



الگوی عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترس پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی مورد مطالعه: شهر تهران

مهدی کروی^۱، محمود ضیائی^۲، سید مجتبی محمودزاده^۳، نازنین فکری زاد^۴

چکیده

افراد دارای معلولیت برای شرکت در فعالیت‌های گردشگری، به‌عنوان حقی فرهنگی و فرصتی برای ادغام آنان در جامعه، با مشکلات عدیده‌ای در محیط روبه‌روند که این مشکلات بر تمایل آن‌ها برای مشارکت در فعالیت‌های گردشگری تأثیر می‌گذارد. در پژوهش حاضر تلاش شده است محدودیت‌ها و موانع محیطی (محیط خرد و کلان) پیش‌روی این افراد به‌منظور شرکت در فعالیت‌های گردشگری شناسایی و وضعیت این عوامل بررسی شود. پژوهش حاضر به روش ترکیبی در دو مرحله کیفی (شناسایی مؤلفه‌ها و عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترس پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی از طریق مصاحبه عمیق نیمه‌ساختار یافته با خبرگان علمی و اجرایی) و کمی (طراحی پرسش‌نامه به‌دست محققان براساس شاخص‌های به‌دست آمده از مرحله کیفی و توزیع در بین ۱۵۰ گردشگر دارای معلولیت در شهر تهران) انجام شده است. با انجام کدگذاری‌های باز و محوری با استفاده از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای، تحلیل محتوای مصاحبه‌های مرحله اول انجام شد و ۲ مقوله اصلی، ۱۲ مفهوم اصلی و ۴۵ مفهوم فرعی شناسایی شد. مرحله کمی با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و نرم‌افزار اسمارت‌پی‌ال اس ۳ صورت پذیرفت. در نهایت عوامل برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری، مناسب‌سازی اماکن بخش گردشگری، حمل‌ونقل، محصولات و خدمات گردشگری، منابع انسانی، اطلاعات و فناوری و تجهیزات، به‌عنوان عوامل محیط خرد (صنعت گردشگری) و عوامل برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری، عوامل اقتصادی، کالبدی، فرهنگی و اجتماعی به‌عنوان عوامل محیط کلان توسعه گردشگری دسترس پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی شناخته شد.^۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۱/۳۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۰۹

واژه‌های کلیدی:

گردشگری دسترس پذیر، عوامل محیطی، محیط خرد، محیط کلان، افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی

مقدمه

(Organization & World Bank, 2017). همچنین آمار رسمی

حاکمی از آن است که سالانه صد هزار نفر به معلولان کشور افزوده می‌شود که از این تعداد، فقط سی هزار نفر به علت اختلالات ژنتیکی دچار معلولیت شده‌اند و هفتاد هزار نفر دیگر، پس از تولد و در اثر حوادث

آمارها نشان می‌دهند که درصد شایان توجهی از افراد هر جامعه را معلولان تشکیل می‌دهند؛ به‌طوری‌که طبق تخمین سازمان بهداشت جهانی، ۱۵ درصد از کل مردم جهان (تعدادی بیش از یک میلیارد نفر) حداقل از یک نوع معلولیت رنج می‌برند (World Health

۱. استاد گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی (نویسنده مسئول)؛ drkaroubi@gmail.com

۲. استاد گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

۳. استادیار گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی

۴. این مقاله مستخرج از رساله دکتری نازنین فکری زاد، به راهنمایی آقای دکتر مهدی کروی و مشاوره آقای دکتر محمود ضیائی و آقای دکتر سیدمجتبی محمودزاده در دانشگاه علامه طباطبائی (دانشکده مدیریت و حسابداری) است.

۵. دانشجوی دکتری رشته مدیریت گردشگری، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه علامه طباطبائی



گونگون به معلولیت دچار می‌شوند. بنابراین، احتمال دارد هر فردی در طول زندگی خود به علل متفاوتی از جمله جنگ، تصادف، و بیماری به جمع معلولان جامعه بپیوندد. همچنین انتظار می‌رود تعداد افراد دارای معلولیت در نتیجه افزایش طول عمر، کاهش بیماری‌های مسری، بهبود فناوری‌های پزشکی و کاهش مرگ و میر کودکان افزایش یابد (Var et al., 2011). تفریح و فراغت از جمله نیازهای اساسی معلولان و فراهم‌آوردن فرصتی برای بازپروری و ادغام آنان در جامعه تلقی می‌شود. به بیان دیگر، تفریح و مشارکت در فعالیت‌های فراغتی و گردشگری، روشی مؤثر به منظور رهایی از انزوا، بروز خلاقیت و تضمین سلامتی به مثابه حقی فرهنگی است (مقامی و امیرشاکرمی، ۱۳۹۷: ۳۰۶). اما متأسفانه افراد دارای معلولیت برای تفریح و مسافرت با مشکلات عدیده‌ای روبه‌رو می‌شوند. این مشکلات می‌تواند در تمایل آنان برای مشارکت در فعالیت‌های گردشگری تأثیر بگذارد. فراهم‌نبودن زیرساخت‌های لازم برای افراد معلول و کم‌توان جسمی و حرکتی، دسترسی آنان به امکانات شهری و به تبع آن گردشگری را با مشکل مواجه کرده و عدم انطباق فضاهای شهری با نیازها و خواسته‌های این افراد، سبب انزوای آنان می‌شود. به دیگر سخن، وجود برخی موانع به‌ویژه در نحوه طراحی، معماری و شهرسازی، بسیاری از فضاهای شهری، از جمله معابر عمومی، پارک‌ها و فضاهای سبز، مکان‌های تفریحی و گردشگری را فاقد شرایط لازم برای برآورده‌ساختن نیازهای دسترسی افراد معلول کرده است (عبدالله‌زاده فرد و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۱۹). نابسامان بودن فضاهای شهری و فقدان انطباق آن‌ها با نیازها و خواسته‌های این افراد از یک‌سو و مناسب‌نبودن فضای فرهنگی و اجتماعی برای پذیرش معلولان از سوی دیگر، سبب منزوی شدن آنان شده است؛ بنابراین باید توجه داشت که سامان‌دهی و مناسب‌سازی این فضاها برای بهره‌مندی همگان، به‌ویژه افراد ناتوان یا افراد با نیازهای ویژه از فواید گردشگری قابل دسترس، اهمیت فراوان دارد. به این منظور، با استناد بر ماده ۲ قانون جامع حمایت از حقوق معلولان و حقوق برابر افراد در بهره‌مندی از امکانات و تسهیلات گوناگون (کرباسی و دوانگران، ۱۳۹۰: ۱۲۹)، در ایران و به‌ویژه در شهرهای مقصد گردشگری، فراهم‌سازی بستر و زیرساخت‌های

مناسب برای گردشگری دسترس‌پذیر امری ضروری به نظر می‌رسد و از مفهوم گردشگری دسترس‌پذیر نیز - که خواستار ارائه محصولات و خدمات گردشگری به نحوی است که برای اکثر افراد جامعه و در حالت ایده‌آل برای همه قابل استفاده باشد - به همین منظور استفاده می‌شود؛ بنابراین با توجه به این که تفریح و گردشگری بخشی از حقوق شهروندی این افراد است و از آنجاکه این قشر زمان فراغت بیشتری نسبت به افراد غیر معلول دارند و با عنایت به این که معلولان بخش بزرگی از بازار گردشگری را تشکیل می‌دهند، انجام پژوهش‌های علمی به منظور مطالعه گردشگری افراد دارای معلولیت، تبیین جنبه‌های گوناگون آن و موانع و مشکلات موجود، می‌تواند ضمن بررسی نقاط ضعف و کمبودها، در شناسایی عوامل مؤثر در بهبود و توسعه آن به ماکمک کند.

از این رو، با توجه به مشکلات، محدودیت‌ها، موانع، کاستی‌ها و ضعف‌های عمده‌ای که بر سر راه توسعه گردشگری و سفر افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی به‌عنوان بزرگ‌ترین گروه از معلولان وجود دارد، پژوهش حاضر در صدد است با بهره‌گیری از دیدگاه‌های این افراد و نیز خبرگان و افراد فعال در حوزه گردشگری به‌طور عام و گردشگری معلولان به‌طور خاص، موانع و محدودیت‌های محیطی پیش‌روی این افراد در حوزه گردشگری و سفر را شناسایی کند و از این طریق راهکارهایی برای رفع مشکلات و نیز تحقق بستر گردشگری دسترس‌پذیر ارائه نماید. به‌طور کلی، پژوهش حاضر در پی پاسخ‌گویی به دو پرسش است:

- ۱) عوامل محیط خرد (عوامل مربوط به صنعت گردشگری) توسعه گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی کدام‌اند؟
- ۲) عوامل محیط کلان توسعه گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی کدام‌اند؟

ادبیات و مبانی نظری پژوهش

به باور برگا (۱۹۸۵)، فراغت ارزشمندترین جلوه آزادی ماست؛ بر این اساس می‌توان به این نظریه معتقد شد که فراغت حق ذاتی تمامی انسان‌هاست. از همین رو تلاش‌هایی که به منظور کمک به مردم برای بهره‌مندی از فعالیت‌های فراغتی صورت می‌گیرد تلاش‌هایی مهم تلقی می‌شوند. به گفته کلی (۱۹۹۰) «اگر فراغت عنصری از زندگی است که در آن موقعیت‌هایی منحصر به فرد برای ابراز توانایی،

