي القطاع السياحي للتعامل مع ذوي الإعاقة. ففي أغلب الأحيان لا يتلقى الموظفون تدريبا كافيا على كيفية التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة، أو كيفية استخدام الأدوات المساعدة التي قد يحتاجون إليها.

وبالتالي، يصبح التفاعل المباشر بين مقدم الخدمة والسائح ذي الإعاقة عائقا اجتماعيا يعيق تجربة سياحية ممتعة.

[1] – المادة 06 الفقرة الأولى، تتعلق بالتزامات أصحاب المصلحة في التنمية السياحية، مدونة عالمية لآداب السياحة، الصادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية التي انعقدت في تشيلي،27 أكتوبر إلى 1 سبتمبر 1999، ص13.

فإن نجاح سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة يتطلب تدريبا مكثفا للموارد البشرية في المرافق السياحية والفندقية، لضمان قدرتهم على التعامل مع مختلف أنواع الإعاقات.

ويشمل هذا التدريب:

- تعلم لغة الإشارة.
- اكتساب مهارات التواصل الفعّال مع الأشخاص ذوي الإعاقة.
- التعرف على احتياجاتهم الخاصة.
- كيفية استخدام الأدوات المساعدة.

من خلال الاستثمار في تدريب الموارد البشرية، يمكن لقطاع السياحة أن يقدم تجربة سياحية مميزةً لذوي الاحتياجات الخاصة، ويساهم في تعزيز مكانة الجزائر كوجهة سياحية متاحة للجميع.

بعض أمثلة عن تطبيق عنصر الأشخاص في المزيج التسويقي:

- توفير موظفين مدربين على التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
- تقديم خدمات مساعدة مخصصة من قبل متطوعين.
- خلق بيئة عمل متسامحة وشاملة لذوي الاحتياجات الخاصة.

6. العمليات (Process):

يعد سلوك العاملين وكفاءتهم في تقديم الخدمات السياحية من أهم العناصر المحددة لنجاح المزيج التسويقي، فهم بمثابة سفراء المنظمة السياحية، يشكلون الانطباع الأولي لدى الضيف، ويؤثرون بشكل مباشر على تقييمه لتجربته السياحية. وتولي المنظمات السياحية اهتماما كبيرا بتدريب موظفيها على مهارات خدمة العملاء، وزرع ثقافة متسمة بالاحترام والمهنية. فمن خلال سلوك إيجابي ومتفاعل، يمكن للعاملين في القطاع السياحي أن يساهموا في:

- خلق جو مرحب يشعر الضيف بالراحة والرضا.

- تقديم خدمة متميزة تلبي احتياجات الضيف وتتجاوز توقعاته.
- حل أي مشكلات أو تحديات قد تواجه الضيف خلال رحلته.
- خلق شعور بالولاء لدى الضيف تجاه المنظمة السياحية، وتشجيعه على العودة مرة أخرى.

تصبح سياسة التسويق الداخلي بين الوحدات والأقسام الخدمية المختلفة في المنظمة السياحية ضرورية لتحقيق التكامل في عملية جذب الضيوف والسياح. فمن خلال تعاون فعال بين جميع الإدارات، يمكن ضمان تقديم تجربة سياحية متكاملة تلبي احتياجات الضيف على جميع المستويات.

وتشمل سياسة التسويق الداخلي:

- تبادل المعلومات بين مختلف الإدارات حول احتياجات الضيوف وتوقعاتهم.
- التعاون في حل أي مشكلات قد تواجه الضيف.
- تنظيم برامج تدريبية مشتركة لموظفي جميع الإدارات.
- إطلاق حملات ترويجية داخلية لتعزيز ثقافة خدمة العملاء.

يساهم التسويق الداخلي في تحسين سلوك العاملين وكفاءتهم، مما يؤثر بشكل إيجابي على رضا الضيوف ونجاح المنظمة السياحية.[1]

بعض أمثلة عن تطبيق عنصر العمليات في المزيج التسويقي:

- تطوير عمليات منظمة لضمان تقديم خدمات مميزة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تطبيق معايير دولية للجودة في مجال سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.
- الحصول على شهادات دولية تؤكد التزام الشركة بمعايير سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.

[1] – منظمة العمل العربية، المرجع السابق، ص69.

7. الأدلة المادية (Physical Evidence):

هناك العديد من العناصر المادية التي تؤثر على الصورة المدركة للسائح. على سبيل المثال، تنسيق مواقف السيارات، تصميم الأبواب، تصميم المدخل، ترتيب الطاولات والمقاعد... هناك عوامل ذات أهمية كبيرة. أهميتها في تكوين الأدلة المادية على الجو العام للمناخ السياحي والتي يمكن أن يكون لها تأثير على ميول واتجاهات ومزاج الأفراد الذين يزورون هذه المنطقة[1].

تعد البيئة الميسرة حجر الأساس لسياحة مميزة تلبي احتياجات جميع السياح، دون تمييز أو استثناء، وذلك من خلال تصميم شامل للمباني والمنتجات والخدمات، يراعي احتياجات وقدرات جميع الأفراد، بما في ذلك ذوي الإعاقة. ولا يقتصر نفع هذا التصميم على فئة محددة من السياح، بل يفيد الجميع بشكل عام. فالتصميم الميسر يهدف إلى:

خلق بيئة آمنة ومريحة وسهلة الاستخدام للجميع، إتاحة الفرصة للجميع للاستمتاع بتجارب سياحية ممتعة، تعزيز مشاركة جميع أفراد المجتمع في الأنشطة السياحية.

ولذلك، يعد التصميم الشامل شرطا أساسيا لنجاح سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، فمن خلال تصميم موائم ومفيد وقابل للاستخدام ومريح وممتع، يمكن إتاحة منتجات وخدمات وبيئات تلبي احتياجات جميع الناس، دون تمييز أو استثناء[2]. وذلك من خلال:

- مراعاة احتياجات ذوي الإعاقة الحركية، مثل توفير المصاعد ومسارات التنقل المناسبة.
- مراعاة احتياجات ذوي الإعاقة البصرية، مثل توفير التسميات المكتوبة بخطٍ كبير أو بلغة برايل.
- مراعاة احتياجات ذوي الإعاقة السمعية، مثل توفير أجهزة الترجمة الفورية.

---

[1] – اسعد حماد أبو رمان، آبي اسعد الديوه جي، المرجع السابق، ص167

[2] – https://e-inclusion.unescwa.org/

– مراعاة احتياجات ذوي الإعاقة الذهنية، مثل توفير أماكن هادئة ومريحة.

وبشكل عام، يساهم التصميم الشامل في تعزيز مبادئ المساواة والعدالة الاجتماعية، ويؤكد على أن الجميع مستحقون للاستمتاع بتجارب سياحية مميزة.

بعض أمثلة عن تطبيق عنصر الدليل المادي في المزيج التسويقي:

- توفير علامات واضحة تشير إلى المرافق المتاحة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- استخدام أدوات وأجهزة مساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- توفير مواد ترويجية مترجمة إلى لغة برايل.

من خلال تطبيق المزيج التسويقي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل فعال، يمكن لقطاع السياحة في الجزائر أن يساهم في تحقيق:

- دمج كامل لذوي الاحتياجات الخاصة في المجتمع.
- توفير فرص جديدة للسياحة والترفيه لذوي الاحتياجات الخاصة.
- تعزيز مكانة الجزائر كوجهة سياحية متاحة للجميع.

وفي الأخير تعد الجزائر وجهة سياحية غنية بالمميزات، ولكنها بحاجة إلى بذل المزيد من الجهود لضمان حصول جميع الزوار على تجربة إيجابية، بما في ذلك ذوو الاحتياجات الخاصة.

المبحث الثاني: دراسة ميدانية لواقع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر

بعد تقديم الجانب النظري من الدراسة فيما سبق، والذي تم تخصيصه للإشارة في كل ما يخص الدراسة من مفاهيم ومصطلحات، وكذلك تم فيه توضيح سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة وتبيان موقف الجزائر منها.

لكن الجانب النظري لا يكفي وحده لمعرفة واقع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة والوصول الى الأهداف المرجوة من الدراسة. لهذا قمنا بهذه الدراسة الميدانية لإتمام الموضوع

بشكل يمكن القول عليه شامل والوصول لأهداف الدراسة وهي معرفة مدى التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر.

سنقوم بالتطرق في هذا المبحث في المطلب الأول الى جمع البيانات من خلال التعريف بمجال الدراسة، والعينة، والمنهج المتبع، وأدوات الدراسة اما المطلب الثاني ستحلل فيه نتائج الدراسة.

المطلب الأول: جمع البيانات

سيتناول هذا المطلب مجالات الدراسة والعينة ولمنهج المتبع.

الفرع الأول: مجالات الدراسة

أولا: المجال الجغرافي

أجريت الدراسة على ولاية قالمة وولاية قسنطينة تم اختيار هاتين الولايتين لعدة أسباب أهمها قرب الولايتين لتسهيل عملية التنقل لهما، وكذلك للمساس بأكبر عدد ممكن من الفئة محل الدراسة، وصعوبة إيجاد عدد كبير في ولاية واحدة.

ثانيا: المجال الزماني

يتمثل في الوقت الذي استغرقته عملية البحث بجانبيه اعداد وسيلة لجمع البيانات وجمع المعلومات. في البداية كان التركيز حول اعداد استمارة مناسبة لموضوع الدراسة، وعند اعدادها كان التوزيع والجمع الاستمارات في وقت واحد بالاستعانة بعلاقات عامة وخاصة لإيجاد أكبر عدد من الأشخاص محل الدراسة. لذا لا يمكن تحديد فترة محددة بدقة اذ يمكن وضعها من تاريخ 15 أفريل 2024 الى 08 ماي 2024.

