



مركز الاستشارات والبحوث والتطوير
بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية

مجلة البحوث الإدارية

Journal of Management Research

علمية - متخصصة - مُكمّمة - دورية ربع سنوية

للسنة
الحادية والأربعون

Vol. 41, No.3; Jul. 2023

عدد يوليو 2023



www.sams.edu.eg/crdc

رئيس مجلس الإدارة
أ.د. محمد حسن عبد العظيم
رئيس أكاديمية السادات للعلوم الإدارية

رئيس التحرير
أ.د. أنور محمود النقيب
مدير مركز الاستشارات والبحوث والتطوير

ISSN : 1110-225X

أثر سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على ذوي الاحتياجات الخاصة من منظور تسويقي للسياحة الميسرة

الباحثة:

نسرین فاروق معوض حسن
مدرس إدارة الأعمال – جامعة الدلتا

مقدمة:

يساعد التسويق السياحي إلى البحث عن حاجات السائحين ومحاولة تلبيتها، ولا يمكننا القول أننا نلبي جميع حاجات ورغبات السياح إذا لم نعلم بخدمتهم بجميع شرائحهم وفئاتهم. اهتمت معظم الدول العربية مؤخرًا وعلى رأسها مصر بما عرف بالسياحة الميسرة والتي ينصب دورها على الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة من الرجال والنساء والأطفال الذين يمثلون جزءًا كبيرًا من المجتمع، فقد أظهرت إحصائية الجهاز المركزي المصري للتعبئة العامة والإحصاء لعام ٢٠٢١م أن ذوي الاحتياجات الخاصة سواء كانت إعاقاتهم سمعية أم بصرية أم حركية يمثلون مليونًا من ١٠٠ مليون من سكان مصر يتركز أكبر عدد منهم في محافظة القاهرة، يقومون بمهامهم باستخدام أجهزة معينة كمعينات الحركة والأطراف الصناعية والسماعات وغيرها من الأجهزة التعويضية المساعدة على سهولة الإعاقات الحركية والسمعية والبصرية (European Disability Strategy, 2020).

وبناء على أن ذوي الاحتياجات الخاصة يمثلون شريحة كبيرة من المجتمع في مصر فلهم مثل غيرهم من الأسوياء الحق في الدمج والمشاركة الفعالة في المجتمع وحقهم في الترفيه والاستمتاع بمظاهر الحياة والتغلب على إعاقاتهم لذلك جاء اهتمام السياحة الميسرة بهم والسعي إلى إيجاد عاملين مهنيين ومدربين على التعامل معهم وتلبية احتياجاتهم في الأماكن السياحية والمقاصد الأثرية المختلفة وذلك من أجل الحصول على هذه الشريحة السوقية. (Small and Darcy, 2010 ; Eichhorn and Buhalis, 2011).

أهداف الدراسة:

السياحة حق لا بد أن يتمتع به جميع المواطنين ولا يجب أن يستثنى من ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة الذين تختلف إعاقاتهم ما بين سمعية وبصرية وحركية فلا يجب أن تكون إعاقاتهم حاجزا بينهم وبين الاستمتاع بالمقاصد السياحية وزيارة الأماكن الأثرية، وحتى يتم تسهيل مفهوم السياحة الميسرة في الأماكن السياحية والمقاصد الأثرية والمتاحف والمطاعم وغيرها ولذلك يجب تدريب مزيد من العمال في الأماكن السياحية المختلفة بطريقة حديثة ومهنية واحترافية علي التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وكيفية مساعدتهم وتلبية احتياجاتهم بما يتناسب مع إعاقاتهم وتجنب أي سلوك خاطئ قد يزعجهم أو يسبب لهم الضيق أو الأذى النفسي. (Das and Rudra,2015; Pathanassis, 2015) لذلك هدفت الدراسة إلى قياس مدى تأثير سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية علي ذوي الاحتياجات الخاصة للوصول إلى معرفة مدى تأثير سلوك العنصر البشري علي تحدى إعاقات ذوي الاحتياجات الخاصة في الأماكن السياحية.

مشكلة الدراسة:

تتركز مشكلة الدراسة في محاولة إيجاد عمال مهنيين ومدربين بشكل احترافي في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية للتعامل بشكل لائق مع ذوي الاحتياجات الخاصة والسعي لتلبية احتياجاتهم وتجنب السلوكيات الخاطئة التي تلحق بهم ضررا نفسيا كبيرا والذي يترتب عليه ضرر بالسياحة الميسرة التي تعتمد على ذوي الاحتياجات الخاصة، فقد أكدت الكثير من الدراسات أن أهم العوائق والحواجز التي تواجه السياحة الميسرة هو نقص الموارد البشرية المدربة للعمل في المقاصد السياحية والمناطق الأثرية وغيرها. فقد أكد عديد من الباحثين (Kaganek et al., 2017) أن البنية التحتية والأساسية ليست فقط

العائق الوحيد الذي يواجه السياحة الميسرة بل أيضا العوامل السلوكية للموارد البشرية في الأماكن السياحية والمقاصد الأثرية فانطلاقاً من إدراك أهمية العنصر البشري على نمو السياحة الميسرة وجب التأكيد على أهمية البرامج والدورات التدريبية التي تؤهل للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وتجنب السلوكيات الخاطئة التي تقع عليهم من بعض العاملين (Zheng et al., 2016).

تعريف السياحة الميسرة:

تعني السياحة الميسرة الاهتمام بجزء وشريحة كبيرة وهامة من المجتمع وهم ذوي الاحتياجات الخاصة حيث تهتم بمساعدتهم في الاستمتاع بالمناطق الأثرية والأماكن السياحية مثلهم مثل بقية فئات المجتمع، حيث يكونون موضع الاهتمام بدءاً من الانتقال من أماكن إقامتهم وصولاً إلى الأماكن السياحية والمقاصد الأثرية المختلفة التي يرغبون في زيارتها كذلك مراعاتهم في الفنادق والمطاعم والمطارات ووسائل المواصلات (محمد و امين ، ٢٠١٩) . كما يطلق عليها البعض سياحة ذوي الاحتياجات الخاصة وجميعها مصطلحات لمعنى واحد وهو الاعتماد بشكل كبير على ذوي الاحتياجات الخاصة في التنقل من مكان إقامتهم المعتادة إلى مكان آخر .

وقد عرف (بن موسى، ٢٠٢٠) السياحة الميسرة بأنها العملية التي تهتم بذوي الاحتياجات الخاصة وتسعى إلى منحهم حقهم في الاستمتاع بالمقاصد السياحية والأماكن الأثرية من خلال تقديم المنتجات والخدمات بشكل يتناسب مع إعاقاتهم.

