

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه هنر اصفهان

دانشکده پژوهش‌های عالی هنر و کارآفرینی
گروه موزه و گردشگری

پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت جهانگردی گرایش برنامه ریزی

بررسی چالش‌های گردشگران داخلی مذهبی دارای ناتوانی جسمی در شهر مشهد
(باتاکید بر کاربران ویلچر و نابینایان)

استادان راهنما:

دکتر ندا ترابی فارسانی

دکتر محمد مرتضوی

استاد مشاور:

دکتر زاهد شفیعی

پژوهشگر:

ملک ناز طهماسبی

خرداد ۹۶

اظہارنامہ‌ی دانشجو

این جانب ملک ناز طهماسبی دانشجوی دوره‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت جهانگردی گرایش برنامه‌ریزی دانشکده‌ی پژوهش‌های عالی هنر و کارآفرینی دانشگاه هنر اصفهان به شماره دانشجویی ۹۳۱۱۸۰۲۱۰۷ گواهی می‌نمایم که تحقیقات ارائه شده در این پایان‌نامه به‌عنوان بررسی چالش‌های گردشگران داخلی مذهبی دارای ناتوانی جسمی در شهر مشهد (با تأکید بر کاربران ویلچر و نابینایان) توسط شخص این جانب انجام شده است و صحت و اصالت مطالب نگارش شده مورد تأیید است و در موارد استفاده از کار دیگر محققان به مرجع مورداستفاده اشاره شده است. همچنین گواهی می‌نمایم که مطالب مندرج در پایان‌نامه تاکنون برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی توسط این جانب یا فرد دیگری ارائه نشده است و در تدوین متن پایان‌نامه چارچوب مصوب دانشگاه را به‌طور کامل رعایت کرده‌ام.

امضا دانشجو:

تاریخ:

کلیه حقوق مادی مرتبط بر نتایج مطالب، ابتکارات و نوآوری‌های ناشی از تحقیق، همچنین چاپ و تکثیر، نسخه‌برداری، ترجمه و اقتباس از این پایان‌نامه کارشناسی ارشد، برای دانشگاه هنر محفوظ است.

نقل مطالب با ذکر منبع بلامانع است.



دانشگاه هنر اصفهان

دانشکده کارآفرینی هنر

گروه مدیریت جهانگردی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت جهانگردی گرایش برنامه‌ریزی توریسم خانم
ملک ناز طهماسبی تحت عنوان:

**بررسی چالش‌های گردشگران داخلی مذهبی دارای ناتوانی جسمی در شهر مشهد (با تاکید بر
کاربران ویلچر و نابینایان)**

ارائه شده به مدیریت تحصیلات تکمیلی دانشگاه به عنوان بخشی از فعالیت‌های تحصیلی لازم برای درجه‌ی کارشناسی ارشد
که در تاریخ توسط هیئت داوران زیر بررسی و با نمره درجه به تصویب نهایی رسید.

