

تدوین الگوی گردشگری قابل دسترس

دکتر جعفر آهنگران^۱، دکتر سید جلال موسوی بازرگان^۲، سولماز نظری اورکانی^۳
(تاریخ دریافت: ۹۱/۱۱/۱۰، تاریخ تصویب: ۹۲/۰۴/۲۰)

چکیده

افراد معلول فرصت‌های کمتر یا بسیار محدودی برای لذت بردن از فعالیت‌های گردشگرانه دارند. این محدودیت فقط به علت معلولیت آن‌ها نبوده و دلایل دیگری از جمله ناتوانی دولت و همچنین صنعت گردشگری برای قابل دسترس کردن حمل و نقل، مراکز اقامتی و مراکز گردشگری دارد. کمبود و یا نبود تاسیسات و امکانات برای افراد معلول در ایران بدین معناست که صنعت گردشگری نمی‌تواند حداکثر بهره را از مسافران معلول (و خانواده‌های آن‌ها) ببرد در حالی که این گروه پتانسیل کافی برای افزایش تعداد گردشگران و ایجاد تحول در این صنعت دارند. با توجه به مشکلات، محدودیت و موانع عمده‌ای که برای گردشگری و سفر معلولان وجود دارد و با عنایت به اینکه تا کنون پژوهشی در این زمینه صورت نگرفته است، یک پرسشنامه در اختیار ۱۰۰ نفر معلول جسمی - حرکتی عضو مؤسسات خیریه رعد و رعد الغدیر تهران قرار گرفته و دیدگاه آن‌ها درباره مهم‌ترین موانع و مشکلات گردشگری و سفر، و همچنین قابلیت دسترسی آن‌ها به مؤلفه‌های مختلف گردشگری به خصوص در سفر به سواحل شمالی کشور ارزیابی گردید. به منظور تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از ابزارهای آماری و همچنین از آزمون آماری کای اسکوئر دو طرفه استفاده گردید. سه مجموعه عوامل برای مشارکت معلولان در سفر و فعالیت‌های گردشگری شناسایی شد که شامل الف) محدودیت‌ها و موانع سفر، ب) عوامل موثر در تصمیم‌گیری برای سفر و ج) معیارهای مشارکت معلولان در سفر و فعالیت‌های گردشگری بود. با تحلیل مجموعه عوامل مذکور و ترکیب نمودن نتایج حاصل، الگوی مشارکت معلولان در سفر و فعالیت‌های گردشگری طراحی گردید. در نهایت بر مبنای الگوی مورد اشاره، پیشنهادات و راهکارهایی برای بهبود گردشگری معلولان جسمی - حرکتی ارائه شد.

واژگان کلیدی:

گردشگری قابل دسترس، قابلیت دسترسی، معلولان جسمی - حرکتی، طراحی فراگی

۱- استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه علم و فرهنگ

۲- استادیار و عضو هیأت علمی دانشگاه علم و فرهنگ

۳- نویسنده مسئول: کارشناس ارشد جغرافیا و برنامه ریزی توریسم، دانشگاه علم و فرهنگ، nazarisolmaz@ymail.com، تلفن: ۰۹۱۲۶۳۰۷۳۲۲

مقدمه

انسان از دیرباز میل و اشتیاق زیادی به سفر داشته است و سفر یکی از اجزای ضروری زندگی امروزی می‌باشد. از سوی دیگر گردشگری چنان توسعه پیدا کرده است که در سال‌های اخیر به درآمدزاترین صنعت دنیا تبدیل شده و نقش بسیار مهمی در رشد و توسعه کشورها ایفا نموده است. به موازات رشد و توسعه گردشگری، بازارها و گونه‌های جدیدی از گردشگری نیز به وجود آمده است. یکی از تحولات نسبتاً جدید در حوزه مطالعات گردشگری، ظهور و رواج مفهوم گردشگری قابل دسترس طی دو دهه‌ی اخیر است. گردشگری قابل دسترس خواستار ارائه محصولات و خدمات گردشگری به نحوی است که برای حداکثر افراد جامعه و در حالت ایده آل برای همه، قابل استفاده باشد. بنابراین مخاطبان این نوع گردشگری شامل طیف وسیعی از افراد جامعه می‌شود که به هر علتی ممکن است برای استفاده از محصولات و خدمات معمولی گردشگری با مشکلات مواجه باشند. به عنوان مثال برخی مخاطبان گردشگری قابل دسترس عبارت از سالمندان، معلولان، زنان باردار، کودکان، بیماران و کسانی است که به طور موقت دچار محدودیت حرکتی هستند. بزرگترین گروه مخاطب گردشگری قابل دسترس، معلولان هستند. طبق آمار سازمان بهداشت جهانی، ده درصد جمعیت دنیا دارای نوعی معلولیت هستند (WHO، ۲۰۰۷). این درصد به معنای جمعیتی بالغ بر ۷۰۰ میلیون نفر است که در حال حاضر تقریباً هیچ استفاده‌ای از خدمات گردشگری نمی‌کنند. بدین ترتیب یک بازار بالقوه بزرگ وجود دارد که صنعت گردشگری تقریباً به طور کامل از آن غفلت کرده است. اگرچه آمار دقیقی از تعداد معلولان کشور در دسترس نیست، اما اگر میانگین آمار جهانی را در نظر بگیریم، احتمالاً حدود ۷ میلیون نفر معلول در کشور وجود دارد که بخش عمده‌ای از جمعیت ایران را تشکیل می‌دهند. از اینکه از حدود ۷ میلیون معلول کشور، چه تعدادشان معلول جسمی - حرکتی هستند، آمار دقیقی در دسترس نداریم. اما اگر نیم یا یک سوم یا حتی یک چهارم معلولان کشور معلولان جسمی - حرکتی باشند، با احتساب بعد خانوار معادل ۳/۵ (مرکز آمار ایران، ۱۳۹۱) نفر، معلولین جسمی - حرکتی همراه با خانواده‌های شان حداقل ۵ میلیون نفر و حداکثر ۱۰ میلیون نفر از جمعیت کشور را تشکیل می‌دهند. جمعیت فوق‌الذکر بخش قابل توجهی از جمعیت کشور را تشکیل می‌دهد که در صورت فراهم شدن بستر مناسب برای ورود آن‌ها به بازار گردشگری، می‌تواند تحول عمده‌ای در این بازار ایجاد کند. حضور معلولان جسمی - حرکتی در فعالیتهای گردشگری نیازمند وجود شرایط مناسب برای این مسئله است. به نظر نگارنده شرایط مناسبی برای گردشگری معلولین وجود ندارد که ناشی از وجود موانع متعدد می‌باشد، گام نخست برای رفع موانع

مذکور، شناسایی این موانع است. بنابراین در پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به سه پرسش زیر هستیم:

- ۱- مهمترین موانع و محدودیتهای دسترسی معلولان به گردشگری چیست؟
- ۲- عوامل موثر در تصمیم‌گیری معلولان برای سفر چیست؟
- ۳- معیارهای موردنظر معلولان برای مشارکت در فعالیتهای گردشگری چیست؟

بیان مسئله

افراد معلول تجربه گردشگری کاملاً متفاوتی دارند. برای بسیاری از مسافران معلول، تجربه سفر شامل دشواری‌های مرتبط با حمل و نقل عمومی و محل اقامت است. اتاق هتل‌ها از مقررات دسترسی تبعیت نمی‌کنند. محدودیت و موانع زیادی وجود دارد و دسترسی فیزیکی عمومی هنوز هم محدودیت اصلی برای معلولین به شمار می‌رود. (داری و دارووالا، ۱۹۹۹) اگر به تعداد معلولان و خانواده‌های آن‌ها در ایران توجه کنیم، به خوبی به اهمیت ایفای نقش توسط دولت و دست‌اندرکاران صنعت گردشگری برای شناسایی این مشکل و لزوم تلاش برای تأمین نیازهای معلولان پی خواهیم برد. قابلیت دسترسی نه تنها به معنای در دسترس بودن یک مکان از نظر فیزیکی (آسانسور، عدم وجود پلکان و ...) است، بلکه معنای کلی‌تری دارد. یعنی هر کس بدون توجه به نوع معلولیت (حسی، ارتباطی، ذهنی) بتواند از آن محصول یا خدمت گردشگری به سهولت استفاده کند. معلولین نیز، به اندازه هر فرد دیگری تمایل به سفر دارند. (کووایی سانگ و همکاران، ۲۰۰۴). اما محصولات و خدمات گردشگری به‌طور کلی برای تأمین نیازهای این گروه طراحی نشده‌اند (دانیل و همکاران، ۲۰۰۲: ۱). معلولین غالباً مجبور هستند از محصولات و خدمات معمولی استفاده کنند و در صورتی که این کار برای آن‌ها میسر نباشد، به گردشگری دسترسی نخواهند داشت. (کیچین، ۱۹۹۸)

مسئله حقوق بشر: بحث درباره‌ی مسئولیت

از گذشته، افراد معلول از بسیاری فعالیتهای عمومی از جمله سفر محروم بوده‌اند (کیچین، ۱۹۹۸). اما حتی اگر معلولین امکان سفر داشته باشند ممکن است به دلیل فقدان دسترسی نتوانند این کار را انجام بدهند. بنابراین فرصت سفر برای درصد قابل توجهی از مردم از بین می‌رود. محدودیتهای تحمیل شده به معلولان را به عنوان «تراژدی حقوق بشر برای گروه‌های انبوه» توصیف کرده‌اند (کارلتون، ۲۰۰۰). محروم کردن معلولین از سفر ممکن است منجر به انزوای آن‌ها شود که تبعات منفی و غیر قابل‌تصور خواهد داشت (آر.هالد، ۲۰۰۶: ۳۶). اگر یک جامعه بخواهد فرصت یکسان برای همه اعضای خود فراهم کند لازم است هزینه‌های دسترسی را میان همه اعضا تقسیم کند نه فقط

مبانی نظری

از نظر رسمی، مفهوم معلولیت براساس آنچه سازمان بهداشت جهانی (WHO) در سال ۱۹۸۰ تحت عنوان «تقسیم بندی بین المللی نقایص، معلولیتها و ناتوانیها» ارائه نمود تعریف می شود. مفهوم مذکور بر اساس سلسله ی نقص- معلولیت- ناتوانی است که در زمینه سلامتی به صورت زیر تعریف می شود (WHO، ۱۹۸۰): «نقص» عبارت است از «هر نوع کمبود یا وضعیت غیرعادی در ساختار یا عملکرد فیزیولوژیکی یا آناتومی.» «معلولیت» عبارت است از «هر نوع محدودیت یا کمبود توانایی (ناشی از یک نقص) برای انجام یک فعالیت به صورت یا در محدوده ای که برای یک انسان، عادی در نظر گرفته می شود.» این حالت به صورت کاهش برخی فعالیتها برای یک شخص خاص، خود را نشان می دهد. «ناتوانی» عبارت است از «یک ضعف برای یک شخص معین- ناشی از یک نقص یا یک معلولیت- که انجام یک نقش عادی (بسته به فاکتورهای سن، عوامل اجتماعی و فرهنگی مربوط به آن شخص) را محدود کرده یا مانع از انجام آن می شود.» بنابراین، ناتوانی بر مبنای بقای نقش اجتماعی شخص تعریف می شود.

در این مطالعه به معلولیت جسمی می پردازیم، به ویژه به نقص حرکتی؛ زیرا رایج ترین معلولیت جسمی است. این نوع نقص شامل افرادی است که از ویلچر، عصا، واکر و ... استفاده می کنند یا افرادی که راه رفتن آنها کند یا با دشواری است (WHO، ۱۹۸۰). مفهوم اصلی نقص حرکتی، دشواری در طی کردن مسافت های طولانی یا بالا رفتن از پله هاست. در نظر گرفتن پیامدهای این مسئله هنگام استفاده از خدمات گردشگری اهمیت زیادی دارد؛ به عنوان مثال، ویلچر نیازمند استفاده و وجود درگاه های وسیع است و گر نه دسترسی به ساختمان ها دشوار یا غیرممکن می شود.

گردشگری قابل دسترسی

دارسی و دیکسون (۲۰۰۹) با اتخاذ یک رویکرد جامع به معلولیت، گردشگری قابل دسترسی را چنین تعریف کرده اند: «گردشگری قابل دسترسی، افراد نیازمند دسترسی - شامل ابعاد حرکتی، بینایی، شنوایی و ادراکی- را قادر می سازد که به طور مستقل و با حفظ برابری و شأن از محصولات، خدمات و محیط های گردشگری که به صورت فراگیر طراحی شده اند استفاده نمایند. این تعریف شامل همه افراد است من جمله افرادی که با کودکان خود در کالسکه سفر می کنند، افراد معلول و سالمندان.»

نظریه محدودیت های اوقات فراغت

در مطالعات اوقات فراغت، مباحث آکادمیک قابل توجهی درباره وازگان «محدودیت ها» و «موانع مشارکت» وجود دارد (جکسون، ۱۹۹۳؛ گودیل و ویت، ۱۹۸۹؛ کرافورد

میان افرادی که به آن نیاز دارند. از این رو قابلیت دسترسی مرتبط با بحث عدالت بوده و جامعه باید آن را بپذیرد.

