

## Evaluating of Urban Tourism Spaces with the Disability Attendance Approach Case Study: Shiraz City

Saeedeh Moayedfar<sup>1-</sup>, Abdolhamid Shahamat<sup>2</sup>.

1- Assistant Professor in Geography and Urban Planning at Meybod University, Meybod, Iran

2- M.A of Urban Planning, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

Received: 3 October 2020

Accepted: 26 January 2021

### Extended Abstract

#### Introduction

All societies are facing disability as a biological and social phenomenon, regardless of the level of development. According to the World Health Organization (2011), currently more than one billion people in the world suffer from disabilities due to various physical, psychological and social reasons, which constitute 15% of the world's population and 80% of these people live in third world countries. Also, it is predicted that by 2050, about 20% of the world's population will be elderly and the significant relationship between old age and disability.

Given the boom in global and domestic travel and tourism in recent years, most families are usually encouraged to do so, and of course the existence of disability can be an obstacle in this regard; therefore, the right to travel and access to tourism spaces should be considered as one of the key social rights for the disabled and their families.

Shiraz city has been introduced as the most standard city in Iran in the field of planning and special design for the disabled in 2016, but the main tourist spaces of this city do not have a special space for the disabled.

The main purpose of this study is to evaluate tourism spaces in order to increase the attendance of the disabled in Shiraz. This means that by observing the standards and laws of urban design, the needs of the disabled in recreational places and tourist attractions can be met.

#### Methodology

This research has a qualitative basis and an applied nature and is descriptive-analytical in terms of method. Library resources and field surveys in the form of a questionnaire were used to collect information. The statistical population in this study includes the disabled visiting the tourism places of Shiraz and the responsible people and experts (planners and urban designers) in the whole city are considered as the second pillar of the statistical population in this study.

To prepare the research questionnaire, first the Delphi decision-making method was used to examine the opinions of experts about the researcher-made questionnaire based on this systematic method. Twenty urban experts related to the research topic participated in this process, each of whom commented on the same questions at least twice, and finally the questions and questionnaire items were prepared based on the consensus of these people. Questionnaire items were designed in two sections as the situation of tourism spaces in Shiraz and the attendance of tourists with disabilities in the form of questions. In order to assess the

---

– Corresponding Author (Email: [moayedfar@meybod.ac.ir](mailto:moayedfar@meybod.ac.ir))

validity of the questionnaire, Cronbach's alpha coefficient was used and 0.79 was obtained. For data analysis, the one-sample t-test and Pearson correlation statistical method as well as SOAR and QSPM techniques have been used. The SOAR model is a combination of the SWOT model and the positive view that Stavors has invented. In this model, the greatest strengths and opportunities in the community will be discovered through the participants and shareholders, and then the same group will suggest the ideals that they prefer to achieve in the future.

### **Results and discussion**

Using the results of the questionnaires and SPSS software, a one-sample t-test was performed for the data. The results of one-sample t-test indicate that the average obtained from the research items is higher than 2.5, i.e. the main average, and indicates that by creating better conditions for the disabled in tourism spaces, their presence in tourism environments can be increased. The significance level of the test was less than 0.50, which indicates the confirmation of the test. Pearson correlation test was used to measure the correlation between independent and dependent variables. The independent variable consisted of 8 questions and the dependent variable consisted of 3 questions which were aggregated. Considering the correlation coefficient of 0.68, which is more than 0.5, it can be said that there is a direct and somewhat appropriate relationship between items; this means that by adapting tourism spaces in Shiraz and improving the conditions in these spaces, we can better and faster see the presence of disabled tourists in Shiraz.

### **Conclusion**

The results show that one of the most touristic cities in Iran does not yet have the necessary infrastructure to receive disabled tourists in all urban areas. Although the city of Shiraz has been somewhat successful in accepting and attracting disabled tourists compared to other cities in Iran, this city does not fully meet the needs of the disabled in tourism spaces. Also, the main reason for the absence of disabled tourists in tourism spaces is the lack of facilities and services. Officials also believe that special urban equipment for the disabled should be used more in Shiraz. Based on the results of SOAR matrix, the most important opportunities and strengths of Shiraz city include the possibility of optimal use of open spaces and barren lands in the city and suburbs; it is possible to create special tourism hubs for the disabled in the tourist areas of this city and the existence of active rail and air connections with different cities of the country.

**Keywords:** Adaptation, Tourism Space, Attendance, Disability, Shiraz City.

## ساماندهی فضاهای گردشگری شهری با رویکرد حضور پذیری معلولین مطالعه موردی: شهر شیراز

سعیده مؤیدفر<sup>۱</sup> - استادیار جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه میبد، میبد، ایران  
عبدالحمید شهبامت - کارشناسی ارشد شهرسازی، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۱/۰۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۷/۱۲

### چکیده

فضاهای گردشگری در شهرها بسیار محدودتر و کوچک‌تر از فضاهای شهری بوده و برنامه‌ریزی در این خصوص، نیازمند شناخت صحیح از آن‌ها می‌باشد. این فضاها مورد توجه گردشگران داخلی و خارجی از همه اقشار و همه سنین است که بر اساس تنوع، جذابیت و امکان انتخاب متفاوت، باید حداقل امکانات و خدمات را به صورت یکسان در اختیار همگان و به‌ویژه معلولان قرار دهد. شهر شیراز به دلیل برخورداری از انواع جاذبه‌های گردشگری، یکی از مقاصد اصلی جذب توریست بوده که درصدی از آمار گردشگران این شهر را معلولان و سالمندان تشکیل می‌دهند. بر این مبنای پژوهش به منظور افزایش حضور پذیری معلولان گردشگر، فضاهای گردشگری شهر شیراز را مورد بررسی قرار داده است. روش تحقیق توصیفی - تحلیلی و با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی انجام شده است. جهت تهیه پرسشنامه از تکنیک دلفی از نوع تصمیم‌گیری استفاده شده و ۵۰ نفر از معلولان گردشگر و ۲۰ نفر از مسئولان مرتبط با امر گردشگری در شهر شیراز، در تکمیل پرسشنامه‌ها مشارکت داشته و با آزمون تی تک نمونه‌ای و همبستگی پیرسون، متغیرهای تحقیق مورد بررسی قرار گرفته‌اند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که در برخی از فضاهای گردشگری شهر شیراز، زیرساخت‌های لازم برای پذیرایی از گردشگران معلول وجود ندارد و عمده‌ترین علت عدم حضور گردشگران معلول در فضاهای گردشگری، ضعف در امکانات و خدمات‌رسانی بهینه است. بر اساس نظرات ذی‌نفعان و تشکیل ماتریس SOAR، مهم‌ترین فرصت‌ها، امکان استفاده بهینه از فضاهای باز و اراضی بایر این شهر و مهم‌ترین قوت‌ها، مهیا بودن ارتباطات ریلی و هوایی فعال با شهرهای مختلف کشور به جهت جذب گردشگران ناتوان است که راهبرد برتر بر اساس مدل QSPM، تعادل بخشی بین کلیه مناطق شهری به‌ویژه مناطق گردشگری شیراز جهت استفاده عموم و به‌ویژه معلولین است که راهکارهایی همچون توسعه فضاهای عمومی جمع‌کننده و انگیزشی، ایجاد امنیت بیشتر و احداث پارکینگ‌ها و امکانات مختص معلولان پیشنهاد می‌گردد.

واژگان کلیدی: ساماندهی، فضای گردشگری، حضور پذیری، معلولین، شهر شیراز.

## مقدمه

معلولیت به مثابه پدیده‌ای زیستی و اجتماعی، واقعیتی است که تمام جوامع صرف‌نظر از میزان توسعه‌یافتگی، با آن مواجه هستند (نهیبی، ۱۳۹۳: ۳). معلولین جسمی حرکتی بخشی از جمعیت همه کشورهای جهان را تشکیل می‌دهند. بنا بر آمار سازمان جهانی بهداشت<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) هم‌اکنون بیش از یک میلیارد نفر از ساکنان جهان به علل مختلف جسمی، روانی و اجتماعی دچار ناتوانی و معلولیت هستند که ۱۵ درصد جمعیت جهان را تشکیل داده و ۸۰ درصد این افراد در کشورهای جهان سوم زندگی کرده و یک‌سوم آنان را کودکان تشکیل می‌دهند. در کنار این آمار، موج جدیدی از پیری جمعیت نیز در راه است که پیش‌بینی شده تا سال ۲۰۵۰، حدود ۲۰ درصد جمعیت جهان را سالمندان تشکیل خواهند داد (UNWTO, 2013) که ارتباط معنی‌دار بین کهولت سن و معلولیت، اهمیت این مسئله را بیشتر می‌کند (Darcy, 2006: 45). بر طبق آمار، حدود ۱۲ درصد از جمعیت ایران را معلولین تشکیل می‌دهند که از این میزان در حدود ۲ میلیون نفر دارای معلولیت شدید و ۶/۵ میلیون نفر معلول کم‌توان هستند. فراهم نبودن زیرساخت‌های لازم برای این قشر از جامعه، دسترسی آنان به امکانات شهری را با مشکل مواجه ساخته و عدم انطباق فضاهای شهری با نیازها و خواسته‌های این افراد سبب انزوای آنان شده است (عبداله‌زاده‌فرد و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۱۸). بر طبق قانون حمایت از حقوق معلولان (مصوب ۱۳۸۳) کلیه نهادهای دولتی و عمومی موظف به طراحی، تولید و احداث ساختمان‌ها و اماکن عمومی، معابر و وسایل خدماتی هستند تا امکان دسترسی و بهره‌مندی افراد معلول را مانند سایر افراد عادی فراهم کنند؛ بنابراین باید تلاش کرد تا این قشر جامعه را به درون مجموعه‌های انسانی و فضاهای عمومی وارد نمود و در گردونه تعاملات اجتماعی - فرهنگی قرار داد تا از این راه، نقص‌های موجود در اندام جسمانی آن‌ها موجبات توسعه‌نیافتگی ذهنی - روحی آنان را پدید نیآورد؛ امری که بی‌گمان وابسته به وجود عرصه‌های همگانی در شهرها در جهت جامعه‌پذیر کردن معلولین است (ندوشن، ۱۳۸۵: ۲-۳).

