

## **Citizenship Rights of People with Disabilities in Accessible Tourism Comparative Comparison of Barcelona and Isfahan**

*Ghodratolah Noroozi<sup>1</sup>, Hamid Dehghani<sup>2</sup>, Ali Abassi<sup>3</sup>*

### **Abstract**

In the social model, disability is a type of phenomenon stemming from the socio-political structure that results from social approaches, the way of thinking, and the physical environment of individuals. In the medical model, it is based on the separation of persons with disabilities from the capable or capable society, and in the civil rights model, in addition to the social approaches, the emphasis is on the concept of right, and thus bringing the concept of disability closer to other elements known as human identity elements.

The present research is a documentary and library research method and compares the tourism status available for disabled people between two adoptive adopters of Isfahan and Barcelona by examining six valid international documents and twenty three scientific-research articles. The results show that in comparison to the two metropolises of Isfahan and Barcelona, the metropolis of Isfahan, despite its high tourism potentials and capacities, has not achieved much success in becoming a "accessible city for all" The most important issue compared to the city of Barcelona is the inadequate tourism infrastructure for disabled people. Considering that the most important factors and criteria for Spain's success in leading tourism projects have been made available and with a socio-legal and medical approach, the present study concluded that laws and policies, availability of facilities and equipment, hospitals, accessibility Information, terminals, transport stations, accommodations, historical and tourist sites and buildings have been the focus of much attention by Barcelona's urban managers. Barcelona has taken fundamental steps to achieve public access, which can

---

1. Assistant Professor, Faculty of Administrative Sciences and Economics, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

2. Assistant Professor, department of social sciences, Faculty of Humanities, University of Isfahan, Isfahan, Iran. (Corresponding author)  
Email: dehghan\_hamid@yahoo.com

3. MS Candidate in International Relations, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

Original Article Received: 16 November 2018 Accepted: 7 September 2019

serve as a model for achieving the transformation of Esfahan into a publicly accessible city.

**Keywords**

Isfahan, Barcelona, Citizenship Rights, Medical Model, People with Disabilities, Available Tourism

Please cite this article as: Noroozi GH, Dehghani H, Abassi A. Citizenship Rights of People with Disabilities in Accessible Tourism: Comparative Comparison of Barcelona and Isfahan. Iran J Med Law 2020; 14(52): 163-189.

## حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت در گردشگری قابل دسترس مقایسه

## تطبیقی بارسلونا و اصفهان

قدرت‌الله نوروزی<sup>۱</sup>حمید دهقانی<sup>۲</sup>علی عباسی<sup>۳</sup>

## چکیده

در مدل اجتماعی، معلولیت یک نوع پدیده ناشی از ساختار سیاسی - اجتماعی است که ناشی از رویکردهای اجتماعی، شیوه تفکر و شرایط فیزیکی محیط زیست افراد است. در مدل پزشکی، مبنا بر جداسازی افراد معلول از جامعه قادر یا توانا است و در مدل حقوق شهروندی در کنار توجه به رویکردهای اجتماعی، تأکید اصلی بر مفهوم حق است و در نتیجه مفهوم معلولیت را به عناصر دیگری که به عنوان عناصر هویتی انسان‌ها شناخته می‌شوند، نزدیک‌تر می‌کند.

روش پژوهش حاضر اسنادی و کتابخانه‌ای است و با بررسی ۶ سند جهانی معتبر و ۲۳ مقاله علمی - پژوهشی به مقایسه وضعیت گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد توانخواه میان دو خواهرخوانده اصفهان و بارسلونا پرداخته شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد در مقایسه میان دو کلانشهر اصفهان و بارسلونا، کلانشهر اصفهان به رغم پتانسیل‌ها و ظرفیت‌های گردشگری بالایی که دارد، اما در تحقق تبدیل شدن به «شهر دسترس‌پذیر برای همگان» موفقیت زیادی به دست نیاورده است. مهم‌ترین مسأله موجود در مقایسه با شهر بارسلونا، عدم مناسب‌سازی زیرساخت‌های گردشگری برای افراد توانخواه است. با توجه به بررسی که در مورد مهم‌ترین عوامل و معیارهای موفقیت اسپانیا در پروژه‌های پیش‌گام گردشگری قابل دسترس صورت گرفته و با توجه به رویکرد اجتماعی - حقوقی و پزشکی، پژوهش حاضر

۱. استادیار گروه حقوق، دانشکده علوم اداری و اقتصاد، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

۲. استادیار گروه علوم اجتماعی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.  
Email: dehghan\_hamid@yahoo.com (نویسنده مسؤول)

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد روابط بین‌الملل، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

نوع مقاله: پژوهشی تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۸/۲۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۸/۶/۱۶

به این نتیجه رسیده که قوانین و سیاست‌ها، دسترس‌پذیری اماکن و تجهیزات، بیمارستان‌ها، دسترس‌پذیری اطلاعات، ترمینال‌ها، ایستگاه‌های حمل و نقل، امکانات اقامتی، محوطه‌ها و ساختمان‌های تاریخی و توریستی از جمله عواملی بوده‌اند که مورد توجه جدی از سوی مدیران شهری بارسلونا بوده است. بارسلونا برای دستیابی به دسترسی همگانی اقدامات اساسی انجام داده است که برای تحقق تبدیل اصفهان به شهر دسترس‌پذیر همگانی می‌تواند الگوی مناسبی باشد.

### واژگان کلیدی

اصفهان، بارسلونا، حقوق شهروندی، مدل پزشکی، افراد دارای معلولیت، گردشگری قابل دسترس

## مقدمه

یک میلیارد نفر یا به عبارتی ۱۵٪ مردم جهان نوعی از معلولیت را در زندگی خود تجربه می‌کنند و معلولیت در کشورهای در حال توسعه شیوع بیشتری دارد. یک پنجم از این جمعیت، معلولیت‌های آشکاری دارند که مابین ۱۱۰ میلیون تا ۱۹۰ میلیون نفر تخمین زده می‌شوند. به طور متوسط افراد دارای معلولیت نسبت به افراد بدون معلولیت بهره کم‌تری از امکانات اقتصادی جامعه می‌برند و آموزش کم‌تر، سلامت کم‌تر، سطح اشتغال پایین‌تر و نرخ فقر بیشتری دارند (۱). طبق تعریف کنوانسیون، افراد دارای معلولیت شامل کسانی می‌شوند که دارای نواقص طولانی مدت فیزیکی، ذهنی، فکری یا حسی می‌باشند که در تعامل با موانع گوناگون امکان دارد مشارکت کامل و مؤثر آنان در شرایط برابر با دیگران در جامعه متوقف گردد (۲). دو ویژگی مشترک در اغلب تعاریف رسمی از معلولیت (از جمله در سازمان بهداشت جهانی، WHO، ۲۰۰۱-۱۹۸۰، قوانین استاندارد سازمان ملل متحد، U.N.SR، قانون تبعیض معلولیت انگلستان، DDA و قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت، ADA) وجود دارد؛ نخست، خصیصه جسمی یا ذهنی که به عنوان یک نوع اختلال درک شده است؛ دوم، برخی از محدودیت‌های شخصی یا اجتماعی مربوط به این اختلال.

افراد دارای معلولیت تجربه گردشگری کاملاً متفاوتی دارند. برای بسیاری از آنان 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 معلولان به شمار می‌رود (۳). طالب ال‌ریفاعی (دبیر کل سازمان جهانی جهانگردی ملل متحد) می‌گوید: «قابلیت دسترسی، رکن اساسی سیاست‌های گردشگری پایدار و مسؤولانه است. این ویژگی از ضروریات حقوق بشر و فرصتی بی‌نظیر برای کسب‌وکار به شمار می‌رود» (۴).