مسئله تجاری: فرصت های اقتصادی

حرکت به سوی «گردشگری قابل دسترس» به منابع مالی نیاز دارد. اما این کار منافع اقتصادی عمده ای نیز به دنبال دارد. این نوع گردشگری در فصل کم سفر درآمد بیشتری تولید می کند و وفاداری بیشتری به مقاصد گردشگری دارد (بنیاد دیزاین فور آل، ۲۰۰۸). با وجود شواهد زیادی که درباره مباحث تجاری وجود دارد، نهادها و کسب و کارهای گردشگری نتوانسته اند ارزش واقعی این بازار را درک کنند، در نتیجه لازم است ابعاد تجاری این بازار به خوبی محاسبه و تثبیت گردد. گردشگری قابل دسترس در فصل مشترک گردشگری مسئولیت پذیر و فرصت های تجاری قرار دارد.

حق شهروندی

تفریح و گردشگری بخشی از حقوق شهروندی بوده به عنوان حوزه هایی برای تجلی احساسات خود شکوفایی و کمال در نظر گرفته می شوند (هوچیسون، ۱۹۹۷). با این وجود همان طور که میکوشا و دوسی (۱۹۹۷) اشاره کرده اند، ادبیات و متون شهروندی بحث معلولیت را هم ارز با مباحث اصلی از قبیل جنسیت و قومیت در نظر نگرفته است. بنابراین مطالعه گردشگری معلولان در این پژوهش می توانند راه را برای احقاق یکی از حقوق شهروندی آنها فراهم نماید. به طور خلاصه می توان گفت گردشگری معلولان حائز ضرورت زیادی برای پژوهش می باشد زیرا موارد ذیل را ارزیابی می کند:

- * یک گروه مهم جمعیتی که ویژگی های بازار بالقوه آنها نسبتا ناشناخته است.
- * نقش مغفول گردشگری به عنوان ابزاری برای نهادینه کردن حقوق شهروندی
- * دیدگاه صنعت گردشگری درباره عرضه کالاها و خدمات برای این بخش از بازار
- * مسئولیت ها و واکنش صنعت گردشگری به قوانین حقوق انسانی و قانون جامع حمایت از حقوق معلولان
- * نقش دولت در نظارت بر پیاده سازی و اجرای قوانین و مقررات تصویب شده

با توجه به مباحث فوق الذکر پژوهش حاضر درصدد است ضمن مطالعه مبحث گردشگری معلولان و معرفی مفهوم گردشگری قابل دسترسی، موانع، محدودیت ها و مشکلات این افراد در زمینه گردشگری و سفر را شناسایی کند و دیدگاه آنها نسبت به قابلیت دسترسی محصولات و خدمات گردشگری ارائه شده را ارزیابی نماید. همچنین موانع مشارکت آنها در فعالیت های گردشگری را شناسایی نموده و از این طریق راهکارهایی برای رفع مشکلات پیشنهاد نماید.

مشارکت در آن فعالیت.

چارچوب مفهومی

مشارکت معلولان جسمی- حرکتی در فعالیتهای گردشگری تحت تاثیر مجموعه ای از موانع و محدودیتهای گذران اوقات فراغت می باشد. از اوایل دهه ۱۹۸۰، مطالعات محدودیتها به یک حوزه مجزا در مطالعات اوقات فراغت تبدیل شد که سنتها و ادبیات تحقیق خاص خود را دنبال می کند. به طور خاص مطالعات اوقات فراغت به بحث عدم مشارکت پرداخته اند در حالی که مطالعات گردشگری روی مشارکت تمرکز دارند. در هر صورت مشارکت و عدم مشارکت دو روی یک سکه هستند و پرداختن به یکی به معنای دیگری است. پژوهشهای متعددی برای شناسایی محدودیتهای اوقات فراغت و مشارکت (عدم مشارکت) صورت گرفته است. مطالعات مذکور نشان دادند که موانع و محدودیتهای اوقات فراغت برای افراد معلول مشابه سایر افراد می باشد. در این مطالعات، محدودیتهای اوقات فراغت به ۳ گروه تقسیم شده اند که اگرچه اسامی متفاوتی برای اشاره به آنها به کار رفته است اما تعریف و چهارچوب کلی آنها یکسان است: (۱) محدودیتهای درون فردی، (۲) محدودیتهای میان فردی، (۳) محدودیتهای ساختاری یافته‌های اغلب مطالعات فوق بر لزوم شناسایی محدودیتهای ساختاری به عنوان یکی از محدودیتهای اصلی پیش روی معلولان تاکید داشته و شناسایی و رفع محدودیتهای ساختاری را به عنوان مهمترین عامل برای مشارکت معلولان در فعالیتهای گردشگری پیشنهاد می کنند. بنابراین مطالعه حاضر درصدد است محدودیتهای ساختاری پیش روی معلولان جسمی- حرکتی برای مشارکت در فعالیتهای گردشگری و تحقق بستر گردشگری قابل دسترس را مطالعه نماید.

جکسون و گودبی، ۱۹۹۱؛ جکسون، ۱۹۹۱). مک گوایر (۱۹۸۴) یکی از محققانی است که میان محدودیتها و موانع، تمایز قائل شده و محدودیتها را عواملی می داند که بر پیش فرضهای یک فرد برای مشارکت در یک فعالیت تأثیر می گذارند در حالی که موانع، عواملی به شمار می روند که هنگام تلاش برای مشارکت یا در هنگام مشارکت فرد، مانع از عملکرد فرد می شود. مک گوایر تأکید نمود که همه محدودیتها و موانع با یکدیگر مرتبط هستند و باید در ارتباط با یکدیگر درک شوند. البته این تمایز عملاً از بین رفته است. زیرا اصطلاح «محدودیتهای اوقات فراغت» در دهه ۱۹۸۰ به عنوان یک واژه جامع تر مطرح شد و شامل موانع و محدودیتهای مشارکت یا عدم مشارکت بود. (جکسون و اسکات، ۱۹۹۴). جکسون (۱۹۹۱: ۲۷۹) محدودیتها را به صورت عواملی تعریف کرد که شکل گیری ترجیحات اوقات فراغت را محدود کرده یا مانع از مشارکت شده و در نتیجه روی تجربه‌های اوقات فراغت تأثیر می گذارد. کرافورد و گودبی (۱۹۸۷) محدودیتهای اوقات فراغت را به ۳ گروه تقسیم کردند: درون فردی- کمبود اعتماد به نفس، کمبود اشتیاق و یا کمبود اطلاعات درباره فرصتهای اوقات فراغت که روی ترجیحات تأثیر گذاشته یا موجب کمبود علاقه به نوع خاصی از فعالیت اوقات فراغت می شود. میان فردی- مرتبط با سایر افراد شامل کمبود همراهان اوقات فراغت یا فقدان مهارتهای تعامل اجتماعی. «موانع میان فردی» ناشی از تعامل میان افراد یا رابطه میان افراد هستند. ساختاری- محدودیتهای موجود میان ترجیحات شخصی و مشارکت در یک فعالیت اوقات فراغت شامل فقدان منابع مالی، فقدان حمل و نقل مناسب، تواناییهای محدود، کمبود زمان یا موانع معماری. «موانع ساختاری» همان مفهوم رایج از محدودیتها است، مجموعه ای از عوامل تداخل کننده میان فعالیت دلخواه و