امروزه، صنعت گردشگری فراتر از یک صنعت، به مثابه پدیده پویای جهانی و اجتماعی، پیچیدگی‌های خاص خویش را دارد (زیاری و همکاران، ۱۳۹۳: ۲)؛ با توجه به رونق سفر و گردشگری در سطح جهانی و داخلی در سال‌های اخیر و استقبال زیاد از این مقوله، قاعدتاً اکثر خانواده‌ها به این امر تشویق می‌شوند و بالطبع وجود معلولیت، می‌تواند مانعی در این زمینه باشد؛ بنابراین حق سفر و دسترسی به فضاهای گردشگری باید به‌عنوان یکی از حقوق اجتماعی کلیدی برای معلولان و خانواده‌های آنان تلقی گردد (قبادیان، ۱۳۹۶: ۷۸) که در این بین کیفیت فضاهای گردشگری شهری نقش تعیین‌کننده‌ای در حضور یا عدم حضور افراد در این فضاها دارد.

این در حالی است که برای کشورهای دارای جاذبه گردشگری نظیر ایران و شهرهای تاریخی و مذهبی نظیر شیراز، گردشگری می‌تواند به‌عنوان مهم‌ترین منبع کسب درآمد و توانمندسازی اقتصاد شهری مطرح باشد، به‌گونه‌ای که بررسی‌های اجمالی حکایت از آن دارد که سهم گردشگری معلولین در بین گردشگران عمومی از حیث تعداد و درآمد حاصله برای کشورهای توریست پذیر حداقل ۱۵٪ درصد بوده است؛ به عبارت دیگر حداقل ۱۵٪ از ۶/۱ میلیارد گردشگر جهانی را معلولین و سالمندان گردشگر تشکیل داده که سهم قابل‌توجهی در درآمد گردشگری کشورهای جهان داشته‌اند. نگاه واقع‌بینانه به این امر، نشان از آن دارد که هر گردشگر معلول و سالمند در سفر خود، حداقل یک نفر اعم از افراد خانواده، دوستان، همراه و حتی مراقب و یا پرستار با خود دارد که بدین ترتیب هزینه مسافرت این قبیل گردشگران را اگر به امکانات خاص نیاز نداشته باشند، دو برابر سایر گردشگران باید حساب کرد (Shaw & Coles, 2004: 400). ایران به جهت برخورداری از جاذبه‌های گردشگری در رتبه ۱۰ کشور اول جهان، از نظر تنوع گردشگری جز پنج کشور اول جهان و از نظر تنوع صنایع‌دستی جز سه کشور اول جهان است و از این رو مورد توجه گردشگران خارجی و داخلی می‌باشد؛ به‌گونه‌ای که شهرهای خاصی همچون شیراز، سالانه پذیرای مسافران زیادی هستند، اما بسیاری از فضاهای گردشگری این شهر، زیرساخت‌های لازم جهت استفاده اقشار خاص بخصوص

معلولان را ندارد و خانواده‌های دارای معلول را تا حدودی از گردش در این شهر بر حذر می‌دارد؛ لذا توجه به نیازهای این قشر هم در برنامه‌ریزی و هم طراحی فضاهای گردشگری - تفریحی ضروری به نظر می‌رسد تا بتواند آرمان عدالت و برابری را در طراحی‌های آتی محقق سازد (طیبی و ذکاوت، ۱۳۹۶: ۶۴). از طرفی شهر شیراز، در سال ۱۳۹۵ به‌عنوان استانداردترین شهر ایران در زمینه برنامه‌ریزی و طراحی ویژه معلولین معرفی شده است ولیکن این طراحی‌ها بیشتر در مسیرهای عبور پیاده و رمپ‌ها و در مناطقی از شهر انجام شده که جزء مناطق گردشگری و تاریخی شهر شیراز نیستند و در حال حاضر عمده فضاهای گردشگری این شهر، فاقد فضا سازی ویژه معلولین می‌باشد.

هدف اصلی این پژوهش ارزیابی فضاهای گردشگری به‌منظور افزایش حضور پذیری و رضایتمندی معلولین در سطح شهر شیراز است. به این معنی که رعایت استانداردها و قوانین طراحی شهری در اماکن تفریحی و جاذب گردشگر، نیازهای معلولین را رفع کرده و با برآورده شدن نیازها و انتظارات این قشر در مواجه شدن با خدمات، میزان رضایتمندی نیز افزایش می‌یابد (صادقی و همکاران، ۱۳۹۸: ۱۴۳)؛ بنابراین فضاهای گردشگر پذیر شهر، به فضای ایدئالی برای جامعه معلولین تبدیل می‌شود که در آن، افراد سالم و معلول در کنار هم به فعالیت، تفریح و زندگی روزمره می‌پردازند.

از نظر پیشینه موضوع می‌توان گفت مؤسسه‌های خیریه و وام‌دهنده مانند بانک توسعه و بانک جهانی در پیشرفت و توسعه شهرها و حل مسائل و مشکلات مربوط به معلولان و ناتوانان و مطرح کردن سیاست‌های مربوط به سیستم حمل‌ونقل و به‌ویژه پروژه‌های مختلف شهری نقش قابل توجهی داشته‌اند که این روند توسط سازمان‌هایی در بریتانیا و سوئد به‌صورت جدی‌تر دنبال شده است (Inter - American Development Bank, 2001:2). اعلامیه جهانی حقوق بشر در سال ۱۹۴۴ با توجه به شمول آن بر همه انسان‌ها، دامنه نگاه انسانی به افراد دارای معلولیت را گسترش داد. در سال ۱۹۸۲ در سی و هفتمین اجلاس مجمع عمومی سازمان ملل متحد، سند ارزشمندی تحت عنوان برنامه جهانی برای معلولان به تصویب رسید و دهه ۱۹۸۳-۱۹۹۲ دهه معلولان نامیده شد. این سند همه حوزه‌های زندگی معلولان مانند مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها، پیشگیری از اختلال، معلولیت و عقب‌ماندگی، توان‌بخشی، محیط فیزیکی، اشتغال و... را در برمی‌گرفت که در بند ۲۱ این بیانیه، بر این امر تأکید کرده که محیط، عمده تأثیرات اختلال یا معلولیت را بر زندگی فرد تأمین می‌کند و بر این اساس باید محیط‌های شهری برای استفاده شهروند معلول مناسب‌سازی شود.

سازمان ملل متحد قوانین فرصت‌های برابر برای افراد دارای معلولیت را در سال ۱۹۹۴ تصویب کرد که در آن، ارائه چارچوب‌های بین‌المللی توسط مدافعان حقوق بشر و قانون‌گذاران برای حل مسائل ناتوانان و معلولان به کار گرفته شد و دستورالعمل‌هایی برای هدایت برنامه‌های مربوط به دسترسی برابر برای همه ارائه شد (Stanberry & Hugo, 2000: 34). این در حالی است که در کشورهای درحال توسعه، تدارک خدمات برای افراد معلول و ناتوان تا حد زیادی تابع دولت و جامعه مدنی است. رویکرد حقوق بشر به معلولان و ناتوانان مانند هر شهروند عادی است که حق دارد از فرصت‌های اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی موجود در جامعه بهره‌مند گردد. این فرآیند، به آرامی و آهستگی از سوی برخی از جوامع درحال توسعه پذیرفته شده، اگرچه این مهم نسبت به کشورهای توسعه‌یافته بسیار کمتر صورت پذیرفته است. برخی از کشورهای درحال توسعه به‌ویژه در آمریکای لاتین و آسیا روش‌هایی را در ارتباط با این رویکرد، یعنی پذیرفتن معلولان و ناتوانان در جامعه مدنی و مناسب‌سازی فضاهای شهری و سیستم حمل‌ونقل شهری در پیش گرفته‌اند (DFID, 2000:5). محققینی همچون دنیلز و همکاران (۲۰۰۵) و دارسی<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) معتقدند که معلولین کمتر از عموم افراد دیگر سفر می‌کنند و علت این امر معلولیت آنان نیست بلکه به دلیل محدودیت‌های ساختاری است که با آن مواجه‌اند. ویور و اپرمان<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در مقاله‌ای با عنوان «مدیریت گردشگری» به بررسی ارتباط امنیت و توسعه پایدار گردشگری پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که یکی از علل عدم استقبال عموم گردشگران و همچنین گردشگران با شرایط خاص از مناطق گردشگری دنیا، ناشی از نبود امنیت کالبدی و امکانات مالی، روانی و