با تصویب کنوانسیون سال ۲۰۰۷ ملل متحد در خصوص حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت، به تعهدات بخش گردشگری پیرامون حق بهره‌مندی این گروه از اوقات فراغت، ورزش و گردشگری همانند سایر افراد، توجه فزاینده‌ای شده است. کشورهای عضو کنوانسیون موظفاند زمینه راهنمایی بخش‌های دولتی و خصوصی را برای ارائه امکانات گردشگری قابل دسترس به تمامی شهروندان، فراهم آورند. بر اساس بیانیه «تسهیل سفر گردشگران» که طی

بیانیه مجمع عمومی سال ۲۰۰۹ میلادی سازمان جهانی جهانگردی ملل متحد به تصویب رسید، تسهیل سفر افراد دچار ناتوانی، رکن اساسی سیاست‌های توسعه گردشگری مسئولانه است. بنابراین با در نظر گرفتن مشکلات افراد ناتوان در استراتژی‌های توسعه پایدار، این گروه افراد نیز در سیاست‌ها و کارکردهای گردشگری دیده خواهند شد و بدین‌گونه گردشگری برای همگان گسترش خواهد یافت (۴). گردشگری برای همه یک ضرورت اجتماعی گسترده است که باید توسط مقامات دولتی و شرکت‌هایی که به نوعی در ارائه خدمات گردشگری دخیل هستند، امکان‌پذیر باشد. افراد دارای معلولیت یا نیازهای خاص، شهروندان بالغی هستند که بخش مهمی از تقاضای افزایشی گردشگری برای کسب و کار این صنعت است و عامل تنوع بخشی مقاصد و محصولات در استراتژی‌های توسعه گردشگری است. در سال ۱۹۸۰، در اعلامیه مانیل، سازمان جهانی گردشگری (UNWTO: The World Tourism Organization) وظیفه ارائه بهترین دسترسی عملی و غیر تبعیض‌آمیز به گردشگری را تنظیم کرد، سپس مجمع عمومی آن مجموعه‌ای از راه‌ها (قطع‌نامه‌ها) را با اشاره به دلایل توسعه گردشگری در دسترس تصویب کرد. این سازمان، همچنین در سال ۱۹۹۱ سند ایجاد فرصت‌های گردشگری برای افراد معلول در دهه نود را تصویب کرد که در سال ۲۰۰۵ در سند گردشگری قابل دسترسی برای همه به روز شد. این سند حاوی توصیه‌های خاص درباره اطلاعات گردشگری و تبلیغ، تدارک کارکنان، الزامات مشترک و الزامات مرتبط با امکانات خاص است که طبق UNWTO باید با امکانات و سایت‌های گردشگری برآورده شود. توصیه‌های مندرج در گردشگری قابل دسترس برای همه (۲۰۰۵ م.) توسط UNWTO در سال ۲۰۱۳ در همکاری نزدیک با سازمان‌های افراد معلول به روز شد. آن‌ها بعداً در آگوست ۲۰۱۳ توسط مجمع عمومی سازمان به تصویب رسید.

با توجه به مقدمه کنوانسیون سازمان ملل متحد درباره حقوق افراد معلول (۲۰۰۷ م.) که بر اهمیت جریان اصلی مسائل مربوط به معلولیت به عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از استراتژی‌های مرتبط با توسعه پایدار تأکید می‌کند، UNWTO مجمع عمومی سازمان ملل متحد یادآور می‌شود که گردشگری مسئول بخشی ضروری از چنین استراتژی‌ها است و توصیه می‌شود تلاش‌های بزرگی برای ادغام افراد معلول، که اکثر آن‌ها در کشورهای در حال توسعه زندگی می‌کنند، به شیوه‌ها و سیاست‌های گردشگری باشد. در اهداف سازمان ملل برای توسعه پایدار،

به صراحت روشن گردیده است که معلولیت نباید دلیل یا معیاری برای نقصان دسترسی به برنامه‌های توسعه و تحقق حقوق شهروندی افراد باشد. هدف اصلی آرمان یازدهم توسعه پایدار، عبارت است از: «تبدیل شهرها و سکونتگاه‌های انسانی به مکان‌های همه‌شمول، امن، مقاوم و پایدار». یکی از تأکیدات و معیارهای پیشنهادی آرمان یازدهم، فراهم‌آوردن امکان دسترسی جهانی به فضاهای عمومی و سبز، همه‌شمول، در دسترس و ایمن، به ویژه برای زنان و کودکان، سالمندان و معلولان تا سال ۲۰۳۰ است (۵).

در این میان، بارسلونا به عنوان یکی از شهرهای خواهرخوانده اصفهان، به سطح بالایی از مقررات دسترسی‌پذیری عمومی به محیط، دسترسی‌پذیری اطلاعات و برنامه سفر برای بازدیدکنندگان، سیستم حمل و نقل همگانی قابل دسترس و با طراحی خوب و خدمات تطابق‌یافته برای بازدیدکنندگانی با نیازهای دسترسی، رسیده است. این ترکیب از عوامل قوی تأثیرگذار باعث شده است که موقعیت بارسلونا به عنوان مقصد گردشگری دسترسی‌پذیر، سالانه تثبیت شود. اصفهان نیز یکی از پرجاذبه‌ترین مناطق ایران است. اصفهان رتبه اول کشور را در جذب گردشگر و تعداد آثار گردشگری و مناطق دیدنی دارد. ویژگی‌های جمعیتی اصفهان، امکان برنامه‌ریزی‌های توسعه را فراهم می‌آورد و وجود برخی امکانات زیرساختی زمینه توسعه گردشگری را ممکن می‌سازد. این در حالی است که اصفهان از دیرباز پذیرای گردشگران بوده و امکانات مناسبی را به آن‌ها عرضه کرده است، لیکن امروزه هریک از این امکانات، گرفتار پاره‌ای کاستی‌هاست که موجب شده تا این شهر نتواند متناسب با جایگاه تاریخی و جاذبه‌های فراوانش گردشگران را به سوی خود جلب کند (۶). مقایسه تطبیقی میان این دو خواهرخوانده کمک شایانی در بهبود وضعیت گردشگری دسترسی‌پذیر افراد معلول شهر اصفهان به ویژه برای مدیران شهری آن خواهد داشت. این پژوهش در پی آن است که از رهگذر چنین مقایسه تطبیقی و بررسی کاستی‌های موجود شهر اصفهان در این عرصه به ارائه راه‌کارهایی برای بهبود وضع موجود بپردازد.

### مدل‌های شناختی پدیده معلولیت

منظور از مدل، یک قالب و ساختار فکری است که تعیین‌کننده دیدگاه جامعه در مورد پدیده معلولیت است. این دیدگاه هم می‌تواند دیدگاه افراد غیر معلول، یعنی دیدگاه کلی جامعه

در مورد آن‌هایی که دارای معلولیت هستند باشد و هم می‌تواند قالب فکری خود افراد معلول درباره خودشان باشد. در واقع قالبی است که دیدگاه ما را درباره پدیده معلولیت، حالا چه خود، معلولیت داشته باشیم و چه نه، تعریف می‌کند.

این مدل‌ها بر اساس دو دیدگاه اساسی شکل گرفته‌اند. اولین دیدگاه، بر جداسازی افراد معلول از جامعه استوار است؛ دیدگاه دوم باور دارد که معلولین اعضای جامعه هستند. مسلماً نتیجه شکل دوم نگاه به افراد دارای معلولیت، قدرت‌دادن به آنان است. این دیدگاه نه تنها باعث می‌شود حقوقی را برای این افراد قائل شویم، بلکه افراد دارای معلولیت را همچنین دارای هویت مستقلی می‌دانیم که می‌توانیم به عنوان افراد مفید و فعال در جامعه از آن‌ها انتظاراتی داشته باشیم. در واقع افراد دارای معلولیت افرادی هستند که مثل هر عضو دیگر جامعه بر اساس حقوقی که به عنوان حقوق شهروندی دارند، حق دارند که به اندازه قابلیت‌هایشان و تا حد اکثری که قابلیت‌هایشان اجازه می‌دهد از جامعه انتظار داشته باشند و همینطور به جامعه خدمت کنند و مشارکت داشته باشند. بر اساس دیدگاه‌های یادشده، سه مدل اصلی در نگاه به مسأله معلولیت وجود دارد: ۱- مدل پزشکی (Medical Model of Disability)؛ ۲- مدل اجتماعی (Social Model of Disability)؛ ۳- مدل حقوق شهروندی (Citizenship Rights Model of Disability).