جدول شماره ۱: دیدگاه پاسخگویان در خصوص محدودیتها و موانع سفر

خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	پرسش
۵/۱	۶/۱	۱۵/۲	۳۱/۳	۴۱/۴	محدودیت مالی
۷/۱	۸/۱	۲۱/۲	۴۱/۴	۲۲/۲	محدودیت در شناسایی فرصتهای سفر
۵/۱	۱۶/۲	۲۰/۲	۳۴/۳	۲۴/۲	محدودیت در جمع آوری اطلاعات سفر
۱۰/۱	۲۲/۲	۱۵/۲	۳۰/۳	۲۲/۲	محدودیت در اطلاع از قابلیت دسترسی مقصد
۵/۱	۶/۱	۱۲/۱	۲۱/۲	۵۵/۶	نامناسب بودن شیوه‌های حمل و نقل
۵/۱	۷/۱	۱۱/۱	۳۶/۴	۴۰/۴	نامناسب بودن مراکز اقامتی
۴/۰	۷/۱	۱۶/۲	۲۹/۳	۴۳/۴	نامناسب بودن مراکز تفریحی
۵/۱	۱۰/۲	۱۴/۳	۲۸/۶	۴۱/۸	نامناسب بودن مراکز عمومی
۶/۱	۸/۱	۲۲/۲	۲۷/۳	۳۶/۴	ناآشنایی دست‌اندرکاران با نیازهای معلولان

پیشینه و ادبیات

نوبل (۱۹۷۹) - البته در یک مطالعه غیرتجربی - یکی از نخستین ارزیابی‌های آکادمیک در خصوص ارائه خدمات گردشگری به افراد معلول را انجام داد. این مقاله ضمن تأیید افزایش روز افزون تعداد مسافران معلول، بر وجود ارتباط میان معلولیت و «مسافران سالمند» تأکید کرده و خواستار توجه بیشتر صنعت گردشگری برای بهبود خدمت رسانی به این گروه شد. وودساید و انزل (۱۹۸۰) نخستین مطالعه تجربی درباره معلولیت و گردشگری را انجام داده و تلاش نمودند نقش شرایط جسمی و ذهنی را روی رفتار سفرهای تفریحی کشف کنند. محدودیت‌های گردشگری ذکر شده عبارت بودند از: فقدان و یا محل قرارگیری آسانسور در جاذبه‌های گردشگری و تأسیسات تفریحی؛ فراهم نبودن ویلچر برای استفاده گردشگران؛ نوع و وزن درهای ورودی به مکان‌های تفریحی و سرویس‌های بهداشتی؛ و عدم وجود راهنما - همیار. «گردشگری توانمند: یک بحث توصیفی درباره نیازها و انگیزه‌های سفر معلولان حرکتی» (رای و رایدر، ۲۰۰۳) مطالعه مهمی در رابطه با موضوع معلولیت و سفر است. این مطالعه از «مسافران دارای چالش‌های حرکتی» به‌عنوان بخش مهمی از بازار گردشگری نام می‌برد که مورد غفلت قرار گرفته و نیازمند توجه است. گزارش «تبیین جنبه تجاری برای گردشگری قابل دسترس» (داریسی و همکاران ۲۰۰۸) چند مطالعه موردی از محصولات، تأسیسات یا تجربیات گردشگری قابل دسترس با استاندارد بالا ارائه می‌کند. روش‌شناسی مورد استفاده برای تبیین گردشگری قابل دسترس نیز اهمیت زیادی دارد. در خاتمه این گزارش معنادارترین شاخص‌ها برای ارزیابی جنبه‌های تجاری پیشنهاد شده است. داریسی و دیکسون (۲۰۰۹) تلاش کردند تعداد افراد ذینفع از گردشگری قابل دسترس را تعیین کنند. آن‌ها تخمین زدند که ۳۰ درصد از جمعیت استرالیا نیازهای دسترسی خواهند داشت و اغلب افراد در برهه ای از زندگی خود با محدودیت حرکتی مواجه خواهند بود. یافته‌های آن‌ها اگرچه مبتنی بر داده‌های یک کشور خاص است اما نتیجه‌گیری‌هایشان در سایر کشورها نیز قابل استفاده می‌باشد. هاشم و همکاران (۲۰۱۲) به بررسی قابلیت

دسترسی در مجتمع‌های تجاری در استان سلانگور مالزی پرداختند. آن‌ها مصاحبه‌های ساختار یافته ای با چهار گروه از افرادی که معلولیت‌های مختلف داشتند انجام دادند. یافته‌های مطالعه نشان داد ضعف‌های آشکاری مثل مصالح با کیفیت پایین، راهکارهای نامناسب، دستورالعمل‌های محدود و اجرای ضعیف توسط نهادهای ذیربط وجود دارد و لذا فراهم کردن قابلیت دسترسی ضروری است. نتایج این مطالعه برای ارائه دستورالعمل‌هایی جهت طراحی محیط‌های قابل دسترس توسط صنعت ساختمان بکار برده شد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر براساس هدف از انواع تحقیقات کاربردی و از نظر روش تحقیق و جمع‌آوری داده‌ها، توصیفی- پیمایشی می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز یک پرسشنامه تدوین و در میان معلولین جسمی- حرکتی توزیع گردید. جامعه آماری در این مطالعه شامل جمعیت معلولان جسمی- حرکتی ساکن شهر تهران می‌باشد. جامعه عملیاتی نیز ۲۰۰ معلول جسمی - حرکتی است که در سال ۱۳۹۱ به عضویت موسسات خیریه رعد و رعد الغدیر درآمده‌اند. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده گردید و انتخاب نمونه‌ها به روش نمونه‌گیری تصادفی انجام شده و نهایتاً ۱۰۰ نفر معلول جسمی - حرکتی است که در سال ۱۳۹۱ به عضویت موسسات خیریه رعد و رعد الغدیر تهران درآمده‌اند مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌های تحقیق

پرسش اول: اولین پرسش این تحقیق چنین بود: مهمترین موانع و محدودیت‌های دسترسی معلولان به گردشگری کدام است؟ برای شناسایی مهم‌ترین موانع و محدودیت‌های دسترسی معلولان به گردشگری، در بخشی از پرسشنامه نه پرسش گنجانده شد. این پرسش‌ها به ترتیب در دو بخش تحت عنوان محدودیت‌ها و موانع سفر طرح گردید. ابتدا این سوال طرح شد که «برای سفر با چه محدودیت‌هایی مواجه هستید؟» در پاسخ این سوال، چهار مؤلفه تحت عنوان محدودیت‌های مالی، محدودیت در شناسایی فرصت‌هایی