<sup>۱</sup>Daniels

<sup>۲</sup>Darcy

<sup>۳</sup>Weaver & Oppermann

زیست‌محیطی و بهداشتی است. دومنگز ویلا و همکاران (۲۰۱۴) با بررسی رقابت‌پذیری مقاصد گردشگران در دو کشور اسپانیا و استرالیا، به این نتیجه رسیده‌اند که کیفیت خدمات، برندهای تجاری و زیرساخت‌های مناسب از اهمیت زیادی برای جذب گردشگران بخصوص افراد خاص برخوردار است و آب‌وهوا و ساختارهای محلی توریستی مهم‌ترین موضوع در جذب گردشگر در اسپانیا هستند. هاوس کلاو<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) در مقاله خود با عنوان «عابر پیاده کم‌توان و ترافیک شهری» رویکردهای متفاوت جداسازی ترافیک وسایل نقلیه را از پیاده، در بریتانیا و آلمان تجزیه و مقایسه می‌کند و معتقد است که برای جذب مردم کم‌توان به مراکز شهری، فراهم‌سازی محیط پیاده‌رو ایمن، خوشایند و ضروری است. یان گل نیز در اثر خود با عنوان «پیاده راه‌ها و نحوه طراحی مناسب فضاهای عمومی مختص افراد کم‌توان» به بحث در خصوص نحوه طراحی‌های مناسب در فضاهای عمومی و به‌خصوص پیاده راه‌ها، به‌ویژه در اسکاندیناوی می‌پردازد و تأکید می‌کند که به کمک بهبود کیفیت فضاهای همگانی، باید جای خالی این فعالیت‌ها را با فعالیت‌های گزینشی و اجتماعی پر کرد تا همچنان زندگی در فضاهای شهر جاری بماند (Gehl, 1987). یاور و همکاران (۱۳۹۷) در مقاله‌ای، اهمیت ارتقاء کیفیت فضای شهری در توسعه گردشگری را بررسی کرده و با بهره‌گیری از تکنیک تحلیل عاملی و نرم‌افزار لیزرل، مدل ساختاری را در این زمینه ارائه داده و به این نتیجه رسیده‌اند که مهم‌ترین برنامه اجرایی کارآمد برای توسعه گردشگری در شهر اراک، پرداختن به موضوع ساختار و خوانایی در فضاهای شهری این مکان می‌باشد. ایرانشاهی و قلعه‌نویی (۱۳۹۶) میزان مطابقت فضاهای شهری با شاخصه‌های شهر دوستدار سالمند را در خیابان چهارباغ عباسی اصفهان مورد ارزیابی قرار داده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که شاخص‌هایی مانند دسترسی به سرویس‌های بهداشتی، دسترسی به حمل‌ونقل عمومی به‌عنوان مطلوب‌ترین شاخص‌ها و شاخص‌هایی مانند ابعاد و اندازه بلوک‌های ساختمانی و نیز فضاهای عابر پیاده به‌عنوان ضعیف‌ترین شاخص‌ها در این خیابان شناخته شدند. قبادیان (۱۳۹۶) به بررسی تأسیسات اقامتگاهی استان زنجان از نظر سازگاری با نیازهای معلولین پرداخته و به این نتیجه رسیده است که هتل‌های استان زنجان می‌توانند با اعمال اصلاحات و تغییرات عمدتاً جزئی و کم‌هزینه، سطح دسترسی‌پذیری برای معلولین حرکتی را به نحو چشمگیری افزایش دهند. عبدالله‌زاده‌فرد و همکاران (۱۳۹۵) معتقدند مناسب‌سازی فضاها و خدمات شهری با توجه به نیازهای جانبازان و معلولان، از ضروریات هر جامعه‌ای است و به این نتیجه رسیده‌اند که رضایت‌مندی از مناسب‌سازی فضاهای شهری شهر شیراز در سطح پایینی بوده است. داوری مقدم‌نژاد و رهنما (۱۳۹۳) در مقاله خود با عنوان «مناسب‌سازی فضاهای شهری با تأکید بر نیازهای افراد کم‌توان» به تحلیل و آسیب‌شناسی تردد معلولین، جانبازان و کم‌توانان جسمی در خیابان زند شیراز پرداخته و راهبردهایی برای مناسب‌سازی این فضا ارائه نموده‌اند. بمانیان و همکاران (۱۳۹۳) در مقاله‌ای تحت عنوان «تدقیق انگاره‌های مؤثر بر طراحی مناسب پارک‌های شهری جهت استفاده نابینایان» الگوهای مناسب جهت سازگار نمودن پارک‌ها با نیاز معلولین را ارائه نموده‌اند، به‌نحوی که شخص معلول بدون کمک گرفتن از شخص همراه به‌صورت مستقل در پارک‌های شهری تفریح کند و از بودن در فضا به‌اندازه دیگر افراد جامعه احساس لذت نماید. نتایج حاکی از آن است که طراحی پارک‌های شهری با رعایت اصول و استانداردها، می‌تواند انگیزه لازم برای قشر معلول جهت حضور در این فضا و انجام تعاملات اجتماعی را فراهم آورد. با بررسی مقالات مختلف می‌توان نتیجه گرفت که در زمینه مناسب‌سازی فضاهای شهری برای معلولان، مطالعات مختلفی انجام شده ولی در مورد فضاهای گردشگری مناسب برای این قشر و ساماندهی آن‌ها مطالعه محدودی صورت گرفته است.

## مبانی نظری

فضای شهری چیزی نیست جز فضای زندگی روزمره شهروندان که هرروز به‌صورت آگاهانه یا ناآگاهانه در طول راه، از منزل تا محل کار ادراک می‌شود (پاکزاد، ۱۳۷۶: ۳۲). یک فضای شهری را می‌توان بر مبنای رویکردهای مختلف محیطی، جغرافیایی، معماری و ... مطالعه و بررسی کرد. خیابان‌ها، میدان‌ها و پارک‌های یک شهر فعالیت‌های انسانی را شکل داده و این فضاهای پویا در مقابل فضاهای ثابت و بی‌تحرك محل کار و سکونت، اجزای اصلی و حیاتی یک شهر

<sup>۱</sup>Dominguez Vila

<sup>۲</sup>Hassklau

را تشکیل می‌دهند (بحرینی، ۱۳۷۷: ۵۳). فضای گردشگری شهری به‌عنوان زیرمجموعه‌ای از فضای شهری، فضایی است که منابع گردشگری در آن قرار دارد و الگوی رفتاری گردشگران تابعی از منابع گردشگری است که تیلور آن فضای گردشگری را شکل می‌دهد. الگوی رفتاری در محیط شهری متناسب با ویژگی‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و به‌طور کلی تابعی از فضای شهری است و برحسب پدیده‌های اجتماعی تغییر می‌کند که فضای شکل‌گرفته گردشگران نیز برحسب الگوی رفتاری آنان می‌تواند تغییر کند (مؤیدفر، ۱۳۹۷: ۵۲). قرائت واژه ساماندهی در زمینه مداخلات شهری دارای تفاسیر متفاوت و گاه متناقض است. از این‌رو کاربرد این واژه در عناوین طرح‌های شهری با برداشت‌های متفاوتی در حوزه نظری و اجرایی همراه شده است. کاربرد وسیع واژه ساماندهی در عناوین طرح‌های شهری از یک‌سو و قلمداد شدن این واژه به‌عنوان واژه‌ای تخصصی از سوی دیگر، ضرورت تبیین قرائت صحیح این واژه را مشخص می‌کند. ساماندهی در عرصه قوانین و مقررات داخلی به‌صورت یک عنوان مطرح‌شده است و منظور از آن، بهبود وضع موجود در جهت ارتقای شرایط مناسب زندگی در محدوده‌های شهری و روستایی است (دیزانی و عرفانی، ۱۳۸۹: ۱). ساماندهی، مفهومی کلی شامل طرح‌ها و برنامه‌هایی است که برای بهبود وضعیت بافت‌های مسئله‌دار شهری اعم از بافت‌های فرسوده، بافت‌های فاقد طرح‌های فرادست و سکونتگاه‌های خودرو اطلاق می‌شود. ساماندهی به اشکال مختلف نظیر توانمندسازی، نوسازی، بهسازی و... شناخته می‌شود. به‌عنوان مثال ساماندهی از دید نوسازی آفرآیندی است پایدار، عدالت محور، مردم‌گرا، مشارکت برانگیز و هدایت‌گر که کلیه تلاش‌ها را به سمت اهداف ایمن‌سازی، تعادل بخشی، حیات‌بخشی و ظرفیت‌سازی به‌عنوان اثرات نهایی نوسازی جهت‌گیری می‌نماید.

منظور از ساماندهی فضاهای شهری معلولین، سازگار ساختن و مناسب نمودن محیط فیزیکی جهت استفاده راحت افراد معلول با درجات مختلف ناتوانی جسمی - حرکتی است و هدف از تدوین این مقررات، ساماندهی وضع موجود و شکل بخشیدن به توسعه آتی فضاهای شهری و معماری برای افراد معلول جسمی - حرکتی در جهت دستیابی به استقلال فردی و حقوق اجتماعی آنان است. به‌طور کلی ساماندهی فضای شهری مختص قشر معلول به معنای فراهم کردن زیرساخت‌های لازم برای افراد معلول و کم‌توان جسمی و حرکتی و دسترسی آنان به امکانات شهری است. مناسب‌سازی محیط برای معلولین، اصلاح محیط و تدارک تجهیزات موردنیاز است به‌گونه‌ای که افراد معلول قادر باشند آزادانه و بدون احساس خطر از محیط پیرامون خود، اعم از اماکن عمومی، معابر و محیط شهری استفاده کرده و از تسهیلات خدماتی با حفظ استقلال فردی خود بهره‌مند شوند. مناسب‌سازی محیط به معنای فراهم ساختن مجموعه شرایط کاهش محرومیت‌ها و آسیب‌ها و نهایتاً تأمین آسایش حرکتی و اجتماعی معلولین است.