۱. سایت تحلیل خبری عصر ایران به نقل از معاون توانبخشی سازمان بهزیستی، ۱۳۹۳: <http://www.asriran.com/fa/news/349598>



موانع حمل و نقلی، موانع اقتصادی و موانعی که از آنان غفلت شده و تمامی تسهیلات، برنامه‌ها، سیاست‌ها و رویه‌هایی را شامل می‌شود که اقدامات فراگیر برای افراد دارای معلولیت را در خود جای نمی‌دهد. به گفته جکسون و همکاران (۱۹۹۳)، محدودیت‌های ساختاری با ایجاد حائل بین اولویت‌ها، قابلیت‌ها و شرکت در فعالیت، در میزان شرکت در فعالیت‌های فراغتی تأثیر می‌گذارد. محدودیت‌های ساختاری عبارت‌اند از محدودیت‌هایی ملموس - غالباً فیزیکی یا جغرافیایی - که در محیط واقع شده‌اند و مانع از فعالیت می‌شوند. محدودیت برای شرکت در فعالیت‌های فراغتی، زمانی خودنمایی می‌کند که فرد درمی‌یابد آزادی شرکت کردن در فعالیت‌های خود انتخاب کرده ندارد. هالتسمن (۱۹۹۵) می‌گوید: محدودیت‌ها برای ممانعت از شرکت در فراغت، به تنهایی عمل نمی‌کنند. غالباً آنچه مانع از شرکت فرد در فعالیت‌های فراغتی می‌شود، شرایطی پیچیده و متشکل از انواع محدودیت‌هایی است که به شکل همزمان ظهور می‌کنند (داتیلو، ۱۳۹۷: ۴۰). اسمیت (۱۹۸۷) بیان می‌کند که رضایت‌مندی گردشگران دارای معلولیت ممکن است کمتر از سایر گردشگران باشد؛ زیرا احتمال دارد بخش‌های مهمی از تجربه کلی گردشگری برای این افراد دسترس پذیر نباشد (نظری اورکانی، ۱۳۹۲). جکسون (۱۹۹۳) موانعی چون انزوای اجتماعی، دسترسی، هزینه و امکانات را به‌منزله موانع موجود در محیط‌های مختلف معرفی کرده است. یکی دیگر از موانع اصلی که افراد دارای معلولیت در فعالیت‌های گردشگری با آن مواجه می‌شوند، کمبود اطلاعات است. به طوری که اغلب از کمبود اطلاعات دقیق در حکم مانع اساسی یاد می‌شود (Darcy & Daruwalla, 1999; Miller & Kirk, 2002; Stumbo & Pegg, 2011; Eichhorn & Buhalis, 2005). اگر مردم ندانند چیزی وجود دارد، طبیعی است که به سراغش نمی‌روند. این واقعیت نشان‌دهنده اهمیت اطلاع‌رسانی و تأثیر آن در مشارکت در فعالیت‌های فراغتی است (دانایی، ۱۳۸۹: ۷۵). نویسندگان متعددی به این موضوع اشاره داشته‌اند که محیط‌های دسترس ناپذیر نشان‌دهنده وجود موانع اصلی برای افراد دارای معلولیت است (Buhalis & Darcy, 2010: 50). داریسی (۱۹۹۸) اشاره می‌کند که دسترسی فیزیکی (محیطی) یکی از مهم‌ترین مسائل گردشگری در سمت عرضه است. علاوه بر این، برنت و بندریبکر^۱ (۲۰۰۱) نشان دادند زیرساخت‌های

رشد و ایجاد ارتباط یافت می‌شود، آن‌گاه آیا نمی‌توان گفت که دامنه‌ای کامل از انواع موقعیت‌ها باید برای همگان مهیا باشد؟» مبنای این تفکر این است که همگان باید از موقعیت تجربه فراغت بهره‌مند باشند (داتیلو، ۱۳۹۷: ۵۷). مانل و کلابیر (۱۹۹۷) به این نکته اذعان کردند که اصلی‌ترین ویژگی‌های فراغت، که در آن‌ها اتفاق نظر وجود دارد، عبارت‌اند از آزادی، آزادی انتخاب، خودمختاری یا نبود مانع و محدودیت؛ بنابراین یکی از ویژگی‌های اصلی فعالیت‌های فراغتی، آزادی انتخاب فرد است. اما باید توجه داشت که این آزادی انتخاب، چه در گردشگری و چه در تفرج، بدون محدودیت نیست. در حالی که انگیزه فرد برای برخی فعالیت‌های تفریحی یا گردشگری گرایش ایجاد می‌کند، اما مشارکت واقعی حاصل انتخاب بهترین گزینه‌ها یا سازش میان شرایط موجود است. برخی موانع، از جمله توانایی فیزیکی، معقولیت اقتصادی، آگاهی، محدودیت زمانی، واجبات خانوادگی انتخاب را محدود می‌کند. وجود شدت این موانع، میان افراد گوناگون و گروه‌های جمعیت‌شناختی و اجتماعی - اقتصادی متفاوت است (Hinich & Jackson, 2000). برابرسازی در گردشگری توصیف‌کننده حدی است که برای بسیاری از افراد، به‌ویژه افراد دارای معلولیت، امکان دسترسی به محیط، خدمات یا محصولات ایجاد شده است. با این اقدام فرصت گردشگری برای همه با انتخاب مقاصد گردشگری، محصولات و اطلاعات مناسب، برای تمامی افرادی که نیازهای دسترسی خاص دارند، همچون افراد عادی، فراهم می‌شود (World Health Organization and World Bank, 2011: 301).

هرچند مطالعات اولیه متمرکز بر افراد دارای معلولیت و گردشگری در اواخر دهه ۱۹۸۰ و اوایل دهه ۱۹۹۰ صورت گرفته است، اما داریسی و دیکسون در حوزه آکادمیک واژه گردشگری دسترس پذیر یا گردشگری برای ناتوانان جسمی و ذهنی را در سال ۲۰۰۹ مطرح کردند. تعدادی از نویسندگان با در نظر گرفتن موارد دسترسی فیزیکی، به این موضوع اشاره می‌کنند که محیط دسترس ناپذیر، مانعی مهم برای افراد دارای معلولیت است (Daniels et al., 2005; Darcy, 1998; Darcy & Daruwalla, 1999; Ernawati & Sugiarti, 2005; Goodall, 2006; Goodall et al., 2005; Shaw & Coles, 2004; Packer et al., 2007; Yates, 2007). رالف اسمیت (۱۹۸۷) موانع محیطی (ساختاری) گردشگری برای افراد دارای معلولیت را ذکر کرده است. این موانع عبارت‌اند از: موانع نگرشی، موانع معماری، موانع قانونی و مقرراتی،

1. Burnett & Bender-Baker



گردشگری دسترس پذیر از جمله نیازهای بیشتر افراد با اختلال حرکتی شدیدتر است. ابعاد محدودیت‌های دسترسی فیزیکی (محیطی) شامل حمل و نقل، امکانات اقامتی و جاذبه‌های دسترس ناپذیر در محیط، بانقل نگرانی‌های خاص برای افراد دارای معلولیت بسیار ظالمانه است. علاوه بر حمل و نقل، اقامت و جاذبه‌های دسترس ناپذیر نشان دهنده موانع بیشتر در محیط فیزیکی است (Buhalis & Darcy, 2010). از نظر شفيعی و همکاران (۱۳۹۳)، چهار مانع اصلی برای مسافرت افراد دارای معلولیت وجود دارد: موانع ذاتی، اقتصادی، محیطی و تعاملی (شفيعی و همکاران، ۱۳۹۳: ۴۲). اغلب مطالعات انجام شده، بر لزوم بررسی محدودیت‌های اصلی پیش روی معلولان تأکید داشته و شناسایی و رفع محدودیت‌های مذکور را در حکم مهم‌ترین عامل برای مشارکت معلولان در فعالیت‌های گردشگری پیشنهاد می‌کنند.

