دورة تصميم أنظمة الإرشاد السياحي للزوار: اللوحات الإرشادية والملاحة الرقمية والتقييم

26 – 30 سبتمبر 2027

القاهرة

دورة تصميم أنظمة الإرشاد السياحي للزوار: اللوحات الإرشادية والملاحة الرقمية والتقييم

المرجع: 71970_1962 **التاريخ:** 26 – 30 سبتمبر 2027 **المكان:** القاهرة **الرسوم:** GBP 3100

ملخص البرنامج

تصميم أنظمة الإرشاد السياحي للزوار هو موضوع هذه الدورة الممتدة أسبوع، وهي دورة تدريبية لمديري الوجهات والمعالم وخدمات الزوار على المستوى الإداري، وتنتهي بإعداد خطة إرشاد لموقع أو حي يديره المشارك. فالزائر الذي لا يجد المداخل والمرافق والمعالم يقضي وقتا أقل ويتكدس في أماكن غير مناسبة ويكون انطباعا ضعيفا عن الوجهة. ينتقل البرنامج من فهم طريقة تنقل الناس إلى تدقيق اللوحات القائمة ثم تصميم الإرشاد المادي والرقمي وتقييمه مع زوار حقيقيين. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تصميم أنظمة الإرشاد السياحي.

المبررات المؤسسية

يحدد الإرشاد طريقة حركة الزوار وما يشاهدونه ومدة بقائهم. واللوحات التي تضاف تدريجيا عبر السنوات كثيرا ما تتعارض وتستخدم أسماء مختلفة وتتجاهل الوصول بالسيارة أو الحافلة أو التطبيق. أما نظام الإرشاد المخطط الذي يدار كأصل واحد فيقلل الارتباك ويوزع الزوار على مكونات الوجهة، ويمنح المشغلين أدلة لقرارات الاستثمار.

- مدة بقاء الزائر وإنفاقه الإضافي، بتوجيهه إلى معالم ومطاعم ومتاجر قد يفوتها.
- الضغط على الموظفين ونقاط المعلومات، بالإجابة عن الأسئلة المتكررة عبر اللوحات والخرائط.
- الازدحام عند نقاط الاختناق، بتوجيه الحركة إلى مسارات ومداخل بديلة.

المبادئ والأساس المعرفي

- أبحاث الخرائط الذهنية حول كيفية تكوين الناس صورة ذهنية للمكان، وتستخدم لاختيار المعالم المرجعية والمناطق وأسماء المسارات.
- منهج نقاط القرار الذي يضع المعلومة حيث يختار الزائر اتجاهه، ويستخدم لتحديد مواقع اللوحات.
- مبدأ الإفصاح التدريجي الذي يقدم المعلومة اللازمة في كل مرحلة فقط، ويستخدم لبناء التسلسل الهرمي للوحات.
- مبادئ التصميم للجميع لذوي القدرات البصرية والحركية واللغوية المختلفة، وتستخدم لفحص الوضوح وسهولة الوصول.

المشاركون المستهدفون

- تخطيط حركة الزوار في الوجهات والمواقع التراثية والحدائق والمنتجعات.
- التعاقد على اللوحات والخرائط وأصول معلومات الزوار وإدارتها.
- تنسيق القنوات الرقمية مثل التطبيقات والمواقع الإلكترونية والأكشاك التفاعلية مع اللوحات الميدانية.
- مراجعة آراء الزوار واتخاذ قرارات تحسين التنقل في الموقع.

يناسب البرنامج هيئات السياحة ومشغلي المعالم والمتاحف ومشغلي المنتجعات والترفيه وفرق إدارة الأماكن الحضرية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تحليل طريقة تنقل الزوار في الموقع باستخدام نقاط القرار والمعالم المرجعية.
2. سيكون المشاركون قادرين على تدقيق اللوحات القائمة لتحديد الثغرات والتعارضات والحالة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تسلسل هرمي للوحات ونظام تسمية لوجهة أو موقع.
4. سيكون المشاركون قادرين على دمج أدوات الملاحة الرقمية مع اللوحات المادية والخرائط المطبوعة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم أداء الإرشاد عبر اختبار الزوار والملاحظة.
6. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات استثمارات الإرشاد في خطة تنفيذ مرحلية.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مبادئ تصميم أنظمة الإرشاد السياحي

كيف يجد الزوار طريقهم في أماكن غير مألوفة؟

- الخرائط الذهنية والمعالم المرجعية والمناطق
- نقاط القرار واختيار المسار
- وسائل وصول الزوار وتسلسل الدخول
- الإفصاح التدريجي عن المعلومات
- احتياجات التنقل لجميع الفئات