بر پایه مبانی و مفروضات پایه تئوری‌های سازمان فضایی، اصول و مؤلفه‌های راهبردی در ساماندهی فضایی مقصدهای گردشگری در قالب سه مؤلفه «ظرفیت‌های مقصد»، «کارکردهای مقصد» و «دسترسی‌های مقصد» مورد تأکید قرار می‌گیرد. این اصول، چارچوب عملیاتی موردنظر برای ساخت یابی یا آرایش معیارهای مناسب به‌منظور تحلیل و درنهایت نیل به سازمان فضایی یکپارچه و متوازن از مقصدهای گردشگری در گستره ناحیه را فراهم می‌نماید، بدین ترتیب چارچوب مورد استفاده در این پژوهش به‌منظور سازمان‌دهی شاخص‌ها، چارچوب مبتنی بر مؤلفه‌های راهبردی می‌باشد. این مؤلفه‌ها شامل:

- قابلیت دسترسی: به این معنا که تصمیم‌گیری‌های انسانی بر مبنای عقلانیت و منطق اقتصادی و با هدف حداقل‌سازی فاصله مکانی صورت می‌گیرد. دسترسی‌پذیری ضرورتی اساسی در هر مقصد گردشگری می‌باشد که مناسب‌سازی کالاها و خدمات برای افراد با نیازهای خاص دسترسی، به شمول بیشتر و تکریم تجربه‌های گردشگری کمک می‌کند (Gassiot et al, 2015: 50). دسترسی‌پذیری آن دسته از خصوصیات است که یک محیط، یک محصول یا یک خدمت باید داشته باشد تا بتوانند به‌راحتی، به‌طور ایمن و در شرایط برابر توسط تمام افراد و به‌ویژه آنانی که دارای نوعی معلولیت هستند، مورد استفاده قرار گیرد (Calvo- Mora, 2015: 89).

۱ Enabling

۲ Renovation

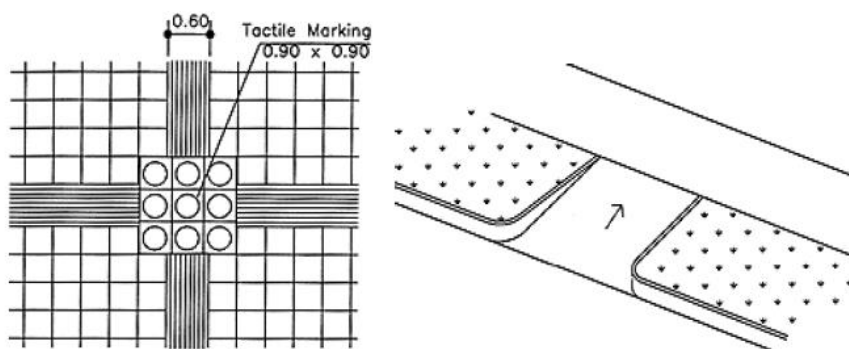
- نظم کارکردی: سازمان‌دهی فعالیت‌های انسانی (فعالیت‌های مرتبط با توسعه گردشگری (از نظمی سلسله مراتبی برخوردار است؛ یعنی کانون‌ها (مقصدها) با وزن کارکردی بالاتر (با جذابیت بیشتر) دامنه یا حوزه نفوذ گسترده‌تری دارند. - هم‌جواری ظرفیت‌ها: نحوه اشغال زمین توسط انسان از ذاتی متمرکز برخوردار است. میزان تمرکز، تابعی از هم‌جواری مطلوب فعالیت‌ها و همسویی با آن منابع و جاذبه‌های گردشگری است و نوعی تمایل به تراکم شدن خدمات گردشگری به‌منظور منتفع شدن از صرفه‌جویی‌های ناشی از تجمع و اقتصاد مقیاس وجود دارد.

بر همین مبنا ضوابط و مقررات شهرسازی به‌منظور ساماندهی فضاهای گردشگری برای افراد معلول عبارت‌اند از:  
**هتل‌ها:** کلیه هتل‌ها تا ظرفیت ۲۵ اتاق، باید یک اتاق قابل‌دسترس با سرویس‌های بهداشتی و لوازم مناسب برای افراد معلول داشته باشند. به ازای هر ۲۵ اتاق اضافه، پیش‌بینی یک اتاق مناسب دیگر برای افراد معلول ضروری است. این اتاق‌ها باید به‌طور یکنواخت در بین اتاق‌های معمولی هتل توزیع گردند.

**مسافرخانه‌ها:** کلیه مسافرخانه‌ها و مهمان‌سراها تا ظرفیت ۳۹ تخت باید یک‌تخت و یک سرویس بهداشتی مناسب برای استفاده افراد معلول داشته باشند. به ازای هر ۳۰ تخت دیگر، یک‌تخت با سرویس بهداشتی مناسب برای افراد معلول باید اضافه شود.

**مراکز تجاری:** در محلی که پیشخوان‌های مراجعین بیشتر از ۹۰ سانتیمتر ارتفاع داشته و برای خریدوفروش اشیاء و همچنین پخش اجناس به مردم پیش‌بینی‌شده‌اند، یک پیشخوان اضافی یا یک بخش از پیشخوان اصلی باید با حداکثر ارتفاع بین ۷۰ تا ۸۵ سانتیمتر بالاتر از کف تمام‌شده در نظر گرفته شود. در فروشگاه‌ها حداقل یک مسیر پرداخت قابل‌دسترسی پیش‌بینی شود و حداقل عرض این مسیر در تمام طول آن باید ۹۰ سانتیمتر بوده و ارتفاع پیشخوان مجاور از کف تمام‌شده نباید در طول مسیر از ۸۵ سانتیمتر بیشتر باشد.

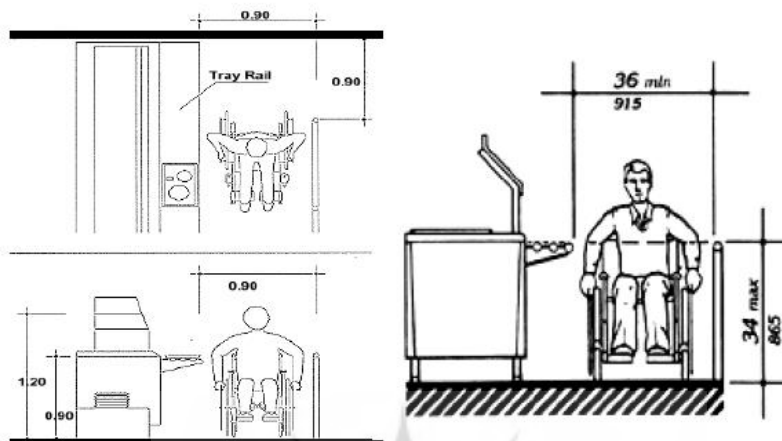
**پیاده‌رو:** حداقل عرض مفید پیاده‌رو باید ۱۲۵ سانتیمتر باشد، در پیاده‌روهایی که به هر علت مانعی نصب می‌گردد، رعایت حداقل عرض مفید عبوری ۱۲۵ سانتیمتر اجباری است، حداکثر شیب عرضی پیاده‌رو باید دو درصد و حداکثر شیب طولی پیاده‌رو ۵ درصد باشد؛ در نتیجه پیاده‌روهایی با شیب بیش از ۵ درصد ملزم به اجرای ضوابط سطح شیب‌دار خواهند بود. در صورت لزوم وجود اختلاف سطح در پیاده‌رو تا ۲/۵ سانتیمتر مجاز است و بیش از آن مشمول رعایت ضوابط سطح شیب‌دار خواهد بود. قسمت اتصال دو پیاده‌رو که نسبت به هم اختلاف سطح دارند، باید به شکل مسطح و با ابعاد حداقل  $125 \times 125$  سانتی‌متر طراحی گردد و در محل تقاطع دو پیاده‌رو، لازم است کف‌سازی محل تقاطع با بافت و رنگ متفاوتی اجرا گردد تا برای اشخاص نابینا و نیمه بینا قابل تشخیص باشد. پوشش کف پیاده‌روها باید از مصالح سخت، ثابت و غیر لغزنده و صاف بوده و هرگونه پوشش با پیاده‌رو هم‌سطح باشد. همچنین پل‌های ارتباطی بین پیاده‌رو و سواره‌رو وجود داشته و رمپ جدول دیده شود.