جدول شماره ۲: مقدار آزمون کای اسکوتر برای روابط معنادار

مقدار متناظر جدول	مقدار کای اسکوتر	رابطه
۲۶/۳۰	۵۵/۱۵۸	درآمد و میزان رضایت از سفر
۲۱/۰۳	۲۷/۲۴۱	وسيله كمكي مورد استفاده و میزان رضایت از سفر
۱۶/۹۲	۲۰/۵۳۸	وسيله كمكي و قابلیت دسترسی حمل و نقل عمومی
۲۶/۳۰	۲۶/۳۳۹	شغل و قابلیت دسترسی محل اقامت

جدول شماره ۳: مقدار آزمون کای اسکوئر برای روابط معنادار

مقدار متناظر جدول	مقدار کای اسکوئر	رابطه
۲۶/۳۰	۳۰/۱۱۰	دفعات سفر با قابلیت دسترسی حمل و نقل عمومی
۲۶/۳۰	۳۱/۴۸۴	دفعات سفر با قابلیت دسترسی مراکز تفریحی
۲۶/۳۰	۲۷/۰۸۹	دفعات سفر با محدودیت در شناسایی فرصت های سفر
۲۶/۳۰	۳۲/۶۶۹	مدت اقامت در مقصد با میزان رضایت از سفر
۳۱/۴۱	۳۵/۲۷۷	مدت اقامت در مقصد با محدودیت های مالی

قابلیت دسترسی می باشد.

پرسش دوم: دومین پرسش تحقیق به عوامل موثر در تصمیم گیری معلولان برای سفر اختصاص داشت. برای پاسخگویی به این پرسش معنادار بودن رابطه میان متغیرهای تحقیق و پرسش های پرسشنامه را به کمک آزمون کای اسکوئر دو طرف ارزیابی نمودیم. چهار رابطه معنادار استخراج گردید که به شرح جدول شماره (۲) می باشد:

(۱) درآمد و میزان رضایت از سفر

در خصوص رابطه مذکور می توان به چند نکته اشاره نمود. وقتی درآمد افزایش می یابد، افراد می توانند بودجه بیشتری برای سفر اختصاص دهند. بدین ترتیب دفعات سفر افزایش می یابد که منجر به افزایش رضایت مندی از سفر خواهد شد. از سوی دیگر با افزایش درآمد، افراد می توانند کیفیت سفرهای خود بالا ببرند یعنی به سفرهایی بروند که از کیفیت بیشتری برخوردار هستند. این مسئله نیز موجب افزایش رضایت مندی از میزان سفر می شود.

(۲) وسیله کمکی مورد استفاده و میزان رضایت از سفر

رابطه مذکور از چند جهت قابل توجه است. وسیله کمکی مورد استفاده فرد معلول بخشی از تجربه ای است که از سفر بدست می آورد. بنابراین روی میزان رضایت مندی معلول از تجربه به سفر تأثیر می گذارد. وسیله کمکی مورد استفاده ممکن است محدودیت هایی برای فرد معلول ایجاد کند به عنوان مثال، ورود و خروج ویلچر به ساختمان ها و مکان های مختلف و تردد ویلچر در سطوح و فضاهای گوناگون ممکن است با مشکلاتی همراه شود که قطعاً روی تجربه گردشگری فرد معلول و روی رضایت مندی نهایی او تأثیر خواهد گذاشت.

(۳) وسیله کمکی مورد استفاده و قابلیت دسترسی حمل و نقل عمومی

رابطه مذکور از چند جهت قابل توجه است. نوع وسیله کمکی مورد استفاده می تواند در استفاده فرد از حمل و نقل عمومی محدودیت هایی ایجاد کند به عنوان مثال اگر معلول جسمی حرکتی از ویلچر استفاده می کند برای استفاده از

سفر، محدودیت در جمع آوری اطلاعات سفر، محدودیت در اطلاع از قابلیت دسترسی مقصد در نظر گرفته شده بود. سپس پرسش دوم این بخش طرح گردید: «هنگام سفر به چه موانعی برخورد کرده اید؟» در پاسخ این سوال، پنج گزینه قرار داده شد که عبارتند از: نامناسب بودن شیوه های حمل و نقل، نامناسب بودن مراکز اقامتی، نامناسب بودن مراکز تفریحی، نامناسب بودن مراکز عمومی (ایستگاه، ترمینال، فرودگاه و ...)، ناآشنایی دست اندرکاران سفر با نیازهای معلولان. در اینجا (جدول شماره ۱) پاسخ های ارائه شده به این سوالات را بررسی کرده و از این طریق به نخستین پرسش تحقیق پاسخ می دهیم. یافته های پژوهش در خصوص پرسش نخست به شرح زیر است. در بخش محدودیت ها، ۴۱/۴ درصد پاسخگویان، محدودیت مالی را خیلی زیاد اعلام نمودند. محدودیت در شناسایی فرصت های سفر ۴۱/۴ درصد، محدودیت در جمع آوری اطلاعات سفر ۳۴/۳ درصد و محدودیت در اطلاع از قابلیت دسترسی مقصد ۳۰/۳ درصد پاسخ گزینه زیاد داشتند.

نتایج فوق نشان می دهد که مهمترین محدودیت معلولان جسمی- حرکتی برای گردشگری محدودیت مالی می باشد. در بخش موانع سفر نیز، ۵۵/۶ درصد پاسخگویان، نامناسب بودن شیوه های حمل و نقل و را خیلی زیاد اعلام نمودند. همچنین نامناسب بودن مراکز اقامتی، نامناسب بودن مراکز تفریحی با ۴۳/۴ درصد، نامناسب بودن مراکز عمومی ۴۱/۸ درصد و ناآشنایی دست اندرکاران با نیازهای معلولان با ۳۶/۴ درصد خیلی زیاد اعلام شد. نتایج فوق نشان می دهد که مهمترین مانع سفر از نظر معلولان جسمی- حرکتی، نامناسب بودن شیوه های حمل و نقل می باشد. یافته های مربوط به پرسش نخست نشان می دهد که مهمترین موانع دسترسی معلولان جسمی- حرکتی به گردشگری شامل محدودیت مالی و نامناسب بودن شیوه های حمل و نقل می باشد. در این خصوص بایستی اشاره کنیم که محدودیت مالی اعلام شده عمدتاً ناشی از کمبود درآمد به واسطه مشکلات اشتغال و همچنین تحصیلات دانشگاهی معلولان می باشد. نامناسب شیوه های حمل و نقل ناشی از فقدان سیاست گذاری مناسب، عدم توسعه سیستم های حمل و نقل و فقدان استانداردهای لازم الاجرا برای پیاده سازی مولفه های

گردشگری به خصوص برای معلولان می باشد. بدیهی است قابلیت دسترسی حمل و نقل عمومی تأثیر عمده ای روی تجربه گردشگری فرد معلول دارد. به بیان دیگر هر چه حمل و نقل عمومی قابل دسترس تر باشد، میزان مشارکت فرد معلول در فعالیت های گردشگری بیشتر خواهد بود. بدین ترتیب جای تعجب نیست که میان دفعات سفر با قابلیت دسترسی حمل و نقل عمومی رابطه معناداری وجود داشته باشد.