۱- استاد راهنمای پایان نامه آقای/خانم دکتر با مرتبه‌ی علمی امضا

۲- استاد راهنمای پایان نامه آقای دکتر با مرتبه‌ی علمی امضا

۳- استاد مشاور پایان نامه آقای دکتر با مرتبه‌ی علمی امضا

۴- استاد داور داخل گروه آقای/خانم دکتر با مرتبه‌ی علمی امضا

۵- استاد داور داخل گروه آقای/خانم دکتر با مرتبه‌ی علمی امضا

امضای مدیر گروه

چکیده

گردشگری می‌تواند به بهبود سلامت جسمی، روحی و روانی افراد کمک کند. همچنین مشارکت افراد ناتوان در فعالیت‌های گردشگری می‌تواند پیامدها و تاثیرات نشاط بخش قابل توجهی برای آنها و خانواده‌هایشان به ارمغان آورد. شعار سال ۲۰۱۶، گردشگری برای همه، بوده است و گردشگری در دسترس نیز افراد ناتوان را قادر می‌سازد که به طور مستقل در فعالیت‌های گردشگری مشارکت داشته باشند و از محصولات گردشگری بدون هیچ گونه مانعی بهره‌مند شوند. منطقه مورد مطالعه در پژوهش حاضر، شهر مقدس مشهد می‌باشد که در سال ۲۰۱۷ به عنوان پایتخت فرهنگی جهان اسلام معرفی شد و همچنین به برکت وجود بارگاه امام رضا (ع) هر ساله زائران بسیاری را به خود جلب می‌کند. هدف از این پژوهش بررسی میزان تناسب فضای فیزیکی حرم، هتل‌ها و موزه آستان قدس رضوی با وضعیت جسمانی زائران ناتوان جسمی مشهد و بررسی چالش‌ها و مشکلات این زائران در حرم مطهر بوده است. جامعه آماری را هتل‌های ۲،۳،۴ و ۵ ستاره مشهد و کاربران ویلچر و نابینایان در حرم تشکیل داده‌اند. یافته‌های این پژوهش از طریق ارائه فرم‌های مصاحبه و تکمیل پرسشنامه و مشاهده ی هتل‌ها به دست آمده است. با توجه به نتایج به دست آمده و تجزیه و تحلیل‌های انجام شده توسط پژوهشگر، اکثریت هتل‌های بررسی شده تعداد محدودی از استانداردهای جهانی را دارا هستند و همچنین تجزیه و تحلیل فرم‌های مصاحبه نشان داد که عمده‌ترین مشکلات زائران ناتوان جسمی در حرم به عدم وجود مسیر در دسترس برای زیارت و نزدیک شدن به ضریح، سرویس بهداشتی در دسترس، مسافت طولانی از پارکینگ تا محل امانت ویلچر و پارکینگ در دسترس مربوط می‌شود. نتایج تکمیل پرسشنامه در موزه نشان داد که افراد نابینا قادر به درک هیچکدام از اقلام به نمایش درآمده در موزه نیستند و هیچ‌گونه راهنمای مناسبی برای آنها در موزه وجود ندارد. فضای موزه برای کاربر ویلچر مناسب است اما فضای خاصی برای زانوی کاربر ویلچر برای نزدیک شدن به ویتترین‌ها فراهم نشده است.

واژگان کلیدی: گردشگری مذهبی، گردشگری در دسترس، طراحی جهانی، طراحی در دسترس، مشهد

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	فصل اول
۱.....	کلیات تحقیق
۲.....	۱-۱. مقدمه
۲.....	۱-۲. بیان مسأله
۳.....	۱-۳. اهمیت و ضرورت موضوع پژوهش
۳.....	۱-۴. اهداف پژوهش
۳.....	۱-۵. پرسش‌های پژوهش
۴.....	۱-۶. روش پژوهش
۴.....	۱-۷. زمان و مکان پژوهش
۴.....	۱-۸. روش جمع‌آوری داده‌ها
۴.....	۱-۹. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۴.....	۱-۱۰. محدودیت‌ها و فرصت‌های پژوهش
۵.....	۱-۱۱. واژگان کلیدی و تعریف آنها
۶.....	فصل دوم
۶.....	مبانی نظری و ادبیات تحقیق
۷.....	۲-۱. مقدمه
۷.....	۲-۲. تعاریف معلولیت و مدل‌های آن
۸.....	۲-۲-۱. اختلال، معلولیت و نقص
۸.....	۲-۲-۲. مدل‌های معلولیت
۸.....	۲-۲-۲-۱. مدل پزشکی:
۹.....	۲-۲-۲-۲. مدل اجتماعی:
۹.....	۲-۲-۲-۳. مدل زیستی-روانی-اجتماعی

- ۱۰-۲-۲-۲-۴ مدل جغرافیایی: ۱۰
- ۱۰-۲-۲-۲-۵ مدل اقتصادی: ۱۰
- ۱۱-۲-۳ کنوانسیون سازمان ملل و چارچوب‌های اجتماعی رویکردهای حقوق بشر ۱۱
- ۱۲-۲-۱-۳ تبعیض بر مبنای معلولیت ۱۲
- ۱۳-۲-۴ تعریف واژه دسترسی ۱۳
- ۱۳-۲-۵ طراحی جهانی ۱۳
- ۱۷-۲-۶ اساس درک معلولیت و گردشگری در دسترس ۱۷
- ۱۸-۲-۱-۶ معلولیت و ابعاد دسترسی ۱۸
- ۱۸-۲-۲-۶ بعد نیازهای حمایتی ۱۸
- ۱۸-۲-۳-۶ بعد توانمندسازهای دسترسی ۱۸
- ۱۹-۲-۴-۶ بعد طراحی جهانی ۱۹
- ۱۹-۲-۷ گردشگری در دسترس ۱۹
- ۲۱-۲-۸ مخاطبین گردشگری در دسترس ۲۱
- ۲۲-۲-۹ جمعیت افراد مشمول گردشگری در دسترس ۲۲
- ۲۴-۲-۱۰ فرصت‌ها و چالش‌های گردشگری در دسترس ۲۴
- ۲۵-۲-۱۱ موانع و مشکلات گردشگری در دسترس ۲۵
- ۲۵-۲-۱۲ قوانین حمایت از افراد معلول ۲۵
- ۲۷-۲-۱۳ معرفی شبکه‌ها برای توسعه گردشگری در دسترس در جهان ۲۷
- ۲۷-۲-۱۳-۱ شبکه اروپایی گردشگری در دسترس ۲۷
- ۲۷-۲-۱۳-۲ سازمان جهانی گردشگری ۲۷
- ۲۷-۲-۱۳-۲ مرکز جهانی مقاصد عالی گردشگری ۲۷
- ۲۷-۲-۱۳-۴ بنیاد انس ۲۷
- ۲۸-۲-۱۳-۵ مرکز گردشگری در دسترس ژاپن ۲۸
- ۲۸-۲-۱۳-۶ سازمان‌های در باز ۲۸