شکل شماره ۱. ضوابط طراحی مسیرهای پیاده برای معلولین

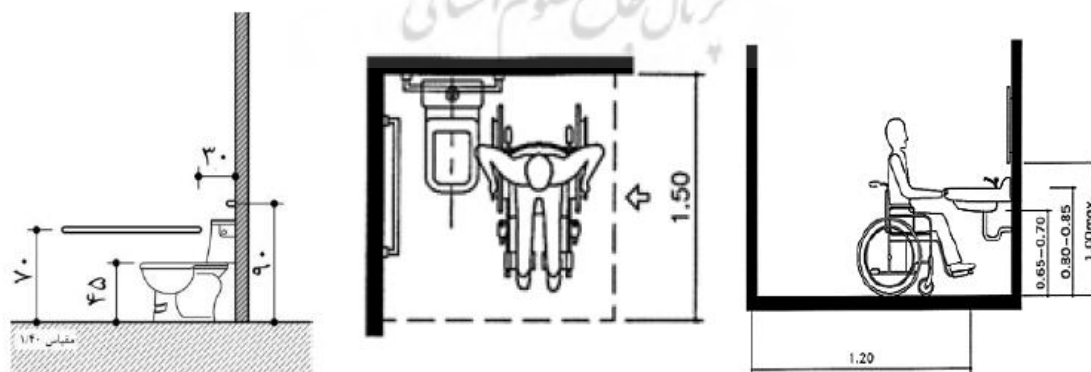


**رستوران و چایخانه:** حداقل ۵ درصد از تمام صندلی‌ها و میزهای ثابت یا حداقل یکی از آن‌ها (هرکدام بیشتر باشد) در رستوران‌ها یا چایخانه‌ها باید قابل دسترس افراد معلول بوده و عرض آزاد برای گذر صندلی چرخ‌دار در صف دریافت غذا باید حداقل ۹۰ سانتیمتر باشد. در سلف‌سرویس‌ها، پیشخوان مسیر حرکت سینی‌ها نباید بیش از ۸۵ سانتیمتر از کف تمام‌شده ارتفاع داشته باشد.



شکل شماره ۲. ضوابط طراحی معلولین در رستوران‌ها

**فضاهای بهداشتی:** در ساختمان‌های عمومی تعبیه سرویس بهداشتی مخصوص افراد معلول الزامی است به‌گونه‌ای که کف فضاهای بهداشتی باید غیر لغزنده بوده و حداقل اندازه فضای سرویس بهداشتی ۱۵۲ در ۱۱۲ سانتیمتر باشد تا گردش صندلی چرخ‌دار در آن امکان‌پذیر باشد. در سرویس بهداشتی باید به بیرون باز شود تا گشودن آن در مواقع اضطراری از بیرون امکان‌پذیر باشد، نصب کاسه مستراح فرنگی به ارتفاع ۲۵ سانتیمتر از کف و با فاصله ۳۲ سانتیمتر از دیوار مجاور الزامی بوده و نصب میله‌های دست‌گردد کمکی عمودی با فاصله ۳۰ سانتیمتر از جلو کاسه و ۴۰ سانتیمتر بالاتر از نشیمن بر روی دیوار مجاور اجباری است. دامنه نوسان میله‌های عمودی باید ۸۰ تا ۱۲۰ سانتیمتر از کف باشد و کاسه دستشویی در فضایی به ابعاد ۷۵ × ۱۲۰ سانتیمتر قرار گیرد تا امکان دستیابی از روبرو را فراهم سازد.



شکل شماره ۳. ضوابط طراحی برای معلولین در سرویس‌های بهداشتی

**علائم:** کلیه اماکن، فضاهای شهری و قسمت‌هایی از ساختمان‌های عمومی که برای استفاده ویژه افراد معلول طراحی و تجهیز گردیده‌اند باید به‌وسیله علائم بین‌المللی ویژه افراد معلول مشخص گردند. علائم و نوشته‌ها باید واضح بوده و

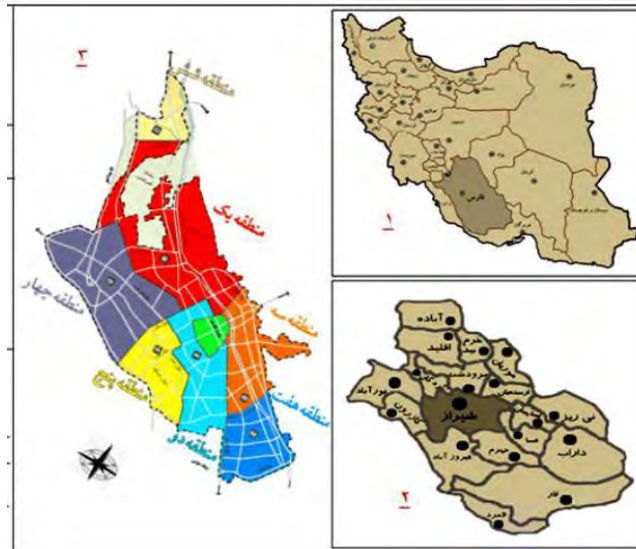
فاقد انعکاس نور و در تضاد با زمینه خود باشند، به منظور هدایت افراد نیمه بینا به مکان‌های عمومی لازم است با استفاده از چراغ‌ها و رنگ‌ها به علامت‌گذاری در طول مسیر پرداخت (سازمان نظام‌مهندسی ساختمان). لازم به ذکر است رویکردهای مختلفی نیز در بحث گردشگری وجود دارد که می‌تواند در شکل‌گیری چارچوب نظری پژوهش به محقق کمک نماید که در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول شماره ۱. رویکردهای مطرح در بحث گردشگری معلولان در راستای چارچوب نظری تحقیق

رویکردها	موارد مطرح
رویکرد گردشگری اقتصادی	این رویکرد بر ارزش بالقوه گردشگری به‌عنوان یک صنعت تخصصی تأکید دارد. در این رویکرد، گردشگری مؤثرترین روش برای کسب درآمد و یا اشتغال برای مناطق و جامعه است.
رویکرد گردشگری فضایی و جغرافیایی	در این رویکرد، توریسم به‌عنوان یک پدیده فضایی و منبع مورد استفاده در سازمان‌دهی فضا مورد مطالعه قرار می‌گیرد. در این رهیافت امکانات و چهارچوب‌هایی که تأثیرات منفی توریسم را در محیط فیزیکی کاهش می‌دهد مورد توجه قرار می‌گیرد (Hall, 1995: 89).
رویکرد گردشگری اجتماع‌محور	در این رویکرد به توریسم به‌عنوان پدیده‌ای برای شکوفایی و بهبود شرایط زیستی جوامع نگریسته می‌شود. این رویکرد دربردارنده این مطلب است که در روند توسعه توریسم احتیاج به مشارکت یا کنترل جمعی است. این مدل حاکی از آن است که برطرف کردن موانع بازدارنده در گردشگری، جهت بهبود زندگی افراد معلول سودمند بوده و به آن‌ها فرصت‌هایی عادلانه و برابر با دیگران می‌دهد (Darcy & Pegg, 2011).
رویکرد گردشگری پایدار	با این رویکرد توسعه گردشگری چنان برنامه‌ریزی می‌شود که منابع فرهنگی و محیطی آن فساد و زوال نیابد بلکه به‌عنوان منابع ماندنی برای استفاده مداوم آینده نگهداری شود. در حال حاضر روش اساسی که برای برنامه‌ریزی در نظر گرفته می‌شود نائل شدن به توسعه پایدار است. تنوع و تفاوت رویکردها نسبت به صنعت توریسم ریشه در تصور جوامع مختلف از مفهوم توریسم دارد (ضرغام، ۱۳۷۵: ۵۱).
دیدگاه حقوق شهروندی مختص معلولان	از دیدگاه حقوق شهروندی، حمایت از حقوق انسانی، وظیفه دولت‌ها در همه جوامع و برای همه شهروندان است. افراد دارای ناتوانی و معلولیت باید حقوق مشابهی برای زندگی همچون دیگر شهروندان داشته باشند و نباید هیچ استثنائی وجود داشته باشد.