۲) رابطه میان دفعات سفر با قابلیت دسترسی مراکز تفریحی

در باب این رابطه چند نکته حائز اهمیت می باشد. مراکز تفریحی را شاید بتوان مهم ترین مولفه در بحث گردشگری دانست بنابراین مراکز تفریحی تأثیر عمده ای روی تجربه گردشگری افراد معلول خواهند داشت. بدیهی است که بخش مهمی از این تأثیر قابلیت دسترسی خواهد بود. به عبارت دیگر اگر یک مرکز تفریحی برای معلولان قابل دسترسی نبوده یا قابلیت دسترسی دشوار داشته باشد، این مسئله تأثیر عمیقی بر تجربه به گردشگری فرد معلول و اقدام آتی او برای سفر و مشارکت در فعالیت های گردشگری خواهد داشت.

۳) رابطه بین دفعات سفر با محدودیت در شناسایی فرصت های سفر

در خصوص رابطه مذکور می توان چند مسئله را متذکر شد. نخستین گام در مشارکت در فعالیت های گردشگری، شناسایی فرصت های سفر است. آگاهی از فرصت های سفر نقش مهمی در تصمیم گیری برای سفر و گردشگری دارد. به عبارت دیگر افراد و از جمله گردشگران معلول برای اقدام به سفر نیازمند شناسایی فرصت های سفر مناسب و مورد نظر خویش از قبیل مقصد و شرایط حاکم بر آن هستند. بنابراین به طور طبیعی می توان انتظار داشت میان مشارکت در فعالیت های گردشگری از جمله دفعات سفر با شناسایی فرصت های سفر رابطه معناداری وجود داشته باشد.

۴) رابطه میان مدت اقامت در مقصد با میزان رضایت از سفر

در این رابطه می توان به این نکات اشاره نمود. میزان رضایت از سفر تابع عوامل متعددی است عواملی از قبیل: حمل و نقل تا مقصد، حمل و نقل در مقصد، محل اقامت، مدت اقامت، مراکز تفریحی و گردشگری. یکی از این عوامل، مدت اقامت در مقصد می باشد که تأثیر عمده ای روی تجربه گردشگری و لذا میزان رضایت از سفر داشته و به طور کلی، میزان مشارکت در فعالیت گردشگری را تحت تأثیر قرار می دهد. مدت اقامت در مقصد به طور غیرمستقیم می تواند میزان رضایت از سفر را منعکس کند به عبارت دیگر هر چه شرایط برای اقامت مناسب تر باشد به طور همزمان مدت

وسایل حمل و نقل عمومی با مشکلاتی مواجه خواهد بود. زیرا همه وسایل نقلیه عمومی برای استفاده ویلچر طراحی یا مناسب سازی نشده اند. به طور کلی می توان گفت هر چه معلولان جسمی حرکتی از وسایل کمکی کمتر و کوچکتری استفاده کنند برای استفاده از وسایل حمل و نقل عمومی با مشکلات کمتری مواجه خواهند بود.

۴) شغل و قابلیت دسترسی محل اقامت

این رابطه از چند جهت قابل توجه است. شغل معلول ارتباط مستقیمی با میزان درآمد او دارد. یعنی تفاوت درآمد قابل توجهی میان سه حالت بیکاری، استخدام پاره وقت و استخدام تمام وقت برای یک فرد معلول وجود دارد. بدین ترتیب هر چه معلول شغل بهتری داشته باشد، درآمد بالاتری نیز خواهد داشت. افزایش درآمد به نوبه خود باعث می شود که فرد معلول بودجه بیشتری برای سفر اختصاص دهد. بدین ترتیب امکان استفاده از مراکز اقامتی با کیفیت بالاتر فراهم خواهد شد. هر چه کیفیت و درجه مرکز اقامتی بالاتر باشد استانداردهای مناسب سازی را بیشتر رعایت و پیاده سازی نموده است. بنابراین قابلیت دسترسی مرکز اقامتی از نظر معلول بیشتر خواهد بود. در خصوص معنادار بودن روابط فوق باید به چند نکته اشاره کنیم. یافته های پژوهش نشان می دهد که وقتی معلولان جسمی- حرکتی می خواهند در مورد سفر تصمیم گیری کنند چند عامل روی تصمیم آنها تأثیر می گذارد که شامل درآمد، وسیله کمکی مورد استفاده، میزان رضایت از سفر، شغل، قابلیت دسترسی محل اقامت و قابلیت دسترسی حمل و نقل عمومی می باشد. نکته جالب توجه آن است که پژوهش حاضر نشان می دهد که عوامل فوق به صورت متقابل با یکدیگر مرتبط بوده و برآیند ارتباط مذکور روی تصمیم گیری معلولان جسمی- حرکتی برای سفر تأثیر می گذارد.

پرسش سوم: سومین پرسش این پژوهش عبارت است از: معیارهای مورد نظر معلولان برای مشارکت در فعالیت های گردشگری چیست؟ برای ارزیابی این پرسش و پاسخگویی به آن چند پرسش در پرسشنامه گنجانده شد و تأثیر متغیرهای مورد نظر روی مشارکت معلولان در سفر مورد تحلیل قرار گرفت. به عبارت دیگر تأثیر چند متغیر روی اقدام به سفر معلولان از دو جنبه دفعات سفر و مدت اقامت بررسی شد. برای ارزیابی رابطه مذکور از آزمون کای اسکوئر استفاده گردید. از میان متغیرهای بررسی شده پنج مورد دارای ارتباط معنادار مشاهده گردید که شرح آن ها در (جدول شماره ۳) آمده است.

۱) رابطه میان دفعات سفر با قابلیت دسترسی حمل و نقل عمومی

در خصوص رابطه مذکور می توان به چند نکته اشاره نمود. حمل و نقل عمومی یکی از مهم ترین مؤلفه های سفر و