- ۲۸..... نمونه مقاصد گردشگری در دسترس ۱۴-۲
- ۳۰..... جایزه اروپایی برای شهرهای در دسترس ۱۵-۲
- ۳۱..... تاسیسات و امکانات اقامتی ۱۶-۲
- ۳۳..... استانداردهای در دسترس در هتل ها ۱۷-۲
- ۳۳..... استانداردهای یک سرویس بهداشتی در دسترس ۱-۱۷-۲
- ۳۴..... حمام در دسترس ۲-۱۷-۲
- ۳۴..... اتاق در دسترس ۱۷-۳-۲
- ۳۵..... میز اطلاعات و پیشخوان ۴-۱۷-۲
- ۳۵..... آموزش و آگاهی کارکنان ۱۸-۲
- ۳۶..... اطلاعات در دسترس ۲۰-۲
- ۳۸..... حمل و نقل در دسترس ۲۱-۲
- ۴۳ فصل سوم: ۴۳
- ۴۳ روش تحقیق ۴۳
- ۴۴..... روش تحقیق ۲-۳
- ۴۵..... روشهای تجزیه و تحلیل دادهها ۳-۳
- ۴۵..... جامعه آماری و نمونه ۴-۳
- ۴۶..... زمان و مکان پژوهش: ۵-۳
- ۴۶..... معرفی منطقه مورد مطالعه ۱-۵-۳
- ۴۷..... معرفی موزههای آستان قدس رضوی ۲-۵-۳
- ۴۷..... موزههای آستان قدس رضوی در جدول (۳-۱) به تفکیک گنجینههای هریک بیان شده است. ۴۷
- ۴۸..... موزه مرکزی ۱-۲-۵-۳
- ۵۰..... موزه قرآن و نفایس ۲-۲-۴-۳
- ۵۱..... حمام مهدی قلی بیگ ۳-۲-۵-۳
- ۵۱..... موزه فرش ۴-۲-۵-۳

۵۱	۳-۶ پرسش‌ها و اهداف تحقیق
۵۲	۳-۷ روش‌های گردآوری داده‌ها
۵۴	۳-۸ فرآیند پژوهش
۵۷	فصل چهارم:
۵۷	تجزیه و تحلیل داده‌ها
۵۸	۴-۱. مقدمه
۵۸	۴-۲. تجزیه و تحلیل توصیفی داده‌ها:
۵۸	۴-۲-۱. تناسب فضای فیزیکی هتل‌ها با وضعیت جسمی ناتوانان جسمی (کاربران ویلچر و ناینیان)
۵۸	۴-۲-۱-۱. آمار هتل‌های بررسی شده
۵۹	۴-۲-۱-۲. آموزش کارمندان هتل
۵۹	۴-۲-۱-۳. بازاریابی و اطلاع‌رسانی هتل‌ها به مشتریان ناتوان جسمی
۶۰	۴-۲-۱-۴. وجود حداقل یک مسیر در دسترس برای پیوند تمامی اجزای ساختمان
۶۰	۴-۲-۱-۵. وجود پارکینگ اختصاصی ویژه معلولین
۶۱	۴-۲-۱-۶. باز شدن درها به صورت خودکار
۶۲	۴-۲-۱-۷. تناسب عرض درها برای عبور و مرور ویلچر
۶۲	۴-۲-۱-۸. سرویس بهداشتی در دسترس در لابی
۶۳	۴-۲-۱-۹. وجود رمپ یا آسانسور مناسب برای دسترسی به فضای عمومی هتل
۶۴	۴-۲-۱-۱۰. ارتفاع مناسب میز پذیرش
۶۴	۴-۲-۱-۱۱. ارتفاع مناسب پله‌ها
۶۴	۴-۲-۱-۱۲. ارتفاع مناسب درب ورودی
۶۵	۴-۲-۱-۱۳. تخت و تشک مناسب برای معلولین
۶۵	۴-۲-۱-۱۴. حمام در دسترس
۶۶	۴-۲-۱-۱۵. صندلی نزدیک آسانسور
۶۶	۴-۲-۱-۱۶. آسانسور در دسترس