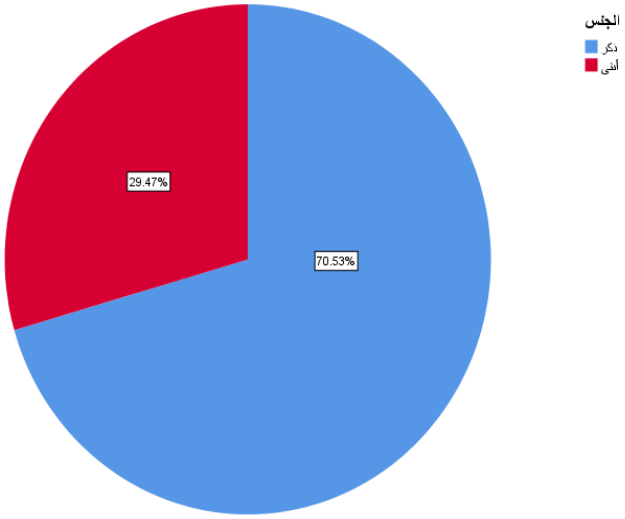
ثالثا: المجال البشري

ضم المجتمع البشري اشخاص مختلفين من ذوي الاحتياجات الخاصة، وحاولنا المساس تقريبا بكل الاعاقات التي استطعنا الوصول اليها.

الفرع الثاني: العينة وخصائصها

أولا يجب تحديد مجتمع البحث قبل العينة وذلك بحسب الظاهرة المراد دراستها، مجتمع البحث يمثل جميع الافراد الذين يكونون ينتمون لمجال الدراسة. اما عينة البحث فهي مجموعة يتم اختيارها لتمثيل المجتمع محل الدراسة.[1]

الشكل رقم 06: **يوضح نسبة الجنسين محل الدراسة:**



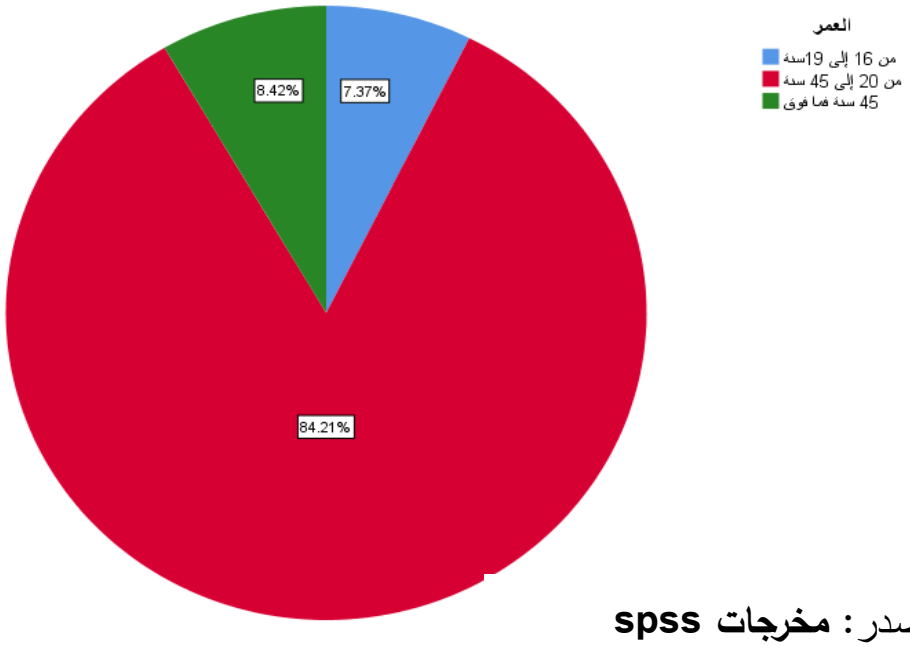
المصدر: **مخرجات spss**

من خلال نتائج جمع المعلومات يتبين لنا ان نسبة الرجال التي تمثل 70.53 بالمئة من اجمالي 95 استمارة استبيان وزعت أي عددها 68 استمارة أكبر من نسبة النساء التي كانت 29.47 بالمئة أي 27 استمارة فقط.

السبب هذا راجع الى طريقة جمع المعلومات التي اتبعناها أدت بطريقة غير مباشرة الى الاستعانة بالرجال أكثر من النساء لسهولة ايجادهم.

[1]– كريمة بن صغير، مطبوعة بيداغوجية في مادة منهجية وتقنيات البحث، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر، ص42.

الشكل رقم 07: **يوضح الفئات العمرية في الدراسة**



المصدر: **مخرجات spss**

من خلال النتائج المستخرجة من **spss** نجد ان الفئة العمرية من 20 الى 45 سنة هي صاحبة أكبر نسبة وذلك بإرادة منا لاستهداف فئة الشباب لأننا نعتبرهم هم مستقبل سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة دون اهمال الفئات الأخرى لان هذه السياحة قائمة على

الفرع الثالث: منهج الدراسة

منهج الدراسة هو الطريقة التي يتبعها الباحث للتفكير والعمل لتنظيم الأفكار وعرضها وبالتالي الوصول الى نتائج معقولة حول موضوع الدراسة، وإيجاد الحلول المناسبة.[1]

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي.

[1] – كريمة بن صغير، المرجع السابق، ص 05.

الفرع الرابع: أدوات جمع البيانات

ان أداة البحث هو مصطلح منهجي يقصد به الوسيلة المناسبة لجمع البيانات اللازمة للتعامل مع المشكلة محل الدراسة[1].

وقد اعتمدنا في هذا البحث على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات حول الموضوع.

أولا: مرحلة بناء الاستمارة

اعتمدنا على نوعين من الأسئلة، منها المغلقة والتي يكون فيها المبحوث مجبرا على اختيار إجابة وحدة من اجل الحصول على معلومات دقيقة، وتوجد الأسئلة الشبه مغلقة التي تتيح للمبحوث عدة إجابات كان الهدف منها خدمة الموضوع واثرائه.

ومن إشكالية البحث تم تقسيم الاستمارة الى قسمين، القسم الأول تمثل في البيانات الشخصية وضم خمسة أسئلة أساسية، ما القسم الثاني فكان عبارة عن ثمانية أسئلة كانت تلم بكل ما هو خاص بالبحث. وتم اختيار الأسئلة بطريقة سهلة ومفهومة للجميع.

[1] – كريمة بن صغير، المرجع السابق، ص 43.

ثانيا: مرحلة توزيع الاستمارة

الجدول رقم 04: **يمثل توزع الاستمارات**

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الصالحة	عدد الاستمارات غير الصالحة
100	**95**	**95**	**00**

المصدر: **جدول من اعداد الطالبين**

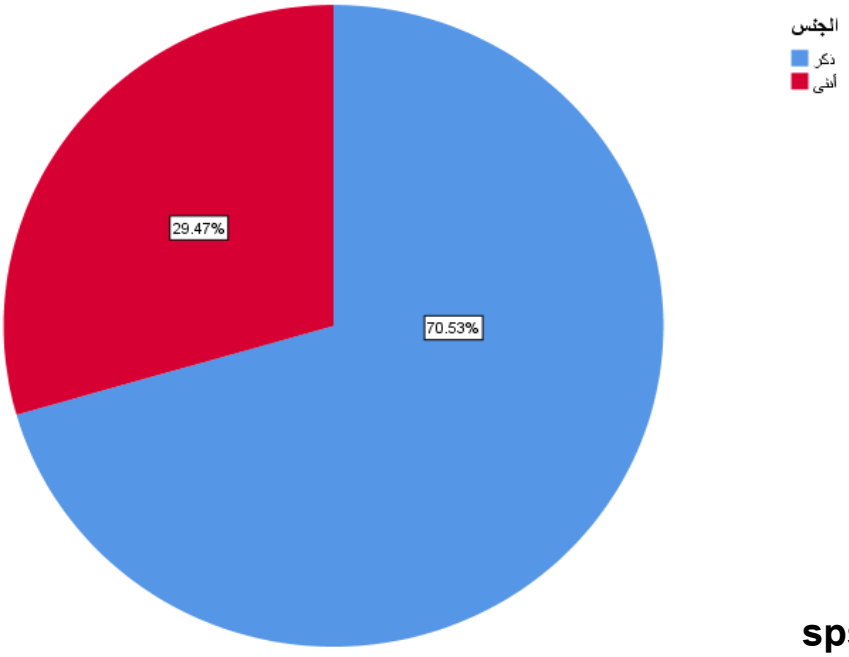
تم توزيع الاستمارات من طرف الطالبين إبتداءا من 15 أفريل 2024 كل منا في ولاية مختلفة، وكانت عملية جمع الاستمارات والوقوف عند كل واحدة لمحاولة المساعدة للأشخاص الغير قادرين وشرح الغموض ان وجد، كل هذا للحصول على معلومات وبيانات دقيقة. وهو السبب في عدم وجود استمارات غير صالحة.

المطلب الثاني: تحليل البيانات

لتحليل نتائج الاستمارات تم الاستعانة ببرنامج(**spss**) والذي استخرجنا منه دوائر نسبية وجداول لتحليل النتائج.

الفرع الأول: تحليل النتائج

الشكل رقم 08: **يوضح نسبة الجنسين محل الدراسة**

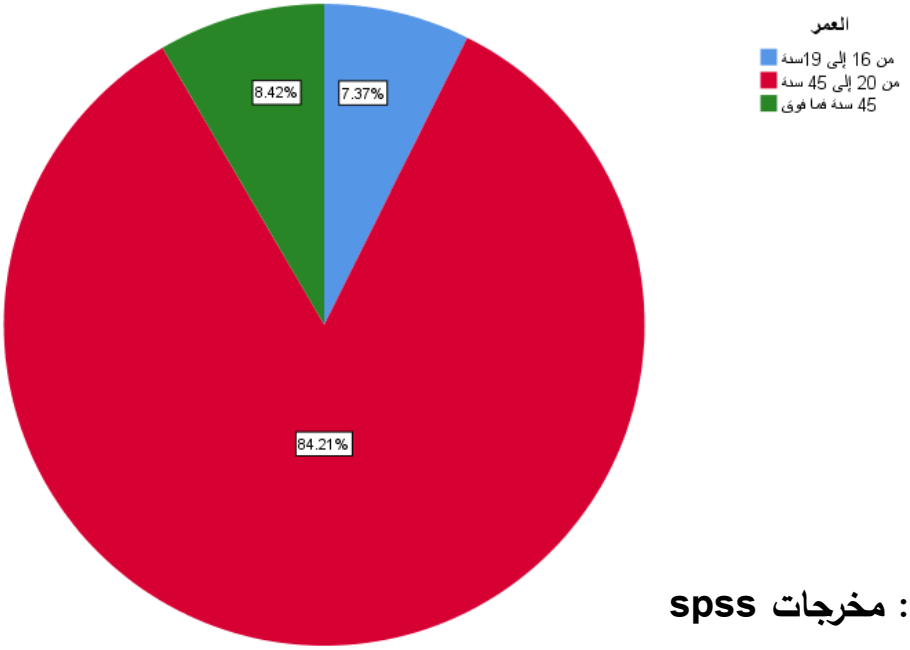


المصدر: **مخرجات spss**

من خلال الدائرة يتبين لنا ان نسبة الرجال التي تمثل 70.53 بالمئة من اجمالي 95 استمارة استبيان وزعت أكبر من نسبة النساء التي كانت 29.47 بالمئة.