### ۱- مدل پزشکی

قدیمی‌ترین دیدگاه نسبت به حقوق معلولیت است، اما نمی‌توان گفت که امروزه حذف شده است، در مدل پزشکی، مبنای جداسازی افراد معلول از جامعه قادر یا توانا است. این شکل از دیدگاه پزشکی تاریخش به نوعی با تاریخ کاپیتالیسم و فرهنگ بازارگرایی و اقتصادگرایی همخوانی دارد. بر این اساس، افراد دارای معلولیت یا هر کسی که نتواند به شکل مفیدی به تولید در جامعه کمک کند یک بار برای جامعه محسوب می‌شود! این نوع تصور از معلولیت که تا اواخر قرن بیستم هم رایج بود، منجر به این شد که مؤسساتی به عنوان محل نگهداری افراد دارای معلولیت شکل بگیرند. هدف این مؤسسات این بود که افراد معلول را از خانواده‌هایشان جدا کنند تا خانواده‌ها بتوانند وقت امرار معاش داشته باشند، ضمن این‌که ممکن است افراد معلول بتوانند مهارت‌هایی را در این مؤسسات بیاموزند و به چرخه تولید در جامعه کمک کنند (۷). در این مدل نقص و معیوب بودن افراد دارای معلولیت برجسته می‌شود، خدمات کمکی



توانبخشی و پزشکی به آنان ارائه می‌شود. بازگشت به اجتماع فقط در صورتی ممکن است که فرد دارای معلولیت، به حالت طبیعی جسمی - روانی برگردد. افراد دارای معلولیت کسانی هستند که باید مداوا و درمان شوند، تغییر کنند و بهبود یابند تا هرچه بیشتر به مردم عادی نزدیک شوند، آنان نیازمند تطبیق هرچه بیشتر خود با شرایط موجود هستند و این هماهنگ شدن باید از طریق اقدامات پزشکی و توانبخشی صورت پذیرد (۸). رویکرد پزشکی اخیراً با توجه به مدل‌های انسانی‌تر، یعنی مدل اجتماعی و حقوق شهروندی تغییرات زیادی داشته است. دیدگاه اجتماعی به دنبال آن است تا فاصله میان افرادی که به صدمات جسمانی دچار شدند و اجتماع را کاهش دهد. جایگاه نامطلوب افراد دارای معلولیت در اجتماع به دلیل آسیب‌های جسمانی این افراد نیست، بلکه به به واسطه ناهماهنگی و بی‌عدالتی موجود در اجتماعی است که در آن زندگی می‌کنند و به موانعی که در اجتماع افراد دارای معلولیت را ناتوان می‌کند توجه می‌نماید. به همان شکل که جامعه می‌تواند موجب پایداری شدن حقوق فرد شود، با ایجاد ساختارهای مناسب می‌تواند شرایط شکوفایی ابعاد وجودی انسان‌ها گردد (۹).

## ۲- مدل اجتماعی

این مدل، مبتنی بر این فرض پایه‌ای و اساسی است که پدیده معلولیت ناشی از رویکردهای اجتماعی، شیوه تفکر و شرایط فیزیکی محیط‌زیست افراد است. به این معنا که اگر ما این رویکردهای فکری، یا شرایط اجتماعی یا فیزیکی را عوض کنیم پدیده معلولیت نداریم یا به آن پاسخ داده می‌شود. این دیدگاه می‌گوید که معلولیت تعریفش در عوامل محیطی است و هیچ چیز ذاتی نیست، ضمن آنکه لزوماً نقص فیزیکی نیست. در توضیح این دیدگاه، این مثال بیان می‌شود که در کشورهایی که افرادی دچار مسأله دوربینی و نزدیک‌بینی هستند و امکانات پزشکی برای پاسخ‌دادن به این شرایط فیزیکی آن‌ها در آن کشور وجود دارد، نزدیک‌بینی یا دوربینی این افراد دیگر معلولیت تلقی نمی‌شود، چون راهی دارد که تکنولوژی می‌تواند جوابگوی آن باشد. در چنین محیطی، تفاوتی بین فرد نزدیک‌بین و دوربین با افراد دیگر وجود ندارد. مثال دیگر این است که فردی که روی صندلی چرخدار می‌نشیند وقتی معلول تصور می‌شود که نتواند به یک مکان خاص دسترسی پیدا کند. این که فرد نمی‌تواند به یک مکان خاصی دسترسی پیدا کند برای این که آن مکان قابل دسترس نیست ناشی از یک شرایط فیزیکی در محیط است و ناشی از عوامل ذاتی مربوط به فرد معلول نیست. بنابراین معلولیت

فقط یک مشکل بهداشتی - پزشکی نیست، بلکه پدیده‌ای پیچیده است، منعکس‌کننده تعامل بین ویژگی‌های بدن فرد و ویژگی‌های جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند و برای غلبه بر مشکلاتی که افراد دارای معلولیت با آن مواجه می‌شوند، نیاز به مداخلات برای حذف موانع محیط‌زیستی و اجتماعی است. ریشه الگوی اجتماعی در تحلیل‌های اقتصاد سیاسی معلول‌گرایی از سوی نهادهای افراد معلول است. الگوی فردی بر اساس این فرضیه بود که فرد به سبب اختلال خودش معلول است، اما مدل اجتماعی معلولیت با برعکس کردن زنجیره علی، دنبال کشف آن است که چگونه موانع ساخته‌شده اجتماعی، افرادی را که تصور می‌شود، اختلالی دارند ناتوان می‌کند. محققان الگوی اجتماعی از مشغولیت ذهنی نسبت به اختلال‌های افراد فاصله گرفتند و توجه خود را معطوف به دلایل محرومیت از نظر اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و موانع ارتباطی و روانی کردند (۷). انواع مختلفی از مدل‌های اجتماعی توسط دانشمندان معلول و فعالان این حوزه مورد پذیرش قرار گرفته است. برای مثال «مدل اجتماعی بریتانیایی» که مشترک است با تعریف اتحادیه فیزیکی ضعیف در برابر تبعیض (۱۰) که هر نقش علی و تبیینی را به نقص در معلولیت انکار می‌کند. با این حال همانطور که پیش‌بینی شده، این انکار بهتر است به عنوان محدود کردن دامنه «معلولیت» به اثرات محرومیت و تبعیض باشد (۱۱). در این دیدگاه، دلیلی که افراد دارای معلولیت در مواجهه با تبعیض قرار می‌گیرند این است که آن‌ها همچون اقلیت‌های نژادی یا قومی مورد رنج و تبعیض قرار می‌گیرند (۱۳-۱۲).

با رشد آگاهی در باب عوامل مختلف اجتماعی، فرهنگی، تاریخی، اقتصادی و سیاسی که موجب ناتوان کردن افراد می‌شود و آگاهی به این مسأله که معلولیت امری طبیعی نیست، بلکه در جامعه ساخته می‌شود، به تدریج افراد دارای معلولیت آگاهی بیشتری نسبت به حقوق شهروندی خود دریافتند (۱۴). در نتیجه مدل حق مدار مبتنی بر حقوق شهروندی مطرح شد.

### ۳- مدل حقوق شهروندی

این مدل که با عنوان مدل حق مدار، شناخته شده است، معلولیت را یک نوع پدیده ناشی از ساختار سیاسی - اجتماعی می‌داند. تفاوت اصلی این مدل با مدل اجتماعی در این است که تأکید اصلی‌اش بر مفهوم حق است و در نتیجه مفهوم معلولیت را به عناصر دیگری که به عنوان عناصر هویتی انسان‌ها شناخته می‌شوند و موضوع حقوق بشر قرار گرفته‌اند (مانند رنگ پوست،

نژاد، جنسیت و ملیت) نزدیک تر می کند. «محدودیت های تحمیل شده به افراد دارای معلولیت را به عنوان تراژدی حقوق بشر برای گروه های انبوه توصیف کرده اند» (۳). دیدگاه حق مدار یا دیدگاهی که حقوق افراد دارای معلولیت را به عنوان حقوق شهروندی در نظر می گیرد، یک سری مشخصات و ویژگی های اصلی دارد. یکی از مشخصات این است که دیدگاه حق مدار سؤال می کند که چه دلایلی وجود دارد برای این که یک گروه یا یک فرد خاص به عنوان گروه های اقلیت در جامعه تلقی بشوند و آسیب پذیر باشند؟ دلایل درازمدت اجتماعی این امر چیست؟ در درجه دوم دیدگاه حق مدار استراتژی هایی را در نظر می گیرد که هم شکل بین المللی دارند و هم جزئیاتشان می تواند به تناسب شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی هر کشور تغییر کند. این استراتژی ها بنا را بر این می گذارند که نشان بدهند که چطور از این استراتژی ها می توان برای احقاق حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت و از میان برداشتن پدیده تبعیض در جوامع مختلف استفاده کرد. امروزه حقوق شهروندی، هم به مثابه هدف و هم معیار کیفیت زیستی جوامع و مشروعیت حکومت ها، اهمیت ویژه ای یافته است. وجه اکتسابی و تربیتی شهروندی نیازمند اقدام توجه جدی حکمرانی شهری (مشمول بر مدیریت های شهری، حکومت های شهری، سازمان های شهری، مقامات شهری و شهرداری ها) در بهره گیری از سیاست های شهروندسازی شهری برای تنظیم شکلی از روابط حاکمان با شهروندان و شهر است که بهترین شیوه زیست و موثرترین مواجهه را با مسائل پیچیده شهری امکان پذیر می سازد. شهروندی در معنای کامل و ایده آل آن نیازمند بهره مندی کلیه انسان ها فارغ از وضعیت جنسی، نژادی، سنی، مذهبی، سلامتی، اجتماعی یا اقتصادی، سیاسی و فرهنگی آنها از حقوق و عمل و مسؤولیت هایشان است. در کشورهای در حال توسعه، افراد دارای معلولیت به مجموعه ای از امکانات (خدمات بهداشتی، درمانی، آموزشی، بهره مندی از برنامه های مهارت یابی و حرفه آموزی و خدمات کاریابی) که به طور معمول در اختیار شهروندان عادی قرار می گیرد، دسترسی ندارند (۱۵). شهرهای توسعه یافته ای که امروزه توانسته اند در زمینه پاسخگویی به نیازهای افراد دارای معلولیت موفق عمل کنند تأکید خود را بر دو مدل اجتماعی و حقوقی قرار داده اند.