- ۶۷.....۱۷-۱-۲-۴. همراه برای حمل چمدان
- ۶۸.....۱۸-۱-۲-۴. وجود یک مسیر دردسترس از پارکینگ تا قسمت پذیرش و اتاقها
- ۶۹.....۱۹-۱-۲-۴. نسبت اتاقهایی با امکانات دردسترس به کل اتاقها
- ۶۹.....۲۰-۱-۲-۴. اجسام بیرون زده نسبت به دیوار
- ۷۰.....۲۱-۱-۲-۴. قرارگیری اشیای بدون پایه
- ۷۱.....۲۲-۱-۲-۴. تابلوها و راهنماهای نوشته شده باخط بریل و نوشته های برجسته بر روی دیوارها
- ۷۱.....۲۳-۱-۲-۴. عرض مناسب درها و باز شدن در با لولای ۹۰ درجه
- ۷۲.....۲۴-۱-۲-۴. فضای خالی اتاق برای رفت و آمد به سرویس بهداشتی
- ۷۲.....۲۵-۱-۲-۴. فضای خالی برای چرخش ویلچر در اتاقها
- ۷۳.....۲۶-۱-۲-۴. حداقل فضای چرخش در سرویس بهداشتی
- ۷۴.....۲۷-۱-۲-۴. وجود میله‌های عمودی و افقی برای کمک به حرکت و ایجاد تعادل معلولین در سرویس بهداشتی و حمام
- ۷۴.....۲۸-۱-۲-۴. وجود حداقل یک حمام دردسترس در یکی از اتاقها
- ۷۵.....۲۹-۱-۲-۴. وجود آلارم برای فراخواندن مهماندار هتل بالای تخت ناتوانان جسمی
- ۷۵.....۲-۲-۴. مشکلات و چالش‌های پیش رو ناتوانان جسمی (تجزیه و تحلیل کیفی)
- ۷۸.....۳-۲-۴. تسهیلات مورد نیاز افراد نابینا و کاربران ویلچر برای بازدید از موزه
- ۸۵..... فصل پنجم:
- ۸۵..... نتیجه گیری و پیشنهادات
- ۸۶.....۱-۵. مقدمه
- ۸۶.....۲-۵. نتایج پژوهش
- ۹۲.....۳-۵. راه‌حلهایی برای رفع موانع موجود و نزدیک شدن به گردشگری دردسترس:
- ۹۲.....۴-۵. پیشنهاداتی برای پژوهشهای آینده
- ۹۳..... منابع فارسی
- ۹۵..... منابع خارجی
- ۱۰۱..... پیوستها

پیوست ۱	۱۰۱
پیوست ۲	۱۰۴
پیوست ۳	۱۰۶
پیوست ۴	۱۱۳
پیوست ۵	۱۱۵

فهرست جدول

صفحه	عنوان
۱۶.....	جدول (۱-۲). فهرست بازبینی دسترسی حرکتی (منبع: سزوسک، ۲۰۱۵).....
۲۱.....	جدول (۲-۲). تعاریف گردشگری در دسترس (۲۰۱۶-۲۰۱۱).....
۲۶.....	جدول ۲-۳. قوانین عدم تبعیض برای معلولین در تعدادی از کشورهای جهان (شفیعی و همکاران، ۱۳۹۳).....
۴۲.....	جدول ۲-۴. چالشهای پیشرو افراد ناتوان جسمی (لویی و کانگ، ۲۰۱۶، بوهالیس و داریسی ۲۰۱۱، دومینگز، آلن و فریز، ۲۰۱۳).....
۴۷.....	جدول (۱-۳). موزههای آستان قدس رضوی (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۵۴.....	جدول ۲-۳: ارتباط میان سوالات پرسشنامه و پرسشهای پژوهش (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۵۴.....	پرسشنامه شامل سوالات بسته استانداردهای فیزیکی لازم برای تسهیل بازدید کاربران و بلچر از موزه.....
۵۶.....	جدول ۳-۳: خلاصه روش تحقیق در این پژوهش (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۵۸.....	جدول ۴-۱. شمار تعداد (هتل های بررسی شده در شهر مشهد بر حسب ستاره) (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۵۹.....	جدول ۴-۲: تعداد کارمندان آموزش دیده برای برخورد با افراد با نیازهای خاص (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۵۹.....	جدول ۴-۳: میزان بازاریابی و اطلاع رسانی از امکانات در دسترس هتل (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۰.....	جدول ۴-۴: وجود حداقل یک مسیر در دسترس برای پیوند تمامی اجزای ساختمان (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۰.....	جدول ۴-۵: دارا بودن یک پارکینگ اختصاصی (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۱.....	جدول ۴-۶: دارا بودن پارکینگ اختصاصی به تفکیک ستاره های هتل (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۲.....	جدول ۴-۷: باز شدن درها به صورت خودکار (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۲.....	جدول ۴-۸: بررسی میزان عرض مناسب دربها (درب اتاقها، سرویس ها) (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۲.....	جدول ۴-۹: دارا بودن سرویس بهداشتی در دسترس در لابی (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۳.....	جدول ۴-۱۰: وجود رمپ یا آسانسور برای دسترسی به فضاهای عمومی (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۴.....	جدول ۴-۱۱: بررسی میزان ارتفاع مناسب میز پذیرش (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۴.....	جدول ۴-۱۲: بررسی میزان تناسب ارتفاع پله ها (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۵.....	جدول ۴-۱۳: بررسی میزان ارتفاع مناسب درب ورودی (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۵.....	جدول ۴-۱۴: بررسی میزان انعطاف تختها و مناسب بودن تشکها (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۵.....	جدول ۴-۱۵: بررسی وجود حمام مناسب برای معلولین (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۶.....	جدول ۴-۱۶: بررسی وجود صندلی نزدیک آسانسور (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....
۶۶.....	جدول ۴-۱۷: بررسی وجود حداقل یک آسانسور در دسترس برای دسترسی به طبقات (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵).....