كما عرف (عمر، ٢٠٢٠) السياحة الميسرة بأنها السياحة الخالية من الحواجز التي تعتمد اعتماداً كلياً على التحدي، كما أنها نمط سياحي مهم يسخر كل التجهيزات والتدابير في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية والخدمات الفندقية لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة. أن السياحة الميسرة تهتم بأصحاب

الإعاقة وغيرهم من غير القادرين على الاستمتاع بالمقاصد السياحة والمقاصد الأثرية والخدمات الفندقية)

(الهروط، ٢٠١٥)

مفهوم السياحة الميسره

تشير إلى السياحة التي تلبي احتياجات مجموعة كاملة من المستهلكين بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والأسر. و تركز على إزالة الحواجز السلوكية والمؤسسية في المجتمع ، ويشمل إمكانية الوصول في البيئة المادية كوسائل النقل والمعلومات والاتصالات والمرافق والخدمات الأخرى التي تشمل المواقع و المقاصد السياحية المملوكة للقطاع العام والخاص (Chen, 2015)

تشمل السياحة الميسره تعاون بين جميع أصحاب المصلحة والحكومات والوكالات الدولية ومنظمي الرحلات والمستخدمين النهائيين ، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة ومنظماتهم يتطلب المنتج السياحي الناجح شراكات وتعاوناً فعالاً عبر العديد من القطاعات على المستويات الوطنية والإقليمية والدولية. من الفكرة إلى التنفيذ ، عادة ما تتضمن زيارة المقاصد السياحيه العديد من العوامل ، بما في ذلك الوصول إلى المعلومات ، والسفر لمسافات طويلة من مختلف الأنواع ، والنقل المحلي ، والإقامة ، والتسوق ، وتناول الطعام. وبالتالي ، فإن تأثير السياحة الميسره يتجاوز المستفيدين من السياح ليشمل المجتمع الأوسع ، ويغرس إمكانية الوصول للقيم الاجتماعية والاقتصادية للمجتمع (Dracy & Pegg, 2016).

يعد تسهيل السفر للأشخاص ذوي الإعاقة فرصة استثنائية ومع ذلك ، هناك حاجة إلى تغيير في طريقة التفكير وفي نموذج تقديم الخدمات السياحية داخل المقاصد السياحيه من أجل تلبية هذا الطلب

الرئيسي في السوق. تساهم البيئات والخدمات داخل المقاصد السياحيه في تحسين جودة المنتج السياحي ويمكن أن تخلق المزيد من فرص السفر للأشخاص ذوي الإعاقه و كبار السن (محمد و امين ، ٢٠١٩ ، ٠).

اهميه التسويق للسياحة الميسره

سوق السياحة الميسرة العالمي يقدر بـ ٦٤٥ مليون سائح يضاف لهذا الرقم العدد من يهتم بهم من أهل أو أصدقاء أو أولياء نظرا لحالتهم الصحية ؛ منهم ٨٠ مليون سائح في البلدان الأوروبية و ٥٠ مليون سائح في البلدان العربية إذا توفرت لهم شروط ومعايير السياحة الميسرة (World Tourism Organization and Fundación , 2015) وتتميز هذه الشريحة من السياح بالولاء والمساهمة في زيادة التدفق للحركة السياحية ، وإرتفاع لنسبة إشغال الغرف الفندقية لأن غالبيتهم يصطحبون مرافقين ويساهمون في التخفيف من تدني الحركة السياحية الموسمية ، لأن لديهم الوقت للسفر في أوقات هبوط ذروة المواسم للوجهات السياحية ، وتتم تغطية برامج نسبة كبيرة منهم ضمن برامج التأمينات الاجتماعية للسياحة العلاجية وفترة النقاهة المرضية بعد إجراء العمليات أو لمجرد الاستجمام والراحة لفترات أطول من غيرهم من الفئات السياحية الأخرى إذن فالأمر يتعلق بشريحة تسويقية ضخمة في صناعة السياحة والسفر و لذلك يجب الاهتمام بهم (The European Network for Accessible Tourism, 2019).

إن تبني السياحة الميسرة من قبل أي دولة يعود بالنفع لها من نواحي كثيرة ، فبالإضافة إلى المردودات الاجتماعية والسمعة الحسنة التي تجنيها دوليا ؛ فالعوائد الاقتصادية لهذا النوع من السياحة كبيرة جدا ؛ فهناك تنافس كبير لاستقطاب هذه الشريحة التسويقية الضخمة . وتشير الدراسات إلى أن

السائح من ذوي الإحتياجات ينفق أي إجازته ما بين ٣٠ إلى ٢٠٠ بالمائة أكثر من السائح العادي ، وعادة ما يكون مصحوبا بشخص آخر يراعه ، وهو ما يحقق سياحة مزدوجة في نفس الوقت ، علما بأن الكثير من السياح ذوي الإحتياجات الخاصة يفضلون السفري غير مواسم الذروة ؛ لرغبتهم في الهدوء مما يمنح المرافق السياحية زبائن على مدار العام . كما يخلق هذا النوع من السياحة سوقا وصناعة سياحية متكاملة فهو أيضا يوفر العمالة ويساهم في دعم الاقتصاد (Nestoroska, & Petrovska, 2019)

التسهيلات المقدمة داخل المقاصد السياحية

إمكانية الوصول الجسدي: هذا ينطبق في كثير من الأحيان على الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية داخل المقاصد السياحية تتطلب استخدام الكراسي المتحركة أو الأجهزة المساعدة على المشي وتطلب في كثير من الأحيان غيرهم من وسائل الراحة ، مثل: الدرابزين والمنحدرات والمصاعد. إمكانية الوصول الحسي ينطبق هذا على الأشخاص داخل المقاصد السياحية الذين يعانون من ضعف البصر أو السمع (الإعاقات السمعية) أو غيرها من الإعاقات المماثلة مثل هؤلاء الناس تتطلب خدمات خاصة مثل العلامات اللمسية ، العلامات المرئية ، الملصقات ، الأنظمة السمعية والبصرية ، أصوات تحذيرية للمصاعد والمعابر ، إلخ . إمكانية الوصول إلى الاتصالات والتي تنطبق على الأشخاص داخل المقاصد السياحية الذين لديهم الإعاقات مثل الذين يواجهون صعوبات في القراءة أو الكتابة أو الاستماع أو التحدث بالإضافة إلى الأشخاص القادمين من خلفيات ثقافية مختلفة والذين يحتاجون إلى بعض شرح أو معلومات إضافية لكي تساعد علي التواصل (Standards New Zealand 2001).

مفهوم سلوك العاملين:

السلوك هو الناتج المستخلص من تجارب الحياة اليومية وما يشملها من معتقدات ومشاعر وقيم وعلاقات مع الأشخاص الآخرين مع الأخذ في الاعتبار طرق وكيفيات التعامل معهم، وبناء علي ما سبق فالسلوك المعرفي المتكون للأشخاص يظهر نتيجة لعدد من الإجراءات والمواقف الاجتماعية بالإضافة إلى العواطف والمشاعر والأحاسيس (Daruwalla and Darcy, 2005).