### ضرورت دسترس پذیر کردن شهرها و گردشگری

شهر برای انسان و به وسیله انسان ساخته شده است و هرگونه تغییر، بهسازی و نوسازی آن نیز می‌بایست انسان را محور اهداف خود قرار دهد. توجه به نیازها و نقش گروه‌های مختلف اجتماع (به خصوص آن بخشی از جامعه که در اقلیت هستند یا فراموش شده‌اند) بیانگر کارکرد صحیح هر برنامه‌ریزی و اثر آینده آن در زندگی شهری خواهد بود. ماهیت ویژه شهر کهن و بافت‌های شهری فرسوده، هرگونه بی‌توجهی به آن را از جهات مختلف مردود می‌سازد، اهمیت بعد اجتماعی از آن روست که شهر چه در صورت متروک شدن و چه تراکم کاربری‌های نامناسب، بخشی از جامعه و ضامن زندگی انسان‌ها است. توقع ساکن شدن انسان‌ها در محیطی که فاقد استانداردهای زندگی شهری و بی‌انطباق با نیازهای امروزی است، دور از معیارهای عدالت اجتماعی است (۱۶). اهمیت موضوع در شهرهای کهن و تاریخی به گونه‌ای است که «دستیابی به بالاترین سطح ممکن از دسترسی عمومی به آثار تاریخی و به تعبیری احیای آن‌ها با حضور حداکثری در فضای این آثار، نقش بزرگی در زندگی افراد جامعه داشته و از این رو نباید استفاده از فضاهایی را که به عنوان میراث فرهنگی یا مناظر تاریخی (و فرهنگی) شناخته می‌شوند به گروه خاصی محدود کرد» (۱۷).

در اهداف ۲۰۳۰ برای توسعه پایدار به عنوان یک سند بین‌المللی، به صراحت روشن گردیده است که معلولیت نباید دلیل یا معیاری برای نقصان دسترسی به برنامه‌های توسعه و تحقق حقوق بشر باشد. روسای دولت‌ها، نمایندگان بلندپایه نهادهای تخصصی سازمان ملل متحد و جامعه مدنی در سپتامبر ۲۰۱۵ گرد هم آمدند و در مجمع عمومی ملل متحد، دستور کار توسعه پایدار ۲۰۳۰ را تصویب کردند. این دستور کار که جایگزین اهداف توسعه هزاره شد، شامل ۱۷ هدف اصلی و ۱۶۹ هدف ویژه است که نقشه راه جامعه بین‌المللی را در زمینه توسعه پایدار برای پانزده سال آینده ترسیم می‌کند. در آرمان یازدهم توسعه پایدار این سند، به موضوع مورد بحث این مقاله بیش از پیش پرداخته شده است. هدف اصلی آرمان یازدهم چنین است: «تبدیل شهرها و سکونتگاه‌های انسانی به مکان‌های همه‌شمول، امن، مقاوم و پایدار». یکی از تأکیدات و معیارهای پیشنهادی آرمان یازدهم، فراهم آوردن امکان دسترسی جهانی به فضاهای عمومی و سبز، همه‌شمول، در دسترس و ایمن، به ویژه برای زنان و کودکان، سالمندان و معلولان تا سال ۲۰۳۰ است (۵).

حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت در گردشگری قابل دسترسی... مقایسه...

در این میان مواد ۹، ۲۰ و ۲۱ کنوانسیون حقوق افراد دارای معلولیت، انواع موانع دسترسی شهری را شامل موانع فیزیکی، موانع دسترسی به اطلاعات، موانع تکنولوژیک و موانع رفتاری و یا باورهای غلط راجع به افراد دارای معلولیت معرفی کرده است. موانع فیزیکی می‌توانند مانع دسترسی افراد دارای معلولیت به محیط‌های فیزیکی مثل فضاهای داخلی و خارجی و ساختمان‌ها، فضاها و اماکن خدماتی، محل کار و... شوند. همانطور که وقتی به حقوق افراد دارای معلولیت فکر می‌کنیم، اول به حق دسترسی‌پذیری فکر می‌کنیم، به همان شکل هم وقتی راجع به موانع حرف می‌زنیم، ابتدا موانع فیزیکی به ذهنمان می‌رسد، مثلاً دسترسی به ساختمان‌ها، وجود رمپ برای ویلچرها، اما برخی دیگر مانند علامت‌ها و نشانه‌های بزرگ یا خط بریل لزوماً ملموس نیستند. موانع بر سر راه دسترسی به اطلاعات، خود به دو دسته موانع شکلی و موانع ماهوی تقسیم می‌شوند. موانع شکلی آسان‌تر به ذهن متبادر می‌شوند، مثل وجود زیرنویس خوانا برای افراد دارای معلولیت شنوایی در برنامه‌های تلویزیونی، یا وجود صدای واضح و گویا برای افراد دارای معلولیت بینایی. موانع ماهوی بحث جدی‌تری دارند و به استفاده از زبان قابل فهم و فاقد پیچیدگی در برنامه‌های رسانه‌ای اشاره می‌کنند تا افراد دارای اختلالات یادگیری یا افراد دارای معلولیت‌های ذهنی، بتوانند در یک سطحی با این برنامه‌ها ارتباط برقرار کنند. تکنولوژی نیز قرار است حق دسترسی را بیشتر کند، ولی مسلماً تمام وسایل جدید تکنولوژیک به شکل خیلی گسترده و فراگیری با مسأله عدم دسترسی رو به رو هستند. در واقع وقتی که یک وسیله جدید مثل تلفن یا کامپیوتر را از جعبه خارج می‌کنیم، بدون این که تغییراتی روی آن انجام شود، قابل دسترسی نیست و این تغییرات هرچقدر هم امکان‌پذیر باشند، هزینه‌بر هستند و دسترسی را سخت می‌کنند. از سویی، در خیلی از موارد و گزارش‌ها مثل گزارش جهانی که سازمان بهداشت جهانی روی آن کار کرده است، به موقعیت‌هایی اشاره شده است که افراد جامعه دقیقاً مطلع نیستند که سرویسی ارائه می‌دهند که قابل دسترسی نیست. تغییر این سرویس الزاماً کار مشکلی نیست، اما عدم آگاهی راجع به دسترس‌پذیر نبودن، عامل اصلی است.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر به روش اسنادی و کتابخانه‌ای، به بررسی وضعیت حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت با توجه به میزان گردشگری در دسترس و مقایسه دو شهر خواهرخوانده اصفهان و بارسلونا پرداخته شده است. شش سند، کنوانسیون سازمان ملل متحد درباره حقوق افراد دارای معلولیت (CRPD: Convention on the Rights of Persons with Disabilities) (۱۸)، گزارش جهانی معلولیت سازمان بهداشت جهانی (World Report on Disability) (۲۱-۱۹)، نمونه مطالعه موردی کمیسیون اروپایی در مورد بارسلونا (Disability Case) (۲۲)، توصیه‌هایی برای گردشگری قابل دسترس (Recommendations on Accesible Tourism) (۲۳)، راهنمای گردشگری قابل دسترس برای همه سازمان گردشگری جهانی (Manual on Accesible Tourism for All - Public-Private Partnerships and Good Practices) (۲۴)، توصیه‌های مربوط به دسترس‌پذیری اطلاعات گردشگری سازمان گردشگری جهانی (Recommendations on Accesible information in Tourism) (۲۵) و همچنین بیست و سه مورد مقالات علمی - پژوهشی منابع مورد استناد در این پژوهش هستند. در ادامه به بررسی یافته‌های پژوهش در مورد مقایسه میان دو خواهرخوانده از این منظر پرداخته می‌شود.