- جدول ۴-۱۸: هتل‌های دارای آسانسور در دسترس به تفکیک ستاره (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۶۷
- جدول ۴-۱۹: بررسی همراه برای حمل چمدان (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۶۷
- جدول ۴-۲۰: وجود یک مسیر در دسترس از پارکینگ تا قسمت پذیرش و اتاق‌ها (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۶۸
- جدول ۴-۲۱: مسیر در دسترس هتل‌ها از پارکینگ تا قسمت پذیرش و اتاق‌ها به تفکیک ستاره (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۶۹
- جدول ۴-۲۲: بررسی نسبت تعداد اتاق‌های در دسترس نسبت به کل اتاق‌ها (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۶۹
- جدول ۴-۲۳: بررسی اجسام بیرون زده نسبت به دیوار (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۰
- جدول ۴-۲۴: بررسی قرارگیری اشیای بدون پایه (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۰
- جدول ۴-۲۵: بررسی تابلوها و علائم راهنما با خط بریل و نوشته‌های برجسته بر روی دیوارها (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۱
- جدول ۴-۲۶: بررسی تناسب عرض درب‌ها و باز شدن به صورت ۹۰ درجه (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۱
- جدول ۴-۲۷: بررسی فضای خالی اتاق برای رفت و آمد به سرویس بهداشتی (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۲
- جدول ۴-۲۸: فضای چرخش کافی در اتاق (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۲
- جدول ۴-۲۹: بررسی حداقل فضای چرخش در سرویس بهداشتی و حمام (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۳
- جدول ۴-۳۰: حداقل فضای چرخش در سرویس بهداشتی (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۳
- جدول ۴-۳۱: بررسی وجود میله‌های عمودی و افقی برای کمک به حرکت و ایجاد تعادل (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۴
- جدول ۴-۳۲: وجود حداقل یک حمام در دسترس در یکی از اتاق‌ها (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۵
- جدول ۴-۳۳: وجود آلام برای فراخواندن مهماندار هتل در بین هتل‌های بررسی شده (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۵
- جدول ۴-۳۴: چالش‌ها و مشکلات پیش روی کاربران ویلچر در حرم مطهر امام رضا (ع) (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵)..... ۷۶
- جدول ۴-۳۵: استانداردهای فیزیکی لازم برای تسهیل برای تسهیل زیارت افراد نابینا..... ۷۷
- جدول ۴-۳۶: استانداردهای فیزیکی لازم برای زیارت کاربران ویلچر در حرم..... ۷۷
- جدول ۴-۳۷: استانداردهای فیزیکی لازم برای تسهیل بازدید کاربران ویلچر از موزه..... ۷۹
- جدول ۴-۳۸: استانداردهای فیزیکی لازم برای تسهیل بازدید افراد نابینا از موزه..... ۸۲
- جدول ۴-۳۹: استانداردهای حسی بررسی شده برای تسهیل بازدید کاربران ویلچر..... ۸۳
- جدول ۴-۴۰: استانداردهای حسی بررسی شده برای تسهیل بازدید افراد نابینا..... ۸۴
- جدول (۵-۱) خلاصه‌ای از میزان استاندارد بودن هتلهای بررسی شده برای هر یک از استانداردهای جهانی است (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵):..... ۸۶
- جدول ۵-۲: چالشهای دسترسی فیزیکی کاربران ویلچر به موزه آستان قدس رضوی..... ۹۰
- جدول ۵-۳: چالشهای دسترسی فیزیکی نابینایان در موزه آستان قدس رضوی..... ۹۱