السبب هذا راجع الى طريقة جمع المعلومات التي اتبعناها أدت بطريقة غير مباشرة الى الاستعانة بالرجال أكثر من النساء.

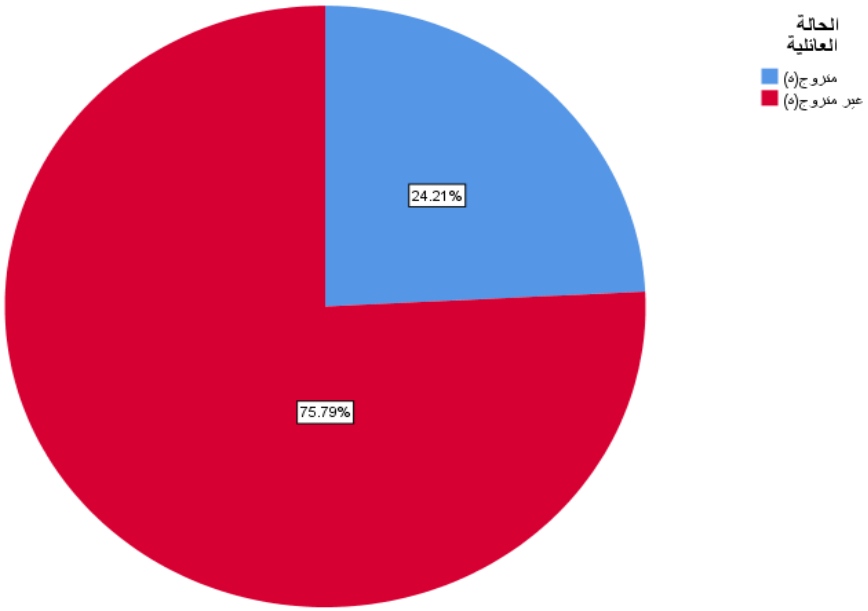
الشكل رقم 09: **يوضح الفئات العمرية في الدراسة:**



المصدر : **مخرجات spss**

من خلال النتائج المستخرجة من **spss** نجد ان الفئة العمرية من 20 الى 45 سنة هي صاحبة أكبر نسبة ب 84.21% من أساس 95 استمارة موزعة، وذلك بإرادة منا لاستهداف فئة الشباب لأننا نعتبرهم هم مستقبل سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، دون اهمال الفئات الأخرى لان هذه السياحة قائمة على مبدأ السياحة للجميع.

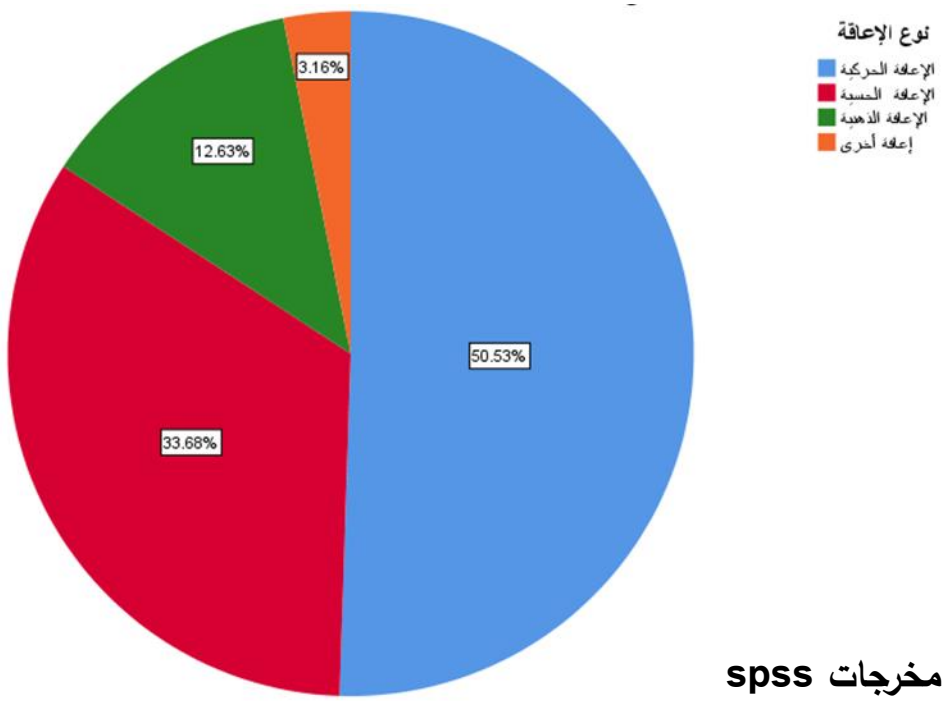
الشكل رقم 10: **يبين الحالة العائلية**



المصدر: **مخرجات spss**

اللون الأزرق يمثل نسبة الأشخاص المتزوجين والذين لم تفق نسبتهم ربع عدد الاستبيانات الموزعة بعدد 23 استمارة واللون الاحمر نسبة الأشخاص غير المتزوجين بعدد 72 استمارة. سبب هذه النسبة المتفاوتة راجع الى أسباب اجتماعية وهي نظرة المجتمع للمعاق على انه غير قادر على تحمل المسؤولية.

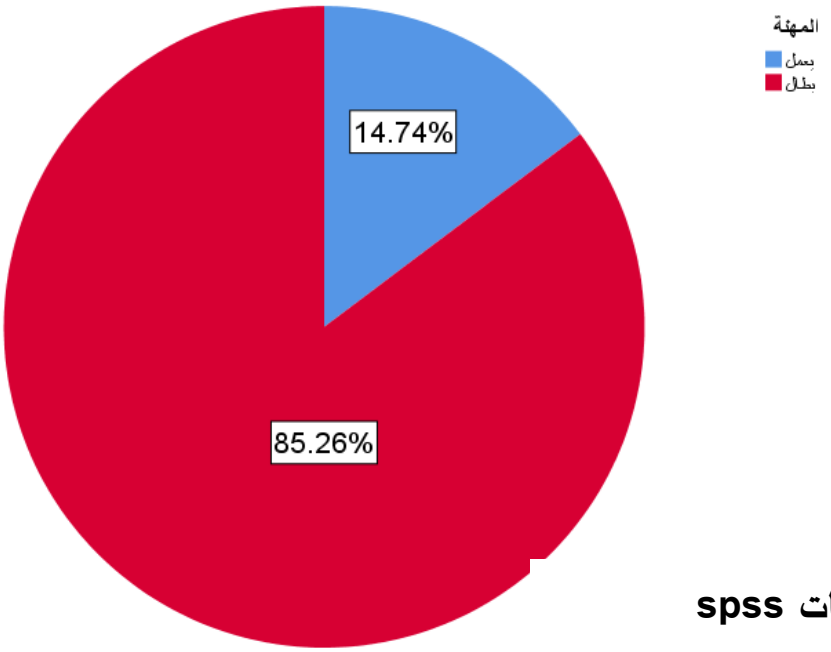
الشكل رقم 11: **يوضح نوع الاعاقات**



المصدر : **مخرجات spss**

من خلال الشكل نرى ان نسبة الاعاقات الحركية والتي تتمثل في كل الاعاقات التي تعيق حركة الشخص، هي الأكبر بنسبة تفوق النصف 50.53% والتي تقابل 48 استمارة لأنها هي الأكبر انتشارا في المجتمع، تأتي بعدها الاعاقات الحسية والتي تشمل الاعاقات السمعية والبصرية والكلامية اذ ان نسبتها التي تمثل 33.68% تقابل 32 استمارة، فيما مثلت نسبة 12.63% الاعاقات الذهنية من مرض التوحد ومتلازمة داون لان السياحة تعتبر علاج لهذه الفئة كان واجب الوصول اليها، العاقات الأخرى كانت تحتوي على أصحاب الامراض المزمنة ومرضى السيلياك الذي يتطلبون أيضا معاملة خاصة وعددهم كان 3 استمارات.

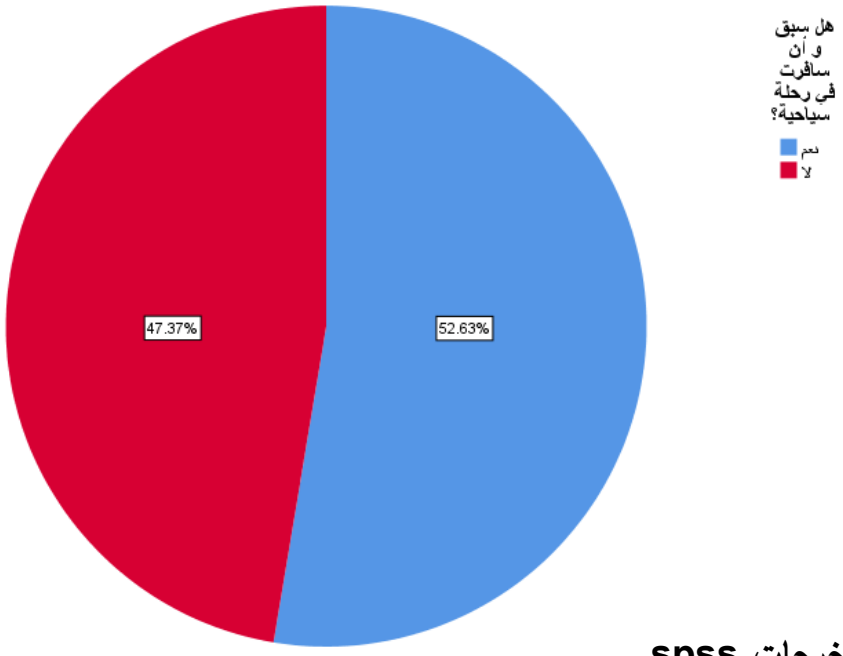
الشكل رقم 12: **يوضح المهنة**



المصدر: **مخرجات spss**

من خلال الدائرة النسبية نجد ان نسبة ذوي الإعاقة البطالين مرتفعة جدا والتي بنسبة 85.26% والتي تقابل 80 استمارة من أصل 95، اما نسبة العاملين فهي تشمل الموظفين الحكوميين وأصحاب الاعمال الحرة وكان عددهم 15 شخص بنسبة 14.74%، هذا راجع الى النسبة التي قدرها المشرع في القانون بالنسبة لذوي الاحتياجات الخاصة التي قدرت ب 1 بالمئة من عدد الوظائف. هذه النسبة المرتفعة في البطالة لدى هذه الفئة هي سبب مباشر ومؤثر رئيسي في قيامهم بالسياحة، السياحة تتطلب مدخول مادي ومصاريف والتي تكون في حالة ذوي الإعاقة أكبر من الحالة العادية.