اليوم 2: تدقيق رحلة الزائر الحالية

أين يخفق النظام القائم في خدمة الزوار؟

- حصر اللوحات ومسح حالتها
- تدقيق نقاط القرار بالسير الميداني
- مراجعة اتساق الأسماء والمصطلحات
- سجلات أسئلة الزوار في نقاط المعلومات
- رسم خرائط الثغرات والتعارضات

اليوم 3: تصميم اللوحات المادية والخرائط

ماذا تقول كل لوحة، وكيف تبدو، وأين توضع؟

- التسلسل الهرمي لعائلة اللوحات من البوابة إلى العلامة
- الرموز التصويرية والخطوط ومسافات الوضوح
- قواعد المحتوى متعدد اللغات
- خرائط التوجيه وتخطيط الخريطة باتجاه النظر
- خطط التموضع وجداول الصيانة

اليوم 4: الملاحة الرقمية والتقييم

كيف تدعم الأدوات الرقمية اللوحات، وكيف يقاس الأداء؟

- تطبيقات الجوال وخرائط الويب ومحتوى رموز الاستجابة السريعة
- الأكشاك التفاعلية وشاشات المعلومات الحية
- اتساق البيانات بين القنوات الرقمية والمادية
- اختبار الزوار بمهام المسارات
- مقاييس الملاحظة والتتبع والآراء

اليوم 5: تطبيق تصميم أنظمة الإرشاد السياحي

كيف ترتب أولويات خطة الإرشاد وتقسم إلى مراحل وتستدام؟

- تطبيق مبادئ اليوم 1 على حالة موقع
- تحويل نتائج تدقيق اليوم 2 إلى إجراءات ذات أولوية
- دمج تصاميم اليومين 3 و4 في نظام واحد
- المراحل ونطاقات الميزانية والمسؤوليات
- استكمال خطة الإرشاد

المنهجية

تقوم المنهجية على التدقيق الميداني. يسير المشاركون في موقع حقيقي أو محاكى، ويسجلون نقاط القرار، ويختبرون اللوحات مقابل مهام الزوار. وتقارن حالات من مواقع تراثية ومنتجعات وأحياء حضرية لبيان تكيف المبادئ ذاتها مع بيئات مختلفة، ويلي كل مهمة تصميم نقد جماعي للمسودات.

- نشاط مقترح: إجراء جولة على نقاط القرار وتسجيل كل موضع قد يتردد فيه الزائر.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم مجموعة لوحات مربكة في تسلسل هرمي واضح.
- نشاط مقترح: تنفيذ اختبار قصير بمهام مسارات يؤدي فيه الزملاء دور زوار لأول مرة.

المخرج الختامي

يستكمل كل مشارك خطة إرشاد لموقع أو حي يديره. تتضمن الخطة ملخص التدقيق والتسلسل الهرمي للوحات ونظام التسمية وقواعد محتوى الخرائط والقنوات الرقمية وطريقة التقييم وجدول تنفيذ مرحليا بالمسؤولين، وتستخدم لتوجيه المصممين وطلب التمويل ومتابعة التحسن.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة تصميم أنظمة الإرشاد السياحي المديرين من غير خلفية في التصميم؟

نعم، فهي على المستوى الإداري وتفترض أنك تشرف على خدمات الزوار أو تخطيط الموقع. ولا تحتاج إلى مهارات التصميم الجرافيكي، إذ يركز البرنامج على تخطيط الإرشاد وإعداد متطلباته وتقييمه.

ما النماذج التي يقوم عليها تدريب تصميم أنظمة الإرشاد السياحي؟

يقوم على أبحاث الخرائط الذهنية ومنهج نقاط القرار ومبدأ الإفصاح التدريجي عن المعلومات ومبادئ التصميم للجميع.

كيف تستخدم خطة الإرشاد السياحي في العمل؟

تستخدمها لتوجيه مصممي اللوحات والفرق الرقمية ودعم طلبات التمويل وقياس ما إذا كانت التغييرات تساعد الزوار على الوصول إلى وجهتهم.

كيف يختلف تصميم أنظمة الإرشاد السياحي عن دورة إدارة رحلة الزائر؟

يركز على التنقل: اللوحات والخرائط والاتجاهات الرقمية. أما دورة رحلة الزائر فتغطي التجربة الأوسع، ومنها الحجز والخدمة والتفسير.