- جدول (۴-۵). چالشهای دسترسی حسی کاربران ویلچر در موزههای آستان قدس رضوی ۹۱
- جدول ۵-۵ چالشهای دسترسی حسی برای نابینایان در موزههای آستان قدس رضوی ۹۱
- جدول ۵-۶ چالشها و مشکلات زایرئن ناتوان جسمی و راهحلهای پیشنهادی ۹۲

فهرست شکل ها

عنوان

صفحه

- شکل ۱-۲. ابعاد درک معلولیت (کول و مورگان، ۲۰۱۰) ۱۷
- شکل ۱-۳. ارتباط میان پرسش ها و اهداف تحقیق ۵۲
- شکل ۲-۳: فرآیند تحقیق در پژوهش حاضر (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵) ۵۵
- شکل ۱-۴: درصد فراوانی هتل های دارای پارکینگ اختصاصی به تفکیک ستاره (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵) ۶۱
- شکل ۲-۴: نمودار درصد فراوانی رمپ یا آسانسور برای دسترسی به فضاهای عمومی (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵) ۶۳
- شکل ۳-۴: نمودار درصد فراوانی هتلهای دارای آسانسور در دسترس (منبع: پژوهشگر) ۶۷
- شکل ۴-۴: نمودار درصد فراوانی یک مسیر در دسترس از پارکینگ تا قسمت پذیرش و اتاق ها (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵) ۶۸
- شکل ۵-۴: نمودار درصد فراوانی تناسب عرض درب ها و باز شدن به صورت ۹۰ درجه (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵) ۷۲
- شکل ۶-۴: نمودار درصد فراوانی هتل های دارای فضای کافی برای چرخش در سرویس بهداشتی و حمام (منبع: پژوهشگر، ۱۳۹۵) ۷۴
- شکل ۱-۵: فراوانی چالشهای روبروی زائرین ناتوان جسمی ۸۹
- شکل ۲-۵: چالشهای دسترسی فیزیکی زائران ناتوان جسمی در حرم مطهر ۸۹
- شکل ۳-۵: چالشهای دسترسی عاطفی/نگرشی ۹۰

فصل اول

کلیات تحقیق

گردشگری می‌تواند به بهبود سلامت جسمی، روحی و روانی افراد کمک کند. با توجه به اینکه یکی از اهداف اولیه گردشگری، میسر ساختن گردشگری برای همگان است، گردشگری در دسترس افراد با هر میزانی از توانایی را قادر می‌سازد که به طور مستقل سفر کنند. در این میان زیر ساخت‌های اقامتی یکی از ارکان مهم در چرخه گردشگری بوده، و کیفیت و کمیت این زیرساخت‌ها در افزایش فعالیت‌های گردشگری و بویژه در جذب گردشگر موثر است (سلیمانی و اسلامی، ۱۳۹۰). بر این مبنا، بررسی هتل‌های ۲، ۳، ۴ و ۵ ستاره به عنوان یکی از زیر ساخت‌های اقامتی در مشهد، در این پژوهش مورد توجه قرار گرفت. شهر مقدس مشهد، به عنوان قطب اول گردشگری مذهبی کشور، کمتر توانسته است هماهنگی با روند رشد جهانی وضعیت گردشگری خود را متحول سازد (سلطانی و همکاران، ۱۳۹۲). حال با توجه به اینکه در سال ۲۰۱۷ مشهد به عنوان پایتخت فرهنگی جهان اسلام معرفی شده است لزوم فراهم سازی فرصت گردشگری و زیارت برای همگان دو چندان شده است. در فصل حاضر به کلیات تحقیق پرداخته می‌شود و بیان مساله، ضرورت تحقیق، اهداف و پرسش‌های تحقیق به نگارش درآمده است.

۱-۲. بیان مسأله

گردشگری مذهبی یکی از قدیمی‌ترین و پر رونق‌ترین گونه‌های گردشگری گذشته و حال در سراسر جهان است. حوزه نفوذ گردشگری مذهبی بر اساس برآورد سازمان جهانی سفر و جهانگردی ۲۶ درصد کل جریان‌های گردشگری جهان را تشکیل می‌دهد (محمودی، قاسمی و شایان، ۱۳۹۴).

