



خطة عمل سان مارينو للنهوض بالسياحة المُيسرة لعام 2030

بمناسبة انعقاد "المؤتمر الدولي لمنظمة السياحة العالمية المعنى بالسياحة المُيسرة: تعزيز إمكانية الوصول للمقاصد والشركات والأشخاص"، اجتمع ممثلو حكومة جمهورية سان مارينو، ووزارة السياحة في إيطاليا ودول أعضاء أخرى في منظمة السياحة العالمية، وعدد من ممثلي المقاصد السياحية والقطاع الخاص والمؤسسات التعليمية والهيئات الحكومية الدولية والخبراء في مجال تيسير الوصول ومنظمات المجتمع المدني الرائدة التي تُمثّل الأشخاص ذوي الإعاقة، وذلك يومي 16 و17 تشرين الثاني/نوفمبر 2023.

اتفقت الأطراف المُوقعة على التعهد بالالتزامات التالية في إطار "خطة عمل سان مارينو بشأن السياحة المُيسرة لعام 2030"، كحافز للتغيير بهدف إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة وتوفير السياحة للجميع، بما يعكس أهداف خطة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة لعام 2030.

I. جميع الأطراف المعنية

- زيادة الوعي حول المزايا الاجتماعية والاقتصادية للسياحة المُيسرة التي تخلق فرصًا متساوية للجميع وتُمثّل فرصة اقتصادية للمقاصد السياحية.
- تطبيق التصميم الشامل والمعايير الدولية؛ فالناس يجتازون الحدود للسفر ويحتاجون إلى فهم خصائص الخدمات التي يحجزونها، في جميع أنحاء العالم.
- إعطاء الأولوية للتدخلات الرامية إلى تعزيز إمكانية الوصول، حتى في ظل ندرة الموارد؛ لهذه الغاية، ينبغي تدريب الموظفين، وفي طبيعتهم المديرين وأصحاب القرار.
- تحفيز ريادة الأعمال ومنظومة الأعمال التي تُوفّر خدمات مُيسرة؛ فالمقاصد السياحية الشمولية تتّصف بمرونة أكبر، كما أنّ تيسير الوصول هو شرط أساسي لتحقيق الاستدامة.
- تعزيز إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة في سوق العمل؛ إذ إنّ سلطات المقاصد السياحية والشركات التي تتبنّى النهج القائم على تيسير الوصول تُعتبر في وضعٍ يُحوّلها تنويع القوى العاملة لديها.

II. القطاع العام

- تبني النهج القائم على تيسير الوصول باعتباره فرصة وليس تحدّيًا.
- البحث للاطلاع على سلوك الزوّار، وأنماط الإنفاق، وردود الفعل بشأن التحسينات لتعزيز إمكانية الوصول؛ إذ تكشف البيانات النوعية والكمية ما يحتاجه الناس وما يجب القيام به.
- اعتماد القوانين والسياسات والمعايير التي تُعزّز راحة الناس وسلامتهم ونوعية حياتهم؛ فالسياحة المُيسرة مفيدة للجميع، سواء للزوّار أو للسكان المحليين.
- تنفيذ الاستراتيجيات التي تضمن تدفق الإيرادات الجديدة وولاء العملاء؛ فتيسير الوصول يمنح مزايا تنافسية للبلدان والمقاصد السياحية.
- ضمان معايير تيسير الوصول لدى شركات السياحة التي تتقدّم للمناقصات العامة أو للحصول على التمويل.
- الترويج للممارسات الجيدة من خلال شبكات الجهات المعنية في مجال السياحة ورصد التقدم المُحرز على أساس مؤشرات الأداء الرئيسية؛ وتوصيل الإنجازات المحددة إلى منظمة السياحة العالمية لتسليط الضوء عليها.

III. القطاع الخاص

- تطوير المنتجات المُيسرة وتحقيق الموازنة بين الجهات الفاعلة الرئيسية حول التسويق، والاستراتيجيات التجارية، والمنصات؛ فثمة العديد من العروض المُيسرة التي تفشل في بلوغ العملاء المُستهلكين.
- تنويع العروض المُيسرة وتمكين الجميع من الاستمتاع بجمال السفر؛ إذ يمكن الوصول إلى أسواق جديدة وتحقيق درجة أعلى من جودة الخدمة من

خلال الابتكار في خدمات الإقامة والترفيه والاجتماعات والحافز والمؤتمرات والمعارض.