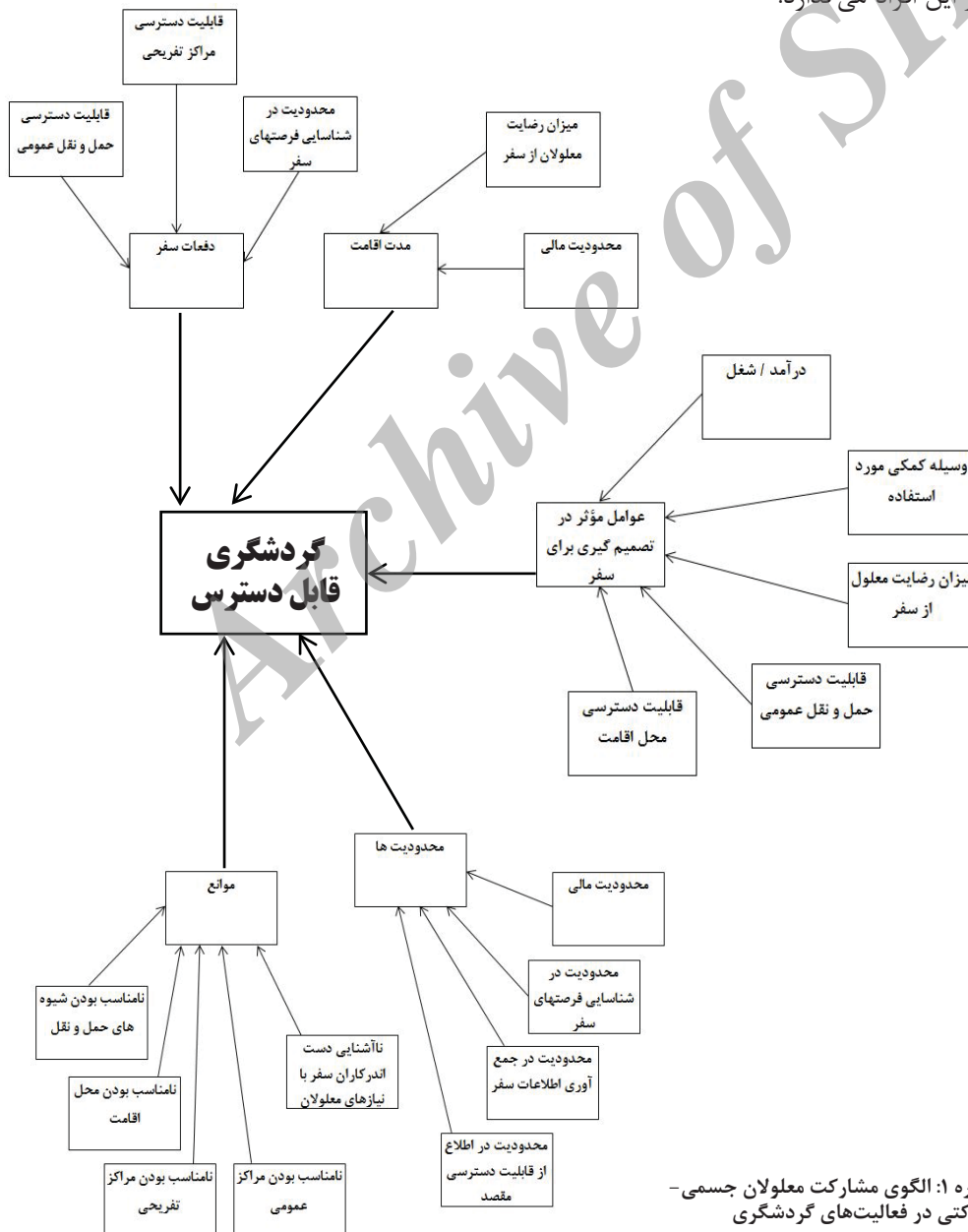
اقامت و میزان رضایت افزایش خواهد یافت.

نتیجه‌گیری و طراحی الگوی مشارکت معلولان جسمی- حرکتی در فعالیتهای گردشگری

مفهوم گردشگری قابل دسترسی به مولفه‌هایی اشاره دارد که از طریق افزایش قابلیت دسترسی عناصر گردشگری، زمینه را برای مشارکت فراگیر همه اقشار جامعه بدون توجه به میزان توانایی جسمی یا ذهنی آن‌ها فراهم می‌کنند. گردشگری قابل دسترسی ارتباط تنگاتنگ و متقابلی با مشارکت معلولان جسمی- حرکتی در سفر و گردشگری دارد. هدف پژوهش شناسایی مولفه‌های موثر در مشارکت معلولان جسمی- حرکتی در سفر و گردشگری بود. بدین منظور سه پرسش طراحی شد که به ترتیب محدودیت‌ها و موانع، عوامل تصمیم‌گیری و معیارهای مشارکت را ارزیابی می‌نمودند. بواسطه پاسخ این پرسش‌ها می‌توان مولفه‌های

(۵) رابطه میان مدت اقامت در مقصد با محدودیت‌های مالی

در این خصوص چند نکته حائز اهمیت است. مدت اقامت در مقصد یکی از مولفه‌های اصلی تشکیل دهنده هزینه سفر می‌باشد. به عبارت دیگر چه مدت اقامت در مقصد طولانی‌تر باشد، هزینه بیشتری برای سفر لازم است بدین ترتیب گردشگران من جمله افراد معلول هنگام تصمیم‌گیری برای مشارکت در فعالیتهای گردشگری، مدت اقامت خود را در مقصد را با توجه به محدودیت‌های مالی که با آن مواجه هستند انتخاب می‌کنند. بنابراین هنگام ارزیابی معیارهای مشارکت معلولان در فعالیتهای گردشگری می‌بایست به محدودیت‌های مالی این گروه از گردشگران توجه ویژه‌ای صورت گیرد. زیرا محدودیت‌های مذکور تأثیر مستقیمی روی مولفه‌های سفر این افراد می‌گذارد.



نمودار شماره ۱: الگوی مشارکت معلولان جسمی- حرکتی در فعالیتهای گردشگری

بر چسب‌های راهنما، مکانیسم‌های پشتیبانی و ابزارهای توسعه

- تحقیقات و توسعه: استخراج اطلاعات بازار (انتظارات و نیازهای مشتریان)، روش‌های جمع‌آوری و استفاده از اطلاعات، ارائه کمک‌های مالی به افراد و کسب و کارها
- اطلاعات: تبلیغات و اطلاع‌رسانی؛ مکانیسم‌هایی برای معرفی و ترویج استانداردهای دسترسی، معرفی تاسیسات و امکانات ویژه صنعت گردشگری، تقویت زیرساخت‌های رایج در تاسیسات عمومی، اصلاح روش انتشار اطلاعات درباره خدمات، تاسیسات و جاذبه‌های گردشگری
- آموزش: نوع آموزش شامل خدمات مشتریان، میزبانی و برنامه‌ریزی فیزیکی؛ نوع مشتریان شامل صنعت گردشگری، کارکنان تاسیسات عمومی
- سفر: تقویت سازمان‌های صنعت سفر و گردشگری، تأسیس آژانس‌های تخصصی گردشگری معلولان، ساماندهی تورهای ویژه انفرادی و گروهی
- نوآوری و ابداع: پروژه‌های نوآورانه با حمایت مناطق، شهرداری‌ها و کسب و کارها
- سازمان‌های تخصصی فعال در حوزه گردشگری معلولان: معرفی و تبلیغ حقوق معلولان، تشکیل شبکه‌ها و تقویت مشارکت، ارائه خدمات به اعضا

منابع

- Charlton, J.I., (2000). **Nothing about us without us: disability oppression and empowerment**, Berkley and L.A.: University of California Press.
- Crawford D.W., Jackson, E. L., and Godbey, G. (1991), **A Hierarchical Model of Leisure Constraints**. *Leisure Sciences*, 13, 309-320
- Daniel, M., Drogin Rodgers & Wiggins, (2002). **“Travel Tales”**: an interpretive analysis of constraints and disabled travel trends.
- Darcy S, Daruwalla P.S. (1999). **The trouble with travel: people with disabilities and tourism**.
- Darcy, S. (2010). **Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences**. *Tourism Management*, In press & published online doi:10.1016/j.tourman.2009.08.010

مشارکت معلولان جسمی - حرکتی در سفر و گردشگری را شناسایی و از تلفیق مولفه‌های مذکور الگوی مشارکت معلولان جسمی- حرکتی در فعالیتهای گردشگری را طراحی نمود.