شهر مقدس مشهد یکی از مهم‌ترین مقصدهای گردشگری مذهبی کشور و یکی از کانون‌های مذهبی جهان و ایران است که هر ساله گردشگران مذهبی بسیاری را به خود جذب می‌کند (قدمی، ۱۳۹۰). در میان این خیل عظیم زائران و گردشگران، گروه‌های بسیاری از معلولان، سالمندان و جانبازان هر سال به شهر مشهد وارد می‌شوند. افراد معلول در طول سفر خود با مشکلات و چالش‌های بسیاری مواجه می‌شوند (تانناوی، کیم و پیو، ۲۰۰۵).^۱ حدود ده درصد از کل جمعیت جهان را افراد معلول تشکیل می‌دهند و هشتاد درصد از معلولان جهان در کشورهای در حال توسعه زندگی می‌کنند (سانمار گاراجا و وی، ۲۰۱۵).^۲ بزرگ‌ترین نیاز جامعه معلولان، به رسمیت شناخته شدن آنان به عنوان شهروندانی درجه یک است (کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت ۲۰۰۶). دولت‌ها وظیفه دارند شرایط سفر را برای همه مردم تسهیل کنند و محروم کردن هر فرد از این حق، تبعیض قلمداد می‌گردد (شفیعی، ترابی فارسانی و پرنده خوزانی، ۱۳۹۳).

معلولان کشور نیز به عنوان بخشی از جامعه باید دارای حق سفر و گذراندن اوقات فراغت به شکلی مطلوب باشند. آنها به عنوان یکی از گروه‌های اجتماعی باید از حقوق شهروندی برخوردار باشند و مانند سایر شهروندان یک زندگی عادی را تجربه کنند و هم‌تراز با سایر اقشار جامعه از امکانات و تسهیلات برخوردار شوند.

گردشگری در دسترس فرصت مشابه افراد سالم را برای افراد معلول مهیا می‌کند و این باعث مشارکت این افراد در فرصت‌های گردشگری می‌شود و به آنها برای به کار گرفتن بدن ناتوانشان انگیزه می‌دهد. فراهم کردن تسهیلات و اطلاعات در دسترس جذابی برای مشتریان بوده، به آنها یک مزیت رقابتی می‌بخشد (شفیعی، ترابی فارسانی و پرنده خوزانی، ۱۳۹۳).

به نقل از سایت خبرگزاری مهر ۱۳۹۳، مشهد، پایتخت معنوی کشور، میزبان مناسبی برای معلولان کشورمان نبوده است. در دهه پایانی ماه صفر کاروان "امیدرضا" با ۶۲۸ معلول از شهر تهران برای زیارت به مشهد مشرف شدند. محمود نژاد (۹۳)، رییس انجمن دفاع از حقوق معلولین از وضعیت نامناسب شهر مشهد انتقاد کرده است و اذعان داشته است که نامناسب بودن هتلها و مراکز سیاحتی و اقامتی یکی از مشکلات مهم معلولین در سفرهای زیارتی است.

۱-۳. اهمیت و ضرورت موضوع پژوهش

شهر مقدس مشهد به جهت وجود بارگاه امام رضا (ع) یکی از مهم ترین مقصدهای مذهبی ایران است و سالانه بیش از ۱۵ میلیون گردشگر را به خود جذب می کند تا آنجا که تعداد زائران ورودی به کلان شهر مشهد در افق سال ۱۳۹۵ حدود ۲۷ میلیون نفر برآورد گردیده است علاوه بر آن سند چشم انداز استان ورود ۴۰ میلیون زائر و گردشگر را در سال ۱۴۰۴ به عنوان هدف توسعه زیارت و گردشگر برشمرد است که در میان این خیل عظیم زائران و گردشگران گروه هایی از سالمندان، جانبازان و معلولان وارد مشهد می شوند (سقای و همکاران، ۱۳۹۱).

سازمان جهانی جهانگردی در سال ۲۰۰۵ "گردشگری در دسترس برای همگان" را تصویب کرده است که به عنوان سندی مرجع برای توسعه هرچه بیشتر بخش گردشگری در دسترس شناخته می شود. به علاوه شعار روز گردشگری سال ۲۰۱۶ گردشگری برای همه بوده است.

با توجه به جمعیت افراد معلول و تاثیر اقتصادی این افراد بر توسعه گردشگری توجه کافی به افراد معلول به عنوان بخشی از بازار گردشگری اهمیت بسزایی دارد. به علاوه با توجه به ماده ۲ قانون جامع حقوق معلولان و حقوق برابر افراد در بهره مندی از امکانات و تسهیلات گوناگون، در ایران بویژه در مقاصد گردشگری فراهم سازی بستر و زیر ساخت مناسب جهت گردشگری در دسترس امری لازم و ضروری به نظر می رسد. لازم به ذکر است که توجه به ظرفیت های اقتصادی موجود این بازار خاص می تواند فرصت های جدید و مناسبی را برای بخش خصوصی فراهم کند.

برای بالاتر بردن کیفیت تجربه گردشگران کم توان یا ناتوان جسمی مشهد، لازم است که نیازها و مشکلات این دسته از زائران به طور دقیق شناسایی و با کمک گرفتن از مسئولان مربوطه در زمینه اقامت و زیارت در شهر مشهد، در رفع این مشکلات با تخصیص امکانات ویژه برای این دسته از گردشگران کوشش شود.