## دسترس‌پذیری گردشگری اصفهان

ایران یکی از دیدنی‌ترین کشورهای جهان می‌باشد. کشور ما جزء ده کشور اول جهان از لحاظ جاذبه‌های گردشگری و جزء ۵ کشور اول جهان از نظر تنوع گردشگری و جزء سه کشور اول جهان از نظر تنوع صنایع دستی است. ایران، پس از هندوستان بالاترین رتبه گردشگری را در منطقه جنوب آسیا دارد (۲۸-۲۶) و اصفهان یکی از پرجاذبه‌ترین مناطق ایران است. استان اصفهان نیز رتبه اول کشور را در جذب گردشگر و تعداد آثار گردشگری و مناطق دیدنی دارد. شهر اصفهان در مرکز جغرافیایی ایران و بر روی دشتی رسوبی در حاشیه کویر واقع شده، وجود رودخانه زاینده‌رود و خاک حاصلخیز، اصفهان را از صورت یک شهر کویری خارج ساخته و اعتدال آب و هوایی‌اش به گونه‌ای است که ضریب آسایش مناسبی را برای گردشگران تأمین

می‌نماید. ویژگی‌های جمعیتی اصفهان، امکان برنامه‌ریزی‌های توسعه را فراهم می‌آورد و وجود برخی امکانات زیرساختی زمینه توسعه گردشگری را ممکن می‌سازد، این در حالی است که اصفهان از دیرباز پذیرای گردشگران بوده و امکانات مناسبی را به آن‌ها عرضه کرده است (۲۹). اصفهان قابلیت‌ها و پتانسیل بسیاری در زمینه گردشگری دارد که عبارتند از موقعیت مکانی ویژه استان (قرارگرفتن استان در مسیر راه‌های ترانزیتی شمال - جنوب و شرق - غرب و همجواری با هشت استان دیگر)، برخورداری از جاذبه‌های گردشگری گوناگون تاریخی، طبیعی و انسان ساخت با ارزش ملی و فراملی به عنوان یک قطب مهم گردشگری کشور، وجود مزیت‌های فرهنگی اعم از میراث غنی مکتوب تاریخی، آثار ارزشمند هنری، معماری و شهرسازی، هنرمندان و اندیشمندان فرهنگی مؤثر بر تعاملات در سطح کشور و جهان، وجود توانمندی قوی در زمینه رشته‌های صنایع دستی (۳۰). گردشگری به صورت تاریخی و سنتی، یکی از محورهای اصلی اقتصاد استان و شهر اصفهان بوده است. تنوع اقلیمی و مورفولوژی استان و امکان استفاده هم‌زمان از انواع مختلف گردشگری مانند ژئوتوریسم، کویرگردی، اکوتوریسم، طبیعت‌گردی، گردشگری ورزشی، و... همچنین بالاتر بودن سطح کیفیت و استانداردهای تأسیسات گردشگری موجود در استان نسبت به سطح عمومی کشور از نقاط قوت بخش گردشگری این استان است، لیکن امروزه هریک از این امکانات، گرفتار پاره‌ای کاستی‌هاست که موجب شده تا این شهر نتواند متناسب با جایگاه تاریخی و جاذبه‌های فراوانش گردشگران را به سوی خود جلب کند. عدم تناسب زیرساخت‌ها با تقاضاهای گردشگران به ویژه گروه‌های ویژه از مهم‌ترین مشکلات این حوزه است. فرودگاه بین‌المللی شهید بهشتی اصفهان، فاقد تشریفات فرودگاهی (CIP) مناسب است و همچنان پروازهای مستقیم اندک بین‌المللی با مبدأ و مقصد این شهر صورت می‌گیرد که گردشگران بسیاری از کشورها را ناگزیر از ورود و خروج از فرودگاه بین‌المللی امام خمینی تهران می‌کند و این امر در برنامه‌ریزی سفرهای آن‌ها برای بازدید از شهر اصفهان، اختلال ایجاد می‌کند. این مسأله برای افراد معلول وضعیت بسیار دشوارتری هست. زیرساخت‌های اقامتی استان برای گردشگران خارجی و به خصوص گروه‌های ویژه (سالمندان، معلولین و...) مناسب‌سازی نشده است. تنها یک هتل پنج ستاره در استان وجود دارد و بسیاری از مکان‌های اقامتی توانایی ارائه خدمات مناسب به گردشگران خارجی را ندارند (۳۱). بررسی‌ها (۳۲) نشان می‌دهد اصفهان به رغم پیشرفت‌های که در جذب گردشگری

داشته است، اما همچنان در زیرساخت‌های گردشگری به ویژه برای افراد توانخواه دچار کاستی‌های جدی است و علت این امر در عدم برنامه‌ریزی بلندمدت در راستای تبدیل شدن شهر اصفهان به شهر دسترس‌پذیر برای همگان برمی‌گردد. شهر بارسلونا در میان شهرهای جهان از آنجا که خواهرخوانده اصفهان نیز به شمار می‌آید، می‌تواند الگوی مناسبی برای این منظور باشد.

### دسترسی جهانی در اسپانیا

یک رقم قابل استفاده در اسپانیا این است که ۹٪ از جمعیت براساس مطالعه نقیص، معلولیت و وضعیت سلامتی (۳۳) دارای معلولیت است. به این معنا، تقریباً چهار میلیون نفر دارای معلولیت هستند. شیوه زندگی و عوامل دیگر، به ویژه حوادث و یا بیماری‌های خاص، در ارقام سنتی مورد استفاده روند رو به رشدی را تثبیت می‌کند. در هر صورت، امروز مردم عموماً آرزو دارند در یک دوره پیشرفته زندگی کنند که بدون شک مستلزم محدودیت‌های خاصی خواهد بود. در دهه‌های اخیر در اسپانیا برای تضمین دسترس‌پذیری جهانی، کار زیادی انجام شده است. عوامل کلیدی که اسپانیا را در خط مقدم دسترسی قرار داده‌اند، عبارتند از: ایجاد مؤسسات در سطح ملی، منطقه‌ای و محلی در مورد دسترس‌پذیری عمومی، افزایش آگاهی در مورد موضوع درون جامعه و لابی با انجمن‌هایی که نمایندگان افراد معلول هستند، چارچوب قانونی در سطح دولت مرکزی، منطقه‌ای و محلی و همکاری دولتی - خصوصی (۲۷).

از میان سازمانهای مختلف، دو سازمان کلیدی وجود دارد که در اسپانیا به طور بسیار فعال از طریق مشارکت عمومی و خصوصی دسترسی جهانی را ترویج می‌دهند. هیأت سلطنتی اسپانیا در زمینه معلولیت یکی از سازمان‌های کلیدی در این زمینه در اسپانیا است. چارچوب قانونی برای هیأت مدیره در شکل فعلی آن قانون ۲۰۰۰/۱۴ است، اما به عنوان یک نهاد، یک رکورد طولانی دارد. اولین نسخه تاریخی مؤسسه، هیأت امنای ملی در سال ۱۹۱۰ بود که برای افراد دارای انواع معلولیت‌های مختلف کار می‌کرد. اخیراً در سال ۱۹۷۶، پیشگام فوری نهاد فعلی، یک هیأت سلطنتی برای آموزش ویژه بود که تحت ریاست HM ملکه اسپانیا بود، گرچه اساساً بر آموزش و پرورش متمرکز بود، عملکرد و سازمان آن به تدریج در زمینه‌های دیگر قرار گرفت. هیأت مدیره کنونی، ادارات وزارتخانه، مقامات منطقه‌ای و محلی، سازمان‌های نمایندگی

حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت در گردشگری قابل دسترس مقایسه...



معلولین، نهادهای علمی و متخصصان حرفه‌ای در این زمینه را گرد هم می‌آورد. کارکردهای اصلی آن عبارتند از تسهیل تبادل و همکاری بین ادارات دولتی مختلف و بین دولت و بخش خصوصی در اسپانیا و خارج از کشور، فراهم‌سازی حمایت از آماده‌سازی مطالعات، تحقیق و توسعه، اطلاعات، اسناد و آموزش، و نظرات فنی موضوع و توصیه‌های مربوط به زمینه‌های موضوعی که در آن تخصص دارد.

همچنین بنیاد ACS در اکتبر سال ۲۰۰۱ که با اهدافی برای پیوستن حمایت و پشتیبانی در گروه ACS، به وجود آمد، یک سیاست تجاری در این زمینه را تعریف می‌کند و به خواسته‌های جدید جامعه در ارتباط با عملکرد اجتماعی شرکت‌ها پاسخ می‌دهد. برای دستیابی به این اهداف، تعدادی از برنامه‌ها و فعالیت‌هایی را که از طریق مؤسسات بسیار معتبر اجرا شده است، توسعه داده‌اند. بنیاد ACS سال‌ها در چارچوب مشارکت‌های دولتی و خصوصی کار می‌کند و عمدتاً از دیدگاه عرضه است. فعالیت‌های آن عمدتاً در اسپانیا و در آمریکای لاتین انجام می‌شود و بسته به نوع فعالیت، از طریق طیف گسترده‌ای از اشخاص از جمله کارگزاری‌های دولتی اسپانیا، بنیادها، نهادهای منطقه‌ای، شرکت‌های محلی، انجمن‌های معلولین و سیستم عامل‌ها، به تلاش‌هایش می‌پیوندد. هدف بنیاد ACS این است که چتر یکپارچه‌سازی و مدیریت تمام کارهای انجام‌شده در گروه در حوزه حمایت و پشتیبانی فرهنگی، سازمانی، ورزشی یا زیست محیطی، جوایز و بورس تحصیلی، آموزش و پژوهش، فعالیت‌های خیریه و فعالیت‌های مشابه، هم در اسپانیا و هم خارج از کشور باشد و از این رو محافظت اجتماعی بیشتر برای این کار را فراهم می‌کند.

توافق‌نامه همکاری بین هیأت سلطنتی معلولیت، بنیاد کار ساخت و ساز ( Fundación Laboral de la Construcción) و بنیاد ACS زمینه‌ای برای آموزش برنام‌ه‌مربیان برای ایجاد مدیران سایت و سازندگان حرفه‌ای ماهر می‌باشد. از زمان تأسیس آن، جوایز دسترس‌پذیری جهانی ملکه سوفیا برای شهرداری‌ها، در اسپانیا و آمریکای لاتین و سه کنفرانس جهانی دسترس‌پذیری که تا حالا در اسپانیا برگزار شده است حمایت مالی شده است. به طور خلاصه، در مفاد PPPs، آن، ابتکارات و فعالیت‌های متعددی را انجام داده است که تحت عنوان‌های زیر قرار گرفته‌اند: آموزش و پژوهش، پیوند افراد معلول با هنر و ورزش، توسعه فناوری‌های جدید، حذف موانع، انگیزه برای کارآفرینان، انگیزه‌ها برای شوراهای محلی و نشریه‌های فنی.

**بارسلونا: شهری قابل دسترس برای همه (European Commission)**

ظرف ۲۵ سال گذشته، بارسلونا به عنوان یکی از جذاب‌ترین و پربازدیدترین شهرهای جهان شناخته شده است. در سال ۲۰۱۳ با بازدید ۷/۵ میلیون نفر از این شهر، بارسلونا مقام چهارم پرجمعیت‌ترین مقاصد اروپا را به دست آورد و عدد و تنوع گردشگری به دلیل رویدادهای ورزشی و فرهنگی، جذابیت‌های تاریخی، کنفرانس‌ها، گردهمایی‌ها و گردشگری تجاری هر ساله افزایش می‌یابد. آمار مسافران، نسبت بالایی از افراد مسن را نشان می‌دهد که از راحتی و آسایش یک تعطیلات دریایی بهره‌مند می‌شوند.

بارسلونا به سطح بالایی از مقررات دسترس‌پذیری عمومی به محیط، دسترس‌پذیری اطلاعات و برنامه سفر برای بازدیدکنندگان، سیستم حمل و نقل همگانی قابل دسترس و با طراحی خوب و خدمات تطابق‌یافته برای بازدیدکنندگانی با نیازهای دسترسی، رسیده است. این ترکیب از عوامل قوی تأثیرگذار باعث شده است که موقعیت بارسلونا به عنوان مقصد گردشگری دسترس‌پذیر، سالانه تثبیت شود. همچنین منطقه کاتالان با داشتن گستره‌ای از مقاصد دسترس‌پذیر و فراگیر با فعالیت‌ها و فضاهایی برای بازدیدکنندگان، گردشگران کشتی‌های کروز را از اسپانیا و اروپا و آن سوی دریاها به خود جذب می‌کند. پیشرفت بارسلونا به عنوان شهری قابل دسترس برای همه توریست‌ها به دلیل تصمیمات و سیاست‌های آگاهانه و پیوسته سیاستمداران در دولت منطقه‌ای کاتالان شناخته شده است. این مثال از دید و تعهد بلندمدت به وضوح نشان می‌دهد که چگونه رویکرد بالا به پایین قادر بوده که دسترس‌پذیری به همه چیز را، به عنوان مفهومی برای توسعه اجتماعی فراگیر و به عنوان یک رویکرد عملی در تمام طرح‌های شهری و پروژه‌های زیربنایی تسهیل کند. این که بارسلونا چگونه به این نقطه رسید و این که امروزه چگونه این سیاست را حفظ می‌کند به طور خلاصه در این قسمت شرح داده شده است. در سال ۱۹۸۲ دولت اسپانیا «قانون یکپارچگی اجتماعی برای افراد دارای معلولیت: را ارائه داد که در سال ۱۹۸۴ راه‌حل‌های فنی و حذف موانع معماری نیز به آن اضافه شد. مجلس کاتالونیا قانون حذف موانع معماری را در سال ۱۹۹۱ ارائه داد، برنامه‌ریزی برای ساخت مقررات رسمی برای دسترسی، برنامه‌ریزی عملی و کمیته‌های دسترسی شهری. این اقدامات منجر به انتشار مقررات دسترس‌پذیری کاتالونیا ۹۵/۱۳۵ در مارس ۱۹۹۵ شد. درک تصمیمات سیاسی و عملیات فنی که در سال ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ صادر شد بسیار مهم است.

حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت در گردشگری قابل دسترس مقایسه...

همانطور که رهبری سیاسی این مهم را بر عهده دارد که رویکرد بالا به پایین را به جلو براند. این اشتیاق و انگیزه از سمت خود افراد دارای معلولیت نیز بوده است.

به همین دلیل، افراد دارای معلولیت حرکات قدرتمندی را در سطح ملی و کاتالونیا شکل داده‌اند، در دهه‌های اخیر، آن‌ها برای گرفتن نیازهایشان در برنامه‌ریزی شهری ملی و منطقه‌ای فشار زیادی را وارد کرده‌اند. آن‌ها نمایندگی در کمیته شهری را که با مسائل برنامه‌ریزی و رعایت دستور کار برای حذف موانع معماری و زمینه‌های دیگر که شامل تحویلات و استخدام بود تقاضا کردند (و در آخر آن را به دست آوردند). در بارسلونا، مؤسسه شهرداری برای افراد دارای معلولیت پروژه‌ها و اقداماتی را برای دخالت دادن انسان‌هایی که دارای اختلالات شناختی، حسی و فیزیکی هستند ترویج داده است و در سال ۱۹۹۱ توافقنامه‌ای را با دانشگاه معماری برای فراهم کردن مشاوره در ساخت و طراحی شهری امضا کرد. همه این‌ها باعث شد گذرگاه عابر پیاده رامبلای کاتالینا ساخته شود و طراحی خاص بریدگی جدولی که دسترسی به نیازهای همگان (نه تنها افراد استفاده‌کننده از ویلچر) را فراهم می‌کند، به وجود آید. ابداعات معماری دیگری نیز توسعه یافتند و اولین اتوبوس‌های ارتفاع پایین برای این شهر در سال ۱۹۹۱ سفارش داده شد.

در سال ۱۹۸۷ بارسلونا حق برگزاری مسابقات المپیک و پارالمپیک در سال ۱۹۹۲ را به دست آورد که شانس برای این شهر بود تا موقعیت و اعتبارش را به عنوان یک شهر جهانی توسعه دهد. بارسلونا در رویدادی در سطح جهانی با سلیقه و کارآمد در صحنه ظاهر شد. همچنین وضعیت یکسانی برای پارالمپیک فراهم شد که تا پیش از این شرایط یکسانی با المپیک نداشت. پیاده‌روهای مرکز شهر و پیاده‌روهای خیابان‌های جدید برای تمام بازدیدکنندگان قابل دسترسی شده بود. افراد دارای معلولیت هم در بخشی از چشم‌انداز شهری قرار گرفتند، در مقیاسی که در قبل دیده نمی‌شد. خطوط جدید مترو و راه‌آهن با الزام دسترسی در هر قسمت از طراحی ساخته شد. برای اطمینان در ساخت، استادیوم‌ها و تأسیسات ویژه دیگر برای بازی‌هایی که برنامه‌ریزی شده بودند مطابق با استانداردهای مورد نیاز طراحی شدند. یک پایگاه داده جغرافیایی نیز با اطلاعات دسترسی ۵۷۰۰۰ مکان برای کمک به بازدیدکنندگان و ورزشکاران برای پیدا کردن مسیر در اطراف شهر راه‌اندازی کردند. در حقیقت، پیش از پارالمپیک سال ۱۹۹۲، بارسلونا عزم جدی خود به بهبود دسترسی همه افراد را آغاز