وقد عرف (Bizjak et al, 2010) السلوك بأنه مجموعة التصرفات والقيم والمعتقدات التي توجهنا للتعامل مع الأشخاص في المواقف المختلفة، كما أن السلوك هو مكون معرفي يصدر عن الفرد في مواقف معينة حيث يعتمد اعتمادًا كليًا علي العواطف والمشاعر المكونة للسلوك (Aiden and McCarthy, 2014).

أنواع الإعاقة:

الإعاقة هي فقدان أو خلل في أحد أعضاء أو وظائف الجسم وذلك بنسب مختلفة وقد يكون ذلك بشكل طبيعي أثناء الولادة أو خلال حادث أو الإصابة بمرض معين وفي أحيان كثيرة لا تتوقف هذه الإعاقة على انعدام الأنشطة المتعلقة بها بل تؤثر على حياة المصاب بأكملها سواء أكانت الشخصية، أو الاجتماعية، أو المهنية، وغيرها وقد اختلفت الإعاقات في العديد من الدراسات حيث قسمت وفقًا للدراسات التالية تم تقسيمها على النحو التالي (Eichhorn and Buhalis, 2011; McKercher et al, 2003).

الإعاقة الحركية:

يعنى هذا النوع من الإعاقة عدم القدرة الجزئية أو الكلية علي الحركة وما يصحبها من عدم القدرة والعجز عن القيام بكثير من المهام كالمشي والجري وحمل بعض الأشياء. وقد تشمل هذه الإعاقة الشلل النصفي أو الكلي أو الرباعي (أحمد وآخرون، ٢٠١٤). لذلك لا بد من مساعدة معاقبي الحركة وتوفير الخدمات التي تتناسب مع إعاقتهم مثل تصميم مصاعد بمقابض خاصة كذلك تصميم حمامات خاصة بهم بمقابض ساند متحرك وقد أكد (غريب وآخرون، ٢٠١٣) أن مساعدة معاقبي الحركة لا تتم فقط عن طريق توفير مقاعد خاصة بهم في المناطق السياحية والمناطق الأثرية ولا عن طريق إيجاد أماكن سياحية لهم بل أيضاً من خلال تسهيل حركتهم بسهولة وأمان بين تلك المناطق وهذا أحد المعايير العالمية التي تقيّمها كثيراً من الدول حيث تصبح الأماكن السياحية والمقاصد الأثرية قادرة على خدمة ذوي الإعاقة. (فرحات وآخرون، ٢٠١٠). ومن هنا نستنتج الفرضية الأولى وهي:

أثر سلوك العاملين في المناطق السياحية والمناطق الأثرية علي الإعاقة الحركية:

الإعاقة السمعية:

تعنى الإعاقة السمعية فقدان القدرة علي السمع سواء بشكل جزئي أو كلي، يستطيع المعاق تجاوز هذه الإعاقة باستخدام السماعات كما يمكنهم التعامل مع الآخرين بلغة الإشارة. لذلك يجب مساعدة معاقبي السمع في الأماكن السياحية والمقاصد الأثرية عن طريق توفير جهاز لاسلكي يصدر دذبذبات اهتزازية تنبه الأصم عند حدوث أي خطر داخل تلك الأماكن (الزهراني، ٢٠٢٢).

حيث يظهر دور السياحة الميسرة في توفير تلك الأجهزة اللاسلكية وشاشات العرض داخل الأماكن السياحية يتم من خلالها شرح التعليمات الخاصة بالمكان السياحي بالصوت والصورة ولغة الإشارة

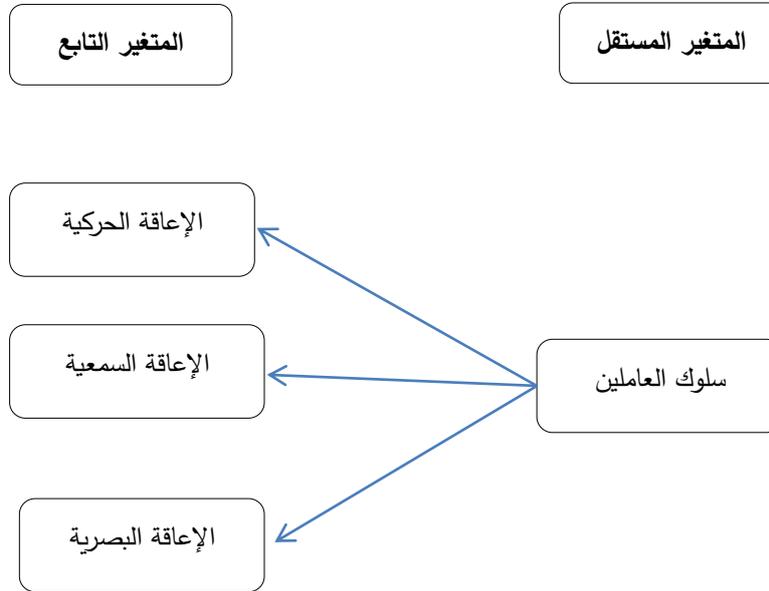
(Poria et al., 2015) وبناءً عليه تظهر الفرضية الثانية: وهي أثر سلوك العاملين في الأماكن السياحية والمقاصد الأثرية على ذوي الإعاقة السمعية.

الإعاقة البصرية:

هي الإعاقة التي لا يتمكن فيها الفرد من الرؤية سواء بشكل جزئي أم بشكل كلي ويتم فيها التعامل معه باستخدام الصوت أو باستخدام طريقة برايل (عزيز، ٢٠١٣)، ولكي يتم مساعدة المعاقين بصريا لابد من استخدام وسائل تكنولوجية حديثة تتحدى إعاقاتهم وتمكنهم من الاستمتاع بالأماكن السياحية المختلفة كالطباعة ثلاثية الأبعاد مثل طباعة دليل المقاصد السياحية والأثرية بطريقة برايل (Unger, 2002)، ومن هنا يأتي دور العنصر البشري الواعي المدرب علي التعامل مع ذوي الاحتياجات البصرية في المقاصد السياحية (Faria et al., 2012)، ونستنتج الفرضية الثالثة وهي:

أثر سلوك العاملين في الأماكن السياحية والمقاصد الأثرية علي الإعاقة البصرية.

نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحثه٢٠٢٢.

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من أجل اختبار فرضيات الدراسة المتمثلة في المتغير المستقل وهو سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية وأثرها على المتغير التابع المتمثل في الإعاقة السمعية - الإعاقة البصرية - الإعاقة الحركية - حيث تم تحليل ٤٠٠ استمارة موزعة على العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية وذلك لأن العاملين في تلك المقاصد والمواقع الأثرية هم المؤهلون للعمل بشكل عالمي ولديهم القدرة على التعامل مع مختلف الإعاقات سواء كانت سمعية أو بصرية أو حركية .