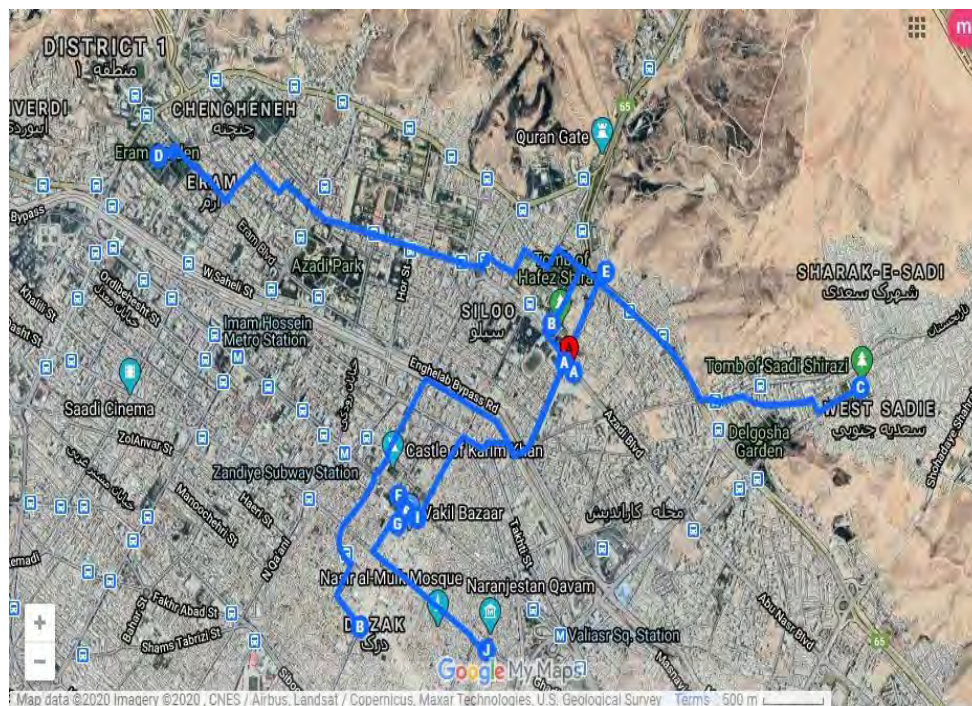
### محدوده مورد مطالعه

استان فارس واقع در جنوب غربی کشور مساحتی در حدود ۷/۶ درصد از مساحت کشور را به خود اختصاص داده و به‌عنوان چهارمین استان وسیع کشور شناخته می‌شود. شهر شیراز مرکز استان فارس بر روی جلگه طویلی به طول ۱۱۲ و عرض ۱۵ کیلومتر در طول شرقی ۵۱ درجه و ۱۹ دقیقه تا ۵۱ درجه و ۳۱ دقیقه عرض شمالی و ۱۹ درجه و ۳۳ دقیقه تا ۱۹ درجه و ۲۱ دقیقه در ۹۲۲ کیلومتری جنوب پایتخت واقع شده است (مهندسین مشاور شهر و خانه، ۱۳۸۶: ۱۱). ۳۰ درصد از آثار تاریخی کشور و ۱۲ اثر از جمله تخت جمشید، پاسارگاد، باغ ارم و ... به فهرست جهانی پیوسته‌اند و آثار درخشان دوران اسلامی از جمله مسجد نصیرالملک، مسجد جامع عتیق و مسجد وکیل در این شهر قرار دارند. شهر شیراز با ۱۷۱۲۷۴۵ نفر جمعیت با توجه به نتایج سرشماری سال ۹۵ پنجمین شهر بزرگ کشور پس از تهران، مشهد، اصفهان و تبریز بوده که از این تعداد جمعیت، ۳۱۷۵۸ نفر یا حدود ۲ درصد دچار معلولیت و نقص عضو هستند. این در حالی است که با توجه به تعداد زیاد گردشگر به این شهر، افراد معلول بازدیدکننده نیز به این جمعیت اضافه می‌گردد (سالنامه آماری استان فارس، ۱۳۹۵).



شکل شماره ۴. موقعیت جغرافیایی استان فارس و شهر شیراز

کل مساحت شهر شیراز ۱۶۲۴۴/۹۵ هکتار می‌باشد که سهم منطقه تاریخی - فرهنگی به‌عنوان یکی از مناطق هشتگانه شهر شیراز ۲/۳۱ درصد، معادل ۳۷۶ هکتار می‌باشد. این منطقه در مقایسه با سایر مناطق شهر شیراز دارای کمترین رتبه از نظر مساحت می‌باشد و تقریباً در مرکز شهر واقع گشته و به‌عنوان قلب شهر به شمار می‌آید (محدوده سبزرنگ). از این رو بسیاری از سفرهای عبوری از شهر از درون یا پیرامون آن عبور می‌نماید. به‌علاوه برخلاف وسعت کم آن نسبت به مناطق دیگر از جذب سفر بالایی برخوردار است (در حدود ۱۲ درصد) که آن هم نشان‌دهنده نقش بالای اجتماعی، اقتصادی و حرکتی و بالطبع اهمیت بالای معابر و شریان‌های آن است. باوجود اهمیت منطقه از نظر تاریخی، فرهنگی و اقتصادی، ساختار شبکه درونی وضع موجود آن بسیار نامنظم و ضعیف بوده و جوابگوی نیاز ساکنان و مسافران نمی‌باشد. شهر شیراز علیرغم داشتن جاذبه‌های متنوع، دارای امکانات و تجهیزات گردشگری می‌باشد به‌نحوی که طبق آمار سال ۱۳۹۷ سازمان میراث فرهنگی این استان، حدود ۵۰ هتل، ۱۵ هتل آپارتمان، بیش از ۱۰۰ مهمان‌پذیر و حدود ۲۳ اقامتگاه بوم‌گردی در این شهر وجود دارد که تنها ۵ هتل، درجه ۵ ستاره را دارد و هنوز بخش زیادی از فضاها و امکانات گردشگری، پاسخگوی قشر معلول کشور نیست.



شکل شماره ۵. مسیر ویژه گردشگری در شهر شیراز و تراکم فضاهای گردشگری

## روش پژوهش

این پژوهش پایه کیفی و ماهیتی کاربردی دارد و از حیث روش، از نوع توصیفی-تحلیلی است. برای جمع‌آوری اطلاعات از منابع کتابخانه‌ای و برداشت میدانی در قالب پرسشنامه استفاده شده است. جامعه آماری در این تحقیق شامل قشر معلول بازدیدکننده از مکان‌های گردشگری شهر شیراز است و افراد مسئول و کارشناسان (برنامه‌ریزان و طراحان شهری) در کل شهر به‌عنوان رکن دوم جامعه آماری در این تحقیق محسوب می‌شوند. برای تهیه پرسشنامه تحقیق، در ابتدا از روش دلفی تصمیم‌گیری استفاده شد تا بر اساس این روش سیستماتیک، نظرات متخصصین در خصوص پرسشنامه محقق ساخته، موردبررسی قرار گیرد. ۲۰ نفر از کارشناسان شهری مرتبط نسبت به موضوع پژوهش، در این فرایند شرکت داشتند که هر یک حداقل دو بار در مورد سؤالات مشابه نظر دادند و نهایتاً سؤالات و گویه‌های پرسشنامه بر اساس اجماع نظر این افراد تهیه شد. گویه‌های پرسشنامه در دو بخش وضعیت فضاهای گردشگری شهر شیراز و وضعیت حضور پذیری معلولان گردشگر در قالب سؤالاتی طراحی شد. به‌منظور سنجش پایایی پرسشنامه نیز از ضریب آلفای کرون باخ استفاده شد و ۰/۷۹ به دست آمد. در مرحله بعد مجدداً هم کارشناسان و هم معلولین در تکمیل پرسشنامه‌ها مشارکت داشتند. با توجه به آنکه تعداد معلولین شهر شیراز بر اساس سرشماری سال ۱۳۹۵، معادل ۳۱۷۵۸ نفر بود ولیکن هدف محقق در این پژوهش معلولین گردشگر حاضر در شهر شیراز بود، به دلیل در دسترس نبودن آمار معلولان گردشگر که در شهر شیراز رفت‌وآمد می‌کردند و به جهت تعیین حجم نمونه، استفاده از جدول مورگان یا فرمول کوکران امکان‌پذیر نبود. به همین دلیل نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی و در قالب پرسشنامه، از گردشگران معلول و خانواده‌های این قشر که در زمان تکمیل اطلاعات محقق در شهر شیراز حاضر بودند، صورت گرفته است. با استفاده از نمونه‌های در دسترس محقق، تعداد پرسشنامه‌های پر شده توسط قشر معلول گردشگر در شهر شیراز به تعداد ۵۰ نفر انجام‌شده است که از این تعداد ۳۲ درصد نایبنا، حدود ۱۲ درصد ناشنوا، حدود ۱۸ درصد جانباز و حدود ۳۸ درصد معلولین جسمی - حرکتی بوده‌اند. از نظر زمانی نیز به علت عدم دسترسی راحت به این قشر در سطح شهر در کل سال، توزیع پرسشنامه‌ها در سه‌ماهه اول سال ۱۳۹۸ صورت گرفته است چراکه که اکثریت گردشگران داخلی و خارجی در این بازه زمانی به شهر شیراز سفر می‌کنند. جهت تجزیه‌وتحلیل اطلاعات از روش آماری تی تک نمونه‌ای و همبستگی پیرسون و همچنین تکنیک SOAR و QSPM استفاده شده است. مدل سوار ترکیبی از مدل سوات و دیدگاه مثبت است که استاورس آن را

ابداع کرده است (خاوریان و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳۱). در این مدل بزرگ‌ترین نقاط قوت و فرصت‌ها در جامعه از طریق افراد مشارکت‌کننده و دارای سهم، کشف خواهد شد و سپس همین گروه، آرمان‌هایی را که ترجیح می‌دهند در آینده به آن‌ها دست یابند، پیشنهاد می‌دهند (فیروزی و زاد ولی خواجه، ۱۳۹۴: ۳۲). این مدل چهار بخش کلیدی شامل شناسایی قوت‌ها، فرصت‌ها، آرمان‌ها و نتایج را در برمی‌گیرد.

جدول شماره ۲. عوامل کلیدی مدل SOAR

تحقیق استراتژیک	Strengths بزرگ‌ترین دارایی‌ها و جنبه‌های مثبت ما چیست؟	Oppurtunities بهترین فرصت‌های ممکن پیش روی ما چیست؟
تصمیم‌های مثبت	Aspirations آینده مطلوب و آرمانی ما چیست؟	Results بهترین نتایج قابل‌اندازه‌گیری چیست؟

منبع: (خاوریان و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۳۲)

درمجموع مدل مثبت یاب سوار، افق تازه‌ای را فراروی دیدگاه‌های سنتی برنامه‌ریزی راهبردی می‌گشاید و این افق تازه، با برجسته‌سازی قوت‌ها و فرصت‌ها و آرمان‌های یک مجموعه و درگیرکردن گروه‌های مختلفی از افراد دارای سهم در جامعه همراه است که در این تحقیق از معلولان و مسئولان به‌عنوان افراد ذی‌نفع استفاده‌شده است.

### بحث و یافته‌ها

جهت دستیابی به اهداف تحقیق، لازم است که نتایج پرسشنامه‌ها موردبررسی قرار گیرد. بر مبنای فرضیه تحقیق که به نظر می‌رسد فضاهای گردشگری شهر شیراز (هتل‌ها، پارک‌ها، مهمان سراها و ...) شرایط مناسبی را جهت حضور معلولان در خود ایجاد نکرده‌اند، سؤالات پرسشنامه به تفکیک متغیرهای مستقل و وابسته مرتبط با فرضیه موردبررسی آماری قرار گرفته است.