پیشینه تحقیق

به رغم این که پژوهش‌های فراوانی در داخل کشور در حوزه گردشگری انجام شده است و محققان بسیاری به مسائل و مشکلات این حوزه پرداخته‌اند، تعداد این پژوهش‌ها در زمینه گردشگری دسترس پذیر اندک است؛ بنابراین می‌توان این‌گونه برداشت کرد که مطالعات حوزه گردشگری دسترس پذیر و به ویژه گردشگری برای افراد دارای معلولیت، به موضوعی به نسبت جدیدتر در زمینه گردشگری می‌پردازند. همچنین در اغلب پژوهش‌های پیشین، با نگاهی تک بعدی بر مسائل کالبدی و فیزیکی تمرکز شده است. در پژوهش حاضر، سعی بر این بوده که نگاهی جامع تر به مشکلات این حوزه داشته باشیم. در پژوهش‌های خارجی به نسبت مطالعات داخلی، به موارد بیشتری پرداخته شده است. در ادامه به تعدادی از تحقیقات پیشین اشاره شده است. شاطریان و همکاران (۱۳۹۵) به بررسی مشکلات و نارسایی‌های موجود در مناسب سازی ۲۶ ساختمان اداری در شهر کاشان از طریق توزیع پرسش نامه پرداختند. یافته‌های پژوهش نشان داد که در هیچ یک از ادارات و ساختمان‌های دولتی تجهیزات خاصی برای معلولان فراهم نشده است و مجموع این عوامل، فضای آشفته، ناسالم و فاقد ایمنی و راحتی را برای گروه‌های مختلف اجتماعی، به ویژه معلولان در این فضاها ایجاد کرده است. سبحانی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی توصیفی - تحلیلی با

عنوان «ارزیابی مؤلفه‌های مناسب سازی فضاهای عمومی شهری برای استفاده جانبازان و معلولان در شهر خرم‌آباد» به این نتیجه رسیده‌اند که متغیرهای «وضعیت پیاده‌رو» و «پل‌های ارتباطی» در مناسب سازی فضاهای عمومی شهری برای استفاده جانبازان و معلولان در شهر خرم‌آباد بیشترین تأثیر را دارد. صفدرزاده (۱۳۹۲) در مقاله‌ای با عنوان «میزان انطباق معابر شهری با نیاز جامعه معلولین و جانبازان»، به بررسی ضوابط معابر پیاده برای معلولان و جانبازان شهر شیروان به روش میدانی اقدام کرده و به این نتیجه رسیده است که مناسب سازی محیط برای معلولان و جانبازان باید در کلیه نقاط شهر شیروان لحاظ شود و به یک یا دو خیابان اصلی شهر محدود نباشد. آگویی و همکاران (۲۰۱۷) به ارزیابی منطقه‌ای از شرایط عرضه گردشگری برای معلولان در ایتالیا پرداختند و مناطق با شرایط مناسب و نامناسب برای این امر را مشخص کردند. لیو (۲۰۱۷) در پی ارائه درکی بهتر از این مسئله بود که افراد دارای معلولیت برای انتخاب محصولات سفر دسترس پذیر مناسب، چگونه تصمیم‌گیری می‌کنند. نتایج نشان داد که این افراد برای داشتن بیشترین رضایت از سفر خود، بیشترین تأکید را بر روی دسترس پذیر بودن تسهیلات اقامتگاهی دارند. اوزگول و بران (۲۰۱۶) با هدف روشن کردن اهمیت «گردشگری دسترس پذیر» برای دفاتر خدمات مسافرتی تخصصی، بیان کردند که در آینده، گردشگری دسترس پذیر یکی از عوامل اصلی برای بقای آژانس‌های مسافرتی تخصصی خواهد بود؛ بدین صورت که آژانس‌های مسافرتی تخصصی با فراهم آوردن محصول یا خدمات مناسب برای افرادی که نیازمند امکانات دسترسی هستند، از مزیتی رقابتی برخوردار خواهند شد. علاوه بر آن، این بخش از بازار در آینده، موجب خلق فعالیت‌های پایدار و فرصتی طلایی برای آژانس‌های مسافرتی تخصصی خواهد شد.

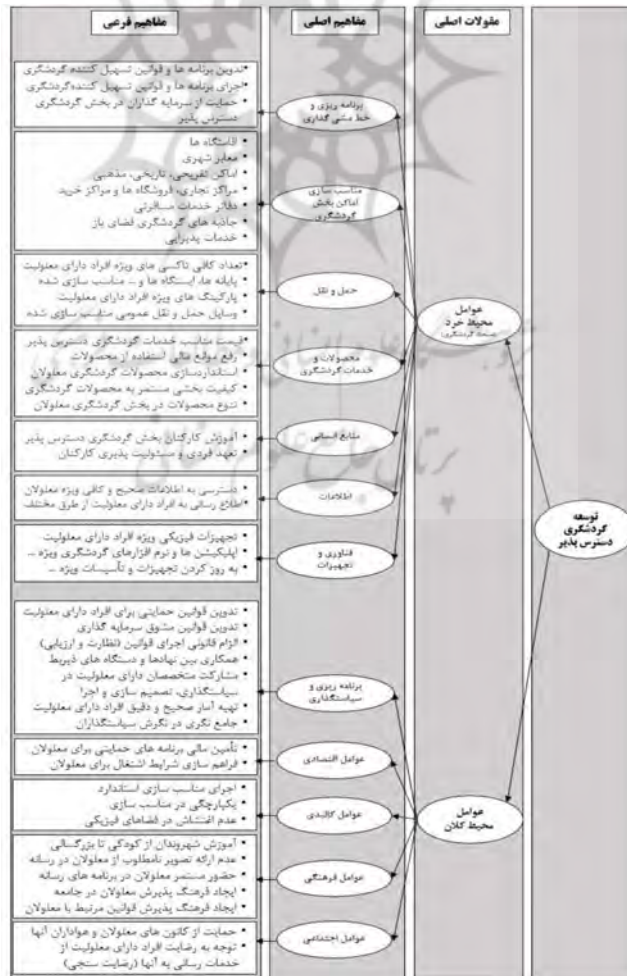
روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر کاربردی از نوع اکتشافی - توصیفی و از نظر جمع‌آوری داده‌ها پیمایشی به شمار می‌رود و با استفاده از روش ترکیبی انجام شده است. در مرحله اول پژوهش، که هدف شناخت مؤلفه‌ها و عوامل محیطی (محیط خرد و کلان) توسعه گردشگری دسترس پذیر برای معلولان جسمی - حرکتی است، محققان از دیدگاه‌های نمونه‌آماری از طریق مصاحبه حضوری نیمه ساختار یافته (در مجموع



باورپذیری و اطمینان پذیری (روش کنترل عضو یا اعتبار پاسخگو) استفاده شده است؛ به این معنی که چهار نفر از مصاحبه‌شوندگان که دسترسی بهتر و سریع‌تر به آن‌ها بود و در فهم مفهوم گردشگری دسترس پذیر اعتبار لازم را داشتند به عنوان گروه کنترل انتخاب شدند و نتایج در مراحل کدگذاری، تعریف مقولات و مفاهیم و دسته‌بندی نهایی با آن‌ها کنترل و اعتبارسنجی شد. در این روش، پس از انجام مصاحبه‌های اولیه، کدگذاری‌ها صورت گرفت و به منظور باورپذیری و اطمینان‌پذیری، کدگذاری‌ها به تأیید اولیه این ناظران رسید. همچنین به منظور سنجش روایی از روش تطابق همگونی مضامین (خنیفر و مسلمی، ۱۳۹۷: ۶۵) استفاده شد؛ به گونه‌ای که به منظور تطابق یافته‌ها با واقعیت، مضامین منتخب با ادبیات پژوهش و همچنین مفاهیم استخراج شده با ادبیات موجود در حوزه گردشگری دسترس پذیر مطابقت داده شدند. البته هدف تطابق تام با یافته‌های پیشین نبوده است؛ هرچند تلاش شده اعتبار نتایج بر پایه تعمیم ضمنی یافته‌ها (مقایسه با یافته‌های پژوهش‌های مشابه) حفظ شود.

به مدت ۷۹۰ دقیقه) مطلع شدند. نمونه آماری در بردارندهٔ پانزده نفر از خبرگان عرصه گردشگری و معلولیت است و شامل هفت نفر از خبرگان علمی (استادان دانشگاه‌ها) و هشت نفر از خبرگان اجرایی (مدیران، کارشناسان سازمان‌ها، نهادها و مؤسسات دولتی، عمومی و خصوصی) که در حوزه گردشگری و معلولیت فعالیت دارند، می‌شود. نمونه آماری در این مرحله، با استفاده از دوروش نمونه‌گیری کیفی هدفمند و گلوله‌برفی انتخاب شد. به این منظور اصل اشباع نظری مدنظر قرار گرفت و در نهایت، اطلاعات ضروری دربارهٔ عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترس پذیر جمع‌آوری شد. سپس، با استفاده از روش کیفی تحلیل محتوا و به کمک کدگذاری‌های باز و محوری و استفاده از نرم‌افزار مکس کیودی‌ای ۲۰۱۸، محتوای مصاحبه‌های انجام شده تحلیل شد و ۲ مقوله اصلی، ۱۲ مفهوم اصلی و ۴۵ مفهوم فرعی در حکم خروجی این مرحله شناخته شدند. در ادامه، در قالب شکل ۱، شاخص‌های مستخرج از مرحله اول پژوهش ارائه شده است. به منظور رعایت کیفیت و اعتبار مصاحبه‌ها و روایی سؤالات از دو رویکرد