مجتمع الدراسة:

تعد مناطق الجذب في القاهرة قطعه فنية حقيقية تم إنشاؤها عبر ألفي عام من الثقافات المختلفة ، مما يوفر لكل سائح فرصة لعيش أفضل تجربة سفر. تحتوي علي المعالم السياحية الرائعة الموجودة في مدينة العجائب والمآذن الخالدة للقاهرة مثل المتاحف المصرية الساحرة ، ومجمع أهرامات الجيزة المجيد الذي يحتوي على أهرامات الجيزة الثلاثة وأبو الهول ، وجميع القطع الأثرية والمعالم السياحية للإمبراطوريتين الفاطمية والعثمانية مثل خان الخليلي وقلعة صلاح الدين وغيرها الكثير .

يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية في القاهرة موزعة كالاتي (منطقة الأهرامات - هرم سقارة - برج القاهرة - المتحف المصري - المتحف القبطي - المتحف القومي للحضارة - منطقة الحسين - حديقة الأزهر - قلعة صلاح الدين الأيوبي - الكنيسة المعلقة - المتحف الحربي - متحف الفن الإسلامي - متحف الفن المصري الحديث - كنيسة القديس مارجرس - حديقة اليابانية - متحف طه حسين) وفقاً (للهيئة العامة للاستعلامات، ٢٠٢٢) يوجد بمحافظة القاهرة الكبرى ٦٠ موقع أثري ومقصد سياحي حيث تم اختيار ٣٠٪ من تلك المقاصد كعينة عشوائية وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS (Statistical Package for the Social Sciences وقد تم جمع ٣٨٨ استبانة كحد أدنى لعدد العينة العشوائية المقبولة الصالحة للتحليل حيث تم ذلك بواقع ٢١ استبانة لكل موقع أثري ومقصد سياحي.

أولاً المتغير المستقل (سلوك العاملين)، ثانياً المتغير التابع (الإعاقة السمعية- الإعاقة البصرية- الإعاقة الحركية) تتراوح ما بين (٠.٣٥ - ٠.٨٥). وفيما يتعلق بثبات استمارة الاستبيان الخاصة بالدراسة، اتضح أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع المتغيرات أكبر من القيمة الموصي بها وهي (٠.٧) وذلك وفقاً

للباحثين (Koopmans, et al., 2014)، وتدل النتائج السابقة على وجود مصداقية وثبات استمارة الاستبيان، ومن ثم إمكانية الاعتماد عليها كأداة لجمع البيانات الأولية الخاصة بالدراسة.

جدول ١.١: معامل كرونباخ ألفا سلوك العاملين

المتغير المستقل	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
سلوك العاملين داخل المقاصد السياحية والمواقع الأثرية	١٣	٠.٩٦

جدول ١.٢: معامل كرونباخ ألفا لذوي الاحتياجات الخاصة

المتغير التابع	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
الإعاقة السمعية	٥	٠.٨٢
الإعاقة البصرية	٥	٠.٨٦
الإعاقة الحركية	٥	٠.٩٠

جدول ١.٣: العوامل الديموغرافية

النسبة	التكرار	الفقرة
الجنس		
٦٥.٩	٢٥٦	ذكر
٣٤.٠	١٣٢	أنثى
العمر		
٢٨	١٠٩	أقل من ٣٠ سنة
٤٩.٩	١٩٣	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٥ سنة
٢٢.١	٨٦	من ٤٥ سنة فأكثر
الحالة الاجتماعية		

أعزب	٩٩	٢٥.٥
متزوج	٢٠١	٥١.٨
مطلق	٨٨	٢٢.٦
عدد سنوات الخبرة		
أقل من سنة	٧٧	١٩.٨
من سنة إلى أقل من ٣ سنوات	١٠٩	٢٨.٠
٣ سنوات فأكثر	٢٠٢	٥٢.٠
المستوى التعليمي		
دبلوم	٥٨	١٤.٩
بكالوريوس	٢٢٣	٨٣.٢
دراسات عليا	١٠٧	٢٧.٥

وتبين من البيانات الواردة في الجدول أن (٦٥.٩%) من مجموع المشاركين هم من الذكور مقابل (٣٤.٠%) منهم من الإناث. ويعني ذلك أن عدد الذكور العاملين بالمقاصد السياحية والمواقع الأثرية أكبر من الإناث وإن مفهوم سلوك العاملين بالمقاصد السياحية والمواقع الأثرية له تأثير كبير على الرجال. وفيما يتعلق بالعمر، فقد أشارت البيانات المجدولة إلى أن الفئة العمرية (٣٠ إلى أقل من ٤٥ سنة) تمثل أعلى نسبة (٤٩.٩%). أما الفئة (أقل من ٣٠ سنة) فتمثل (٢٨%) من جميع المشاركين، و(٢٢.١%) ممن تزيد أعمارهم عن ٤٠ سنة، وهذا يعني أن الفئة العمرية من ٣٠ إلى أقل من ٤٥ سنة تمثل أكثر العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية وهذا يعني مستوى عالي من الخبرة والنضج للعاملين التي تؤهلهم داخل العمل في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية.

كما تم توزيع المستوى التعليمي للمشاركين على النحو التالي:

مثلت نسبة الحاصلين على البكالوريوس أعلى نسبة من المشاركين حيث كانت (٣٠.٠٪)، يليهم الدراسات العليا فكانت نسبتهم (٢٧.٥٪) أما أقل نسبة فكانت من نصيب الحاصلين علي دبلوم فأقل حيث كانت نسبتهم (١٤.٩٪) فقط من مجموع المشاركين، نستنتج من ذلك أن أكثر العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية من الحاصلين علي البكالوريوس نظرا لحاجة هذه الفئة إلى الوظيفة والتخطيط البناء المستقبلي والاستقرار.

من حيث الحالة الاجتماعية:

كانت نسبة غير المتزوجين (٢٥.٥٪) من مجموع المشاركين، و(٥١.٨٪) من المتزوجين، و(٢٢.٦٪) فقط مطلقون. نستنتج من ذلك أن النتيجة تتجه نحو فئة المتزوجين وهؤلاء الأشخاص هم الذين يكون لديهم الكثير من الالتزامات المادية والمالية والاجتماعية بالإضافة إلى حاجتهم إلى الحفاظ على وظيفتهم كما نلاحظ أنهم أكثر الفئات تأثرا في التعامل مع ذوي الإعاقة.

فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة فقد كانت أعلى نسبة ممن عدت سنوات خبرتهم الثلاث سنوات بنسبة (٥٢.٠٪) من مجموع المشاركين، يليهم بنسبة (٢٨.٠٪) من كانت سنوات خبرتهم بين سنة إلى أقل من ٣ سنوات، أما من قلت سنوات خبرتهم عن سنة فمثلوا (١٩.٨٪) من مجموع المشاركين، يتضح من ذلك أن كثيرا من العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية مع ذوي الاحتياجات الخاصة تجاوزت سنوات خبرتهم في العمل الثلاث سنوات.