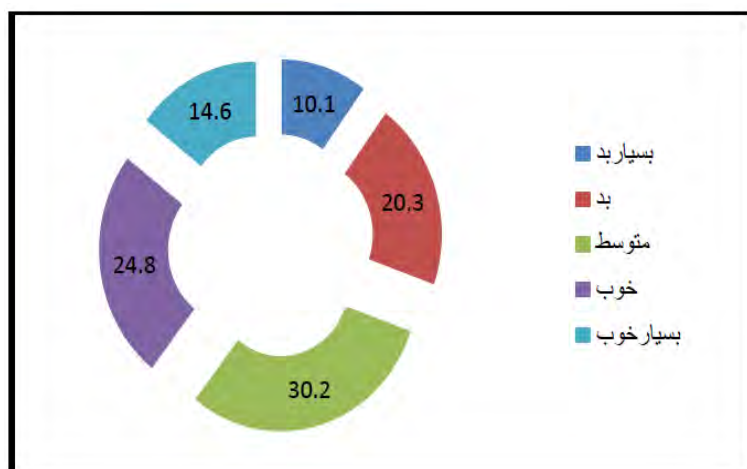
جدول شماره ۳. متغیرهای مستقل و وابسته و گویه‌های مرتبط در تحقیق

متغیر مستقل	گویه‌ها	متغیر وابسته	گویه‌ها
وضعیت فضاهای گردشگری شهر شیراز	میزان رضایت از طراحی و مناسب‌سازی فضا برای معلولان	حضورپذیری معلولان در فضاهای گردشگری	میزان اهمیت فضای گردشگری برای حضور معلول
	اولویت فضاهای مورداستفاده معلولان برای اصلاحات		تمایل معلولان به حضور گردشگرانی از نوع خود
	میزان رضایت از حمل‌ونقل عمومی در مسیر گردشگری برای معلولان		وضعیت برخورد مردم عادی با معلولان در فضاهای گردشگری
	میزان رضایت از پارکینگ		میزان رضایتمندی از وضعیت برقراری ارتباط با دیگران
	وضعیت اقامتگاه با اتاق‌های مجزا برای معلولان		میزان مشارکت معلولان در فضاهای شهری
	امکانات فضاهای گردشگری مختص معلولان		احساس امنیت معلولان در فضا
	وضعیت تجهیزات شهری معلولان		

در خصوص گویه‌های تحقیق، سؤالاتی مطرح و در بین دو جامعه آماری مسئولان و معلولان توزیع گردید که نتایج آن‌ها در ادامه آمده است. اکثریت مسئولین از طراحی و فضا سازی ویژه معلولین در فضاهای گردشگری احساس رضایت کمتری داشته‌اند و علت نارضایتی خود را کمبود خدمات ویژه معلولین و عدم توجه کافی به قشر معلول در این فضاها اعلام کرده‌اند. در خصوص میزان مشارکت معلولان در مناسب‌سازی یا طراحی فضاها، مسئولین اظهار داشتند که جمع‌آوری از معلولان (معلولان حاضر در شهر شیراز و معلولان گردشگر) طرح‌ها و ایده‌های خود را جهت مناسب‌سازی فضاهای گردشگری و حتی فضاهای شهری به گوش مسئولین می‌رسانند و توقع دارند که نهادهای دولتی همکاری لازم به جهت اجرایی شدن این گونه طرح‌ها را به عمل آورند. مسئولین بیان کردند در تهیه طرح‌ها یا فراخوان‌های مربوط به طراحی‌های شهری ویژه معلولان و جانبازان، قشر معلولین اعلام همکاری نموده و پذیرای این مشارکت می‌باشند. به



همین منظور اکثریت مسئولین به این سؤال پاسخ مثبت داده و میزان مشارکت معلولین با نهادهای دولتی را قوی و مؤثر می‌دانند.



شکل شماره ۶. میزان مشارکت معلولان با نهادهای دولتی در راستای بهینه‌سازی فضاهای مختص معلول

در خصوص علت عدم حضور معلولان در فضاهای گردشگری، مسئولان دلایلی را ابراز کرده‌اند که در جدول ۴ آمده است که ضعف در امکانات و خدمات‌رسانی به گردشگران عمده این دلایل بوده است.

جدول شماره ۴. علت عدم حضور معلولان در فضاهای گردشگری از دید مسئولان

گویه‌ها	درصد فراوانی
عدم برخورد صحیح شهروندان با گردشگران معلول	۲/۲۰
طراحی نامناسب در فضاسازی محیط‌های گردشگری	۲۴/۹
ضعف در امکانات و خدمات‌رسانی به گردشگران به‌ویژه معلولان	۴۰/۲
عدم تمایل معلولین و ذهنیت ویژه معلولان به حضور پذیری در فضا	۱۴/۷

در خصوص نظرسنجی از مسئولان برای اولویت‌دهی به فضاها برای مناسب‌سازی، معتقدند که تجهیزات شهری ویژه در اولویت اصلی است به این معنی که با رعایت استانداردهای ویژه معلولان در طراحی و جانمایی تجهیزات شهری از قبیل مبلمان شهری، کیوسک تلفن، بوفه، سرویس بهداشتی و... به ایجاد انگیزه و علاقه معلولین جهت افزایش حضور آنها در فضاهای گردشگری، تفرجگاهی و مذهبی کمک شایانی می‌شود. این متخصصین در اولویت‌های بعدی به ترتیب به طراحی رمپ‌ها و پله‌ها، علائم و تابلوهای راهنما، نورپردازی فضا، پارکینگ، خیابان و ... اشاره کرده‌اند. وضعیت اقامتگاه‌های ویژه معلولین در فضاهای گردشگری شیراز اکثریت مسئولین نظر خنثی داشته‌اند. این در حالی است که امکانات موجود در مراکز تفریحی و گردشگری را در سطح نامناسب می‌دانند و معتقد هستند که با ارتقاء امکانات و خدمات گردشگری با توجه به پتانسیل‌های موجود در شهر، شاهد حجم عظیمی از گردشگران به‌ویژه قشر معلول در شیراز خواهیم بود. مسئولین در خصوص وضعیت شبکه معابر به‌منظور تردد معلولین احساس رضایت کامل داشته و در حال حاضر شیراز به لحاظ بسترسازی معابر ویژه معلولان، رتبه برتر در سطح کشور را دارا است ولیکن سیستم حمل‌ونقل شهری ویژه معلولان در فضاهای گردشگری به نظر مسئولین ضعیف عمل کرده است. پرسشنامه معلولان، اکثر آنها فضاهای شیراز را از نظر عوامل جاذبه بیشتر از عوامل دافعه می‌دانند. اکثریت معلولین گردشگر با افزایش حضور پذیری گردشگران معلول دیگر در شهر شیراز موافقت خود را اعلام داشتند. این افراد معتقد هستند که معلولین به دلیل ناراحتی‌های روحی و جسمی خود، به‌مراتب بیشتر از افراد سالم به تفریح و مسافرت احتیاج دارند و بر این مبنا

به شدت موافق گردشگری به ویژه گردشگری معلولین می‌باشند. در مورد موفقیت فضاهای گردشگری شیراز در جهت جذب معلولان، معلولین معتقدند که شهر شیراز در خصوص پذیرایی و جذب گردشگران معلول به نسبت شهرهای دیگر ایران تا حدودی موفق تر عمل کرده است ولیکن این شهر تماماً به احتیاجات و نیازهای معلولین در فضاهای گردشگری پاسخ نداده و با وجود داشتن رتبه نخست در زمینه طراحی مسیرهای ویژه معلولین به خصوص نابینایان در سطح کشور، در جذب معلولان و کم‌توانان در فضاهای گردشگری به طور کامل موفق نبوده است. احساس امنیت در فضا، از گویه‌های دیگر مؤثر در حضور معلولان در فضا است که منظور محقق از امنیت در این سؤال، امنیت جسمی و روانی فرد معلول در فضاهای گردشگری بوده است. معلولان نسبت به امنیت روانی رضایت کامل داشتند ولیکن در خصوص امنیت جانی معتقدند که کف‌سازی نامناسب، نبود علائم راهنما، نامناسب بودن پله‌ها یا شیب رمپ‌ها و ... که باعث زمین خوردن، سرخوردن، برخورد کردن با سایر فضاها می‌شود باعث عدم رضایت آن‌ها شده است. با بهره‌گیری از نتایج پرسشنامه‌ها و استفاده از نرم‌افزار SPSS، ابتدا آزمون تی تک نمونه‌ای برای داده‌ها انجام شد. نتایج آزمون T تک نمونه‌ای حکایت از آن دارد که میانگین به دست آمده از گویه‌های تحقیق، از عدد ۲/۵ یعنی میانگین اصلی بالاتر بوده و نشانگر آن است که با ایجاد شرایط بهتر برای معلولین در فضاهای گردشگری، می‌توان شاهد افزایش حضور آن‌ها در محیط‌های گردشگری بود. سطح معناداری آزمون نیز کمتر از ۰/۵۰ بوده که نشانگر تأیید آزمون می‌باشد.