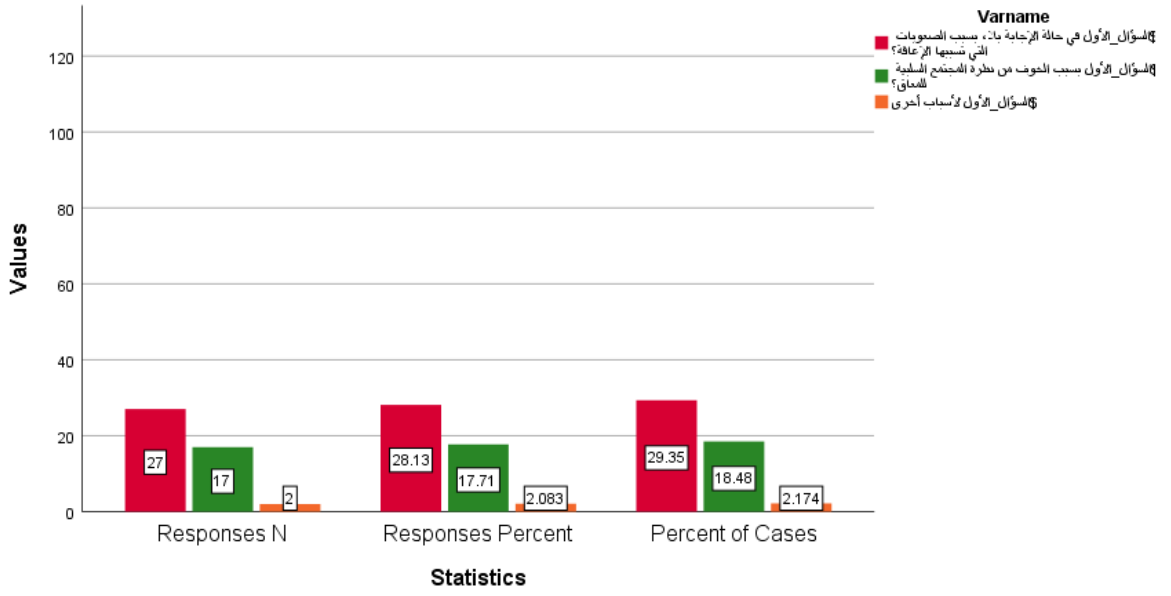
الشكل رقم 13: **نتائج السؤال الأول**



المصدر: **مخرجات spss**

من خلال الدائرة نلاحظ ان الأشخاص ذوي الإعاقة الذين سافروا في رحلات سياحية تفوق نسبتهم نسبة الذين لم يسبق لهم السفر في رحلة سياحية، حيث ان نسبت الذين سافروا فاقت النصف بـ 52.63 % بالمئة أي ما يعادل 49 شخص من اصل 95 مقارنة بالقسم الاخر التي كانت نسبتهم 47.37% أي ما يعادل 46 شخص من اصل 95. خلال البحث وصلنا ان الرحلات التي ذهبو فيها كانت رحلات خاصة فقط وليست منظمة من الوكلات او غيرها من مقدمي الخدمات السياحية.

الشكل رقم 14: **الجزء الثاني من السؤال الأول**

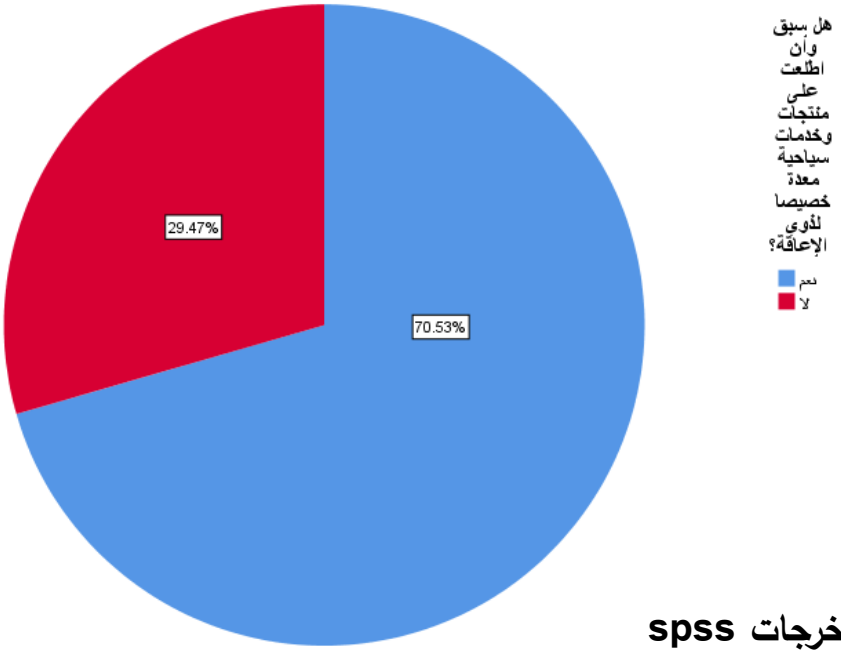


المصدر : **مخرجات spss**

من خلال الاعمدة والتي تعبر عن عدد الأشخاص الذين ملؤا الخانات الخاصة بسبب عدم القيام برحلة سياحية نجد ان 27 شخص من أصل 46 كانت اسبابهم الصعوبات التي تسببها الإعاقة، فيما ان 17 شخص اخرين كانت بسبب الخوف من نظرة المجتمع السلبية للمعاق، ام الشخصين الاخرين كانت اسبابهم أخرى مرتبطة بالإعاقة تمثلت في عدم وجود وسائل مساعدة.

ومنه نجد الإعاقة هي السبب الأول في عدم القيام برحلة سياحية.

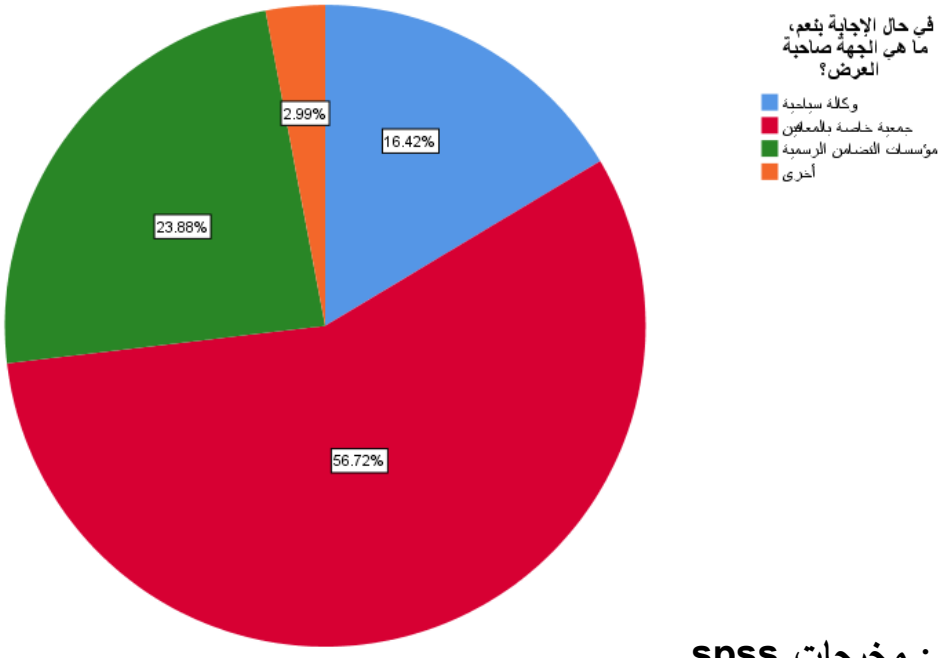
الشكل رقم 15: **نتائج السؤال الثاني**



المصدر: **مخرجات spss**

من خلال نتائج الاستمارات نجد ان نسبة 70.53 بالمئة من الأشخاص قد اطلعوا على خدمات سياحية معدة خصيصا لهم، فيما نجد ان النسبة المتبقية 29.47% ليس لديها اطلاع على هذا النوع من المنتجات والخدمات السياحة الخاصة.

الشكل رقم 16: **نتائج الجزء الثاني من السؤال الثاني**

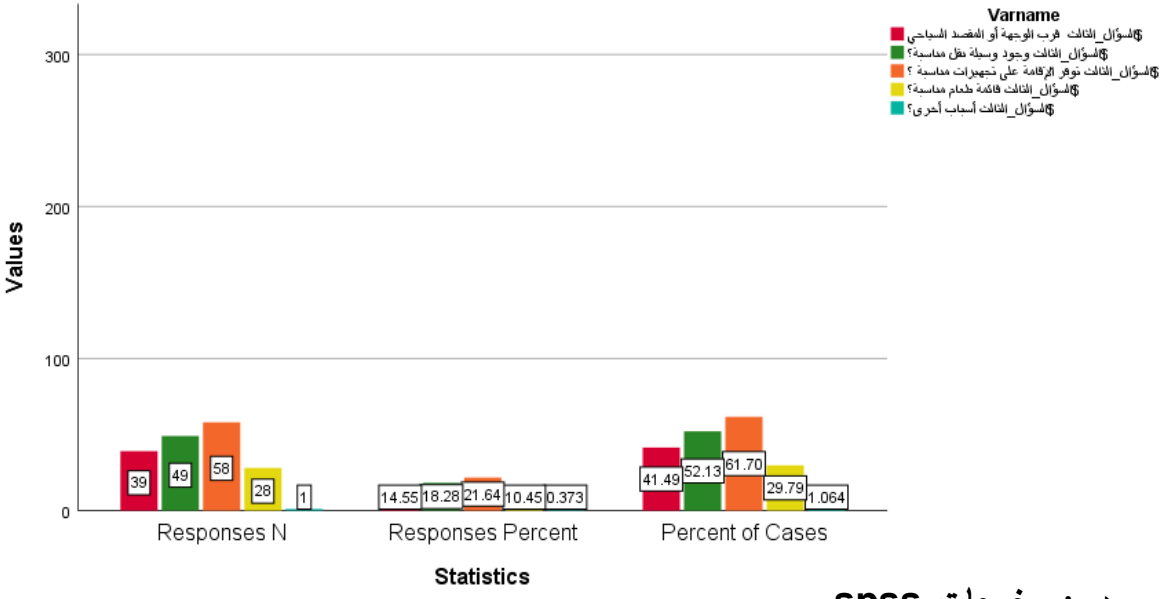


المصدر: **مخرجات spss**

من خلال الدائرة نجد ان اغلبية العروض السياحية المقدمة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة مصدرها الجمعيات الخاصة بالمعاقين التي تمثلت نسبتها في 56.72% فيا جاءت مؤسسات التضامن الرسمية كثاني اكبر جهة تقدم عروض سياحية خاصة بنسبة 23.88%، بينما تمثلت نسبة وكالات السياحة باقل نسبة بما انها المقدم الأول للعروض السياحية التي تمثلت في 16.42% اما نسبة 2.99% فكانت لجهات أخرى تمثلت في جمعية تابعة لدار الثقافة في استمارة واحدة.