درجة تطبيق سلوك العاملين بالمقاصد السياحية والمواقع الأثرية:

وللتعرف "على درجة تطبيق سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية". تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة حول درجة تطبيق سلوك العاملين بالمقاصد السياحية والمواقع الأثرية على ذوي الاحتياجات الخاصة.

والجداول التالية توضح درجة تطبيق سلوك العاملين بالمقاصد السياحية والمواقع الأثرية:

جدول ١.٤: معيار الحكم على نتائج البعد الأول (جودة حياة العمل)

المدى	درجة التطبيق
من ١ إلى ١.٧٩	منخفضة جدًا
من ١.٨٠ إلى ٢.٥٩	منخفضة
من ٢.٦٠ إلى ٣.٣٩	متوسطة
من ٣.٤٠ إلى ٤.١٩	مرتفعة
من ٤.٢٠ إلى ٥	مرتفعة جدًا

جدول ١.٥: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات العينة لـ (محور سلوك العاملين)

الرتبة	ظروف العمل	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة التطبيق
١.	تحاول التركيز بشدة مع الشخص الأبعد محاولاً فهمه داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية.	١.٠٦	٣.٦٥	مرتفع
٢.	تضع في اعتبارك أن الشخص المعاق هو فرد عادى وطبيعي مثلك تمامًا.	١.٠٨	٣.٨	متوسط

الرتبة	ظروف العمل	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة التطبيق
٣.	تحاول أن تكون مستشعرًا بردود أفعالهم في المواقف المختلفة داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية.	١.١١	٢.٦	متوسط
٤.	عندما تتحدث يكون ذلك ببطء وبوضوح في حالة التعامل مع ذوي الإعاقة السمعية في المواقع الأثرية والمقاصد السياحية.	١.٠٧	٣.٧٥	مرتفعة
٥.	تتجنب التعليق بأي ملاحظات شخصية اتجاه الشخص المعاق الذي تتعامل معه داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية.	١.١٧	٢.٩	متوسط
٦.	عندما تسير مع فرد معاق بصريًا عليك بتنبيهه إلي أي عقبات توجد أمامه كدرجات السلالم وغيرها.	١.٠٧	٣.٨٠	مرتفعة
٧.	لديك الرغبة في تعلم لغة الإشارة للتعامل مع ذوي الإعاقة السمعية الصم والبكم داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية.	١.٠٤	٤.٠٤	مرتفعة
٨.	تتكلم مع المعاق بطريقة مباشرة دون اللجوء لوسطاء.	١.٠٢	٣.٨٣	مرتفعة
٩.	تتحلي بالصبر في الكلام مع ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية.	١.٠٧	٣.٧٥	مرتفعة
١٠.	تقديم المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة بطريقة صادقة ومحترمة.	١.٠٧	٣.٧١	مرتفعة
١١.	التحدث بطريقة محترمة مع ذوي الاحتياجات الخاصة وبنفس مقدار الاحترام الذي تُكنه للآخرين.	١.١٣	٣.٠٩	متوسطة
١٢.	تحاول الشعور بوجود المعاقين داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية وإبعاد فكرة الإعاقة.	٠.٩٦	٢.٩٣	متوسطة

الرتبة	ظروف العمل	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	درجة التطبيق
١٣.	الاهتمام بنقاط القوة لدى ذوى الاحتياجات الخاصة وإظهار مواهبهم وتشجيعهم داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية.	٠.٦٤	٣.٥٥	مرتفعة

يتضح من الجدول ١.٥ المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لفقرات البُعد الأول (سلوك العاملين داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية) كانت درجة تطبيقه مرتفعة، حيث جاءت الفقرة (٧) ونصها "لديك الرغبة في تعليم لغة الإشارة للتعامل مع ذوى الإعاقة السمعية الصم والبكم لمحاولة فهمهم داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٤) في الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي ثم في الترتيب الثانية الفقرة (٨) وهي " تتكلم مع المعاق بطريقة مباشرة دون اللجوء لوسطاء. " بمتوسط حسابي بلغ (٣.٨٣)، ثم في الترتيب الثالث الفقرة (٩) وهي " تتحلي بالصبر في الكلام مع ذوى الاحتياجات الخاصة في المواقع الأثرية والمقاصد السياحية. " بمتوسط حسابي بلغ (٣.٧٥)، بينما جاءت الفقرة (٣) وهي " تحاول أن تكون مستشعرا بردود أفعالهم في المواقف المختلفة داخل المواقع الأثرية والمقاصد السياحية. "في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢.٦).

ثانياً: المتغير المستقل : ذوى الاحتياجات الخاصة:

جدول ١.٦: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الإعاقة السمعية

الرتبة	ظروف العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١.	تتوفر داخل المقاصد السياحية والأماكن	٣.٩٠	١.٠٠	مرتفعة

الرتبة	ظروف العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
٢.	تتوفر داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية استخدام أجهزة ضوئية للتعامل مع معاقى السمع.	٣.٥٢	١.٠٥	مرتفعة
٣.	تتوفر داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية فيديوهات تسجيلية لشرح المقاصد السياحية بلغة الإشارة.	٣.٦٤	٠.٨٤	مرتفعة
٤.	توفر المقاصد السياحة بعض الخطوط الإرشادية الملصقة على الأرض للتعامل مع المعاق سمعيا.	٣.٤٦	٠.٩٧	متوسطة
٥.	توفر المقاصد السياحية والأماكن الأثرية أجهزة ذات ذبذبات مرتفعة لتنبيه الأشخاص الصم.	٣.٢٠	١.٠٧	متوسطة
٦.	تتوفر داخل المقاصد السياحية والأماكن	٣.٩٠	١.٠٠	مرتفعة

أظهرت نتائج الجدول ١.٦ المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لفقرات البُعد الأول الإعاقة السمعية؛ وبدرجة تطبيق مرتفعة، حيث جاءت الفقرة (١) وهي "تتوفر داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية شاشات عرض تستخدم لغة الإشارة لمساعدة معاقى السمع في المرتبة الأولى بأعلى متوسطا حسابي (٣.٩٠) ثم في الترتيب الثاني الفقرة (٣) وهي "تتوفر داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية فيديوهات تسجيلية لشرح المقاصد السياحية بلغة الإشارة" بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦٤)، ثم في الترتيب الثالث الفقرة (٢) ونصها "تتوفر داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية استخدام أجهزة ضوئية للتعامل مع معاقى السمع" بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٢)، ثم جاءت الفقرة (٥) وهي "توفر المقاصد السياحية والأماكن الأثرية أجهزة ذات ذبذبات مرتفعة لتنبيه الأشخاص الصم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٢٠).