- الابتكار في مجالات النقل وتقنيات المعلومات والاتصالات والأجندة الرقمية التي تُعدّ أساسية لتمكين العملاء المُحتَمَلين من الحجز والاستمتاع بالتجارب المُيسّرة.
- الاستثمار في التطوّرات المتعلّقة بتيسير الوصول، بشكلٍ تدريجي، عن طريق مراقبة تحسّن نتائج الأعمال وسمعة العلامات التجارية وانطباعات العملاء.

IV. المُنظّمون والشركاء الاستراتيجيون

حكومة سان مارينو

- ترسيخ مكانة سان مارينو كأحد المحاور لاستضافة الفعاليات المُيسّرة اعتبارًا من عام 2023، ورفع مستوى الوعي حول الحلول الرامية إلى تيسير الوصول؛ ويمكن دعم هذا الالتزام من جانب الجهات المعنية في القطاعين العام والخاص من خلال التواصل مع المقاصد السياحية الأخرى والاستثمار في مجال تيسير الوصول.
- الاستمرار في تحسين إمكانية الوصول إلى التراث الثقافي، مع تعزيز الوصول بشكل أفضل إلى سلسلة القيمة السياحية بأكملها؛ فالإجراءات المعزولة لا تُحسّن التجربة السياحية العامّة.
- المشاركة في إنشاء تجارب سياحية جديدة مُيسّرة مع المناطق الإيطالية المجاورة من خلال مسارات الرحلات المواضيعية التي تُساهم في ازدهار المناطق الريفية والحضرية والمجتمعات المضيفة.

منظمة السياحة العالمية

- الترويج لخطة عمل سان مارينو كخارطة طريق للسياحة المُيسّرة.
- إصدار خلاصة لأفضل الممارسات في مجال السياحة المُيسّرة بناءً على المؤتمر في عام 2024، بالتعاون مع سان مارينو و"المركز الأوروبي لموارد إمكانية الوصول - AccessibleEU"، و"الشبكة الأوروبية للسياحة المُيسّرة" (ENAT).
- العمل بشكل وثيق مع إدارات السياحة الوطنية وإجراء مسح حول تشريعاتها وسياساتها كونها تحتاج إلى المساعدة في وضع السياسات والاستراتيجيات ومنهجيات القياس وتنفيذها لتعميم إمكانية الوصول.
- نشر الأبحاث والمبادئ التوجيهية وقصص النجاح، والتركيز على إمكانية الوصول في السياحة القائمة على الثقافة والطبيعة، والحلول الرقمية، والمبادرات التي تتخذها إدارات السياحة والشركات السياحية.
- استئناف الشهادة الدولية "مقصد سياحي مُيسّر" في 2025/2024، وتبسيط الضوء على المشاريع المتميزة التي تُنفّذها المقاصد السياحية العريقة والناشئة في السياقات الحضرية أو الريفية.
- توعية القطاع حول فوائد تنوع أماكن العمل التي تشمل الأشخاص ذوي الإعاقة.

"المركز الأوروبي لموارد إمكانية الوصول - AccessibleEU" و"الشبكة الأوروبية للسياحة المُيسّرة" (ENAT)

- تجميع الأبحاث والممارسات الجيدة التي تستهدف العاملين في مجال السياحة، والترويج لها؛ فقطاعنا يتطلّب أدوات محدّدة لتنفيذ التحسينات بشكلٍ صحيح من أجل تيسير الوصول.
- ضمان تيسير الوصول إلى الأدوات الرقمية الجديدة بدءًا بمرحلة التصميم؛ فالتجارب التفاعلية الجديدة تُتيح الاستمتاع بالسياحة والترفيه والثقافة والطبيعة، ولكن يجب أن تكون مُيسّرة.
- التشديد على التصميم الشامل، وليس بين مقدّمي الخدمات السياحية فحسب؛ فمخاطبة الصناعات التحويلية الأساسية لسلسلة التوريد السياحية هو أمر بالغ الأهمية للحصول على تجربة سفر مُيسّرة.
- التعاون مع المؤسسات التعليمية لترسيخ مفهوم تيسير الوصول بحيث يصبح عنصرًا شموليًا ضمن الدورة التدريبية لأيّ مُخصّص يعمل ضمن

سلسلة القيمة السياحية.

المؤتمر من تنظيم:



تم إعداد الوثيقة بالتعاون مع:

