

تأثیر مراکز خدماتی - رفاهی بین‌راهی همه‌شمول (دسترس‌پذیر) مبتنی بر فناوری دانش‌بنیان در توسعه گردشگری افراد دارای معلولیت

*سروه شیخی

کارشناسی ارشد، رشته مهندسی معماری، دانشکده هنر و معماری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

Serveh.sheikhi@gmail.com

پیروز حناچی

دکتری معماری و مرمت شهری، استاد تمام دانشکده هنرهای زیبا، دانشگاه تهران، تهران، ایران

pirouzhanachi@ut.ac.ir

حسین ذبیحی

دکتری معماری و شهرسازی، دانشیار دانشکده هنر و معماری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم تحقیقات، تهران، ایران

h.zabihi@srbiau.ac.ir

چکیده

از آنجایی که سفر با انگیزه‌های مختلف موجب ارتقا کیفیت زندگی انسان است، به همان اندازه که افراد عادی نیازمند رفتن به سفر هستند، افراد دارای ناتوانی نیز خواهان بهره‌مندی از تسهیلات گردشگری هستند. و در صورتیکه خدمات بین‌راهی به‌گونه‌ای ساماندهی نشده اند تا برای همه افراد جامعه قابل بهره‌برداری باشند، موجب محرومیت افراد دارای ناتوانی می‌شود. به همین دلیل نیاز به احداث مجتمع‌های بین‌راهی همه‌شمول (دسترس‌پذیر) در هر جامعه‌ای ضروری به نظر می‌رسد. بطوریکه، وجود چنین مراکزی با ویژگی‌های همه‌شمول موجب رضایت و ایجاد عدالت اجتماعی می‌گردد. علاوه بر آن، توجیه اقتصادی که برای هر کشوری دارد موجب شده دولت و سایر سازمان‌های مرتبط با گردشگری نیز ترغیب شوند، مجتمع‌های بین‌راهی را به‌گونه‌ای ساماندهی نمایند که برای همه افراد جامعه قابل بهره‌برداری گردد.

با پیشرفت تکنولوژی و با توجه به اهمیت موضوع، در کشورهای توسعه‌یافته اقدامات ارزشمندی در بخش سفر و گردشگری افراد دارای معلولیت صورت گرفته است. با این وجود در ایران، هنوز اقدام شایسته‌ای در این زمینه انجام نشده است و این در حالی است که افراد دارای ناتوانی جمعیت قابل توجهی را در کشور به خود اختصاص داده است. در این راستا باهدف شناسایی نیازهای افراد دارای معلولیت در زمینه گردشگری باید به این سؤال پاسخ داده شود:

ویژگی و استانداردهای یک مجتمع خدماتی - رفاهی بین‌راهی همه‌شمول چیست؟

برای پاسخگویی به این سؤال، از طریق مطالعات کاربردی و از نظر روش پژوهش، توصیفی - کیفی با بررسی مجتمع‌های بین‌راهی محور تهران - قم به‌عنوان نمونه، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد تا مشخص شود این مراکز تا چه اندازه‌ای جوابگوی نیازهای این افراد هست. و بر اساس یافته‌ها، راهکارهایی جهت بهبود کیفیت خدمات گردشگری به افراد دارای معلولیت ارائه گردد.

کلمات کلیدی: معلولیت، گردشگری همه‌شمول، مجتمع خدماتی - رفاهی همه‌شمول، تکنولوژی، قوانین همه‌شمول

The Impact of Knowledge-Based Technology-Based Interactive Welfare Service Complex on Tourism Development for People with Disabilities

Abstract

Given that, traveling with different motivations enhances the quality of human life, just as ordinary people need to travel, people with disabilities also want to enjoy tourism facilities. And if services are not regulated in a way that is accessible to all members of society, it will deprive people with disabilities. For this reason, the need to build inclusive (accessible) welfare complex in every society seems essential. Thus, the existence of such centers with all-inclusive characteristics will lead to satisfaction and social justice. In addition, the economic justification for each country has prompted the government and other tourism-related organizations to organize welfare complexes that can be used by all members of society.

With the advent of technology and the expansion of design throughout the past decades, valuable measures have been taken in the travel and tourism sectors of people with disabilities in developed countries however, In Iran, decent work has not been done yet, while people with disabilities have a significant population in the country.

In this regard, the following question should be answered to identify the needs of people with disabilities in the field of tourism:

What are the characteristics and standards of an integrated welfare service in an all-inclusive way?

To answer this question, through applied studies and in terms of research methodology, a descriptive-qualitative one is evaluated by examining Tehran-Qom interconnected complexes as an example to determine to what extent these centers are responsive to their needs. And, based on the findings, provide solutions to improve the quality of tourism services for people with disabilities.

Key words: Disability, All-inclusive Tourism, Inclusive Welfare Services Complex, Technology, All Inclusive Rules

۱. مقدمه

با توجه به رشد و گسترش گردشگری و تاثیر و جایگاه آن در بالا بردن کیفیت زندگی بشر، نیاز به احداث مکان‌هایی در طول سفر برای رفع خستگی و تجدید قوای رانندگان و مسافران بیش از گذشته به چشم می‌خورد که در نهایت موجب بالا بردن ایمنی جاده‌ها نیز می‌گردد (مجله راهبران، ۱۳۹۲). امروزه چنین مراکزی، تحت عنوان مجتمع خدماتی - رفاهی بین‌راهی نامیده می‌شود و چند سالی است که احداث آن در جاده‌های کشور توجه نهادهای دولتی و خصوصی را جلب نموده است (شیعه. بدری، ۱۳۸۴).

در عین حال از دو دهه گذشته تاکنون گردشگری افراد دارای معلولیت در دنیا مورد توجه قرار گرفته است، چراکه حدود ۱۵ درصد از جمعیت جهان، یا تقریباً جمعیتی بیش از یک میلیارد نفر، با معلولیت زندگی می‌کنند که تقریباً هیچ بهره‌ای از تسهیلات مسافرت نمی‌برند (سازمان جهانی سلامت^۱، ۲۰۱۵)، در حالیکه حق سفر و دسترسی به تسهیلات گردشگری یکی از حقوق اجتماعی افراد دارای معلولیت و خانواده‌های آنان تلقی می‌شود (وار^۲ و همکاران، ۲۰۱۱، به نقل از مجمع معلولیت اروپا^۳). حال آنکه، آمار دقیقی از تعداد افراد دارای معلولیت هنوز در کشور ایران در دسترس نیست ولی بر اساس آمار جهانی موجود، می‌توان پیش‌بینی کرد احتمالاً ۷ میلیون فرد دارای معلولیت در کشور وجود دارد که بخش عمده‌ای از جمعیت ایران را تشکیل می‌دهند (کردی سرجاز، ۱۳۹۳)، باین وجود افراد دارای ناتوانی کمتر سفر می‌کنند باین وجود افراد دارای ناتوانی به نسبت افراد با شرایط عادی کمتر سفر می‌کنند و علت آن محدودیت محیطی و ساختاری است که با آن روبرو هستند (اوزتورک^۴ و همکاران، ۲۰۰۸).

به‌طور کلی، خدمات بین‌راهی شامل موارد زیر هست:

- حمل و نقل
- دسترسی به اطلاعات جاده‌ای
- استراحتگاه و اقامتگاه‌های بین‌راهی

قابل ذکر است که امکانات و تسهیلات حمل و نقل از نظر اهمیت به‌عنوان اولین مانع برای سفر و گردشگری افراد دارای ناتوانی مشخص شده است (سازمان راهداری، ۱۳۸۸). کسب اطلاعات مورد نیاز در تصمیم‌گیری انتخاب مسیر و بهره‌مندی از خدمات مسافرتی و گردشگری افراد دارای معلولیت، تاثیر بسزایی دارد و در صورتی که اطلاعات به‌درستی در اختیار گردشگران دارای معلولیت قرار نگیرد، منجر به سردرگمی این افراد می‌گردد (شیخی، ۱۳۹۷). با وجود اهمیت موارد قبل، در این مقاله به بررسی استراحتگاه‌های بین‌راهی پرداخته می‌شود زیرا به دلیل عدم دسترس پذیری و رعایت استانداردهای طراحی همه‌شمول در مکان‌هایی که به‌عنوان استراحتگاه در نظر گرفته شده است، حضور درصدی از مسافران را با مشکل مواجه نموده و یا عدم وجود امکانات و خدمات قابل دسترس برای افراد دارای معلولیت، مانعی بوده تا این افراد تمایل چندانی به سفر نداشته باشند.

به همین دلیل، در پژوهش حاضر با بررسی مجتمع‌های بین‌راهی محور تهران - قم به‌عنوان نمونه موردی به این مفهوم پرداخته شده که در چه صورت یک مجتمع بین‌راهی در طول سفر همه‌شمول خطاب می‌شود؟

¹ -WHO.

² -Var.

³ -European Disability Forum.

⁴ Ozturk

۲-۱. طرح مسئله

در گذشته، سفرهای مردم از حد ضرورت که شامل نیازهای نظامی، تجاری یا زیارتی می‌شد، تجاوز نمی‌کرد. همین میزان کم مسافرت‌ها نیز برای افراد ناتوان، سالخورده‌گان و کودکان تقریباً غیرممکن و برای دیگران با سختی و مشقت فراوان همراه بود، به گونه‌ای که همواره در طول سفر عده‌ای جان خود را از دست می‌دادند. با پیشرفت تکنولوژی و اختراع ماشین و توسعه صنعت حمل‌ونقل، به ویژه حمل‌ونقل جاده‌ای و گسترش تولید وسایل نقلیه سبب شد تا افراد به آسانی به سفر بروند (هوشنگ زاده، ۱۳۷۲) و امروزه منتقدان معتقدند که سفر موجب ارتقا سلامت جسم، ذهن، روان همه انسان‌ها می‌گردد (مک کانکی و آدامز^۵، ۲۰۰۴).

با توسعه گردشگری نیاز به احداث استراحتگاه‌هایی در حاشیه جاده‌ها تحت عنوان مجتمع خدماتی - رفاهی بیش از گذشته به چشم می‌خورد چراکه مجتمع‌ها کارکردهایی فراتر از تأمین خدمات رهگذران جاده‌ها بر عهده‌دارند و نیازهای مسافران را در ابعاد مختلفی از جمله کالبدی، اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی سعی نموده برطرف نمایند (راهبران، ۱۳۸۸). حال آنکه افراد دارای ناتوانی نیز به همان اندازه که هر فرد دیگری تمایل به سفر دارد خواهان بهره‌مندی از امکانات سفر و خدمات گردشگری هستند (وار^۶ و همکاران، ۲۰۱۱). با این وجود افراد دارای ناتوانی در کشور ایران به علت غیراستاندارد بودن مراکز بین‌راهی قادر نیستند از تسهیلات و خدمات موجود استفاده کنند.

۳-۱. ضرورت و اهمیت

در طی سال‌های اخیر به دلیل جمعیت رو به افزایش افراد دارای معلولیت در دنیا و در کشور ایران باید توجه بیشتری به ارائه خدمات سفر و گردشگری این افراد صورت گیرد. کشورهایی که خواهان گسترش بازار گردشگری هستند، توجه به امکانات لازم از حیث مکان‌هایی که به نیازهای ویژه افراد دارای معلولیت توجه می‌نماید، ضروری است (سانمارگاریا و تاوی^۷، ۲۰۱۵). بطوریکه گردشگری همه‌شمول (دسترس‌پذیر) به عنوان یک بازار استراتژیک برای افزایش رقابت در نحوه خدمات‌رسانی بین جاده‌ای تلقی می‌شود (کاستنهورلز^۸ و همکاران، ۲۰۱۲).

قابل ذکر است که بهبود امکانات دسترسی برای افراد دارای معلولیت نه تنها منافع اقتصادی را به همراه دارد بلکه کمک اجتماعی مهمی برای افراد دارای معلولیت و به رسمیت شناخته شدن آن‌ها در جامعه به شمار می‌آید (اورکانی، ۱۳۹۳). یکی از جهاتی که توجه به گردشگری همه‌شمول برای افراد دارای معلولیت را ضروری می‌نماید، قشر عظیم دیگری از افراد دارای نیازهای خاص از جمله سالمندان، زنان باردار و افرادی که فرزند کوچک داشته و کالسکه بچه به همراه خود دارند، افراد دارای بیماری‌های موقت یا جراحت، مسافران دارای چمدان‌های سنگین و بسیاری موارد دیگر را در برمی‌گیرد (اتحادیه اروپایی برای گردشگری قابل دسترسی^۹، ۲۰۰۷) و مهمتر اینکه، انتظار می‌رود تعداد افراد دارای معلولیت در نتیجه افزایش طول عمر، کاهش بیماری‌های مسری، بهبود تکنولوژی پزشکی و بهبود (کاهش) مرگ‌ومیر در کودکان افزایش یابد (وار^{۱۰} به نقل از سازمان بهداشت جهانی^{۱۱}، ۲۰۱۱). در نتیجه این افراد نیازمند دریافت خدمات و امکانات دسترس‌پذیر با ویژگیها و شرایط خاص فیزیکی و روحی خود هستند و توجه به این مهم و سرمایه‌گذاری، آن را توجیه‌پذیر

⁵-McConKey & Adams.

⁶- Var

⁷-Sanmargaraja, S. & TaWee, S.

⁸- Kastenholz.

⁹- ENAT.

¹⁰-Var.

¹¹-WHO

می‌نماید، لذا در مجتمع‌های خدماتی - رفاهی بین‌راهی ضروری به نظر می‌رسد، ابعاد همه شمولیت این مجتمع‌ها در برنامه‌ریزی‌های کشورها مورد توجه قرار گیرد.

۲. اهداف پژوهش

خلق فضاهای بدون مانع موجب حضور آزادانه افراد دارای ناتوانی شده تا خود را وابسته به دیگران ندانسته و با هر میزان توانایی، دارای حق انتخاب گردند. با وجود توجیه اقتصادی احداث چنین فضاهایی، تأکید بر ارزش و کرامت وجودی انسان‌ها دارد و به طور کلی اهداف طراحی همه‌شمول در مراکز بین‌راهی شامل موارد زیر می‌گردد:

- ۱- ارتقا سطح عدالت اجتماعی
- ۲- ارتقای کیفیت زندگی انسان
- ۳- افزایش سرمایه‌های اجتماعی و توسعه اقتصادی
- ۴- تأمین امنیت و ایمنی افراد دارای محدودیت جسمی
- ۵- افزایش خودکفایی

۳. سؤالات پژوهش

با عنایت به اهمیت توجه به نیازهای افراد مختلف، به خدمات ارائه‌شده در مجتمع خدماتی - رفاهی بین‌راهی سؤالات زیر مطرح می‌گردد:

۳-۱. سؤال اصلی

ضوابط و استانداردهای مجتمع خدماتی - رفاهی بین‌راهی با ویژگی‌های همه‌شمول چیست؟

۳-۲. سؤال فرعی:

نقاط قوت و ضعف دسترس‌پذیری در بخش‌های مختلف مراکز بین‌راهی کدامند؟

در بخش خدمات جاده‌ای از طریق مقایسه با مراکز بین‌راهی همه‌شمول تا چه حد اصول و استانداردهای دسترس‌پذیری برای افراد دارای محدودیت‌های جسمی رعایت شده است؟

۴. روش‌شناسی پژوهش

با توجه به موضوع پژوهش، برای رسیدن به اهداف موردنظر با روش تحلیلی - ترکیبی (آمیخته)، ترکیب روش‌های تحلیل کمی و کیفی با شیوه‌های زیر به نتایج موردنظر دست یافت:

روش اسنادی: مطالعات کتابها و مقالات و سایر منابع

روش مشاهده: بررسی وضعیت موجود

روش توصیفی - تحلیلی: ابزار توصیفی: دیدن پروژه‌ها و وقایع موجود و بررسی مزایا و معایب آنها

بر اساس نتایج به دست آمده از مطالعات صورت گرفته در زمینه همه شمول بودن مراکز بین راهی به ارائه ویژگی های خدمات بین راهی مطلوب برای همه افراد با ویژگی های متفاوت پرداخته می شود و استانداردها قابل تعمیم به کلیه مراکز بین راهی کشور خواهد بود.

۵. تعاریف و مفاهیم

با توجه به عدم شناخت همگانی جامعه نسبت به مقوله ناتوانی و نیازهای متفاوت افراد، به بیان معانی واژگان و اصطلاحات و تعاریف مرتبط در زمینه موضوع فوق پرداخته می شود.

۱-۵. تعریف معلولیت (Handicap)

سیر تکاملی از تعریف معلولیت، درک از آن را تغییر داده است، به گونه ای که امروزه این مقوله از دو رویکرد متفاوت قابل بررسی هست.

رویکرد پزشکی، بنا به تعریف سازمان جهانی بهداشت، معلولیت به هر نوع محدودیت یا فقدان توانایی اطلاق می گردد که فعالیت فرد را برای انجام امور به روشی که افراد عادی انجام می دهند، محدود سازد یا دامنه فعالیت وی از حالت طبیعی خارج نماید. بر اساس این تئوری، علت ناتوانی فرد در مشارکت امور اجتماعی به دلیل نقصان فردی هست، مانند نابینایی، ناشنوایی، فلج، مشکلات بینایی و... (ایمیر و هال^{۱۲}، ۲۰۰۱).

در تعریف مشابه دیگر، معلولیت اینگونه مطرح می گردد: هرگونه محدودیت یا مانع در انجام فعالیت فردی آن گونه که فرد عادی برایش قابل انجام است، ایجاد اختلال کند (برنت و بیکر^{۱۳}، ۲۰۰۱).

به طور کلی مدل پزشکی، معلولیت را یک «مشکل» فردی تلقی کرده و تنها بر «ناکارآمدی» فرد تمرکز دارد.

رویکرد اجتماعی، در سال ۱۹۸۰ سازمان جهانی بهداشت بر اساس مطالعات و بررسی های خود معلولیت را در یک فرایند جدیدی تعریف نمود. بدین ترتیب معلولیت در ارتباط با محیط زندگی تعریف می شود، به شکلی که به واسطه عدم ارائه خدمات مناسب شهری فرد قادر به استفاده از امکانات جامعه نیست. بر این اساس، تحقیقات و تجربیات نشانگر این امر است که میزان معلولیت یک فرد را محیط تعیین می نماید. این امر زمانی مشخص می شود که فرد از امکاناتی که جامعه در دسترس عموم قرار داده است محروم شده یا در برخورداری از آن با مشکل مواجه گردد. بدین ترتیب در مدل اجتماعی، معلولیت به عنوان یک عارضه ناکارآمدی و کمبود جسمانی محسوب نمی شود بلکه محصول اثرگذاری متقابل محیط، جامعه، شخص و تعامل میان آن هاست (سانمارگاریا و تاوی^{۱۴}، ۲۰۱۵).

در ارتباط با بخش سفر و گردشگری، تعریف زیر از معلولیت توسط سازمان جهانی گردشگری توسط سازمان مدیریت سفر و گردشگری (ایمیر و هال^{۱۵}، ۲۰۱۵) بازگو شده است: «تمامی افرادی که به واسطه محیطی که با آن مواجه می شوند از محدودیتی در توانایی ایجاد ارتباط رنج برده و نیازهای ویژه ای در طول سفر، در زمینه اقامت و سایر خدمات گردشگری دارند بالاخص افرادی با ناتوانی جسمی، حسی و عقلانی یا سایر معضلات سلامتی که نیازمند مراقبت ویژه هستند.»

¹²- Imrie & Hall.

¹³-Burnett, & Baker.

¹⁴- Sanmargaraja & Ta wee.

¹⁵-Imrie , Hall.

۲-۵. طراحی همه شمول (Inclusive Design) :

قابلیت دسترسی چیزی فراتر از دسترسی افراد معلول به بناها و محیط مصنوع است، پس «لینچ» ایده خود را به عنوان یکی از ارکان شکل خوب شهر بیان کرده و طراحی همه شمول را اینچنین تعریف می نماید: محصولات، محیطها و بناهایی که به آسانی قابلیت نزدیک شدن، دستیابی، وارد شدن و یا استفاده از آنها را داشته باشند (بحرینی به نقل از لینچ، ۱۳۷۶). به عبارتی در طراحی همه شمول ساختمانها به گونه ای طراحی شده که به شکلی مساوی برای همه افراد سالم و بدون توانایی قابل استفاده هست.

۳-۵. گردشگری همه شمول (Inclusive Tourism) :

در گردشگری همه شمول، امکاناتی فراهم می گردد تا افراد نیازمند دسترسی، شامل تحرک، بینایی، شنوایی و ابعاد ادراکی، از طریق ارائه طراحی محصولات، خدمات و محیطهای گردشگری به صورت همه شمول برای انجام مستقلانه و با حفظ عدالت و شأن و منزلت فراهم شود. این تعریف شامل افراد دارای معلولیت دائم و موقت، سالمندان، افراد چاق، زنان باردار، خانواده های دارای نوزاد نیز می شود (داری و پگ، ۲۰۱۱).

۴-۵. مجتمع خدماتی- رفاهی بین راهی همه شمول (Inclusive welfare service center)

به ساختمانهایی اطلاق می گردد که همه کاربران با هر میزان توانایی، به راحتی و به طور ایمن و بدون هیچ محدودیتی فعالیت مورد نیاز خود را انجام می دهند.

اگرچه مراکز خدماتی - رفاهی بین راهی دلیل رفتن به سفر نیست ولی وجود یک مکان مناسب با امکانات لازم می تواند انگیزه ای شده تا سفرهای بعدی در همین مسیر انتخاب گردد و قابل ذکر است، اگر افراد دارای معلولیت نتوانند مراکز مناسبی را در حین سفر پیدا کنند که نیازهای دسترسی آنها به امکانات را برطرف نماید؛ ضرورتاً آنها مقصد سفر خود را تغییر می دهند یا اصلاً سفر نمی کنند.

۵-۵. موانع گردشگری

مسافران و گردشگران دارای معلولیت و افراد با نیازهای خاص دسترسی، در هر لحظه از سفر خود با مشکلات زیادی مواجه هستند. از برنامه ریزی برای سفر، حمل و نقل دسترس پذیر، خدمات و تأسیسات بین راهی دسترس پذیر تا رزرو مراکز اقامتی در بین راه و داخل شهرها و یا بازدید از مقاصد و جاذبه های گوناگون، عبور از مراکز شهری و روستایی، بازدید از محافل فرهنگی، ورود به رستورانها و کافه ها، استفاده از سرویس بهداشتی عمومی و نهایتاً بازگشت به مبدأ (ناوارو، گارسیا^{۱۶} و همکاران، ۲۰۱۵).

۶-۵. قوانین دسترس پذیری

آغاز جنبش های حمایت از افراد دارای معلولیت به اواخر قرن نوزدهم و اوایل قرن بیستم برمی گردد و مشخصاً اعلامیه حقوق بشر در سال ۱۹۶۶، حقوق افراد دارای معلولیت را مورد توجه قرار داده و بر این اساس قوانین و استانداردهایی از جمله استانداردهای شهرسازی مجدداً تدوین شد که پیشرفت و توسعه تکنولوژی در آن نقش اساسی دارد. در کشور ایران نیز در طی سالهای اخیر قوانینی تدوین شده است که به طور عمومی برگرفته از قوانین بین المللی هست و تفاوت اصلی قوانین در اجرایی شدن آن است. علاوه بر آن برخی از کشورها قوانینی در زمینه گردشگری افراد دارای معلولیت تصویب نموده اند که نقش مهمی در توسعه گردشگری همه شمول ایفا می نمایند (وار^{۱۷} و همکاران، ۲۰۱۱).

16- Navarro-Garcia

17-Var

۶. پیشینه پژوهش

۶-۱. در جهان

احداث مجتمع‌های بین‌راهی در جهان به شکل امروزی خود، پدیده تکوین یافته‌ای است که پیشینه آن به انقلاب صنعتی اروپا برمی‌گردد و اهمیت آن علاوه بر خدمات‌رسانی به رهگذران جاده‌ها، مسائلی چون توازن منطقه، توسعه پایدار است. حال آنکه، مسائل تفریحی و اجرای عدالت اجتماعی میان اقشار مختلف جامعه با شرایط روحی و جسمی متفاوت برای طراحی چنین مراکزی در کشورهای توسعه‌یافته مدنظر قرار گرفته است.

در ابتدا، طراحی و اجرای ساختمان‌ها برای نیازهای عمومی (افراد معمولی) بود، پس طراحان متوجه شدند، دسترسی مطلوب برای افراد دارای ناتوانی از جمله معلولین و سالمندان وجود ندارد.

در طی قرون متمادی معماران و طراحانی بودند که به اهمیت حضور افراد با ویژگی‌های مختلف فیزیکی پی برده و همین‌طور ساختمان‌هایی برای حضور این افراد احداث شده است ولی تعداد آنها محدود و ساختمان‌ها بسیار اندک است.