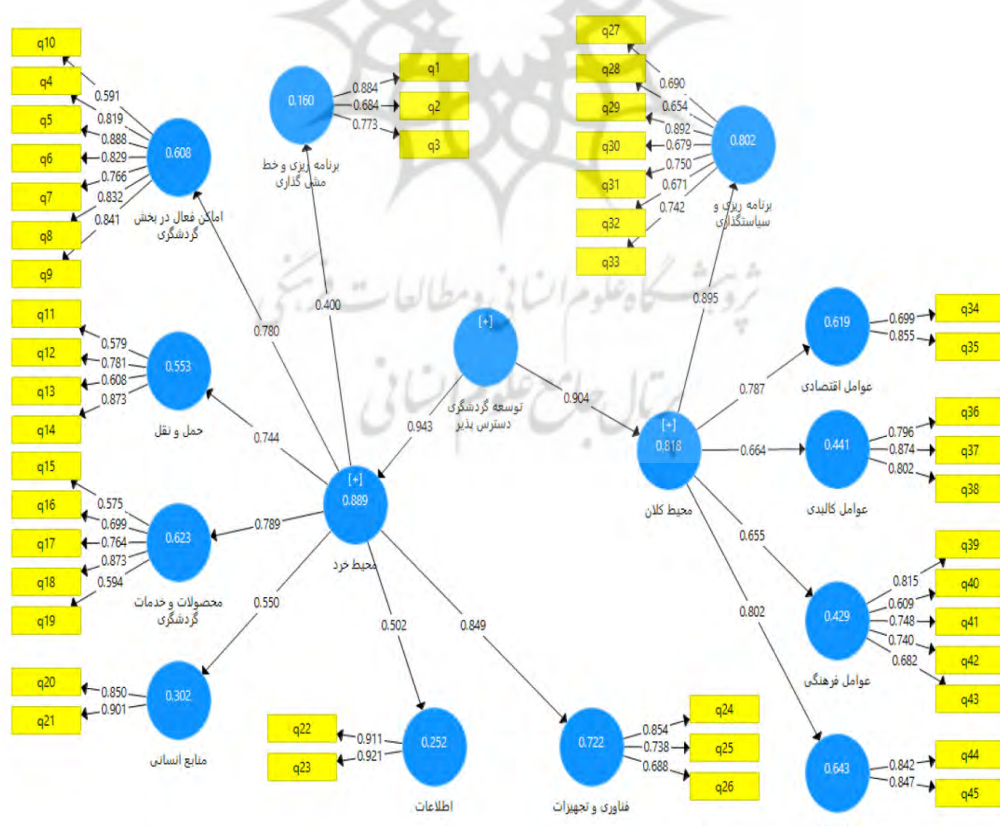
شکل ۱: مؤلفه‌ها و شاخص‌های توسعه گردشگری دسترس پذیر



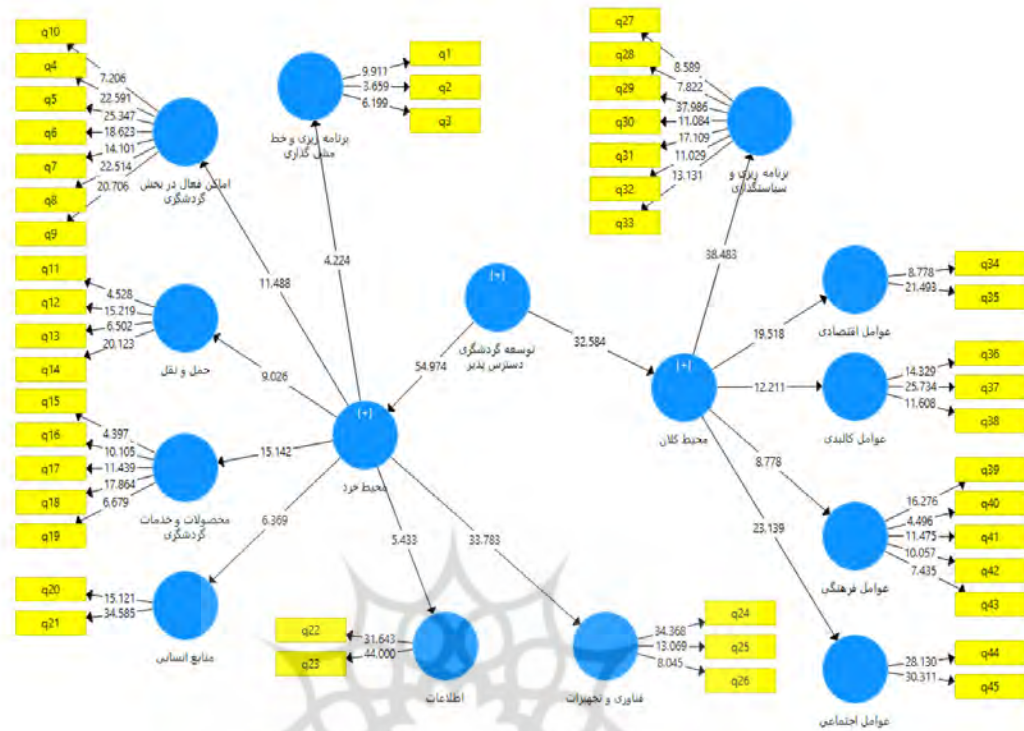
یافته‌های توصیفی نشان می‌دهد که ۶۴/۷ درصد از پاسخ‌گویان مرد (۷۷ نفر) و ۳۵/۳ درصد زن (۴۲ نفر) هستند. همچنین بیشترین پاسخ‌دهندگان از لحاظ سن ۴۱/۲ درصد) در گروه ۳۱ تا ۴۰ سال و از لحاظ تحصیلات (۵۵/۵ درصد) در گروه کارشناسی قرار دارند. ۶۶ نفر از پاسخ‌گویان (۵۵/۵ درصد) در طول زندگی و ۵۳ نفر از آن‌ها (۴۴/۵ درصد) از بدو تولد دچار معلولیت شده‌اند. ۸۷ نفر از این افراد شاغل بوده و ۷۳/۱ درصد) و ۷۹ نفر (۶۶/۴ درصد) دارای درآمد فردی ثابت ماهانه‌اند. همچنین تقریباً ۳۸ درصد از پاسخ‌گویان شاغل دارای درآمد فردی ثابت ماهانه، درآمدی بین ۱/۵ تا ۳ میلیون تومان در ماه و ۱۳/۴ درصد، درآمد ماهانه کمتر از ۱/۵ میلیون تومان دارند. این دو گروه در کنار ۳۳/۶ درصدی که بدون درآمد ماهانه هستند، بیانگر آن است که در مجموع تقریباً ۸۵ درصد از پاسخ‌گویان درآمدی کمتر از ۳ میلیون تومان در ماه دارند.

در گام دوم پژوهش، با روش حداقل مربعات جزئی و استفاده از نرم‌افزار اسمارت‌پی‌ال اس ۳، شاخص‌ها و مؤلفه‌های استخراج‌شده در مرحله اول بررسی شد. برای این کار، بر مبنای شاخص‌های استخراج‌شده از مصاحبه با خبرگان در مرحله اول، محققان پرسش‌نامه‌ای را طراحی کردند و در بین گردشگران دارای معلولیت جسمی-حرکتی در شهر تهران توزیع نمودند. روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود و از ۱۵۰ پرسش‌نامه توزیع‌شده، ۱۳۸ پرسش‌نامه بازگشت که پس از بررسی، تعداد ۱۱۹ پرسش‌نامه معتبر و قابل استفاده تشخیص داده شد و تحلیل‌ها بر اساس آن‌ها انجام گرفت. پرسش‌نامه شامل دو دسته پرسش‌های جمعیت‌شناختی (۷ پرسش) و پرسش‌های مربوط به عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترس‌پذیر (عوامل محیط خرد ۲۶ پرسش و عوامل محیط کلان ۱۹ پرسش) است. پاسخ‌های گردشگران دارای معلولیت در چارچوب مقیاس لیکرت پنج‌گزینه‌ای سنجیده شد.

یافته‌های استنباطی



شکل ۲: مدل معادلات ساختاری در حالت تخمین ضرایب مسیر



شکل ۳: مدل معادلات ساختاری در حالت معناداری ضرایب

Cronbachs Alpha	CR	AVE	
۰/۹۰۳	۰/۹۲۵	۰/۶۴۰	امکان فعال در بخش گردشگری
۰/۷۳۷	۰/۸۰۷	۰/۵۱۹	حمل و نقل
۰/۷۱۸	۰/۸۳۱	۰/۵۰۳	محصولات و خدمات گردشگری
۰/۷۰۰	۰/۸۶۸	۰/۷۶۷	منابع انسانی
۰/۸۰۸	۰/۹۱۲	۰/۸۳۹	اطلاعات
۰/۷۴۱	۰/۸۰۶	۰/۵۸۲	فناوری و تجهیزات
۰/۸۷۰	۰/۹۷۱	۰/۵۷۹	محیط کلان
۰/۷۹۸	۰/۸۸۷	۰/۵۳۱	برنامه ریزی و سیاست گذاری
۰/۷۶۸	۰/۷۵۵	۰/۶۰۹	عوامل اقتصادی
۰/۷۶۴	۰/۸۶۴	۰/۶۸۰	عوامل کالبدی
۰/۷۸۳	۰/۸۴۳	۰/۵۲۱	عوامل فرهنگی
۰/۷۱۸	۰/۸۳۳	۰/۷۱۳	عوامل اجتماعی
۰/۹۳۰	۰/۹۸۵	۰/۵۹۷	توسعه گردشگری دسترسی پذیر

شاخص های روایی و پایایی

در جدول ۱ شاخص های روایی و پایایی برای تمامی متغیرهای تحقیق نشان داده شده است. همان طور که مشاهده می شود، با استفاده از شاخص میانگین واریانس استخراج شده (AVE)، مشخص شد که تمامی سازه های مطالعه شده میانگین واریانس استخراج شده بالاتر از ۰/۵ دارند؛ بنابراین روایی هم گرای همه متغیرها از ضرایب مطلوبی بهره مند است. همچنین شاخص های پایایی ترکیبی (CR) و آلفای کرونباخ به منظور بررسی پایایی پرسش نامه استفاده می شوند و لازمه تأیید پایایی، بالاتر بودن این شاخص ها از مقدار ۰/۷ است و بالاتر بودن تمامی این ضرایب از ۰/۷ نشان دهنده پایاب بودن ابزار اندازه گیری است.