پیشنهادات و راهکارها

- در اینجا پیشنهادات خود را بر مبنای الگوی طراحی شده برای مشارکت معلولان جسمی- حرکتی در فعالیتهای گردشگری و گردشگری قابل دسترس ارائه خواهیم نمود:
- کاهش و یا رفع محدودیت مالی معلولان جسمی- حرکتی برای سفر و گردشگری مستلزم برنامه ریزی و سیاست‌گذاری گسترده و همه جانبه به منظور رفع ریشه‌های این محدودیت - شامل مشکلات اشتغال، کمبود تحصیلات دانشگاهی و همچنین گران بودن سفر برای معلولان در مقایسه با سایر افراد - می‌باشد.
- برای رفع محدودیتهای معلولان جسمی- حرکتی در شناسایی فرصت‌های سفر باید سازوکاری برای معرفی فرصت‌های سفر مناسب معلولان به این افراد طراحی شود. به عنوان مثال نهادهای مرتبط با معلولان می‌توانند نقش فعال‌تری در معرفی فرصت‌های سفر مناسب ایفا نمایند و یا یک سامانه اینترنتی برای اطلاع‌رسانی به معلولان در زمینه فرصت‌های سفر مناسب برای آن‌ها طراحی شود.
- بهترین راهکار برای رفع محدودیت در جمع‌آوری اطلاعات سفر، تأسیس و شکل‌گیری و نهادهای تخصصی برای فعالیت در زمینه گردشگری معلولان می‌باشد.
- برای رفع محدودیت در اطلاع از قابلیت دسترسی مقصد، مفهوم قابلیت دسترسی به معلولان و دست‌اندرکاران گردشگری و نهادهای مرتبط با آن‌ها شناسانده شود. در گام بعد باید مقصدهای مختلف گردشگری قابل دسترس شده و سازوکاری برای جمع‌آوری و ارائه اطلاعات مرتبط با قابلیت دسترسی این مقصدها طراحی شود.
- افزایش قابلیت دسترسی سیستم حمل و نقل عمومی از طریق تدوین سیاست‌ها، اختصاص بودجه و الگوبرداری از کشورهای موفق در این زمینه
- اجرای استانداردهای بین‌المللی و ملی در زمینه قابلیت دسترسی و مناسب سازی هتل‌ها و مراکز اقامتی
- تدوین سیاست‌های لازم و اجرای استانداردهای موجود در زمینه قابلیت دسترسی و مناسب‌سازی فضای فیزیکی از قبیل مراکز تفریحی، مراکز عمومی و ...
- آشنا نمودن دست‌اندرکاران سفر و گردشگری با نیازهای معلولان از طریق آموزش، انتشار نشریات و ارائه اطلاعات مرتبط با گردشگری معلولان به فعالان حوزه گردشگری از قبیل آژانس‌های مسافرتی، هتل‌ها و مراکز اقامتی، تورگران‌ها و ...
- حمل و نقل: تدوین سیاست‌ها و روش‌ها و همچنین ابزارهای ارزیابی و قانون‌گذاری
- برنامه‌ریزی فیزیکی و قابلیت دسترسی: تدوین روش‌ها و ابزارهای ارزیابی و قانون‌گذاری، روش‌ها و ابزارهای صدور گواهی‌نامه و الصاق

- Jackson, E.L., (1991), **Leisure Constraints / constrained Leisure: special Issue Introduction. Journal of Leisure Research, (23). 279-285**
- Kitchin, R.,(1998). **«Out of Place», «Knowing One»s Places: Space, power and the exclusion of disabled people. Disability & Society, 13(3), 343.**
- Kwai-sang M., Bob Mc Kercher & Tanya L. Packer, (2004). **Traveling with a disability**
- McGuire, F.(1984), **A Factor Analytic Study of Leisure Constraints in Advanced Adulthood. Leisure Sciences, 6, 313-326**
- Meekosha, H. and Dowse, L.(1997), **Enabling Citizenship: Gender, disability and Citizenship in Australia. Feminist Review, 57(Autumn), 49-72**
- Noble. C.(1979), **Increasing opportunities Available for disabled travelers. Journal of leisure ability , 6(3), 20-26.**
- R. Hall D., F.B., (2006). **Tourism and welfare: ethics, responsibility and sustained wellbeing,CABI.**
- Ray, N.M. & Ryder, M.E. (2003). **««Ebilities» tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled». Tourism Management, 24(1), pp.57-72.**
- Woodside, A.G. & Etzel, M.J. (1980). **«Impact of physical and mental handicaps on vacation travel behaviour». Journal of Travel Research, 18(3), pp.9-11.**
- World Health Organization,(2007)
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). **A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. Journal of Hospitality and Tourism Management, 16(1), 32-44.**
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). **A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. Journal of Hospitality and Tourism Management, 16(1), 32-44.**
- Darcy, S., Pegg & Packer, (2008). **DEVELOPING BUSINESS CASE STUDIES FOR ACCESSIBLE TOURISM - Sustainable Tourism Online.**
- Design for all Foundation, (2008). **Interview to Lilian Müller about Tourism for All. Available at: <http://www.designforall.org/en/novetats/noticia.php?id=980>**
- European Commission, (1996) , **Making Europe Accessible for Tourists with Disabilities: Handbook for the tourism industry.**
- Goodale, T. L., and Witt, P. A.,(1989), **Recreation Non-Participation and Barriers to Leisure.**
- Hashim, A. E., Samikon, S. A., Ismail, F., Kamarudin, H., (2012), **Access and Accessibility Audit in Commercial Complex: Effectiveness in Respect to People with Disabilities (PWDs). Procedia - Social and Behavioral Sciences (50)452 – 461**
- Hutchison, p.(1997), **citizenship-setting the scene (Keynote Address), NICAN (Eds.), In the proceeding of citizenship... beyond Disability Conference, Brisbane 10-12 October, 3-17**
- Jackson, E. (1993). **Recognizing patterns of leisure constraints: Results from alternative analyses. Journal of Leisure Research, 25(2), 129.**
- Jackson, E. L., and Scott, D. (1999), **Constraints to Leisure**