از سال ۱۹۵۰ یک جنبش متشکل از دو گروه جامعه معلولین و معماران فعالیت خود را آغاز کردند. معلولان در تلاش برای از بین بردن تبعیض‌های موجود در جامعه بودند و معماران از طریق ارائه تعریف انعطاف‌پذیری در طراحی به دنبال حذف موانع معماری بودند. در گام‌های اول، طراحی برای نیازهای خاص افراد از محل زندگی آغاز شد، به طوریکه محیط خارجی ساختمان همچنان برای افراد با شرایط طبیعی طراحی می‌شد تا سرانجام مرکز طراحی همه‌شمول در سال ۱۹۸۹ در دانشگاه کارولینای شمالی تأسیس شد و این دانشگاه به‌عنوان مرکز طراحی همه‌شمول در دنیا شناخته شد. در ابتدا گروهی از طراحان در این مرکز طراحی که کار اصلی آن‌ها طراحی اشیاء کاربردی برای معلولان بود، طراحی‌های خود را بر اساس چنین رویکردی پدید می‌آوردند و در سال ۱۹۹۰ طراحی همه‌شمول در معماری برای اولین بار توسط معماری به نام *رونالد ال میس (Ronald A. Mace)* مطرح شد. بر اساس مطالعاتی که در مرکز تحقیقاتی، اطلاعاتی دانشگاه کارولینا صورت گرفت، طراحی دسترس‌پذیر و بدون مانع در خانه‌ها، ساختمان‌ها و محیط‌های شهری گسترش یافته و ارزیابی و بهبود بخشیده شد و به تدریج، دامنه طراحی همه‌شمول تا جایی گسترده شد که طیف وسیعی از فضاهای داخلی و محیطی را شامل همه شمولیت در آن نمود.

در ابتدا برای تأمین دسترسی افراد ناتوان، ناچار به افزودن فضاهای الحاقی (مانند رمپ و ورودی مجزا) بودند. اعمال چنین کارهایی معایبی از جمله افزایش هزینه‌های ساختمان بوده، در عین اینکه معلولین و سالمندان تمایلی به استفاده از این دسترسی نداشتند. چراکه در این مکان‌ها برچسب معلولیت خورده می‌شد و باعث کاهش اعتماد به نفس این افراد شده و در نهایت، با این کار افراد دارای ناتوانی از بدنه جامعه جدا می‌شدند. بدین ترتیب با اصلاح و تغییر قوانین مربوط به ساختمانها و با اعمال ضوابط و استانداردهای جدید سعی در تأمین دسترسی برای معلولان و افراد ناتوان و سایر افراد با نیازهای خاص شد.

با تصویب قانون طراحی بر اساس ناتوانی‌های افراد در آمریکا، این نوع نگرش به سرعت همگانی شد و معماران و طراحان تلاش می‌کردند ساختمان‌های عمومی و خیابان‌های شهر را در دسترس همگان قرار دهند؛ و این دیدگاه انتقادی توسط رونالدو. ال. میس این چنین مطرح گردید:

اگر طراحان به جای برنامه‌ریزی برای مدرن سازی و انطباق ساختمان‌ها به دسترس‌پذیری ساختمان‌ها توجه می‌کردند، حضور افراد دارای معلولیت با سهولت بیشتری انجام می‌گرفت و ایده طراحی خود را چنین مطرح کرد که در آن نیاز همه مخاطبان پیش‌بینی می‌شد.

با توجه به اینکه این نوع طراحی به تازگی در دنیا مطرح شده است و همواره در حال پیشرفت است در دیدگاه جدیدی به جای توجه معماران و طراحان به ناتوانی انسانها می توان به توانمندیهای انسانها توجه داشت. چراکه هر یک از انسانها از نظر سن، اندازه، توانایی، قریح و ترجیحات، منحصر به فرد هستند و تنوع فهم انسانی، برای طراحی مؤثر و مهم است. به همین دلیل شناسایی چگونگی عملکرد افراد، می تواند بر قابلیت استفاده از طراحی تاثیر گذار باشد (فلوت^{۱۸}، ۱۹۹۸).

به عنوان نمونه الزامات دسترس پذیری تحت عنوان ADA در سال ۲۰۱۰ تکمیل کننده استانداردهای ۱۹۹۲ ویژه افراد دارای معلولیت در کشور آمریکا هست که کلیه نیازهای افراد دارای معلولیت مورد توجه قرار گرفته است به نحوی که وظیفه آن ارائه ویژگیهای قابل دسترس در کلیه امکانات شهری و گردشگری هست؛ و در انتخاب عناصر قابل دسترس در مراکز بین راهی، اولویت باید با عنصری باشد که بیشترین دسترسی را ارائه می دهند که شامل موارد زیر است:

ورودی های دسترس پذیر، مسیرهای دسترس پذیر، اتاق های استراحت دسترس پذیر، تلفن های دسترس پذیر، آبخوریهای دسترس پذیر، پارکینگ های دسترس پذیر. و در فضای رستوران و کافی شاپ باید میزهایی فاقد صندلی، جهت قرار گرفتن صندلی چرخدار، یا در محل رمپ، باید میله های محافظ در اطراف آن قرار داشته باشد (ADA, 2010).

۲-۶. در ایران

اگرچه پیشینه تأسیسات بین راهی، بر اساس مطالعات تاریخی و باستان شناسی به کشور ایران بازمی گردد، با این وجود طرح مجتمع های رفاهی - خدماتی با هدف ساماندهی نیازهای مسافران به شکل امروزی خود، از سال ۱۳۷۹ در کشور ایران اجرا گردید. حال آنکه، با وجود تدوین قوانین و استانداردهای ویژه افراد دارای معلولیت تاکنون اقدام ارزشمندی در راستای طراحی و اجرای ساختمان های درون شهری و برون شهری همه شمول تاکنون صورت نگرفته است. حال آن که معدود نمونه های موجود در کشور الگوی مناسبی بوده تا دیگر ساختمان ها نیز از این نوع طراحی ایده بگیرند.

۳-۶. جمع بندی

گزیده ای از فعالیت معماران در ارتباط با طراحی همه شمول:

جدول شماره ۲: اقدامات معماران در زمینه طراحی همه شمول

نام پژوهشگر	موضوع مورد پژوهش
ویتروویوس (یک قرن پس از میلاد)	ویتروویوس به عنوان اولین معمار که به ایجاد محیط های بدون مانع توجه نمود، توصیه می کند که ساختمان ها و مسکن باید به گونه ای ماهرانه طراحی شوند که هیچ چیز از کاربری آن ها ممانعت نکند.
فرانک لوید رایت (۱۹۲۰)	طراحی خانه لارنت به عنوان تنها اثری که برای یک فرد ناتوان طراحی نمود
رونالد ال میس (۱۹۹۰)	طراحی دسترس پذیر برای اولین بار توسط او مطرح شد.
رم کولهوس (۱۹۵۰)	ساخت محل اقامتی با عنوان میسون بوردکس، با جزئیاتی که جدا از طراحی های معمولی شگفت انگیز بود. به گونه ای که حرکت ویلچر در سه طبقه به آسانی صورت گیرد.
کریم رشید (۱۹۹۹)	معتقد است تنها شاخه طراحی، بر اساس طراحی انعطاف پذیر هست

¹⁸ -Follette, 1998

گزیده‌ای از تحقیقات صورت گرفته در زمینه گردشگری افراد دارای معلولیت:

جدول شماره ۳: نظریات پژوهشگران در زمینه طراحی همه‌شمول.