کرد که شامل حذف جداول و مانع‌های داخل خیابان، رد شدن با صدا و یا چراغ، ساخت گذرگاه‌های عابر پیاده و گشت‌وگذار در مسافت‌های طولانی در طول سواحل و تفرجگاه‌های ساحلی است. سیستم حمل و نقل عمومی نیز در حال بهبود ۱۰۰٪ سالانه است که شامل اتوبوس‌های قابل دسترس تندرو و ایستگاه‌های اتوبوس برای افرادی که دارای اختلالات حرکتی هستند برای متوقف‌شدن در زمان دلخواه است. همانطور که مترو با کندی در حال پیشرفت است، اما دارای بالابرها، بیشتر، قطارهای قابل دسترس، شاخص‌های ایستگاه‌های بصری و همچنین اعلانات شنیداری در هر ایستگاه است. واگن‌های برقی که در سراسر شهر وجود دارند وسیله‌ای برای سفر به استادیوم‌های فوتبال، کمپ‌ها و مناطق نزدیک به انجمن و دارای امکاناتی برای افرادی با هر نوع معلولیت هستند. مدیر وبسایت [accessiblebarcelona.com](http://accessiblebarcelona.com) که حاوی اطلاعاتی برای گردشگران دارای معلولیت است، به عنوان یک جهانگرد حرفه‌ای که خود نیز از ویلچر استفاده می‌کند، می‌نویسد: «بارسلونا تقریباً بهترین شهر برای افرادی است که دارای معلولیت هستند.»

تعهد و کیفیت بالای کار برای دسترسی به بارسلونا منجر به کنفرانس‌های بین‌المللی زیادی شد. بازدیدها و کارگاه‌های عملی در طول سال ۱۹۹۰ همانند شهرها و شهرداری‌های دیگر به دنبال توسعه روش‌های برنامه‌ریزی و ابزارآلات در بارسلونا اضافه شد. یکی از پیامدهای اصلی این کار اعلامیه بارسلونا بود که در سال ۱۹۹۵ منتشر شد.

اعلامیه بارسلونا اولین نقشش را در «کنفرانس شهر و معلولین» در سال ۱۹۹۵ نشان داد. این یک رویداد مهم با حضور سطح بالای اسپانیا و پشتیبانی اروپایی‌ها با حضور مردم از سراسر اروپا بود. نتیجه کنفرانس این بود که ۵۶ شهردار و رؤسای شهرداری‌های اروپا اظهارنامه‌ای را فردی امضا کردند و بیشتر از ۸۶ نفر تصمیم خود را با پست و فکس برای امضا در آینده نشان دادند. جولای ۲۰۰۴، ۴۳۶ مقام شهری پایبند به چیزی بودند که در زمان خود مهم‌ترین قرارداد اروپایی در دسترس بود. اعلامیه متنی ساده و در عین حال مدرکی قدرتمند است. چیزی تحمیلی نیست، اما با تعهد مقامات دولتی در محدوده گسترده‌ای از عملیات، وسیله مهمی برای تغییر است. برای مثال یک شهر یا شهرک وظیفه ساخت نقشه‌ای برای اجرای اعلامیه و تقویت ساختارها با مشاوره افراد دارای معلولیت و نمایندگانشان را تقبل می‌کند.

در کنفرانس جهانی که در سال ۲۰۱۳ در بارسلونا برگزار شد بر مشارکت اجتماعی در گردشگری بر پایه «گردشگری قابل دسترس برای همه» تأکید شد. در این کنفرانس، اعلامیه بارسلونا ابتکار جدیدی به حساب آمد و چشم‌انداز کاتالونیا ۲۰۲۰ برای گردشگری مسؤولانه و معتبر شناخته شد. دسترس‌پذیری به عنوان مهم‌ترین معیار در توسعه پایدار است. تمام انسان‌ها حق آسایش و اوقات فراغتی را دارند که به آن‌ها اجازه بدهد تا کاملاً جنبه‌های مختلف شخصیتی و اجتماعی‌شان را توسعه دهند. حق گردشگری بدون شک عبارت واقعی کاملاً درستی است و تمایل به ارائه گردشگری به صورت جهانی و در دسترس برای همه مردم. تشویق گردشگری فراگیر هم شامل بهبود دسترسی برای گروه‌های دارای معلولیت (جسمی، حسی و یا ذهنی) و هم شامل افزایش مشارکت اجتماعی در گردشگری به وسیله گروه‌هایی با محدودیت‌های اقتصادی و چالش جغرافیایی است. بندهای این اعلامیه عبارتند از:

- تعهد محکم برای اجتماعی کردن افراد دارای معلولیت با پیشنهاد خدمات و تعلیمات، دسترسی‌پذیری را در تمام زمینه‌های زندگی که آن‌ها را قادر به توسعه مستقل و مشارکت فعال در اطرافشان است، ضمانت می‌کند.

- ترویج «گردشگری برای همه» به عنوان اقدامی برای دسترسی جهانی به منابع فرهنگی و طبیعی، ورزش، ارتباطات، حوادث و ... .

- پیگیری حذف موانع معماری در مناطق مختلف مانند جاده‌های عمومی، ساختمان‌ها، حمل و نقل و ارتباطات.

- صنایع گردشگری و کارگزارانش باید مسؤولیت اجرا و حمایت از برنامه‌ها و عملیاتی که دسترسی برای تمام گردشگران را آسان می‌کند، بر عهده گیرند، تشخیص پتانسیل این بخش از بازار به عنوان فرصت کسب و کار و وسیله‌ای برای مشارکت در تحولات اقتصادی و اجتماعی شناخته می‌شود.

- فعالیت‌های گردشگری اجتماعی باید با جلب کردن توجه ویژه‌ای به استانداردهای کیفیت کلی مشخص شوند، هم از نظر امکانات و هم از نظر خدمات کارکنان.

## بحث

پژوهش حاضر نشان می‌دهد در مقایسه میان دو کلانشهر اصفهان و بارسلونا، کلانشهر اصفهان به رغم پتانسیل‌ها و ظرفیت‌های گردشگری بالایی که دارد، اما در تحقق تبدیل شدن به شهر دسترس‌پذیر برای همگان موفقیت زیادی به دست نیاورده است. بخشی از این مشکلات به عدم تناسب و مسائل مربوط به زیرساخت‌های نهادی و سازمانی موجود در سطح استانی و ملی بازمی‌گردد. دو مسأله اصلی در این زمینه وجود دارد، نخست، تمرکزگرایی سیاست‌ها و برنامه‌های اجرایی گردشگری شهر در پایتخت کشور و عدم مسأله‌شناسی دقیق شهری و دو، ضعف ساختارهای سازمانی استانی در زمینه گردشگری و عدم تناسب امکانات و ظرفیت‌های این ساختارها با مسائل و ظرفیت‌های گردشگری شهر، اما در کنار اینها، مهم‌ترین مسأله موجود اصفهان در مقایسه با شهر بارسلونا، عدم مناسب‌سازی زیرساخت‌های اقامتی شهر برای گردشگران داخلی و خارجی به خصوص برای گروه‌های ویژه همچون معلولین است. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش آهنگران و همکاران (۳) همخوانی دارد. بررسی آن‌ها نشان می‌دهد شهرهای ایران دچار فقر زیرساختی در پاسخ به نیازهای افراد معلول است. وارثی و همکاران (۳۲) نیز در بررسی زیرساخت‌های اقامتی اصفهان، مهم‌ترین نقاط قوت هتل‌های شهر اصفهان، دسترسی آن‌ها به مراکز تجاری، تفریحی، تاریخی و رودخانه زاینده‌رود می‌دانند و از مهم‌ترین فرصت‌های خارجی در توسعه صنعت هتلداری در شهر اصفهان، به جذاب بودن آثار تاریخی و طبیعی برای گردشگران، موقعیت مرکزی شهر اصفهان در کشور و علاقمندی اکثر گردشگران به مسافرت به این شهر بیان شده است، اما مهم‌ترین نقاط ضعف هتل‌های شهر اصفهان را عدم وجود برخی از خدمات گردشگری، کمبود افراد آموزش‌دیده در هتل‌ها و وجود مسائل و مشکلات ترافیکی در برخی از ساعات روز در محدوده هتل‌ها عنوان کرده‌اند. صرامی و همکاران (۳۴) نیز در بررسی موردی شهر اصفهان و وضعیت معماری فضاهای گردشگری و معلولین به برخی کاستی‌های موجود اشاره دارد، از جمله نیاز به مناسب‌سازی سالن اجتماعات و آمفی‌تئاتر و سینما، جهت اجرای برنامه‌های هنری با صندلی‌های مناسب‌سازی‌شده و قابل حرکت جهت تردد صندلی چرخدار، بهبود سیستم حمل و نقل جهت استفاده افراد معلول، احداث هتل‌ها و رستوران‌های قابل استفاده برای تمامی معلولان و جانبازان، احداث موزه‌های لمسی و صوتی،

حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت در گردشگری قابل دسترس مقایسه...