جدول ١.٧: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بُعد الإعاقة البصرية

الرتبة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١.	يوجد أجهزة إنذار لتنبيه الأشخاص الصم من أي خطر داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية.	٣.٥٦	٠.٩٦	مرتفع
٢.	تهتم المقاصد السياحية والأماكن الأثرية بوضع لافتات بطريقة برايل لخدمة معاقى البصر.	٢.٠٣	١.١٠	منخفض
٣.	وضع علامات ناطقة داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية ليعرف معاقى البصر كافة التعليمات والإرشادات.	٣.٢١	٠.٧٣	مرتفع
٤.	توجد أجهزة ناطقة داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية تعرف معاق البصر على مكانه واتجاه سيره داخل هذه الأماكن.	٣.٣٠	١.٠٨	متوسط
٥.	توضع أجهزة أرضية ناطقة داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية تمكن المعاق بصريا من معرفة المكان الذي يذهب إليه عند الضغط عليها.	٢.٠٧	١.١٢١	منخفض
٦.	تستخدم وسائل تكنولوجية حديثة داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية لخدمة معاقى البصر كعمل ملصقات بطريقة برايل كوسيلة إرشادية	٤.٠٤	١.٠٤	مرتفع

يتضح من الجدول ١.٧ المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لفقرات البُعد الثاني

الإعاقة البصرية: حيث جاءت الفقرة (٦) وهي "تستخدم وسائل تكنولوجية حديثة داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية لخدمة معاقى البصر كعمل ملصقات بطريقة برايل كوسيلة إرشادية." في الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي بلغ (٤.٠٤)، ثم في الترتيب الثاني الفقرة (١) ونصها "يوجد أجهزة إنذار لتنبيه الأشخاص الصم من أي خطر داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية." بمتوسط حسابي بلغ (٣.٥٦)،

والترتيب الثالث الفقرة (٤) وهي "توجد أجهزة ناطقة داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية تعرف معاق البصر على مكانه واتجاه سيره داخل هذه الأماكن." بمتوسط حسابي بلغ (٣.٣٠)، ثم الفقرة (٢) ونصها "تهتم المقاصد السياحية والأماكن الأثرية بوضع لافتات بطريقة برايل لخدمة معاقى البصر". في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي بلغ (٢.٠٣).

جدول ١.٨: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات بُعد الإعاقة الحركية

الرتبة	النمو الوظيفي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق
١	تتوافر بالطرقات داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية منحدرات تمكن معاقو الحركة من تحريك الكرسي بسهولة	١.٩٠	١.٢١	منخفض
٢	تتوافر دورات مياه داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية مخصصة لمعاقى الحركة	٣.١٩	١.١٤	مرتفع
٣	تتوافر وسائل تسهل على معاقى الحركة التنقل داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية	٣.٨١	١.١٢	مرتفع
٤	تُجهز المصاعد الكهربائية داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية بطريقة حديثة تمكن معاقى الحركة والبصر من الصعود خلالها بأمان	٢.٣٢	١.٠٤	منخفض
٥	تتوافر مقابض ساندة في حمام المعاقين حركيا داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية	٣.٦١	١.١٢	متوسط

يظهر الجدول ١.٨ المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لفقرات البُعد الثالث الإعاقة الحركية: حيث جاءت الفقرة (٣) وتحتوي على "تتوافر وسائل تسهل على معاقى الحركة التنقل داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية." في الترتيب الأول بأعلى متوسط حسابي بلغ (٣.٨١)، ثم في

الترتيب الثاني الفقرة (٥) وهي "تتوافر مقابض سائدة في حمام المعاقين حركيا داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية." بمتوسط حسابي بلغ (٣.٦١)، ثم في الترتيب الثالث جاءت الفقرة (٢) وهي "تتوافر دورات مياه داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية مخصصة لمعاقلي الحركة." بمتوسط حسابي بلغ (٣.١٩)، ثم الفقرة (٢) وهي "تتوافر بالطرقات داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية منحدرات تمكن معاقو الحركة من تحريك الكرسي بسهولة" في المستوي الأخير بمتوسط حسابي بلغ (١.٩٠).

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية علي الإعاقة السمعية ولإثبات صحة الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والجدول الآتية توضح ذلك. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية علي الإعاقة السمعية.

جدول ١.٩: تحليل الانحدار (التباين)

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
٠.٠٢.	٣٥.٨٣١	٤٨.٧٤٥	١	٤٨.٧٤٥	الانحدار
		١.٦٨	١١٨	٢٠.٠٤٧	البواقي
			١١٩	٦٨.٧٩٢	الكل

تؤكد نتائج الجدول ١.٩ أن تحليل الانحدار يوضح أثر سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية علي الإعاقة السمعية ؛ دال إحصائيا، وما يؤكد أنه النسبة (ف) بلغت (٣٥.٨٣١) بدلالة (٠.٠٠٢)، وهي دالة عند $(a < 0.05)$.

جدول ١.١٠: تحليل (الارتباط وبيتا)

المتغير المستقل	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل (R)	مربع (R ²)	التباين	معامل بيتا (B)	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
(الثابت)	٢٧.٥٧٥	٣.٦٠٦					٧.٦٤٧	٠.٠٠٠
الإعاقة السمعية	١.٦٥٦	٠.٢٧٧	٠.٤٨	٠.٢٣٣	٠.٢٢٦	٠.٤٨٣	٥.٩٨٦	٠.٠٠١

يظهر الجدول ١.١٠ أن قيمة مؤشر معامل الانحدار ومعامل (B) هي موجبة؛ وذلك يعني أن سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية يؤثر إيجاباً علي الإعاقة السمعية لذوي الاحتياجات الخاصة، أي كلما زاد سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية كلما كان التعامل أفضل مع ذوي الإعاقة السمعية، ويمكن معرفة نسبة التأثير من خلال معاملات الارتباط، إذ بلغ معامل الارتباط (قيمة $R=0.48$)، كما بلغ معامل الارتباط (قيمة $R^2=0.233$).

أكدت النتائج وجود علاقة طردية موجبة بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية وذوي الإعاقة السمعية حيث تم قبول الفرضية الفرعية الأولى بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لسلوك العاملين في المقاصد السياحة والمواقع الأثرية علي الإعاقة السمعية وتتفق نتائج هذا البحث مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Small and Darcy, 2010).

الفرضية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على الإعاقة البصرية لذوي الاحتياجات الخاصة. للتأكد من هذه الفرضية، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين لسلوك العاملين في المقاصد السياحة والمواقع الأثرية على الإعاقة البصرية لذوي الاحتياجات الخاصة. " ولإثبات صحة الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والجداول التالية توضح ذلك.

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على الإعاقة البصرية لذوي الاحتياجات الخاصة.