نام پژوهشگر	موضوع مورد پژوهش
برنت و بیکر (۲۰۰۱)	ارزیابی رفتارهای معلولین در رابطه با سفر بر اساس شدت معلولیت
تسای (۲۰۱۰)	بررسی رفتارهای معلولین، بر اساس موانعی که در طول سفر وجود دارد.
دارسی (۲۰۱۰)	بررسی اولویت‌های اطلاع‌رسانی و انتخاب معیار گردشگری و تأسیسات اقامتی بر اساس معلولیت افراد
کاتانی، ژیا و ویندال (۲۰۱۱)	سنجش دسترس‌پذیری در جاذبه‌های گردشگری
وار، یشیل‌تاش، یایلی و اوزتورک (۲۰۱۱)	مطالعه الگوهای سفر افراد دارای معلولیت در انتخاب مقصد گردشگری
لی، آگاروال و کیم (۲۰۱۲)	تاثیر موانع در طول سفر بر انگیزه سفر در افراد دارای معلولیت
گاسیوت، پراتس و کرومینا (۲۰۱۵)	تجزیه و تحلیل انتخاب مقصد و دفعات سفر بر اساس میزان دسترس‌پذیری گردشگری
پاگان (۲۰۱۲)	مشارکت افراد دارای معلولیت در امر
هگارتی	معتقد است با تغییر شکل محیط ساخته‌شده، می‌توان افرادی که امروز معلول هستند را شهروند نامید.

۷. ارتباط تکنولوژی با طراحی همه‌شمول

این روزها تکنولوژی حتی در بهتر شدن کیفیت زندگی افراد سالم هم تأثیرگذار است، چه برسد به افراد دارای معلولیت. با استفاده از وسایل و تجهیزات مختلف از جمله بالابرها و یا صندلی چرخدار بالا بر امکان حضور افراد دارای معلولیت در طبقات بالاتر و یا نیم‌طبقه یا فضاهایی که به‌عنوان طبقه مجزا به حساب نشده و دارای اختلاف سطح در همان طبقه را دارند، فراهم می‌کنند. در طراحی همه‌شمول، تلاش نموده از طریق نوآوری و بهره‌گیری از تکنولوژی در ساخت محصولات و محیط‌ها، جوابگوی نیازهای همه گروه‌های متنوع و مختلف اجتماعی است.

قابل توجه است که دسترسی به اطلاعات به‌اندازه دسترسی به دیگر خدمات به همان درجه اهمیت دارد و کسانی که نمی‌توانند به‌خوبی ببینند و بشنوند و یا شخصاً در مکان‌هایی حاضر شوند، قادر به استفاده از خدمات و اطلاعات لازم نخواهند بود. به همین دلیل تکنولوژی تا اندازه قابل توجهی به نیازهای متنوع افراد پاسخگو هست.

۸. بررسی نمونه‌های موردی

با توجه به توضیحات ارائه‌شده، در راستای توسعه گردشگری همه‌شمول در کشور ایران، استانداردهای طراحی همه‌شمول در مجتمع‌های بین‌راهی محور تهران - قم بررسی می‌گردد:

در محور تهران - قم، ۱۱ مجتمع خدماتی - رفاهی بین‌راهی در دو طرف جاده احداث شده است و با بررسی دسترس‌پذیری فضاهای مختلف که شامل بررسی پارکینگ ویژه معلول، رمپ با شیب مناسب، محافظ اطراف رمپ، عرض مناسب درب سرویس بهداشتی، نمازخانه و رستوران، هم‌سطح بودن ورودی فضاهای مختلف از طریق مشاهده و حرکت در فضاهای مختلف به وسیله ویلچر، نتایج زیر حاصل گردید:

- در پاسخ به سؤال فرعی ۱ جدول زیر تهیه شده است:

جدول شماره ۴: بررسی ویژگی‌های دسترس پذیری در فضاهای مختلف

امکانات	مجهز به پارکینگ ویژه معلول	رمپ	شیب استاندارد رمپ	محافظ اطراف رمپ	باز بودن ورودی غذاخوری	سرویس بهداشتی فرنگی	سرویس بهداشتی ویژه معلول	عرض مناسب درب سرویس بهداشتی	مناسب بودن آستانه در	جذابیت بصری
فانوس	ندارد	ندارد	-	-	امکان ورود با ویلچر فراهم نیست	دارد	ندارد	مناسب نیست	دارای آستانه مرتفع	ندارد
حافظیه	ندارد	دارد	نامناسب	ندارد	امکان ورود با ویلچر فراهم نیست	ندارد	ندارد	مناسب نیست	دارای آستانه مرتفع	ندارد
ارشیا	ندارد	دارای رمپ در برخی از فضاها	نامناسب	ندارد	امکان ورود با ویلچر فراهم نیست	ندارد	ندارد	مناسب نیست	دارای آستانه مرتفع	تا حدودی دارد
مارال ستاره	در حال احداث، باین وجود استانداردهای ویژه معلول در بخش‌های مختلف مشاهده نگردید.									
زیتون	ندارد	دارد	مناسب	ندارد (به علت طول کم رمپ نیازی ندارد)	امکان ورود با ویلچر فراهم نیست	دارد (وجود پله بدون رمپ)	ندارد	مناسب	فاقد آستانه	ندارد
مهر و ماه	دارد	دارد	مناسب	دارا هست	مناسب	دارد	دارد	مناسب	فاقد آستانه	دارد
غزال	در حال احداث									
مهتاب	ندارد	نیازی به رمپ ندارد	-	-	مناسب و بدون آستانه	دارد	ندارد	مناسب است	فاقد آستانه	ندارد
هفت آسمان	ندارد	دارد	مناسب	ندارد (به علت طول کم رمپ نیازی ندارد)	مناسب	دارد	ندارد	نامناسب	دارای آستانه	ندارد
فاطمیه	ندارد	ندارد	-	-	امکان ورود با ویلچر فراهم نیست	ندارد	ندارد	نامناسب	دارای آستانه	ندارد
عطر یاس	ندارد	دارد	نامناسب	ندارد	مناسب	دارد	ندارد	مناسب	ندارد	ندارد