تبلیغ و زمینه‌سازی جهت میزبانی بازی‌های پارالمپیک معلولین و استفاده از تکنولوژی توانبخشی و مهندسی توانبخشی در تسهیل حرکتی معلولین.

### نتیجه‌گیری

اگرچه ما در قوانین خود تأکیدات زیادی بر مناسب سازی زیرساخت‌ها برای افراد معلول داریم، اما در عمل موفقیت زیادی حاصل نشده است. از جمله این قوانین، قانون جامع حمایت از حقوق معلولان مجلس شورای اسلامی است. ماده ۲ و چهار تبصره آن می‌گوید: کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و مؤسسات و شرکت‌های دولتی و نهادهای عمومی و انقلابی موظفند در جهت طراحی، تولید و احداث ساختمان‌ها و اماکن عمومی و معابر و وسایل خدماتی به نحوی عمل نمایند که امکان دسترسی و بهره‌مندی معلولان همچون افراد عادی فراهم گردد. همچنین آیین‌نامه اجرایی ماده دوم قانون جامع حمایت از معلولان هیأت وزیران می‌گوید: دستگاه‌ها موظفند در طی یک برنامه سه ساله از زمان تصویب و ابلاغ این آیین‌نامه هر سال حداقل ۳۰٪ از ساختمان‌های عمومی وابسته را برای استفاده معلولان، مناسب‌سازی نمایند. در حوزه حمل و نقل نیز دستورالعمل حمایتی وجود دارد که مرجع صدور آن هیأت وزیران است و شهرداری‌ها و اتوبوسرانی را موظف به استفاده از اتوبوس کم‌ارتفاع یا قابل استفاده معلولان می‌کند. در طرح جامع اصفهان برای سال ۱۳۹۵ به وظایف مناطق شهرداری در خصوص بهبود وضعیت معلولان اشاره شده است.

در ضوابط و مقررات زیباسازی و مبلمان شهری (شهر اصفهان) بند سوم ماده ۳ و نیز ماده ۶ مصوب ۱۳۸۹/۴/۱ شهرداری اصفهان اشاره شده: عدم ایجاد پله و مانع در پیاده‌روها (با توجه به ضوابط و مقررات شهرسازی و معماری برای افراد معلول جسمی و حرکتی، همچنین برنامه عملیاتی شهرداری اصفهان (۹۶-۱۳۹۵ ش.) در قسمت اهداف خرد به توسعه و ارتقای کیفی شبکه معابر و روان‌سازی عبور و مرور شهری برای افراد دارای معلولیت و جانبازان اشاره شده است. با این وجود به نظر می‌رسد تجارب جهانی به ویژه تجربه موفق بارسلونای اسپانیا می‌تواند در بهبود عملی گردشگری دسترس‌پذیر در شهر اصفهان کمک شایانی بکند. شهر بارسلونا اثبات کرده است که چگونه یک بندرگاه کشتی‌های تفریحی می‌تواند به مسافران خدمات ارائه کند.

با توجه به بررسی که در مورد مهم‌ترین عوامل و معیارهای موفقیت اسپانیا در پروژه‌های پیش‌گام گردشگری قابل دسترس صورت گرفته، پژوهش حاضر به این نتیجه رسیده که قوانین و سیاست‌ها، دسترس‌پذیری اماکن و تجهیزات (طراحی همگانی)، بیمارستان‌ها، دسترس‌پذیری اطلاعات، ترمینال‌ها، ایستگاه‌های حمل و نقل، امکانات اقامتی، امکانات پذیرایی و رستوران‌ها، موزه‌ها و محوطه‌ها و ساختمان‌های تاریخی و توریستی از جمله عواملی بوده‌اند که مورد توجه جدی از سوی مدیران شهری بارسلونا قرار گرفته است.



## References

1. World Bank Group. Disability Overview; 2016. Available at: <http://www.worldbank.org/en/topic/disability/overview>. Accessed May 14, 2019.
2. Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). United Nations; 2006.
3. Ahangaran J. Compilation of accessible tourism pattern. Journal of Tourism University of Science and Culture 2013; 1(2): 11-20.
4. Cultural Heritage, Handicrafts and Tourism Organization. Tourism accessible to everyone. Tehran: Translator: Sarah Cash; 2014.
5. United Nations. Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development. Tehran: UNESCO National Commission; 2016.
6. Zangiabadi A, Tabrizi N. Spatial Analysis of Urban Furniture in Isfahan Central Tourism Area. Journal of Isfahan University 2007; 7: 45-66.
7. Hosseini N. An Introduction to Disability Studies with a Sociological Approach. Tehran: Simaye Sharg; 2014.
8. Disabled-world. 2010. Available at: <http://www.disabled-world.com/definitions/disability-models.php#ixzz1kPnVbPAH>. Accessed Apr 14, 2019.
9. Vehmas S. Dimensions of disability. Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics 2004; 13(1): 34-40.
10. UPIAS. Fundamental principles of disability. London: Union of the Physically Impaired Against Segregation; 1976.
11. Beaudry JS. Beyond (Models of) Disability? Journal of Medicine and Philosophy 2016; 41(2): 210-228.
12. Hahn H. Advertising the Acceptably Employable Image: Disability and Capitalism. The Disability Studies Reader L.J. Davis. London, UK: RoutledgeKegan Paul; 1997. p.172-186.
13. Oliver M. The Politics of Disablement, Basingstoke. UK: Macmillan; 1990.
14. Goodley D. Disability Studies: an Interdisciplinary Introduction. Sage publication: Chapter.1; 2010.

15. Tehran Center for Studies and Planning. Disability and Citizenship. Tehran: Danesh Shahr; 2010; p.18-31.
16. Arabi A, Yazdientezar HR. Investigation of Intervention Methods in Urban Decay Textures and Presentation of Optimal Intervention Model. Mashhad: The First Conference on the Improvement and Renovation of Urban Decay Textures; 2008.
17. Hanachi P, kelayeh SM, Gholamnejzd M. Facilitate access to historic buildings and landscapes for the physically disabled. Tehran: University of Tehran Press Institute; 2014.
18. Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD). United Nations. 2006.
19. World Health Organization. World report on disability. 2011. Available at: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report/en/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/). Accessed Apr 28, 2019.
20. World Health Organization. International Classification of Impairment, Disability and Handicap (ICIDH), Geneva: World Health Organization; 1980.
21. World Health Organization. World Report on Disability (Geneva, 2011). Available from: [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report/en/](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/). Accessed Feb 14, 2019.
22. European Commission. Case Study: Barcelona - Accessible Cruise Destination, Spain. 2015.
23. Available at: <http://www.media.unwto.org/press-release/2013-09-10/unwto-approves-accessible-tourism-recommendations>. Accessed Feb 22, 2019.
24. World Tourism Organization and Fundación ACS (2015), Manual on Accessible Tourism for All - Public-Private Partnerships and Good Practices, UNWTO, Madrid.
25. World Tourism Organization. Recommendations on Accesible information in Tourism, UNWTO, Madrid. 2016.
26. World Tourism Organization. Recommendations on Accesible Tourism. Madrid: UNWTO; 2013.

27. World Tourism Organization and Fundación ACS. Manual on Accessible Tourism for All - Public-Private Partnerships and Good Practices. Madrid: UNWTO; 2015.
28. World Tourism Organization. Recommendations on Accesible information in Tourism, Madrid: UNWTO; 2016.
29. Zangiabadi A, Tabrizi N. Spatial Analysis of Urban Furniture in Isfahan Central Tourism Area. Isfahan: Journal of Isfahan University 2007; 22(1): 45-66.
30. Sameti M. Identifying the current status of tourism infrastructure and structures and presenting a strategic model for achieving the desired status on the 2025 horizon in Isfahan. Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines and Agriculture; 2016.
31. Report of the Thinking Room of the Presidential Strategic Center of the University of Isfahan. Studying of Strategic Issues in Isfahan Province. 2016.
32. Varesi H, Taghvaei M, Shahivandi A. An analysis of the tourism infrastructure in Isfahan (with emphasis on hotels). Isfahan: Journal of Geography and Environmental Planning 2011; 44(4): 91-112.
33. National Statistics Institute. 1999.
34. Sarami H, Azani M, Moemenzadeh F. Disability and Architecture of Urban Tourism Spaces (Isfahan Case Study). Sanandaj: Third National Conference on Urban Civilization, Islamic Azad University, Sanandaj Branch; 2011.