جدول ۱: شاخص های روایی و پایایی

Cronbachs Alpha	CR	AVE	
۰/۸۹۴	۰/۹۸۳	۰/۶۱۰	محیط خرد
۰/۷۹۰	۰/۸۲۶	۰/۶۱۵	برنامه ریزی و خط مشی گذاری



محاسبه اعتبار واگرا و ضریب همبستگی

ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده برای متغیر اطلاعات ۰/۹۱۶ است که از مقدار همبستگی این متغیر با سایر متغیرها بیشتر است. پایین قطر اصلی، ضرایب همبستگی نشان داده شده است. تمامی ضرایب در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ معنی دار است.

جدول ۲ به بررسی ضرایب همبستگی و روایی واگرا پرداخته است. قطر اصلی این ماتریس ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) را نشان می دهد. لازمه تأیید روایی واگرا بیشتر بودن مقدار ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده از تمامی ضرایب همبستگی متغیر مربوطه با باقی متغیرهاست؛ مثلاً

جدول ۲: ضرایب همبستگی و شاخص روایی منفک^۱

	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵
اطلاعات	۰/۹۱۶														
اماکن	۰/۲۰۳	۰/۸۰۰													
خط مشی گذاری	۰/۱۸۶	۰/۲۹۹	۰/۷۸۴												
برنامه ریزی و سیاست گذاری	۰/۴۶۲	۰/۳۷۷	۰/۳۶۹	۰/۷۲۸											
گردشگری دسترس پذیر	۰/۵۰۸	۰/۶۸۸	۰/۴۰۰	۰/۶۲۸	۰/۷۷۲										
حمل و نقل	۰/۲۴۱	۰/۵۲۸	۰/۱۳۳	۰/۵۰۸	۰/۷۰۵	۰/۷۲۰									
عوامل اجتماعی	۰/۳۸۷	۰/۳۴۴	۰/۲۱۳	۰/۶۳۵	۰/۷۱۱	۰/۳۵۰	۰/۸۴۵								
عوامل اقتصادی	۰/۲۳۷	۰/۲۰۹	۰/۳۱۸	۰/۶۶۶	۰/۶۴۹	۰/۴۰۱	۰/۵۶۵	۰/۷۸۱							
عوامل فرهنگی	۰/۲۴۴	۰/۳۰۸	۰/۱۸۹	۰/۴۲۵	۰/۶۰۰	۰/۳۶۶	۰/۵۴۵	۰/۴۰۹	۰/۷۲۱						
عوامل کالبدی	۰/۲۲۹	۰/۴۲۱	۰/۱۹۶	۰/۴۶۴	۰/۶۰۹	۰/۳۷۳	۰/۴۲۱	۰/۴۹۰	۰/۲۴۷	۰/۸۲۵					
فناوری و تجهیزات	۰/۴۱۱	۰/۵۴۳	۰/۲۹۶	۰/۵۲۷	۰/۶۷۹	۰/۶۰۹	۰/۴۳۸	۰/۳۷۵	۰/۳۴۹	۰/۴۱۰	۰/۷۶۳				
محصولات و خدمات	۰/۴۱۶	۰/۳۶۰	۰/۲۳۱	۰/۶۱۵	۰/۷۰۸	۰/۵۷۵	۰/۵۷۱	۰/۴۸۱	۰/۴۹۰	۰/۳۹۲	۰/۶۶۵	۰/۷۰۹			
محیط خرد	۰/۵۰۲	۰/۷۸۰	۰/۴۰۰	۰/۶۶۵	۰/۷۴۳	۰/۷۱۴	۰/۵۴۹	۰/۴۶۱	۰/۴۷۶	۰/۴۸۳	۰/۷۴۹	۰/۶۸۹	۰/۷۸۱		
محیط کلان	۰/۴۳۵	۰/۴۴۵	۰/۳۲۹	۰/۶۹۵	۰/۶۶۴	۰/۵۳۷	۰/۷۰۲	۰/۶۵۷	۰/۶۵۵	۰/۶۴۴	۰/۵۶۶	۰/۶۷۷	۰/۷۱۰	۰/۷۶۰	
منابع انسانی	۰/۴۰۱	۰/۱۴۴	۰/۱۵۸	۰/۴۶۲	۰/۵۳۲	۰/۲۹۷	۰/۳۰۸	۰/۳۳۵	۰/۲۸۸	۰/۱۷۹	۰/۵۰۴	۰/۵۵۳	۰/۵۵۰	۰/۴۳۵	۰/۸۷۶

** قطر اصلی ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) را نشان می دهد.



اعتبار	آماره تی	بار عاملی	متغیر آشکار	
supported	۸/۵۸۹	۰/۶۹۰	Q27	برنامه ریزی و سیاست گذاری
supported	۷/۸۲۲	۰/۶۵۴	Q28	
supported	۳۷/۹۸۶	۰/۸۹۲	Q29	
supported	۱۱/۰۸۴	۰/۶۷۹	Q30	
supported	۱۷/۱۰۹	۰/۷۵۰	Q31	
supported	۱۱/۰۲۹	۰/۶۷۱	Q32	
supported	۱۳/۱۳۱	۰/۷۴۲	Q33	
supported	۸/۷۷۸	۰/۶۹۹	Q34	عوامل اقتصادی
supported	۲۱/۴۹۳	۰/۸۵۵	Q35	عوامل کالبدی
supported	۱۴/۳۲۹	۰/۷۹۶	Q36	
supported	۲۵/۷۳۴	۰/۸۷۴	Q37	
supported	۱۱/۶۰۸	۰/۸۰۲	Q38	
supported	۱۶/۲۷۶	۰/۸۱۵	Q39	عوامل فرهنگی
supported	۴/۴۹۶	۰/۶۰۹	Q40	
supported	۱۱/۴۷۵	۰/۷۴۸	Q41	
supported	۱۰/۰۵۷	۰/۷۴۰	Q42	
supported	۷/۴۳۵	۰/۶۸۲	Q43	
supported	۲۸/۱۳۰	۰/۸۴۲	Q44	عوامل اجتماعی
supported	۳۰/۳۱۱	۰/۸۴۷	Q45	

پاسخ به سؤالات پژوهش

در ادامه به پرسش های پژوهش پاسخ داده شده است.
(۱) عوامل محیط خرد توسعه گردشگری دسترس پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی کدامند؟

جدول ۴: ضرایب مسیر و آماره t متغیر عوامل محیط خرد

متغیر	عوامل	ضریب مسیر (β)	t آماره
عوامل محیط خرد (صنعت گردشگری)	برنامه ریزی و خط مشی گذاری	۰/۴۰۰	۴/۲۲۴**
	مناسب سازی اماکن بخش گردشگری	۰/۷۸۰	۱۱/۴۸۸**
	حمل و نقل	۰/۷۴۴	۹/۲۶**
	محصولات و خدمات گردشگری	۰/۷۸۹	۱۵/۱۴۲**
	منابع انسانی	۰/۵۵۰	۶/۳۶۹**
	اطلاعات	۰/۵۰۲	۵/۴۳۳**
	فناوری و تجهیزات	۰/۸۴۹	۳۳/۷۸۳**

** p < 0.01 * p < 0.05

تحلیل مدل اندازه گیری^۱

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود، نتایج تحلیل عاملی نشان دهنده آن است که تمامی شاخص های مربوط به متغیرهای تحقیق، از مقادیر تی (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۵) مقبولی برخوردارند و برای متغیرهای تحقیق شاخص های مناسبی به شمار می روند.