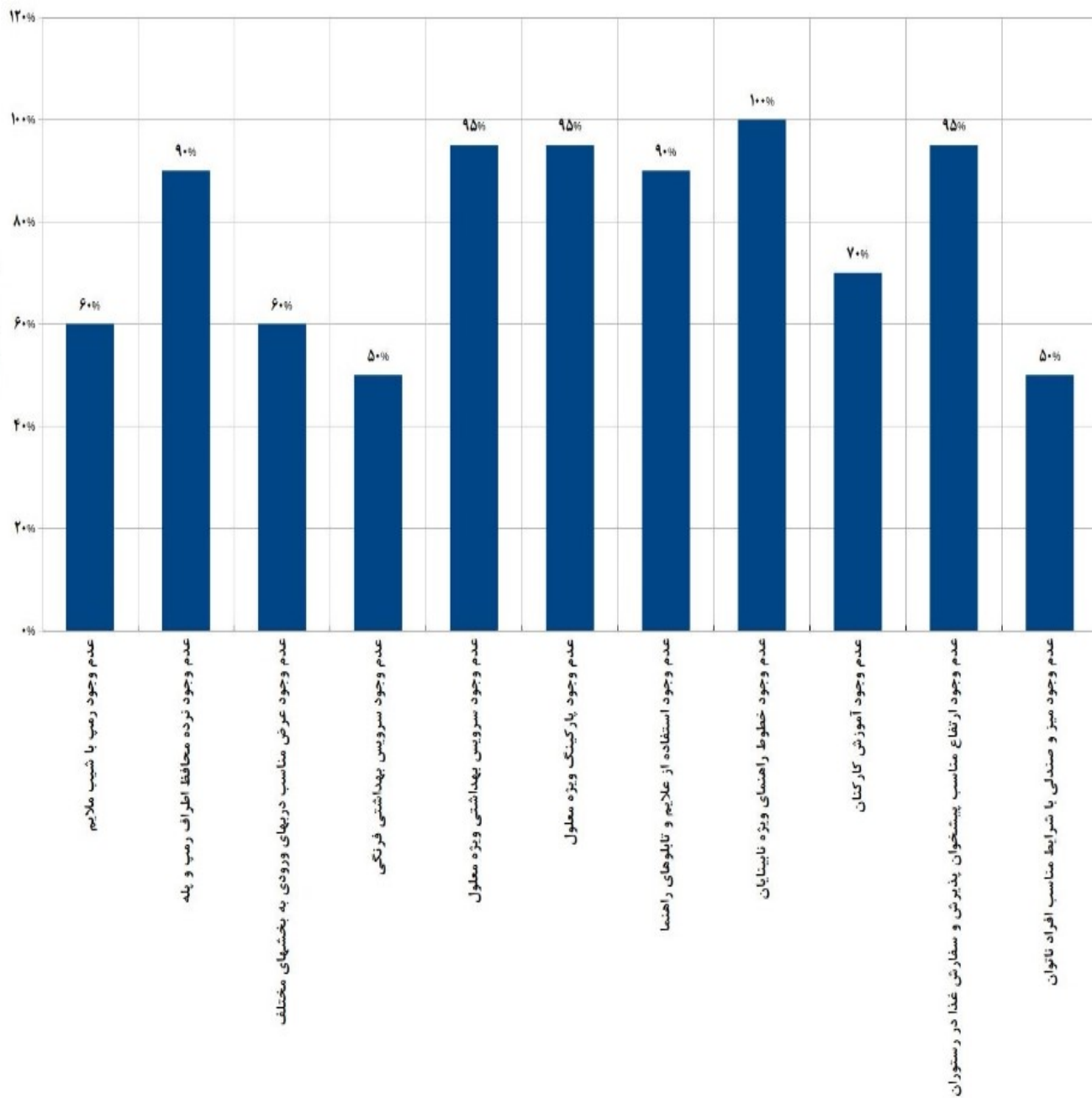
اسامی مجتمع‌های خدماتی - رفاهی بین راهی

- در پاسخ به سؤال فرعی ۲ نمودار زیر تهیه شده است:

نمودار شماره ۱: رتبه بندی مجتمع های بین راهی از لحاظ دسترس پذیری برای افراد دارای معلولیت

با ارزیابی ۹ مجتمع بین راهی که در حال ارائه خدمات به مسافران و رهگذران هستند، تنها مجتمع بین راهی مهر و ماه دارای ویژگی های یک مجموعه همه شمول هست. به همین دلیل نمونه مناسبی بوده تا دیگر مراکز بین راهی که در حال حاضر مورد بهره برداری قرار گرفته و یا مراکزی که در آینده احداث خواهند شد به عنوان یک الگوی ایده آل که در آن ضوابط و استانداردهای همه شمول در بخش های مختلف مجموعه به درستی رعایت گردیده است، در دیگر مجموعه های بین راهی مورد استفاده قرار گیرد تا همچون مرکز مهر و ماه به آسانی مورد استفاده مراجعین با ویژگی های متفاوت فیزیکی قرار بگیرد.

طبق مشاهدات و ارزیابی های صورت گرفته، عمده مشکلات و نقایص مجتمع های بین راهی در زمینه دسترسی پذیری در نمودار زیر ارائه گردیده است:



نمودار شماره ۲: ارزیابی میزان دسترس پذیری مجتمع های بین راهی اتوبان تهران - قم

نتیجه گیری

در طی سالهای اخیر، تحقیقاتی که در حوزه معلولیت صورت گرفته است، موجب شده موانعی که پیش روی این افراد قرار می گیرد شناسایی شده و در جهت رفع آن تلاش هایی صورت بگیرد. این موضوع موجب ارتقا سلامت جسمی، ذهنی و روانشناختی افراد دارای

ناتوانی شده و امروز در کشورهای پیشرفته مشارکت کامل و مؤثر افراد دارای معلولیت همچون دیگر افراد جامعه مشاهده می شود. با وجود اینکه در کشور ایران حقوق افراد دارای معلولیت به رسمیت شناخته شده و قوانین و استانداردهای شهرسازی و معماری ویژه معلولان موجود هست، با این حال عملی و اجرایی نشده است. بدین سبب به جهت ریشه یابی علل و عوامل جلوگیری از اجرای این قوانین در رعایت حقوق شهروندی این افراد توجه به نکات زیر حائز اهمیت است:

- طبق بیانیه حقوق بشر، قابلیت دسترسی حق ذاتی هر انسانی است و فراهم نمودن امکانات گردشگری همه شمول وظیفه دولت، سازمان ها و مراکز گردشگری هست.
- توسعه همه جانبه و قابل دسترس در زمینه گردشگری، با توجه به اینکه کلیه گردشگران می توانند از آن بهره مند شوند یک رویکرد مقرون به صرفه به شمار می آید.
- استانداردسازی ساختمان بین راهی و سازگار کردن آن با شرایط افراد معلول هزینه مختصری به هزینه تمام شده آن می افزاید. همچنین لازم به ذکر است که رعایت استانداردها نیاز چندانی به تجهیزات یا ماشین آلات خاصی نداشته و تنها دانش فنی، آگاهی و دلسوزی عوامل انسانی فرایند تولید و اجرا لازم است.
- جهت ارتقا سطح دسترسی پذیری افراد دارای محدودیت جسمی، دوره های آموزشی استانداردها و قوانین دسترسی پذیری ویژه عوامل متأثر بر گردشگری افراد دارای معلولیت برگزار گردد.
- نظارت های مستمر بر فعالیت مراکز بین راهی در زمینه همه شمول بودن خدمات و رفع مشکلات ساختمان در کوتاه ترین زمان و ارائه مشاوره های لازم توسط متخصصین سبب رفع بسیاری از کاستی های موجود در مراکز بین راهی می گردد.

پیشنهاد

با رعایت و اجرای صحیح قوانین دسترسی پذیری دستیابی به سطح مطلوب همه شمول بودن خدمات بین راهی تحقق می یابد. قابل ذکر است، در صورتیکه در یک مجموعه بخشی از آن به تسهیلات دسترسی پذیری مجهز نباشد، همه شمول به حساب نمی آید، به همین دلیل در مجتمع بین راهی فضای پارکینگ، ورودی، پذیرش، سرویس بهداشتی، رستوران، فروشگاه، پیشخوان، اطلاعات و نشانه گذاری می بایست استانداردهای دسترسی پذیری رعایت گردد.

به عنوان طرح ایده آل پیشنهاد می شود یک مجتمع بین راهی به صورت متمرکز طراحی شود تا امکان دسترسی به بخش های مختلف به آسانی صورت گیرد. در عین حال، بهره گیری از طراحی انعطاف پذیر در مبلمان فضاهای داخل و خارج مجموعه موجب شده تا نیازهای کلیه کاربران برآورده گردد.

منابع

- [1]. Burnett, J. J. & Baker, H. B., 2001, Assessing the Travel- Related Behaviors of the Mobility- Disabled Consumer. Journal of Travel Research, 40, 4-11
- [2]. Cabe, 2006, The Principles of inclusive design(they include you)" London, Haward Fletcher
- [3]. Cordi sarjaz. Nader, Examining the environmental barriers to tourism development for people with physical and mental disabilities, Thesis for receiving «M.Sc.» degree, Allameh Tabatabai. University, College of Management and Accounting, Tehran.
- [4]. Darcy, S., 2010, Accessible Tourism: A Question of Trust, Strategic Knowledge Management and a Commitment to Sustainability. Paper Given at the 12th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED 2010) Held in Hong Kong on 2-4 June, 2010
- [5]. Darcy, S., & Pegg, S. ,2011, Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision Amongst Hotel Accommodation Sector Managers. International Journal of Hospitality Management 30, (2), 468-476.
- [6]. ENAT ,2007, Services and Facilities for Accessible Tourism in Europe. Report Downloaded in PDF Format from the European Network for Accessible Tourism Website: <http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.reports>.
- [7]. Follete Story, Mueller, James L.Mace, Ronald, Faia, The Universal Design file Designing for People of All Ages ana Abilities, (1998), NC State University, the Center for Universal Design.
- [8]. Housing Research Center. "Regulations for Urbanism and Architecture for people with physical and mental handicaps, 1388, 5Th. Edition.
- [9]. IITTM ,2010, A Report on Problems and Prospects of Accessible Tourism in India. Indian Institute of Tourism and Travel Management. <http://www.iittm.Org>
- [10]. Imrie Robert, Hall Peter,2001, " Inclusive Design, Designing and Developing Accessible Enviroents" Spon Press.
- [11]. Kastenholtz, E., Eusebio, C., Figueiredo, E., & Lima, J. ,2012, *Accessibility as competitive advantage of a tourism destination: the case of Lousa*. Advances in Culture,
- [12]. Linch. Kevin, 1981, ATheory of Good City Form.
- [13].Mc ConKey, R.< & Adams, L. (2000). Matching Short Break Services for Children Whit Learning Disabilitities to Family Needs and Preferences.child care, Health and Development. 26, (5), 429-444
- [14]. Nazari Orakani. Solmaz. 1393, Developing an accessible tourism pattern, Thesis for receiving «M.Sc.» degree, University of Science and Culture, College Of Faculty of Tourism, Tehran.
- [15]. Office of Planning Ministry of Roads and Transportation, Organization of Roads and Railways,1388, New transportation excerpts from the World Wide Web.

[16]. Office of Planning and Transportation Economics,1395, Comprehensive Transportation Plan of the Country.

[17]. Ozturk, Y., Yayli, A., & Yesiltas, M .,2008, *Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers.* Tourism

[18]. Sanmargaraja, S., & Ta wee, S.,2015, Accessible Transportation System for the Disabled Tourist in the National Park of Johor State, Malaysia. *International Journal of Social Science and Humanity.* 5, (1), 15-21.

[19]. Sheikhi.Serveh, 1397, Designing welfare services complex in the near of international air port whit an emphasis on inclusive design, Thesis for receiving «M.Sc.» degree, ISLAMIC AZAD UNIVERSITY SCIENCE AND RESEARCH BRANCH, Tehran.

[20]. shiye, Ismail & Badri, Ali Asghar.1384, Study of the status of Welfare service complexes, of urban and regional planning, *Research Journal of Isfahan University (Humanities)*, 18Th.volume, Number 1.

[21]. Sobhani &All, 1392, The necessity of building a service-welfare complex along the way and the government's special attention to this, *Transportation Organization between Roads*, Number 65.

[22].The country's transport industry.

[23]. *Transportation Industry Journal*, Special Travel Letters.

[24].Translate by Naser zadeh. Houshang, 1372, *Declaration of Human Rights*, Tehran.

[25]-Var, T., Yesiltas, M., Yayli, A., & Ozturk, Y.,2011, *A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People.* *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 16 (6), 599-618.

[26]-WHO.,2015, Retrieved December 2015, from who:
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/en/>