نلاحظ عند جمع النسب نجد هنالك فائض بنسبة 0.01 والسبب راجع إلى ملء إستمارة في خانتين.

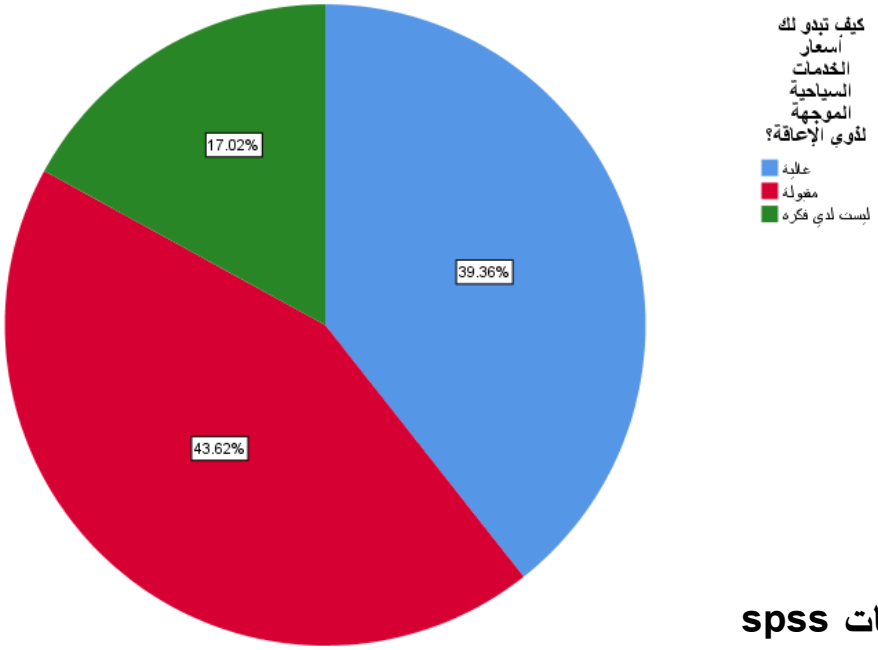
الشكل رقم 17: **نتائج السؤال الثالث** (التسهيلات التي قد تشجع على قبول عرض سياحي)



المصدر: **مخرجات spss**

من الاعمدة نستخرج ان توفر الإقامة على تجهيزات مناسبة من اهم التسهيلات التي تجشع على الاقبال على العروض السياحية ووجد فيها 58 تكرار من جملت الاستمارات المجاب عليها، فيا تأتي وسيلة النقل المناسبة ب 49 تكرار، اما قرب الوجهات السياحية كان بمعدل 39 تكرار، قائمة الطعام المناسبة كان تكرارها 28 تكرارا، فيما يخص التسهيلات الأخرى كانت في استمارة واحدة تمثلت في المرافقة الطبية.

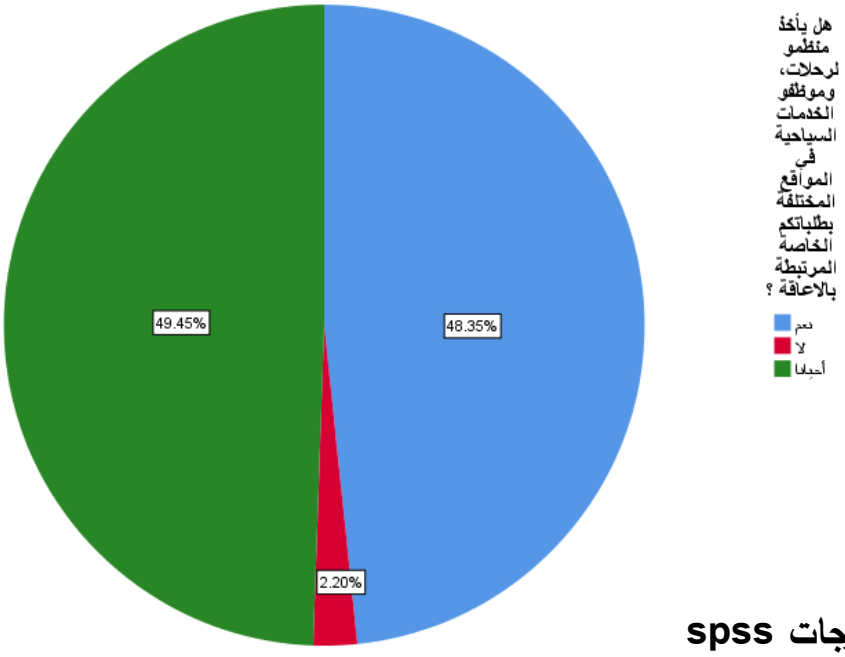
الشكل رقم 18: **نتائج السؤال الرابع**



المصدر: **مخرجات spss**

من الدائرة نجد ان نسبة الأسعار المقبولة للخدمات السياحية 43.62% والتي تقابل 42 شخص غبر بذلك، اما 37 شخص فقد عبر ان الأسعار غالية والتي نسبتها 39.36%، اما البقية فليس لديهم فكرة حول الأسعار ونسبتهم 17.02% والذين هم 16 شخص. هذه النسب المتفاوتة إذا دلت فإنما هي تدل على اختلاف فترات السياحة من حيث الزمن والمكان.

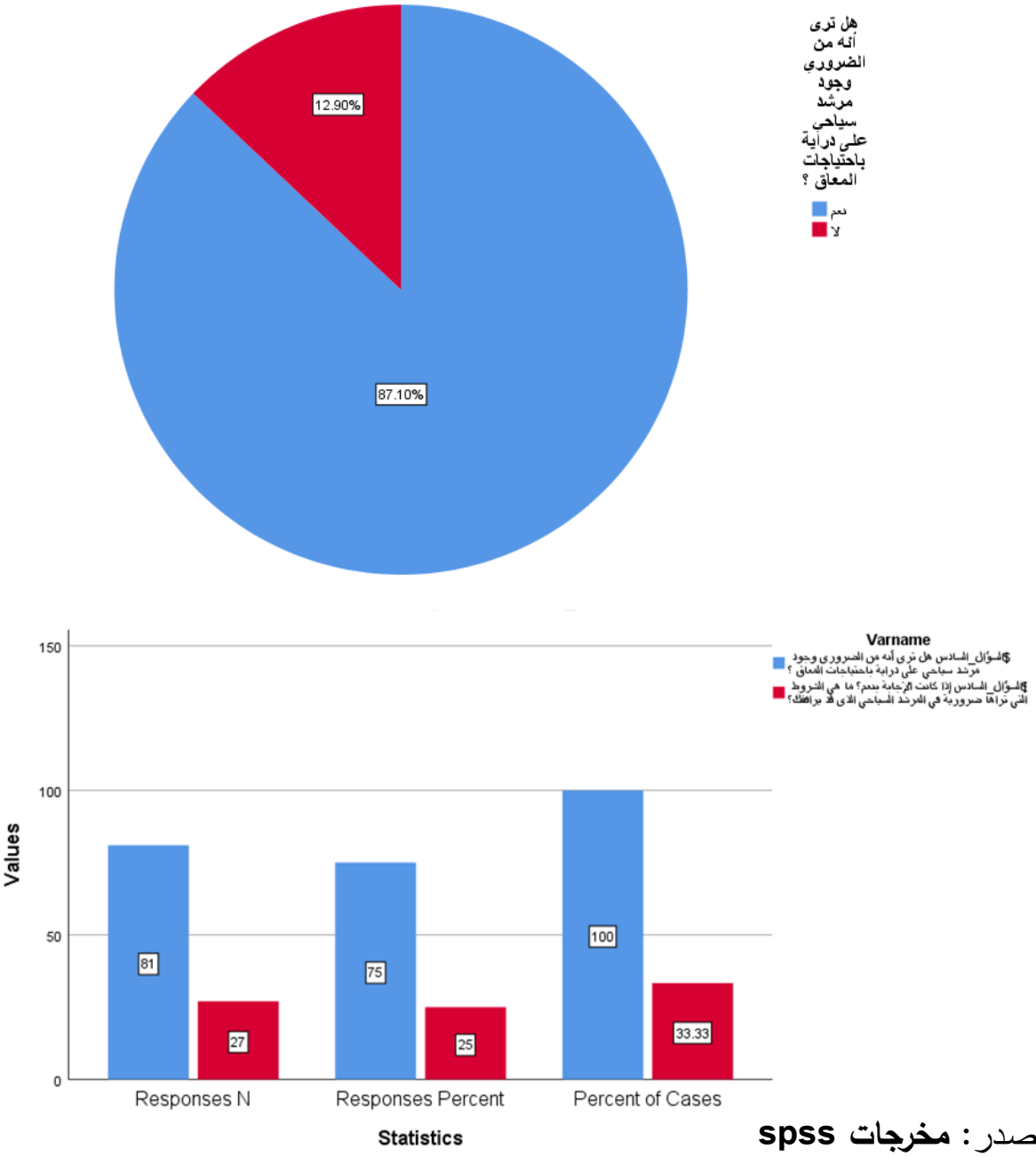
الشكل رقم 19: **نتائج السؤال الخامس**



المصدر : **مخرجات spss**

تبين الدائرة النسبية ان نسبة اخذ منظمي الرحلات وموظفي المواقع السياحية بطلبات ذوي الإعاقة دائما بنسبة مقدرة بـ 48.35% تتقارب مع نسبة تلبيتهم للطلبات أحيانا حيث ان الفارق بينهما 1.10% بما ان النسبة 49.45%، اما النسبة المتبقية فهي نسبة الذين لا يلبون طلبات ذوي الإعاقة وهي 2.20%. من خلال هذه النتائج نجد ان الطواقم العاملة في مجال السياحة لديها القابلية على التعامل مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة.