۱-۴. اهداف پژوهش

- ۱) بررسی چالشها و مشکلات زائران ناتوان جسمی (کاربران ویلچر و نابینایان) در حرم مطهر امام رضا
- ۲) بررسی میزان تناسب فضای فیزیکی حرم، هتلها و موزه ها با وضعیت جسمانی زائران ناتوان جسمی (کاربران ویلچر و نابینایان) مشهد با توجه به استانداردهای جهانی در دسترس

۱-۵. پرسش های پژوهش

- ۱) زائران ناتوان جسمی (کاربران ویلچر و نابینایان) با چه چالشها و مشکلاتی در حرم مطهر امام رضا مواجه هستند؟
- ۲) فضای فیزیکی حرم، هتلها و موزه ها تا چه حد برای زیارت و بازدید ناتوانان جسمی (کاربران ویلچر و نابینایان) مناسب سازی شده است؟

۱-۶. روش پژوهش

در پژوهش حاضر مجموعه‌ای از داده‌ها به روش اسنادی و میدانی گردآوری شده است. در ابتدا فرم مصاحبه برای بررسی چالش‌ها و مشکلات زائران حرم مطهر امام رضا (ع) طراحی و پس از تعیین روایی توسط کارشناسان در میان بازدیدکنندگان کم توان جسمی توزیع شد و نمونه گیری تا رسیدن به اشباع پاسخ‌ها ادامه یافت.

در مرحله بعد بر اساس مطالعه کتب داخلی، پایان نامه‌های انجام گرفته و اسناد خارجی و شبکه‌های فعال در دسترس، استانداردهای دردسترس در موزه‌ها، مسیرها و هتل‌ها برای کاربران ویلچر و نابینایان استخراج گردید و پرسشنامه‌ای بر اساس آنها طراحی شد سپس پژوهشگر با مراجعه به همه قسمت‌های حرم، موزه آستان قدس و هتل‌های درجه دو به بالای مشهد (به روش نمونه گیری هدفمند) با مشاهده به بررسی مناسب سازی فضای فیزیکی برای گردشگران داخلی دارای ناتوانی پرداخته است.

۱-۷. زمان و مکان پژوهش

جمع آوری اطلاعات میدانی و کتابخانه‌ای این پژوهش در نیمه اول سال ۱۳۹۵ انجام شده و تحقیقات اسنادی به مدت ۶ ماه انجام گرفته است. در جمع آوری اطلاعات میدانی، مشاهدات محقق و تهیه و تکمیل پرسشنامه فرم مصاحبه (پیوست‌های شماره ۱، ۲، ۳) در تابستان و پاییز سال ۱۳۹۵ انجام گردیده است. محدوده مکانی این پژوهش هتل‌های ۲، ۴، ۳ و ۵ ستاره شهر مشهد، حرم مطهر امام رضا (ع) و موزه حرم بوده است.

۱-۸. روش جمع‌آوری داده‌ها

روش جمع‌آوری داده‌ها به دو شکل اسنادی و میدانی می‌باشد. در روش اسنادی با مطالعه کتب، مقالات و گزارش‌ها و بازدید از وب سایت‌های مرتبط، اطلاعات مربوط جمع‌آوری شده است. در روش میدانی با طراحی فرم مصاحبه و تکمیل آنها توسط زائرین ناتوان جسمی، و طراحی پرسشنامه براساس طراحی جهانی و استانداردها مشاهده‌ی هتل‌های ۲، ۳، ۴، ۵ ستاره و بازدید از موزه آستان قدس رضوی و حرم مطهر داده‌ها جمع‌آوری شده است.

۱-۹. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از بررسی میدانی و پرسشنامه‌های تکمیل شده، از روش تجزیه و تحلیل توصیفی-پیمایشی استفاده شده است. سوالات باز با روش کد گذاری باز و محوری مورد تحلیل قرار گرفت و تجزیه و تحلیل داده‌ها توسط پژوهشگر تلخیص و سپس نتایج آنها دسته بندی شده است. برای نمایش داده‌ها از نرم افزار اس پی اس ۲۴ و اکسل استفاده شده است.

۱-۱۰. محدودیت‌ها و فرصت‌های پژوهش

- جدید بودن موضوع گردشگری دردسترس و در نتیجه کمبود منابع داخلی
- عدم همکاری بعضی از هتل‌ها برای بازدید از اتاق‌های هتل
- امتناع از پاسخگویی و بیان چالش‌های موجود در حرم مطهر توسط زائرین به سبب تقدس حرم مطهر
- عدم آگاهی زائرین ناتوان جسمی نسبت به حق و حقوق خود و آشنایی نداشتن با استانداردهای جهانی دردسترس