جدول ١.١١: تحليل الانحدار (التباين)

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
٠.٠٠٠٤	٧٢.٩٣٦	١٩.٨٨٧	١	١٩.٨٨٧	الانحدار
	٩٩١٩.٨٨٧	٦.٠٠٨	١١٨	٤٨.٩٠٤	البواقي
	١٣٦.٠٠٨		١١٩	٦٨.٧٩٢	الكلي

يظهر الجدول ١.١١ أن تحليل تباين الانحدار يوضح أثر سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على الإعاقة البصرية لذوي الاحتياجات الخاصة؛ دال إحصائياً، وما يؤكد أنه النسبة (ف) كانت (٧٢.٩٣٦) بدلالة (٠.٠٠٠٤)، وهي دالة عند $(a < 0.05)$.

جدول ١.١٢: تحليل الانحدار (الارتباط وبيتا)

الدلالة الإحصائية	قيمة ت	معامل بيتا (B)	التباين المفسر	مربع (R ²)	معامل (R)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار	المتغير المستقل
٠.٠٠٠٠	٦.٢٨٨					٣.٣٣٥	٢٠.٩٦٨	(الثابت)
٠.٠٠٠٤	٨.٥٤٠	٠.٦١٨	٠.٣٨٢	٠.٣٨٢	٠.٦١٨ ^a	٠.٢٥٩	٢.٢٠٩	الإعاقة البصرية

يظهر الجدول ١.١٢ أن قيم معامل الانحدار ومعامل بيتا (B) جاءت موجبة؛ وهذا يعني أن سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية يؤثر إيجابًا على الإعاقة البصرية لذوي الاحتياجات الخاصة، أي كلما تحسن سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية كلما أدى إلى اجتذاب الإعاقة البصرية، ويمكن معرفة نسبة التأثير من خلال معاملات الارتباط، إذ بلغ معامل الارتباط (R=0.618)، فيما بلغ مربع معامل الارتباط (قيمة $R^2=0.382$)؛ أي بقدرة تفسيرية (٣٧.٧%) من زيادة سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية.

أظهرت النتائج وجود علاقة طردية موجبة بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية وذوي الاحتياجات الخاصة المعاقين بصريًا، تم قبول الفرضية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على الإعاقة البصرية لذوي الاحتياجات الخاصة وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Gillovic and Mcintosh, 2015).

الفرضية الثالثة:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على الإعاقة الحركية لذوي الاحتياجات الخاصة. للتأكد من هذه الفرضية، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على الإعاقة الحركية لذوي الاحتياجات الخاصة. " ولإثبات صحة الفرض، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط، والجدول الآتي توضح ذلك. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على الإعاقة الحركية لذوي الاحتياجات الخاصة.

جدول ١.١٣: تحليل الانحدار (التباين)

الانحدار	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الانحدار	١١.٢٥٧	١	١١.٣٦٧	٤٩.٨٦	.٠٠٠
البواقي	٥٠.١١٥	٢٤١	.٢١٥		
الكل	٤٠.٤٦١	٢٤٢			

أظهرت نتائج الجدول ١.١٣ أن تحليل تباين الانحدار يوضح أثر سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية على الإعاقة الحركية لذوي الاحتياجات الخاصة؛ دال إحصائيًا، وما يؤكد أن النسبة (ف) بلغت (٤٩.٨٦) بدلالة (٠.٠٠٠)، وهي دالة عند ($a < 0.05$).

جدول ١.١٤: تحليل الانحدار (الارتباط وبيتا)

المتغير المستقل	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل (R)	مربع (R ²)	التباين المفسر	معامل بيتا (B)	قيمة ت	الدلالة الإحصائية
(الثابت)	٢.٨٩	١٧٤					١٧.٤١	.٠٠٠٠
الإعاقة الحركية	٠.٣٠٥	٠.٠٤٤	٠.٤١٨	٠.١٧٤	٠.١٧١	٠.٤١٨	٧.٩٣	.٠٠٠٠

تبين من الجدول: ١.١٤ أن قيم معامل الانحدار ومعامل بيتا (B) جاءت موجبة؛ وهذا يعني أن سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية يؤثر إيجابيًا على الإعاقة الحركية لذوي الاحتياجات الخاصة، أي كلما تحسن سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية أدى ذلك إلى اجتذاب ذوي الاحتياجات الخاصة من الإعاقة الحركية، ويمكن معرفة نسبة التأثير من خلال معاملات

الارتباط، إذ بلغ معامل الارتباط (قيمة $R=0.418$)، أما بلغ مربع معامل الارتباط (قيمة $R^2= 0.174$)؛ أي بقدرة تفسيرية (١٧٪) .

هذه النتائج توضح وجود علاقة طردية موجبة بين سلوك العاملين في المقاصد السياحية والمواقع الأثرية وذوى الاحتياجات الخاصة المعاقين حركياً، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Kaganek et al, 2017).

التوصيات:

يوصى الباحث في ضوء نتائج البحث الحالية بضرورة تركيز جهود وزارة السياحة والآثار على تنمية فضائل التعامل لدى السائحين ذوي الاحتياجات الخاصة والتي بدورها تنمي وتعزز قدرات العاملين بالمقاصد السياحية والأماكن الأثرية على التواصل مع ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل إيجابي، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال تقديم تدريب فعال ومنتظم لهم وذلك من خلال:

١. تقديم برامج تدريبية مناسبة للعاملين بالمقاصد السياحية والأماكن الأثرية لتأهيلهم لتقبل ذوي الاحتياجات الخاصة بالمقاصد السياحية والأماكن الأثرية والتعامل معهم بطريقة لائقة .
٢. يجب على هيئة المجتمعات العمرانية الاهتمام بتوفير الخدمات والتسهيلات في البنية الأساسية في المتنزهات والمقاصد السياحية وكذلك الالتزام بالتشريعات والقوانين الجديدة الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة.
٣. زيادة الوعي السياحي بالسياحة الميسرة للعاملين بمجال السياحة بصفة عامة والمواقع الأثرية والمقاصد السياحية بصفة خاصة من خلال المنتديات والمؤتمرات الدورية.

٤. الاستعانة بمتخصصين في اللغة الإشارة لذوي الإعاقة السمعية وتوفير المواد الوصفية المطبوعة لهم داخل المقاصد السياحية والأماكن الأثرية.
٥. يجب على قطاع السياحة تدريب العاملين في المواقع الأثرية والمقاصد السياحية على إخلاء الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن في حالة الطوارئ أو الحريق.
٦. يجب على وزارة السياحة والآثار منح حافز (تشجيعي- مادي - معنوي) للعاملين في المواقع الأثرية والمقاصد السياحية لحثهم على التعامل بسلوك راقى ومتحضر مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
٧. أهتمام الدولة بالدور التسويقي للسياحة الميسره و التركيز على الخدمات المقدمة لذوي الاحتياجات الخاصه وكبار السن

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

أحمد، مايسة فؤاد، والجمل، عزة خليل محمود (٢٠١٤)، تأثير برنامج للألعاب الصغيرة داخل الوسط المائي عن أداء بعض المهارات الأساسية الأولية والقدرات الحركية وخفض النشاط الحركي الزائد المصاحب بنقص الانتباه للمعاقين ذهنيًا في السباحة، مجلة العلوم البدنية والرياضية، س ٧، ع ١٢، ١ - ٤٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/340125>

بن موسى، محمد (٢٠٢٠)، استراتيجيات تسويق "السياحة الحلال، السياحة البيئية والسياحة الميسرة" كأحد الآليات المعاصرة لترقية الجهات السياحية: عرض تجارب دولية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، مج ١٢، ع ٣٤، ٨٢ - ٩٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1057767>

الزهراني، ناصر عطية (٢٠٢٢)، واقع وتحديات سياحة ذوي الإعاقة "السياحة الميسرة" في منطقة الباحة. مجلة البحث العلمي في التربية، ع ٢٣، ج ٤، ٢١٥ - ٢٦٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1295424>

عزيز، وائل أمين (٢٠١٣)، تقييم إمكانات السياحة الميسرة في السوق السياحي المصري: بالتطبيق على النقل السياحي وفنادق الخمس نجوم بالقاهرة، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، (٢)، ١ - ١٤٢.