جدول ۳: نتایج بارهای عاملی و آماره تی

اعتبار	آماره تی	بار عاملی	متغیر آشکار	
supported	۹/۹۱۱	۰/۸۸۴	Q1	برنامه ریزی و خط مشی گذاری
supported	۳/۶۵۹	۰/۶۸۴	Q2	
supported	۶/۱۹۹	۰/۷۷۳	Q3	
supported	۲۲/۵۹۱	۰/۸۱۹	Q4	اماکن فعال در بخش گردشگری
supported	۲۵/۳۴۷	۰/۸۸۸	Q5	
supported	۱۸/۶۲۳	۰/۸۲۹	Q6	
supported	۱۴/۱۰۱	۰/۷۶۶	Q7	
supported	۲۲/۵۱۴	۰/۸۳۲	Q8	
supported	۲۰/۷۰۶	۰/۸۴۱	Q9	
supported	۷/۲۰۶	۰/۵۹۱	Q10	
supported	۴/۵۲۸	۰/۵۷۹	Q11	
supported	۱۵/۲۱۹	۰/۷۸۱	Q12	
supported	۶/۵۰۲	۰/۶۰۸	Q13	
supported	۲۰/۱۲۳	۰/۸۷۳	Q14	حمل و نقل
supported	۴/۳۹۷	۰/۵۷۵	Q15	
supported	۱۰/۱۰۵	۰/۶۹۹	Q16	
supported	۱۱/۴۳۹	۰/۷۶۴	Q17	
supported	۱۷/۸۶۴	۰/۸۷۳	Q18	
supported	۶/۶۷۹	۰/۵۹۴	Q19	محصولات و خدمات گردشگری
supported	۱۵/۱۲۱	۰/۸۵۰	Q20	
supported	۳۴/۵۸۵	۰/۹۰۱	Q21	
supported	۳۱/۶۴۳	۰/۹۱۱	Q22	منابع انسانی
supported	۴۴/۰۰۰	۰/۹۲۱	Q23	
supported	۳۴/۳۶۸	۰/۸۵۴	Q24	
supported	۱۳/۰۶۹	۰/۷۳۸	Q25	فناوری و تجهیزات
supported	۸/۰۴۵	۰/۶۸۸	Q26	



شاخص Redundancy معیار سنجش کیفیت مدل ساختاری برای هر متغیر درون‌زا با توجه به مدل اندازه‌گیری آن است. هرچه مقدار Redundancy بیشتر باشد، نشان‌دهنده برازش مناسب‌تر بخش ساختاری مدل در یک پژوهش است (جدول ۶).

جدول ۶: نتایج R^2 , Q^2 , Redundancy

Redundancy	Q^2	R^2	
۰/۵۴۲	۰/۲۳۷	۰/۸۸۹	محیط خرد
۰/۰۹۸	۰/۰۷۷	۰/۱۶۰	برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری
۰/۲۸۹	۰/۳۷۸	۰/۶۰۸	اماکن فعال در بخش گردشگری
۰/۲۸۷	۰/۲۰۹	۰/۵۵۳	حمل و نقل
۰/۲۱۳	۰/۲۷۴	۰/۶۲۳	محصولات و خدمات گردشگری
۰/۲۳۱	۰/۲۲۰	۰/۳۰۲	منابع انسانی
۰/۲۱۱	۰/۲۰۲	۰/۲۵۲	اطلاعات
۰/۴۲۰	۰/۴۱۱	۰/۷۲۲	فناوری و تجهیزات
۰/۴۷۳	۰/۲۴۵	۰/۸۱۸	محیط کلان
۰/۴۲۵	۰/۳۵۱	۰/۸۰۲	برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری
۰/۲۷۱	۰/۳۶۸	۰/۶۱۹	عوامل اقتصادی
۰/۲۹۹	۰/۲۸۹	۰/۴۴۱	عوامل کالبدی
۰/۲۲۳	۰/۱۴۶	۰/۴۲۹	عوامل فرهنگی
۰/۴۵۸	۰/۴۵۴	۰/۶۴۳	عوامل اجتماعی

معیار نیکویی برازش GOF

معیار GOF به‌عنوان معیاری برای سنجش عملکرد کلی مدل به‌کار می‌رود و مقدار به‌دست‌آمده از مطلوبیت کلی مدل حکایت دارد. معیار GOF را تننه‌اوس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع و طبق فرمول زیر محاسبه کردند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۵):

$$GOF = \sqrt{R^2 * COMMUNALITY}$$

برای این شاخص برازش، مقادیر ۰/۰۱ و ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به‌منزله مقادیر ضعیف، متوسط و قوی معرفی شده‌اند.

جدول ۷ نتایج R^2 و COMMUNALITY

COMMUNALITY	R^2	
۰/۶۱۰	۰/۸۸۹	محیط خرد
۰/۶۱۵	۰/۱۶۰	برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری
۰/۶۴۰	۰/۶۰۸	اماکن فعال در بخش گردشگری

همان‌طور که در جدول ۴ نشان داده شده است، آماره‌تی همه عوامل محیط خرد (برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری، اماکن فعال در بخش گردشگری، حمل و نقل، محصولات و خدمات گردشگری، منابع انسانی، اطلاعات و فناوری و تجهیزات) بالاتر از ۲/۵۷ است، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، عوامل فوق به‌عنوان عوامل محیط خرد توسعه گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی هستند.

عوامل محیط کلان توسعه گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی کدام‌اند؟

جدول ۵: ضرایب مسیر و آماره‌ت متغیر عوامل محیط کلان

عوامل	ضریب مسیر	t آماره	
برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری	۰/۸۹۵	۳۸/۴۸۳**	عوامل محیط کلان
عوامل اقتصادی	۰/۷۸۷	۱۹/۵۱۸**	
عوامل کالبدی	۰/۶۶۴	۱۱/۲۱۱**	
عوامل فرهنگی	۰/۶۵۵	۸/۷۷۸**	
عوامل اجتماعی	۰/۸۰۲	۲۳/۱۳۹**	

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، آماره‌تی همه عوامل محیط کلان (برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری، عوامل اقتصادی، عوامل کالبدی، عوامل فرهنگی و عوامل اجتماعی) بالاتر از ۲/۵۷ است، بنابراین عوامل فوق، در سطح اطمینان ۹۹ درصد، عوامل محیط کلان توسعه گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی است.

معیار R^2 , Q^2 , Redundancy

ضرایب R^2 مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است. R^2 معیاری است که نشان‌دهنده تأثیر یک متغیر برون‌زا و یک متغیر درون‌زاست و سه مقدار ۰/۱۹ و ۰/۳۲ و ۰/۶۷ به‌منزله ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای آن در نظر گرفته می‌شود. در صورتی که مقدار در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲ و ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب کند، نشان‌دهنده قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن است.



خدمات به این گروه را مشخص کنند و با برطرف کردن آن‌ها، امکان دستیابی به شرایط برابر برای تمامی افراد به‌منظور بهره‌مندی از مزایای مشارکت در فعالیت‌های گردشگری را فراهم نمایند. از این رو برای نیل به این هدف، در پژوهش حاضر مدلی از عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترس پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی شناسایی شد (شکل ۱). همچنین برای فراهم کردن شرایطی برای کمک به افراد دارای معلولیت، به‌منظور سپری کردن اوقات فراغت خود به زیباترین شکل و حضور پررنگ‌تر در اجتماع، با شرکت در فعالیت‌های گردشگری، راهکارهای مناسبی ارائه شد.

بر اساس نتایج به‌دست‌آمده در این پژوهش، افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی با مجموعه وسیعی از محدودیت‌ها و موانع محیطی برای مشارکت در فعالیت‌های گردشگری مواجه‌اند. همان‌طور که در شکل ۱ نشان داده شد، مدل عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترس پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی شامل دوازده دسته از عوامل است که در دو گروه عوامل محیط خرد و محیط کلان جای می‌گیرند. محیط خرد، به‌طور خاص، مسائل و مشکلات و موانع موجود در حوزه گردشگری را دربر می‌گیرد که شامل عناصر مدیریتی، فناوری، نظام‌های پشتیبانی نرم (برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری و...) و سخت (زیرساخت‌ها، تأسیسات، جاذبه‌ها، تسهیلات و خدمات و...) برای سیاست‌گذاری و هدف‌گذاری گردشگری گروه‌های خاص است. اولین عامل در دسته عوامل محیط خرد، برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری به‌منظور توسعه گردشگری دسترس پذیر است. این امر توجه ویژه نهادهای اصلی تصمیم‌گیرنده به منافع حاصل از توسعه گردشگری دسترس پذیر را می‌طلبد؛ زیرا تدوین برنامه‌ها و قوانینی برای توسعه این نوع از گردشگری و نظارت بر حسن اجرای این قوانین از یک سو و نیز تشویق سرمایه‌گذاران و حمایت از بخش خصوصی برای سرمایه‌گذاری در بخش‌های گوناگون این نوع از گردشگری از سوی دیگر، نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت فعالیت این بخش دارند. با برگزاری نشست‌ها، کنفرانس‌ها و کارگاه‌هایی می‌توان فرصت‌های سرمایه‌گذاری در بخش‌های گوناگون این حوزه (از جمله برگزاری تورهای ویژه معلولان، امور اقامتگاهی، مجموعه‌های گردشگری، حمل‌ونقل، طراحی تجهیزات ویژه معلولان و...) را معرفی کرد. فعالیت در این بخش، به‌منزله بازاری نو، می‌تواند

COMMUNALITY	R ²	
۰/۵۱۹	۰/۵۵۳	حمل و نقل
۰/۵۰۳	۰/۶۲۳	محصولات و خدمات گردشگری
۰/۷۶۷	۰/۳۰۲	منابع انسانی
۰/۸۳۹	۰/۲۵۲	اطلاعات
۰/۵۸۲	۰/۷۲۲	فناوری و تجهیزات
۰/۵۷۹	۰/۸۱۸	محیط کلان
۰/۵۳۱	۰/۸۰۲	برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری
۰/۶۰۹	۰/۶۱۹	عوامل اقتصادی
۰/۶۸۰	۰/۴۴۱	عوامل کالبدی
۰/۵۲۱	۰/۴۲۹	عوامل فرهنگی
۰/۷۱۳	۰/۶۴۳	عوامل اجتماعی
۰/۵۹۷	-	توسعه گردشگری دسترس پذیر
۰/۶۲۰	۰/۵۶۱	GOF
۰/۵۸۹		

با توجه به این که مقدار شاخص نیکویی برآزش (جدول ۷) ۰/۵۸۹ به‌دست آمده و از ۰/۳۶ بیشتر است، می‌توان گفت مدل از برآزش قوی برخوردار است و مقدار به‌دست‌آمده از مطلوبیت کلی مدل حکایت دارد. بنابراین چنین نتیجه‌گیری می‌شود که مدل تعریف‌شده در بخش کیفی پژوهش (شکل ۱) بر اساس تحلیل عاملی تأییدی پذیرفته شد و به‌عنوان الگوی نهایی این پژوهش تأیید شد.