الشكل رقم 20: **نتائج السؤال السادس**



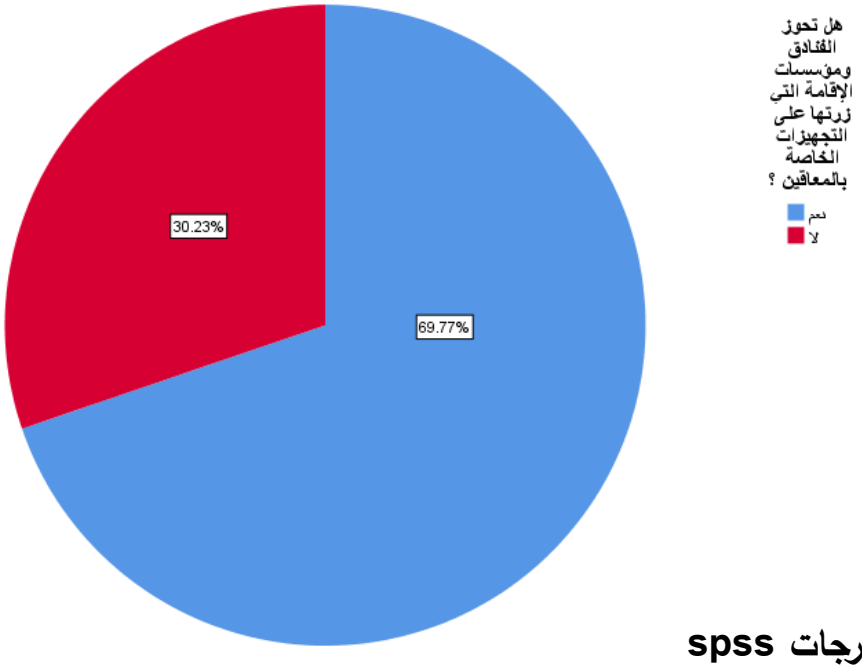
المصدر : **مخرجات spss**

من خلال النتائج المستخرجة بالرجوع الى الاعمدة نجد ان عدد الذين اجابوا على السؤال هم 81 شخص من أصل 95، و14 لم يجيبوا على السؤل. الذين اجابوا بنعم نسبتهم 87.10% ما توافق 71 شخصا، والذين اجابوا بلا نسبتهم 12.90% ما توافق 10 اشخاص.

اما الذين أجابوا على الجزء الثاني الذي يتعلق بالشروط الواجب توفرها في المرشد السياحي المرافق لهم فقد أجاب 27 شخصا فقط من أصل 95. كانت معظم الإجابات تتمحور حول

التفهم الجيد للحالة، وحسن المعاملة وطول البال، والقدرة على تحمل الطلبات المتكررة والخاصة لذوي الإعاقة، فيما اشترط البعض اتقان لغة الإشارة بالنسبة للإعاقات الكلامية.

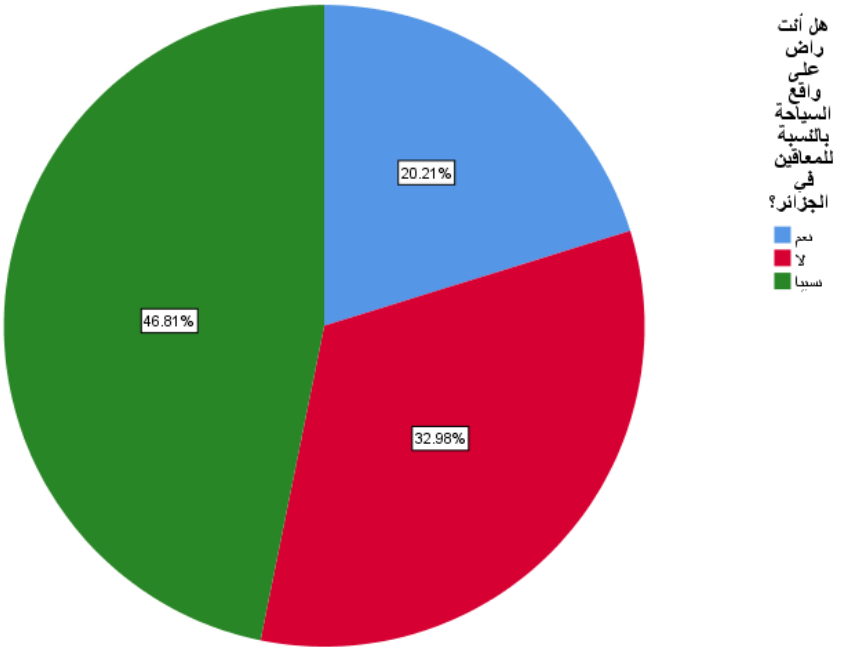
الشكل رقم 21: **نتائج السؤال السابع**



المصدر : **مخرجات spss**

من خلال النتائج المستخرجة في الدائرة النسبية نرى ان الإجابات كانت تدل على ان المؤسسات تتوفر على تجهيزات خاصة بذوي الإعاقة وتوافقت الآراء بنسبة 69.77% اما النسبة المتبقية فهي تنفي توفر المؤسسات الفندقية وأماكن الإقامة على تجهيزات خاصة بالمعاقين ونسبتهم تمثلت في 30.23%. ومن خلال التنقل الى بعض الفنادق لتعزيز هذه الإجابات وجدنا ان الفنادق ومؤسسات الإقامة تتوفر على تسهيلات قليلة وليست بالكافية، فهي توفر المنحدرات للمداخل وبعضها يضيف أماكن مواقف السيارات والحمامات فقط وهته التسهيلات لا تلبي كامل متطلبات ذوي الإعاقة.

الشكل رقم 22: **نتائج السؤال الثامن**



المصدر : **مخرجات spss**

من خلال الدائرة وفي السؤال الأخير من الاستمارة أردنا قياس نسبة رضا ذوي الاحتياجات الخاصة على واقع السياحة الخاصة بهم نجد ان اغلبيتهم راضون نسبيا عليها بنسبة 46.81% والغير راضون على سياحة ذوي الاعاقة نسبتهم 32.98%، فيما مثلت نسبة الراضين 20.21%. من هذه النتائج نرى ان ذوي الاحتياجات الخاصة غير راضون على سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.

الفرع الثاني: استنتاجات الدراسة

من خلال الدراسة الميدانية تبين ان هناك بوادر لتمكين ذوي الاحتياجات الخاصة من السياحة في الجزائر الا ان هناك العديد من النواقص، فبالرجوع الى نتائج السؤال الثاني نجد ان مقدمي الخدمات السياحية الرئيسين كوكالات السياحة والسفر وغيره من المؤسسات لا تقدم عروضا تلبي حاجيات هذه الفئة، مع العلم ان هذه الفئة هي استثمار جد مربح من الناحية الاقتصادية، بل العروض مقتصرة على الجمعيات ومؤسسات التضامن.

من نتائج السؤال الثالث نستنتج ان لهذه الفئة الرغبة الكاملة للسياحة خاصة ان الجزائر بلد يتميز بمقومات سياحية متنوعة، فقط هي تبحث عن تسهيلات يمكن تحقيقها بطرق سهلة وغير مكلفة.

من نتائج السؤال الخامس نستنتج ان الموظفين في المواقع السياحية لديهم القابلية للتعامل مع هذه الفئة بكل اريحية فقط يجب اعطائهم تكوينات لتعزيز المعرفة في كيفية التعامل ومتطلبات هؤلاء الأشخاص.

كذلك المرشدين السياحيين يجب أن يكونوا على مستوى من الكفاءة والمعرفة المتخصصة بكل ما يخص سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة ومتطلباتها لان وجودهم في الرحلات ضروري لتقديم المعلومات والتكفل بالأشخاص، هذا الاستنتاج راجع الى نتائج السؤال السادس الذي اثبت ضرورة وجود مرشد سياحي متخصص اثناء الرحلة.

خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل، تناولنا موضوع التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر، مركزين على تحليل الواقع الحالي والتحديات التي تواجه هذا القطاع. في المبحث الأول، قمنا بتقديم نظرة شاملة على واقع السياحة في الجزائر، واستعرضنا مكانة سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن هذا السياق. من خلال هذا الطرح، برزت أهمية تعزيز الجهود المبذولة لتطوير البنية التحتية السياحية وتكييفها لتلبية احتياجات هذه الفئة.

وفي المبحث الثاني، تم إجراء دراسة ميدانية لواقع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة، حيث تناولنا خطوات جمع البيانات وتحليلها بشكل دقيق. كشفت الدراسة الميدانية عن وجود فجوات كبيرة في الخدمات المقدمة، وكذلك في مستوى الوعي المجتمعي بأهمية تلبية احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة في القطاع السياحي.

من خلال هذه الدراسة، تبين أن تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة في المجال السياحي يتطلب تحسين التشريعات والسياسات، بالإضافة إلى زيادة الاستثمارات في البنية

التحتية المخصصة لهم. كما يجب تعزيز التوعية والتدريب المستمر للعاملين في قطاع السياحة لضمان تقديم خدمات متميزة وشاملة.

بناء على ما تم طرحه، يتضح أن الجزائر تمتلك الفرصة لتعزيز مكانتها كوجهة سياحية شاملة من خلال تحسين وتطوير سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة. لتحقيق هذا الهدف، يجب على جميع الجهات المعنية التعاون والعمل بجدية على تنفيذ استراتيجيات فعالة ومستدامة تضمن تحقيق التمكين الحقيقي لذوي الاحتياجات الخاصة في هذا القطاع الحيوي.