عمر، زهرة سيد (٢٠٢٠)، السياحة الميسرة: نمط جديد لترقية السياحة في الوطن العربي: مبادرات وجهود بعض الدول العربية "مصر، لبنان، المغرب، دبي"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مج ٧، ع ٢٤، ٤ - ٦١. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1202752>

غريب، فرج فرج محمد، وعبد الرحمن، شوخان عمر (٢٠١٣)، تأثير برنامج تروحي داخل حوض السباحة في تنمية بعض القدرات الإدراكية - الحركية والتفاعل الاجتماعي لدى تلميذات بأعمار (٦ - ٧) سنوات، مجلة علوم التربية الرياضية، مج ٦، ع ٤٤، ٣٢٩ - ٣٦٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/740265>

الهروط، عبد الحفيظ حسين (٢٠١٥)، الريادة في السياحة الميسرة، المؤتمر الدولي لتسهيل سياحة ذوي الإعاقة: السياحة للجميع بين الواقع والمأمول، عمان: جامعة الشرق الأوسط وجامعة ٦ أكتوبر واتحاد الجامعات العربية، ٧٣ - ٩٠. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/799076>

للهيئة العامة للإستعلامات، (بدون تاريخ للنشر) تم الاطلاع عليه بتاريخ ١-٢-٢٠٢٢م. رابط الموقع WWW.sis.gov.eg/?lang=ar

محمد، وائل محمود عزيز، و أمين، وليد سيد. (٢٠١٣). تقييم امكانيات السياحة الميسرة فى التسويق السياحى المصرى: بالتطبيق على التنقل السياحى والفنادق الخمس نجوم بالقاهرة.مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج ١٠ ، ع ٢ ، ١٣٣ - ١٤٢ . مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/841325>

ثانياً: المرجع الأجنبية:

- Aiden, H and McCarthy, A. (2014). Current attitudes towards disabled people. London: Scope.
- Bizjak,B.Knez'evic',M .and Cvetrez'nikS,S. (2010). 'Attitude Change towards Guests with disabilities reflections From Tourism Students'. University of Primorska, Slovenia. Annals of Tourism Research, vol. 38(3).pp.842-857.
- Chen, J. (2015). Uses of Hospitality and Leisure Services: Voices of Visitors
- Daruwalla, M. and Darcy, E. (2005). Disability travel generates \$17.3 billion in annual spending. New Nationwide Research from Open Doors Organization as ADA Turns 25. Retrieved from <http://opendoorsnfp.org/wp-content/uploads/2016/03/ODO-Study-Press-Release-Final.pdf>
- Das, S.Rudra, R. (2015). 'Tourism Accessibility for Disabled Travelers: An Optimistic Concept on Tourism Industry in Bangladesh'.International Journal of Advancements in Research & Technology, Vol. 4(10).pp.37-49.
- Dracy, S. & Pegg, S. (2016). Towards Strategic Intent: Perception of Disability Service Provision amongst Hotel Accommodation Sector Managers. {on line}.

Available from:

http://www.academia.edu/357557/Towards_Strategic_Intent_Perceptions_of_D

Eichhorn, V. and Buhalis, D. (2011), Accessibility: a key objective for the tourism industry, *Journal of Tourism Futures* .Vol.7 issue:5,

European Disability Strategy 2010-2020. (2020). New strategies for a barrier-free Europe COM (2010), 636, Brussels. European Union, Facts and Figures. (2012). Retrieved from <http://www.consilium.europa.eu>

Faria, M.D.E. , Silva, J.F.D. and Ferreira, J.B. (2012), “The visually impaired and consumption in restaurants”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 16 No. 6, pp. 721-734.

Gillovic,B.and McIntosh,A.(2015).'Stakeholder perspectives of the future of accessible tourism in New Zealand', *Journal of Tourism Futures* .Vol.1 issue: 3, pp.223-239.

Group Publishing Limited, pp. 89 – 102

Kaganek,K.Ambroży,T.Mucha,D.Jurczak (2017).'Barriers to Participation in Tourism in the Disabled'.*Polish Journal of Sport and Tourism*.vol.4, pp.121-129.

McKercher, B., Packer, T., Yau, M. And Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management* . , Vol. 24 (4), pp. 465-47.

McKercher, B., Packer, T., Yau, M. And Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management* . , Vol. 24 (4), pp. 465-47.

Pathanassis, A. (2015). *The Long Tail of Tourism: Holiday Niches and their Impact on Mainstream Tourism*. Germany. Gabler: pp. 159-170

Poria, Y. , Reichel, A. and Brandt, Y. (2015), “Dimensions of hotel experience of people with disabilities: an exploratory study”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 23 No. 5, pp. 571-591.

Small, J. and Darcy, S. (2010).*Tourism, disability and mobility*, *Tourism and Sport of Journal* , - -121.pp, 4.vol

Standards New Zealand (2001). *Design for Access and Mobility -Buildings and Associated Facilities*. {on line}. Available from:

<https://law.resource.org/pub/nz/ibr/nzs.4121.2001.svg.html>. Retrieved on {22/11/2016}.

The European Network for Accessible Tourism (ENAT) (2019). EU Study: Stronger Commitment Needed to Meet Growing Accessible Tourism Demand in Europe. {on line}. Available from <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.press.1741>. Retrieved on {22/1/2017}.

The National Disability Authority NDA" (2006). Literature Review on Attitudes towards on Disability .Dublin:

Unger, D. (2002), "Employers' attitudes toward persons with disabilities in the workforce: Myths or realities?", Focus on Autism and Other Developmental Disabilities, Vol. 17 No. 1, pp. 2-10.

with Disabilities. *Journal of Advances in Hospitality and Leisure*, (1) Emerald
Zheng,Q. Tian,Q. Hao,C. Gu,J. (2016). 'Comparison of attitudes toward disability and people with disability among caregivers, the public, and people with disability: findings from a cross sectional survey', BMC Public Health, Vol. 16, no. 1, pp. 1–10.