نتیجه‌گیری

مفهوم گردشگری دسترس پذیر به مؤلفه‌هایی اشاره دارد که با افزایش قابلیت دسترسی عناصر گردشگری، زمینه را برای مشارکت فراگیر همه اقشار جامعه، بدون توجه به میزان توانایی جسمی یا ذهنی آن‌ها، فراهم می‌کند. به بیان دیگر، گردشگری دسترس پذیر ارتباط تنگاتنگ و متقابلی با مشارکت افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی در سفر و گردشگری دارد؛ بنابراین، به‌منظور توسعه گردشگری دسترس پذیر، همواره باید به دو اصل اساسی پایبند بود: (۱) افراد دارای معلولیت از ارزش و اعتبار برابر با افراد غیر معلول استفاده‌کننده از خدمات و تسهیلات گردشگری برخوردارند و باید از خدماتی برابر با دیگران بهره‌مند شوند؛ (۲) این وظیفه برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران است که نارسایی‌ها در ارائه



در عین سودآوری برای سرمایه‌گذاران، با توسعه گردشگری دسترس‌پذیر، شرایط را برای حضور و مشارکت هرچه بیشتر معلولان در فعالیت‌های گردشگری تسهیل کند. از دیگر عوامل بسیار مهم شناسایی شده برای توسعه این نوع از گردشگری، مناسب‌سازی اماکن بخش گردشگری و حوزه حمل‌ونقل، به‌منزله دو بازوی اصلی در صنعت گردشگری است. اجرای استانداردها و راهنماهای دسترسی در سراسر این بخش‌ها، فراهم‌سازی تسهیلات لازم به‌منظور ساخت‌وساز، بازسازی، مناسب‌سازی و دسترس‌پذیرکردن این اماکن، مناسب‌سازی محیط‌های مرتبط با حوزه حمل‌ونقل همچون پایانه‌ها، ایستگاه‌ها و طراحی این محیط‌ها براساس استانداردهای طراحی همه‌شمول، تدارک وسایل حمل‌ونقل مناسب، از جمله وسایل حمل‌ونقل عمومی مناسب‌سازی‌شده، تاکسی‌های ویژه معلولان به تعداد کافی و تولید خودروهای شخصی مناسب‌سازی‌شده با قیمت مناسب برای این گروه، می‌تواند شرایطی را فراهم آورد تا افراد دارای معلولیت قادر باشند آزادانه و بدون خطر در محیط پیرامون - اعم از اماکن عمومی، معابر شهری و اماکن گردشگری - حرکت کنند و از تسهیلات موجود با حفظ استقلال فردی بهره‌مند شوند. محصولات و خدمات گردشگری ویژه معلولان از دیگر عوامل حائز اهمیت در توسعه گردشگری دسترس‌پذیر است. افراد دارای معلولیت به علت شرایط ویژه جسمانی خود، در بسیاری از موارد قادر به استفاده از محصولات گردشگری نیستند. بنابراین، لازم است محصولات، محیط‌ها و خدمات به‌گونه‌ای طراحی شوند که برای تمامی افراد با سطوح متفاوت توانایی قابل استفاده باشند. در این حوزه، توجه و نظارت بر اجرای استانداردهای بین‌المللی در زمینه قابلیت دسترسی و مناسب‌سازی ضروری است. بنابراین، با در نظر گرفتن فعالیت‌هایی مطابق با شرایط آن‌ها، محدودیت‌های جسمانی مانع از حضور این افراد در فعالیت‌هایی که علاقه‌مند به شرکت در آن هستند نمی‌شود و این افراد قادر خواهند بود با حفظ استقلال فردی، به فعالیت‌های گردشگری مطلوب خود بپردازند. همچنین از آنجاکه بخش کثیری از افراد دارای معلولیت بدون شغل‌اند یا در صورت شاغل بودن، درآمد ثابت ماهیانه پایینی دارند، لازم است در فرایند قیمت‌گذاری محصولات و خدمات گردشگری ویژه معلولان، به رابطه بین قیمت، درآمد و کیفیت از دیدگاه افراد دارای معلولیت

توجه شود و مطلوبیت اقتصادی فعالیت‌های گردشگری برای این افراد لحاظ شود. عامل مهم تأثیرگذار دیگر در دسته عوامل محیط خرد، منابع انسانی است. در زمینه ارائه خدمات به گروه‌های خاص، همانند افراد دارای معلولیت، لازم است افرادی متعهد و مسئولیت‌پذیر به‌کار گرفته شوند که در قبال معلولان و نیازهای آن‌ها بی‌تفاوت و بی‌توجه نباشند و نهایت تلاش خود را برای ارائه خدمات به‌نحو شایسته به این افراد به‌کار ببندند. همچنین آموزش عرضه‌کنندگان خدمات سفر و گردشگری (از جمله مراکز اقامتی، دفاتر خدمات مسافرتی، برگزارکنندگان تور و ...) در رابطه با مشکلات و نیازهای ویژه افراد دارای معلولیت جسمی - حرکتی، از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی، انتشار نشریات و ارائه اطلاعات مرتبط با گردشگری معلولان ضروری است. دسترسی به اطلاعات و اطلاع‌رسانی صحیح و دقیق به افراد دارای معلولیت از فرصت‌های سفر و گردشگری از جمله اماکن و مقاصد گردشگری مناسب‌سازی‌شده، تورهای موجود، زمان برگزاری این تورها و ...، از طرق گوناگون، عامل مهم دیگری است که در این پژوهش شناسایی شد. در نهایت آخرین عامل شناسایی‌شده در پژوهش حاضر از مجموعه عوامل محیط خرد، فناوری و تجهیزات هم در زمینه تجهیزات فیزیکی و هم در زمینه اپلیکیشن‌ها و نرم‌افزارهای گردشگری به‌منظور دسترسی به اطلاعات لازم با سرعت بالاتر و انجام رزروها از طریق وب‌سایت‌ها و ... است. توجه به به‌روزرسانی این فناوری‌ها از نکات درخور توجه در بحث گردشگری دسترس‌پذیر است.

گروه دیگری از عوامل، تحت عنوان عوامل محیط کلان شناسایی شدند. این سطح در واقع بستر شکل‌گیری، رشد و تغییرات گردشگری دسترس‌پذیر است که متغیرها و عوامل خارجی تأثیرگذار محیط‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و ... را در بر می‌گیرد. از جمله عوامل مهم محیط کلان، برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری است. در این حوزه، لازم است قوانین حمایتی با هدف رفع تبعیض نسبت به افراد دارای معلولیت، به‌منظور بهره‌مندی از فرصت برابر در استفاده از امکانات موجود تدوین شود و بر اجرای صحیح این قوانین نظارت مستمر صورت گیرد. برای تحقق این امر، وحدت رویه در تصمیم‌گیری‌ها در میان نهادها، سازمان‌ها و تصمیم‌گیرندگان ضروری است. همچنین در حوزه تصمیم‌سازی و سیاست‌گذاری برای دستیابی به نتایج مفیدتر، لازم



منابع:

- خنیفر، حسین و مسلمی، ناهید (۱۳۹۷). اصول و مبانی روش‌های پژوهش کیفی: رویکردی نو و کاربردی. چاپ دوم. نگاه دانش. تهران.
- داتیلو، جان (۱۳۹۷). فراغت، درآمدی بر آموزش اوقات فراغت. ترجمه دکتر عباس اردکانیان و عباس حسنی. تهران: مهکامه.
- دانایی، نسرين (۱۳۸۹). برنامه‌ریزی اوقات فراغت. تهران: نشر هم‌پا.
- داوری، علی و رضازاده، آرش (۱۳۹۵). مدل‌سازی معادلات ساختاری با نرم‌افزار PLS. تهران: سازمان انتشارات جهاد دانشگاهی.
- سبحانی، نوبخت، بیرانوندزاده، مریم، اکبری، مجید و سوری، فاطمه (۱۳۹۵). «ارزیابی مؤلفه‌های مناسب‌سازی فضاهای عمومی شهری برای استفاده جانبازان و معلولان در شهر خرم‌آباد». پژوهش‌های جغرافیای برنامه‌ریزی شهری، دوره ۴، شماره ۲، ص ۲۸۳-۲۹۸.
- شاطریان، محسن، اشنویی، امیر و گنجی، محمود (۱۳۹۵). «بررسی مناسب‌سازی فضاهای شهری جهت دسترسی معلولین و جانبازان (نمونه موردی: ادارات دولتی شهر کاشان)». مجله آمایش جغرافیایی فضا. دوره ۶، شماره ۲۲، ص ۱-۲۴.
- شفیعی، زاهد، ترابی فارسانی، ندا و پرند خوزانی، بهنوش (۱۳۹۳). مقدمه‌ای بر گردشگری در دسترس (گردشگری برای ناتوانان). اصفهان: سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری اصفهان.
- صفدرزاده، زکيه (۱۳۹۲). «میزان انطباق معابر شهری با نیاز جامعه معلولین و جانبازان (مطالعه موردی: شهر شیروان)». جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری چشم‌انداز زاگرس. دوره ۵، شماره ۱۵، ص ۳۵-۶۴.
- عبداله‌زاده فرد، علیرضا، سرورزاده، سیدکورش و ازدری، نرگس (۱۳۹۵). «مناسب‌سازی پیاده‌راه‌ها و تجهیزات شهری برای جانبازان و معلولان». طب جانباز. دوره ۸، شماره ۴، ص ۲۱۷-۲۲۴.
- کرباسی، سیدمصطفی و دواتگران، کیوان (۱۳۹۰). کنوانسیون بین‌المللی حقوق معلولان و قانون جامع حمایت از حقوق معلولان. تهران: اداره کل روابط عمومی و امور بین‌الملل سازمان بهزیستی کشور.
- مقامی، امیر و امیرشاکرمی، مریم‌سادات (۱۳۹۷). «حق تفریح و فراغت معلولین در پرتو اسناد بین‌المللی». مجله مطالعات حقوقی دانشگاه شیراز، دوره ۱۰، شماره ۱، ص ۳۰۵-۳۴۴.

است از متخصصان دارای معلولیت به‌عنوان اعضای گروه برنامه‌ریزی استفاده شود. توجه به شرایط اقتصادی این افراد و فراهم‌ساختن شرایط اشتغال برای افراد دارای معلولیت عامل دیگری است که در افزایش میزان مشارکت این افراد بسیار تأثیرگذار است؛ زیرا فقدان شغل در کنار زندگی پرهزینه این قشر خاص مانعی بزرگ در برابر شرکت در فعالیت‌های گردشگری آنان است. در این مورد می‌توان بر خلق موقعیت‌های شغلی در صنعت گردشگری برای معلولان نیز توجه کرد. عوامل کالبدی در سطح کلان نیز یکی دیگر از عوامل مهم شناسایی شده در این پژوهش است که در توسعه گردشگری دسترس پذیر بسیار حائز اهمیت است. توجه به انجام مناسب‌سازی‌ها به شیوه‌ای استاندارد و براساس اصول استاندارد موجود و نیز توجه به یکپارچگی در این مناسب‌سازی‌ها - به‌گونه‌ای که مناسب‌سازی تنها به چند بخش محدود نشده و ارتباط بین معابر، اماکن و بخش‌های گوناگون به‌طور یکپارچه حفظ شود - و نیز پیش‌گیری از بی‌نظمی و اغتشاشات در محل عبور و مرور افراد از عوامل مهمی است که به‌منظور هموار کردن راه برای حضور افراد دارای معلولیت در جامعه ثمربخش خواهد بود. برنامه‌ریزی به‌منظور رفع و اصلاح موانع فرهنگی و اجتماعی مشارکت معلولان در اجتماع به‌طور کلی، و در فعالیت‌های گردشگری به‌طور خاص، عوامل دیگری هستند که با عنوان عوامل محیط کلان شناسایی شدند. دستیابی به این هدف از طریق آموزش شهروندان، فرهنگ‌سازی در زمینه پذیرش شهروندان معلول و قوانین مرتبط با آنان در جامعه از طریق گوناگون، مانند استفاده از قابلیت‌های رسانه محقق می‌شود. همچنین تأسیس سازمان‌ها و انجمن‌های تخصصی فعال در امور افراد دارای معلولیت و حمایت از این کانون‌ها برای پیگیری حقوق این گروه، ارائه خدمات به آنان، تلاش برای رفع مشکلات و دغدغه‌های معلولان جسمی - حرکتی از طریق امکانات موجود و شناسایی فرصت‌های جدید از راهکارهای دیگری است که موجب تسهیل مشارکت این گروه از افراد می‌شود. در مجموع می‌توان گفت، کاهش یا رفع محدودیت‌های معلولان جسمی - حرکتی برای مشارکت در سفر و گردشگری و به بیان دیگر، توسعه گردشگری دسترس پذیر مستلزم برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری گسترده و همه‌جانبه و مستمر با هدف رفع ریشه‌های این محدودیت‌هاست.

Attractions". *Tourism, Culture and Communication*, 7(1), 57-78.

Goodall, B., Pottinger, G., Dixon, T., & Russell, H. (2005). "Access to Historic Environments for Tourists with Disabilities: A Compromise?". *Tourism Review International*, 8(3), 177-194.

Hinch, T., & Jackson, E. (2000). "Leisure Constraints Research: Its Value as a Framework for Understanding Tourism Seasonability". *Current Issues in Tourism*, 3(2), 87-106.

Hultsman, W. (1995). "Recognizing Patterns of Leisure Constraints: An Extension of the Exploration of Dimensionality". *Journal of Leisure Research*, 27(3), 228-244.

Jackson, E., Crawford, D., & Godbey, G. (1993). "Negotiation of Leisure Constraints". *Leisure Science*, 15(1), 1-11.

Jackson, F. (1993). "Recognizing Patterns of Leisure Constraints: Results from Alternative Analysis". *Leisure Research*, 25(2), 129-149.

Kelly, J. R. (1990). "Leisure and Aging: A Second Agenda". *Loisir et Societe/Society and Leisure*, 13(1), 145-168.

Lyu, S. O. (2017). "Which Accessible Travel Products Are People with Disabilities Willing to Pay More? A Choice Experiment". *Tourism Management*, 59, 404-412.

Mannell, R. C., & Kleiber, D. A. (1997). *A Social Psychology of Leisure*. State College, PA: Venture Publishing, Inc.

Miller, G. A., & Kirk, E. (2002). "The Disability Discrimination act: Time for the Stick?". *Journal of Sustainable Tourism*, 10(1), 82-88.

Ozogul, G., & Baran, G. G. (2016). "Accessible Tourism: The Golden Key in the Future for the Specialized Travel Agencies". *Tourism Futures*, 2(1), 79-87.

Packer, T. L., McKercher, B., & Yau, M. K. (2007). "Understanding the Complex Interplay between Tourism, Disability and Environmental Contexts". *Disability and Rehabilitation*, 29(4), 281-292.

Shaw, G., & Coles, T. (2004). "Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A

نظری اورکانی، سولماز (۱۳۹۲). تدوین الگوی گردشگری قابل دسترس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی گردشگری. دانشگاه علم و فرهنگ. دانشکده علوم گردشگری. تهران.

Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). "Tourism and Disability in Italy. Limits and Opportunities". *Tourism management perspectives*, 23, 58-67.

Bregha, F. J. (1985). "Leisure and Freedom Re-Examined". In T. A. Goodale and P. A. Witt (Eds), *Recreation and Leisure: Issues in an era of change* (2nd ed., pp. 35-43), State College, PA: Venture Publishing, Inc.

Buhalis, D., & Darcy, S. (2010). *Accessible Tourism (Concepts and Issues)*. Bristol: Channel View Publications.

Burnett, J. J., & Bender-Baker, H. (2001). "Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer". *Journal of Travel Research*, 40(1), 4-11.

Daniels, M., Drogin, E. B., & Wiggins, B. P. (2005). "Travel Tales: an Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities". *Tourism Management*, 26(6), 919-930.

Darcy, S., & Daruwalla, P. S. (1999). "The Trouble with Travel: People with Disabilities and Tourism". *Social Alternatives*, 18(1), 41-46.

Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability*. Sydney: Tourism New South Wales.

Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). "Accessibility- A Key Objective for the Tourism Industry". In Buhalis, D. & Darcy, S. (Eds.) *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, 46-61.

Erawati, D. B., & Sugiarti, R. (2005). "Developing an Accessible Tourist Destination Model for People with Disability in Indonesia". *Tourism Recreation Research*, 30(3), 103-106.

Goodall, B. (2006). "Disabled Access and Heritage





- World Health Organization & World Bank (2011). World Report on Disability 2011. Geneva: World Health Organization
- World Health Organization & World Bank (2017). World Report on Disability. Geneva: World Health Organization.
- Yates, K. (2007). "Understanding the Experiences of Mobility-Disabled Tourists". *International Journal of Tourism Policy*, 1(2), 153-166.
- Preliminary Survey". *Tourism Management*, 25(3), 397-404.
- Smith, R. (1987). "Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation". *Annals of Tourism Research*, 14(3), 376-389.
- Stumbo, N. J., & Pegg, S. (2005). "Travelers and Tourists with Disabilities: A Matter of Priorities and Loyalties". *Tourism Review International*, 8(3), 195-209.
- Var, T., Yesiltas, M., Yayli, A., & Ozturk, Y. (2011). "A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People". *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16(6), 599-618.