خاتمة

خاتمة:

في الختام يمكن القول أنه بالرغم من التحديات القائمة، فإن هناك تطوراً ملحوظاً في الوعي بأهمية تهيئة المرافق السياحية وتقديم الخدمات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر، لكن تمكين ذوي الاحتياجات الخاصة في القطاع السياحي يتطلب تضافر الجهود بين الحكومة والمجتمع المدني والقطاع الخاص، وذلك بضمان توفير بيئة ملائمة تتيح لهم الاستمتاع بالتجارب السياحية بكل يسر وأمان، من الضروري أيضاً تعزيز التشريعات والتنظيمات المتعلقة بهذا النوع من السياحة، وزيادة حملات التوعية والتدريب، لضمان تحقيق الاستدامة في هذا المجال.

اقتراحات وتوصيات:

من خلال نتائج دراستنا لموضوع واقع التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر توصلنا لعدة توصيات من شأنها أن تفيد في سياحة ذوي الإحتياجات الخاصة:

1. وضع استراتيجية وطنية شاملة لتطوير سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.
2. توفير المرافق الملائمة والخدمات المكيفة في جميع المواقع السياحية.
3. تدريب المرشدين السياحيين والموظفين على كيفية التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
4. نشر الوعي الاجتماعي وتثقيف المجتمع بأهمية سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة.
5. تشجيع شركات السياحة على تقديم عروض متخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة.
6. إجراء دراسات وبحوث مستمرة لتعزيز وتشجيع وفهم سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجات هذه الفئة سياحيا.
7. العمل على مزيد من التسويق لهذه السياحة داخليا وعالميا، مع التركيز على فوائدها الاجتماعية والإنسانية من جهة وعوائدها الاقتصادية من جهة أخرى

الملاحق

جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية الحقوق والعلوم السياسية
قسم العلوم السياسية

استمارة استبيان

في اطار إعداد مذكرة ماستر مهني إدارة الأعمال السياحية

بعنوان:

واقع التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر

من اعداد الطالبين:
عيسى حراز
نصرالدين ذيب

تحت اشراف الأستاذ:
أ.د.جمال منصر

يرجى منكم التكرم بالإجابة عن الأسئلة الواردة في الاستبيان بكل دقة وموضوعية.

المعلومات الواردة في الاستمارة سيقتصر استعمالها فقط على البحث العلمي.

شاكرين حسن تعاونكم المثمر.

السنة الجامعية: 2024/2023

البيانات الشخصية:

العمر:.....

الجنس: أنثى ○ ذكر ○

نوع الإعاقة:.....

المهنة (إن وجدت):.....

متزوج(ة) نعم ○ لا ○

الأسئلة:

1. هل سبق و أن سافرت في رحلة سياحية؟

نعم ○

لا ○

في حالة الإجابة بـــلا، لماذا؟

بسبب الصعوبات التي تسببها الإعاقة؟ ○

بسبب الخوف من نظرة المجتمع السلبية للمعاق؟ ○

لأسباب أخرى أذكرها .....

2. هل سبق وأن اطلعت على منتجات وخدمات سياحية معدة خصيصا لذوي الإعاقة؟

نعم ○ لا ○

في حال الإجابة بنعم، ما هي الجهة صاحبة العرض؟

وكالة سياحية ○

جمعية خاصة بالمعاقين ○

مؤسسات التضامن الرسمية ○

أخرى، أذكرها.....

3. ما هي التتسهيلات التي قد تشجعك على قبول عرض سياحي؟

قرب الوجهة أو المقصد السياحي ○

وجود وسيلة نقل مناسبة؟ ○

توفر الإقامة على تجهيزات مناسبة ؟ ○

قائمة طعام مناسبة؟ ○

أسباب أخرى؟ أذكرها .....

4. كيف تبدو لك أسعار الخدمات السياحية الموجهة لذوي الإعاقة؟

غالية ◯ مقبولة ◯ ليس لدي فكرة ◯

5. هل يأخذ منظمو الرحلات، وموظفو الخدمات السياحية في المواقع المختلفة بطلباتكم الخاصة المرتبطة بالاعاقة ؟

نعم ◯ لا ◯ أحيانا ◯

6. هل ترى أنه من الضروري وجود مرشد سياحي على دراية باحتياجات المعاق ؟

نعم ◯ لا ◯

إذا كانت الإجابة بنعم؟ ما هي الشروط التي تراها ضرورية في المرشد السياحي الذي قد يرافقك؟

.....

.....

.....

7. هل تحوز الفنادق ومؤسسات الإقامة التي زرتها على التجهيزات الخاصة بالمعاقين ؟ نعم ◯ لا ◯

8. هل أنت راض على واقع السياحة بالنسبة للمعاقين في الجزائر؟

نعم ◯ لا ◯ نسبيا ◯

شكرا على حسن تعاونكم

قائمة المصادر و المراجع

1- المصادر

أ- القرآن الكريم

ب- القوانين

- قانون 83-11 المؤرخ في 02 جويلية 1983 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية، الجريدة الرسمية العدد 28، 1983، المعدل ومتمم بالقانون 11-08 المؤرخ في 05 ماي 2011، الذي يقر بدمجهم في مصالح الضمان الاجتماعي، الجريدة الرسمية العدد 32، 2011.
- قانون 03-01 المؤرخ في 17 فيفري 2003، يتعلق بالتنمية المستدامة للسياحة، الجريدة الرسمية رقم 11، 2003.
- قانون رقم 02-09 مؤرخ في 08 ماي 2002 يتعلق بالحماية القانونية للأشخاص المعوقين وترقيتهم، الجريدة الرسمية العدد 34، 2002.
- قانون رقم 15-12 مؤرخ في 15 جويلية سنة 2015، المتعلق بحماية الطفل.

ت- المراسيم

- المرسوم الرئاسي رقم 09-188المؤرخ في 12 ماي 2009 يتضمن التصديق على اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، الجريدة الرسمية العدد 33، المعتمدة من طرف الجمعية العامة للأمم المتحدة في 13 ديسمبر سنة 2006.
- المرسوم التنفيذي رقم 06-144 المؤرخ في 26 أفريل 2006، يحدد كيفيات استفادة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من مجانية النقل والتخفيض من تسعيراته، الجريدة الرسمية العدد28، 2006.

2- المراجع

أ- الكتب

- ابن منظور، لسان العرب، دار بيروت للطباعة والنشر بيروت، 1968، ج 8.
- أبو الحسين أحمد ابن فارس بن زكرياء القزويني الرازي، معجم مقاييس اللغة، تحقيق عبد السلام محمد هارون، الجزء الأول، دار الفكر، دون سنة.
- أبو فخر غسان وآخرون، نفسية ذوي الحاجات الخاصة أطفال ما قبل المدرسة، الطبعة الثانية، منشورات جامعة دمشق، سوريا، 2006.
- أبو نصر اسماعيل بن حماد الجوهري، الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية، تحقيق احمد عبد الغفور عطار، الجزء السادس، الطبعة الرابعة، دار العلم للملايين، بيروت، 1987.
- أحمد مختار عبد الحميد عمر، بمساعدة فريق عمل، معجم اللغة العربية المعاصر، الجزء الأول، الطبعة الأولى، عالم الكتب 2008.
- أحمد يحي خولة، أيمن يحي عبد الله، التربية الخاصة وأطفال مرض السرطان، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2010.
- اسعد حماد أبو رمان، آبي اسعد الديوه جي، التسويق السياحي والفندقي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان والأردن، 2000.
- أنيس، إبراهيم، ومؤلفون، المعجم الوسيط، الطبعة الأولى، الجزء الأول، دار إحياء التراث العربي، بيروت، 2005.
- الخطيب جمال، تعليم الطلبة ذوي الحاجات الخاصة في المدارس العادية، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 2004.
- الزريقات إبراهيم عبد الله فرج، الإعاقة البصرية، المفاهيم الأساسية والاعتبارات التربوية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2006.

- زيتون كمال عبد الحميد، التدريس لذوي الاحتياجات الخاصة، الطبعة الأولى، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، مصر، 2003.
- سعيد حسني العزة، الإعاقة الحركية والحسية، الطبعة الأولى، مطبعة الأرز، الأردن، 2000.
- الشريف عبد القادر، مدخل إلى التربية الخاصة، الطبعة الأولى، دار الجوهرة لنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2014.
- صادق مصطفى زينب، جواد خياط حسن علي، سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة (متطلباتها في السفر والإقامة والإرشاد السياحي)، الطبعة الأولى، مؤسسة دار الصادق الثقافية، 2020.
- عساف بدر حميد، تنمية الموارد السياحية، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- عمر محمد خطاب، مقاييس في صعوبات التعلم، مكتبة امع العربي، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2006.
- غباري محمد سلامه، رعاية الفئات الخاصة، دون طبعة، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2003.
- البكري فؤاد عبد المنعم، التنمية السياحية في مصر والعالم العربي الاستراتيجيات الاهداف الاوليات، الطبعة الأولى، عالم الكتب، مصر، 2004.
- عبيد ماجدة، رعاية الأطفال المعاقين حركيا، الطبعة الأولى، دار ألصفاء لنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
- مجدي عزيز ابراهيم، مناهج تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة، دون طبعة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، دون سنة.

- محمد النبي محمد علي، صعوبات التعلم بين المهارات والاضطرابات، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى ،2011.
- مدحت أبو النصر، الإعاقة النفسية المفهوم والأنواع وبرامج الرعاية، دون طبعة، مجموعة النيل العربية سلسلة: رعاية وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة، 2005.
- مروان عبد المجيد إبراهيم، الرعاية الاجتماعية للفئات الخاصة تربويا نفسيا رياضيا تأهيل، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.

ب- المقالات العلمية

- فراج عثمان لبيب، "استراتيجيات مستحدثة في برامج رعاية وتأهيل الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة"، مجلة الطفولة والتنمية، المجلد الأول، العدد الثاني، يناير 2001.
- العابدي منال، "مستقبل أفضل لذوي الاعاقةّ الخفية"، جريدة العرب تونس، صفحة الأسرة، 29 ماي 2007.
- الشاكري عبد الصاحب، "السياحة الإنسانية سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة"، مجلة السياحة الإسلامية ميديا، العدد 37، سبتمبر 2008.
- رملي حمزة، نسرين بن عروس، تسويق السياحة الميسرة كنمط جديد لترقية الوجهات السياحية التجربة الفرنسية، رؤى اقتصادية، العدد 07، 2014.
- مناجلية هذبة، "الإمكانيات والمقومات السياحية في الجزائر" المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد26، جامعة باجي مختار، عنابة، 2017.
- سيداعمر زهرة، السياحة الميسرة نمط جديد لترقية السياحة في الوطن العربي، مبادرات وجهود بعض الدول العربية (مصر، لبنان، المغرب، دبي)، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 07، العدد 02، جامعة ادرار، الجزائر، 2020.

- بوجلال سعاد، السياحة الشاملة لتطوير الوجهات السياحية تجربة مدينة دبي، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الاعمال، المجلد 10، العدد 02، جامعة باتنة 1، الجزائر 2021.
- عطية الزهراني ناصر، واقع وتحديات سياحة ذوي الإعاقة (السياحة الميسرة)، في منطقة الباحة مجلة البحث العلمي في التربية، العدد الرابع، المجلد 23، جامعة عين شمس، القاهرة، 2022.
- نادي مفيدة، مغتات صابرينة، واقع السياحة المتاحة للجميع، تجارب دولية، مجلة مينا للدراسات الاقتصادية، المجلد 04، العدد02، جامعة غليزان، الجزائر، 2022.
- قاضي نجاة، حنان بلال، "القطاع السياحي في الجزائر من خلال مؤشري الطاقة الفندقية والتدفقات السياحية" مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 33(02)، جامعة زيان عاشور، جلفة.
- صيام رشا، "تقييم خدمات السياحة الميسرة كاتجاه حديث للتنمية السياحة في مصر." مجلة السياحة والفنادق والتراث 2022.
- عزة محمد عبد السلام، "قياس تأثير ذوي الهمم عن الخدمات السياحية المقدمة لهم على دمجهم في السوق السياحي"، المجلة الدولية لدراسات السياحة والضيافة، المجلد 04، العدد 01، المعهد المصري العالي للسياحة والفنادق، مصر، 2023.

ت- المذكرات والرسائل

- **رسائل الدكتوراه**

- عليه سماح، تكييف المناهج التربوية حسب حاجات المعوقين بصريين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع التنمية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012-2013.

- هتهات الشيخ، واقع السياحة المستدامة في الجزائر ودورها في حماية البيئة، أطروحة الدكتورة تخصص إدارة البيئة وسياحة، جامعة الجزائر3، 2022-2023.

- **رسائل الماجيستير**

- كاظم زيارة فلاح، تنمية الخدمات الترويجية لذوي الاحتياجات الخاصة وأثرها في حجم الطلب السياحي، رسالة ماجيستير مقدمة إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، دراسة ميدانية في بغداد، جامعة المستنصرية، 2013.

- **مذكرات الماستر**

- بعوط لزهر، الترويج للمقومات السياحية ودوره في تحقيق التنمية المحلية، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص تسويق فندقي وسياحي، جامعة قالمة، 2017-2018.

ث- المطبوعات

- بن صغير كريمة، مطبوعة بيداغوجية في مادة منهجية وتقنيات البحث، جامعة 08 ماي 1945، الجزائر، 2017.

ج- المنظمات

- التزامات أصحاب المصلحة في التنمية السياحية، مدونة عالمية لآداب السياحة، الصادر عن الجمعية العامة لمنظمة السياحة العالمية التي انعقدت في تشيلي،27 أكتوبر إلى 1 سبتمبر 1999.

- منظمة العمل العربية، "السياحة الميسرة وتشغيل الأشخاص ذوي الإعاقة والتحديات"، جامعة الدول العربية. https://alolabor.org/

ح- مراجع باللغات الأجنبية

- Frederic Reichhart and Aggee Lomo Myazhiom, tourism et transport et tourism sport et tourism et handicap, Open edition journals, 32-2, 2013.

خ- المواقع الإلكترونية

- ديسيبل، تم الاطلاع عليه في 2024/03/21م، رابط الموقع: https://2u.pw/xiQO1DAO
- الاعاقة السمعية، (31 مارس 2012) تم الاطلاع عليه في 2024/03/23م، رابط الموقع: https://2u.pw/CEfx2pla
- قادرون باختلاف، مدونة عن الاطفال المصابون بالتوحد والاعاقات العقلية (16 نوفمبر 2018)، تم الاطلاع عليه في 2024/03/23م، رابط الموقع: https://2u.pw/bgs3we4a
- لغة برايل، تم الاطلاع عليه في 2024/03/27م، رابط الموقع: https://2u.pw/aQw7uflV
- كسر الحواجز: التقدم في التكنولوجيا والتصميم الخالي من العوائق يجعل طوكيو 2020 في متناول الجميع (فيفري 2017)، تم الاطلاع عليه في 2024/04/18م. رابط الموقع: https://2u.pw/M6LiZqt6
- فريديريك رايخارت و أجي سيليستين لومو، السياحة والنقل / السياحة والإعاقة (2013)، تم الاطلاع عليه في 2024/04/21م. رابط الموقع: https://2u.pw/f4dCcVSO

- إحصائية حسب موقع وزارة السياحة والصناعة التقليدية (2022)، تم الاطلاع عليه في 2024/04/25م. رابط الموقع:

/http://www.mta.gov.dz

- المخطط الهيكلي للتهيئة السياحية، موقع وزارة السياحة والصناعة التقليدية (2022)، تم الاطلاع عليه في 2024/04/25م. رابط الموقع:

www.mta.gov.dz

- عبد الله أفتات (28 جويلية 2020)، مساحة خاصة على شاطئ "الدالية" بطنجة لذوي الإعاقة ومطالب بالسماح لهذه الفئة وأسرها للولوج إلى باقي شواطئ المدينة، تم الاطلاع عليه في 2024/04/29م. رابط الموقع:

https://2u.pw/ASNQRg8S

- الإضافة إلى المزيج التسويقي المكون من Ps4 – العناصر السبعة وسبب أهميتها، تم الاطلاع عليه في 2024/05/01م. رابط الموقع:

https://2u.pw/Yy762RDH

- تسهيل الإدماج الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في المنطقة العربية (2022)، تم الاطلاع عليه في 2024/05/01م. رابط الموقع:

/https://e-inclusion.unescwa.org

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر	3
الإهداء	5-4
الملخص	7-6
خطة العمل	8
مقدمـــــــة	9
الفصل الأول: الإطار مفهومي سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	13
المبحث الأول: مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة	15
المطلب الأول: تعريف ذوي الاحتياجات الخاصة	16
الفرع الأول: تعريف لغة	17
الفرع الثاني: تعريف اصطلاحا	19
المطلب الثاني: تصنيفات ذوي الاحتياجات الخاصة	21
الفرع الأول: الإعاقة الوظيفية	22
الفرع الثاني: الإعاقات غير الوظيفية	32
المبحث الثاني: إحاطة معرفية بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	42
المطلب الأول: مفهوم سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	42
الفرع الأول: تعريفات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	42
الفرع الثاني: أهمية سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	44
المطلب الثاني: متطلبات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	45
الفرع الأول: شروط المرشدين السياحين والإعلان والترويج	46
الفرع الثاني: متطلبات المرافق الجماعية والتسهيلية	47
الفرع الثالث: تحديات سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	49

المطلب الثالث: تطور الاهتمام بسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة عالميا	**51**
الفرع الأول: تجارب دولية لممارسة سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	**51**
الفرع الثاني: الاهتمام بتسويق سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في العالم	**59**
الفصل الثاني: التمكين السياحي لذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر	**62**
المبحث الأول: موقع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في السياحة الجزائرية	**63**
المطلب الأول: واقع السياحة في الجزائر	**64**
الفرع الأول: المقومات السياحية	**64**
الفرع الثاني: المخطط التوجيهي SDAT 2030	**69**
المطلب الثاني: مكانة سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة في الجزائر	**74**
الفرع الأول: موقف المشرع الجزائري من سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	**74**
الفرع الثاني: تحديات سياحة ذوي الإعاقة في الجزائر	**76**
الفرع الثالث: المزيج التسويقي لسياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	**77**
المبحث الثاني: دراسة ميدانية لواقع سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة	**88**
المطلب الأول: جمع البيانات	**88**
الفرع الأول: مجالات الدراسة	**88**
الفرع الثاني: العينة وخصائصها	**89**
الفرع الثالث: منهج الدراسة	**91**
الفرع الرابع: أدوات جمع البيانات	**91**
المطلب الثاني: تحليل البيانات	**92**
الفرع الأول: تحليل النتائج	**92**
الفرع الثاني: استنتاجات الدراسة	**107**
خاتمـــــــة	**110**

قائمة المصادر والمراجع	**113**
فهرس المحتويات	**120**
فهرس الأشكال والجداول	**124**

فهرس الاشكال والجدول

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نظم التواصل لدى ذوي الإعاقة السمعية	**30**
02	تصنيفات حالات الإعاقة العقلية	**34**
03	العلامة التجارية Tourisme & Handicap	**59**
04	ممرات الممهدة لوصول ذوي الإعاقة للبحر	**72**
05	عناصر المزيج التسويقي (The 7Ps Marketing)	**79**
06	يوضح نسبة الجنسين محل الدراسة	**89**
07	الفئات العمرية في الدراسة	**90**
08	نسبة الجنسين محل الدراسة	**93**
09	الفئات العمرية في الدراسة	**94**
10	الحالة العائلية	**95**
11	نوع الاعاقات	**96**
12	المهنة	**97**
13	نتائج السؤال الأول	**98**
14	الجزء الثاني من السؤال الأول	**99**
15	نتائج السؤال الثاني	**100**
16	نتائج الجزء الثاني من السؤال الثاني	**101**
17	نتائج السؤال الثالث	**102**
18	نتائج السؤال الرابع	**103**
19	نتائج السؤال الخامس	**104**
20	نتائج السؤال السادس	**105**
21	نتائج السؤال السابع	**106**
22	نتائج السؤال الثامن	**107**

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين ضعيف السمع والأصم	**27**
02	تصنيف درجات القصور السمعي وما يرتبط بها من أشكال سلوك التواصل وتطور اللغة والكلام	**28**
03	تصنيف هياكل الاستقبال لسنتي (2017 و2018)	**68**
04	مرحلة توزيع الاستمارة	**92**