جدول شماره ۵. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای در بررسی فرضیه

حجم نمونه	T مقدار	درجه آزادی	میانگین	انحراف معیار	خطای استاندارد از میانگین	سطح معناداری
۷۰	۴۵/۵۴۴	۱۱۹	۳/۵	۰/۵۰۳۹	۰/۰۶۳۹	۰/۰۰۱

به منظور سنجش میزان همبستگی میان متغیرهای مستقل و وابسته از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. با توجه به اینکه متغیر مستقل شامل ۸ سؤال و متغیر وابسته شامل ۳ سؤال بوده ابتدا از این گویه‌ها COMPUTE صورت گرفته تا به صورت دو متغیر فضاهای گردشگری و حضور پذیری معلولین ایجاد شود و با توجه به فاصله‌ای بودن داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده و با توجه به آنکه دامنه همبستگی از +۱ تا -۱ می‌تواند متغیر باشد، هر چه این ضریب به سمت ۱ نزدیک‌تر باشد نشان‌دهنده رابطه مستقیم و قوی‌تری می‌باشد. با توجه به ضریب همبستگی ۰/۶۸ که از ۰/۵ بیشتر است می‌توان گفت رابطه مستقیم و تا حدی مناسب بین گویه‌های این فرضیه وجود دارد؛ به این معنا که با مناسب‌سازی فضاهای گردشگری در شهر شیراز و بهبود شرایط در این فضاها بهتر و سریع‌تر می‌توان شاهد حضور پذیری معلولین گردشگر در شهر شیراز بود.

جدول شماره ۶. نتایج سنجش همبستگی پیرسون بین متغیرهای وابسته و مستقل

متغیرها	همبستگی پیرسون	Sig. (2-tailed)	حجم نمونه
حضور پذیری معلولان فضاهای گردشگری شهری	۰/۶۸۰	۰/۰۰۱	۷۰

در راستای شکل‌دهی به ماتریس SOAR، نتایج حاصل از پرسشنامه‌های افراد ذی‌نفع در مورد ساماندهی فضاهای گردشگری شهر شیراز برای استفاده معلولان، به صورت جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول شماره ۷. نتایج نظرات ذی‌نفعان در راستای مناسب‌سازی فضاهای گردشگری برای معلولان

نقاط قوت	فرصت‌های موجود	نتایج مورد انتظار	آینده مطلوب و آرمانی
S1: مهیا بودن ارتباطات ریلی و هوایی فعال با شهرهای مختلف کشور به جهت جذب گردشگران ناتوان؛	O1: امکان استفاده بهینه از فضاهای باز و اراضی بایر در شهر و حومه شهر جهت رفع کمبود برخی کاربری‌های موردنیاز جامعه معلول؛	R1: اختصاص منابع مالی کافی برای بهسازی برخی فضاهای گردشگری؛ R2: ایجاد روشنایی و نورپردازی مناسب در معابر و فضاهای	A1: ثبت شهر شیراز به عنوان نمونه شهر گردشگری برای معلولان؛ A2: افزایش مراکز تجاری و خدماتی خاص قشر معلول و در

<p>راستای آن رونق اقتصادی؛ A3: ارتقا کیفیت زیرساخت‌ها و امکانات شهر و رساندن آن به استانداردهای جهانی؛ A4: آموزش کافی توسط دولت جهت آگاهی‌رسانی به ساکنین شهر و هدایت آن‌ها برای اقدام جهت رشد و توسعه گردشگری ویژه افراد ناتوان و کم‌توان؛ A5: وجود امکانات و خدمات ویژه گردشگری معلولان در مناطق تفریحی مشابه کشورهای توسعه‌یافته؛ اختصاص اعتبارات و بودجه‌های کلان در جهت ساماندهی فضاهای گردشگری ویژه معلولان و کم‌توانان؛ A6: گرایش عمده سرمایه‌گذاری‌های دولتی و خصوصی به بخش گردشگری و ارتقا موقعیت اقتصادی از طریق جذب توریست معلول در سطح کشور؛ A7: ساخت هتل‌های استاندارد برای استفاده معلولان در مقیاس جهانی؛ A8: استفاده از فنون و نوآوری‌های جدید در فضاهای گردشگری جهت رفع مشکلات و آسیب‌های اجتماعی وارد شده به معلولین گردشگر</p>	<p>گردشگری؛ R3: ارائه برنامه‌ریزی‌های مناسب جهت توزیع گردشگران (به‌ویژه معلولین) در فصول مختلف سال؛ R4: مناسب‌سازی تجهیزات تفریحی ویژه معلولان در لوپ‌های گردشگری؛ R5: ایجاد مکان‌های اقامتی مجهزتر برای معلولان و پذیرایی مناسب برای این قشر؛ R6: افزایش پارکینگ‌های ویژه و اختصاصی معلولان؛ R7: ایجاد مبلمان شهری مناسب ویژه ناتوانان در طول مسیرهای گردشگری و حتی تک بناهای گردشگری در شهر؛ R8: در نظر گرفتن فضاهای اجتماعی و فرهنگی جهت اوقات فراغت معلولین در محلات تاریخی و گردشگری شیراز؛ R9: استفاده از نظرات و مشارکت جامعه معلول به جهت رفع نیاز و اجرایی شدن طرح‌های گردشگری؛ R10: توجه بیشتر مسئولین به نصب تابلوهای راهنما و معرف مکان‌های تفریحی قابل‌استفاده برای معلولان در داخل محوطه گردشگری شهر؛ R11: ایجاد تورهایی ویژه گردشگران معلول برای بازدید از شهر شیراز؛</p>	<p>O2: امکان افزایش انگیزه بیشتر برای حضور پذیری گردشگران معلول در مناطق گردشگری؛ O3: امکان تقویت محورها و پهنه‌های واجد پتانسیل گردشگری در کل شهر و اطراف آن با در نظر گرفتن نیازهای معلولین؛ O4: امکان ایجاد محورهای گردشگری ویژه معلولان و ناتوانان در محلات گردشگری شهر شیراز؛ O5: امکان طراحی و ساماندهی معابر منتهی به خیابان‌های شهر و خیابان‌های پیرامون محلات گردشگری و تاریخی شهر جهت دسترسی بهینه افراد ناتوان؛ O6: امکان استفاده از نیروهای متخصص کم‌توان و ناتوان بومی و غیربومی در خصوص آشنایی بیشتر این افراد نسبت به مشکلات موجود در فضاهای گردشگری؛ O7: امکان ایجاد حس خودباوری و اعتماد به گردشگران معلول در خصوص سفر به شیراز؛ O8: امکان افزایش سرمایه‌گذاری از طرف سرمایه‌گذاران بخش خصوصی و دولتی در ساماندهی فضاهای گردشگری مختص ناتوانان</p>	<p>S2: بسترسازی و طراحی‌های مناسب مسیرهای پیاده برای عبور و مرور معلولین در کل شهر شیراز؛ S3: پتانسیل بالای شهر برای ارائه خدمات تفریحی و جهانگردی؛ S4: مستعد بودن شهر برای سرمایه‌گذاری و برنامه‌ریزی گردشگری ویژه ناتوانان و کم‌توانان؛ S5: وضعیت آب و هوایی و اقلیم مناسب در شهر به جهت پذیرا بودن گردشگران؛ S6: جاذبه بودن فضاهای تاریخی شهر شیراز در سطح کشور؛ S7: وجود ارتفاعات با امکانات در شیراز جهت حضور پذیری ناتوانان در ورزش‌هایی از قبیل کوهنوردی، اسکی و ...؛ S8: وجود نیروی ماهر و متخصص در بخش صنایع دستی؛</p>
---	--	---	---

با توجه به رویکرد مشارکتی مدل SOAR، جهت امتیازدهی به عوامل از روش میانگین وزنی (جدول ۸) کمک گرفته شده و برای ارائه راهبردهای اجرایی و اولویت‌بندی آن‌ها از ماتریس برنامه‌ریزی استراتژیک کمی (QSPM) استفاده شده است. بر اساس بالاترین امتیازهای قوت‌ها و فرصت‌ها، چهار راهبرد مثبت‌گرایانه ارائه شده که عبارت‌اند از:

۱- ایجاد لوپ گردشگری ویژه افراد ناتوان و کم‌توان در مکان‌های تاریخی، تفریحی و مذهبی شیراز  
۲- احداث و تزریق کاربری‌های موردنیاز ویژه گردشگران معلول در مناطق گردشگری با استفاده از اراضی بایر موجود در این مناطق

۳- تعادل بخشی بین کلیه مناطق شهری به‌ویژه مناطق گردشگری شیراز جهت استفاده عموم و ویژه معلولین

۴- ارتقاء خدمات گردشگری ویژه معلولان به‌صورت مجزا و کارآمد و اختصاصی این قشر

جهت اولویت‌بندی راهبردها، در ماتریس QSPM، قوت‌ها و فرصت‌ها به همراه امتیاز میانگین وزنی را در نظر گرفته و بر اساس ماهیت این تکنیک، ضریب جذابیت از ۱ تا ۴ در مقابل هریک از نقاط قوت و فرصت قرار می‌گیرد. در تعیین امتیاز جذابیت باید به این سؤال پاسخ داده شود که آیا این عامل در انتخاب استراتژی مذکور اثر می‌گذارد یا نه؟



در صورتی که پاسخ به این سؤال مثبت باشد امتیاز جذابیت بالاتر می‌باشد. در مرحله بعد از ضرب این دو ستون نمره نهایی به دست آمده و از مجموع این نمرات، امتیاز نهایی هر راهبرد مشخص می‌گردد.

جدول شماره ۸. ماتریس برنامه‌ریزی کمی استراتژیک جهت امتیازدهی به راهبردها

عوامل	راهبرد اول	راهبرد دوم	راهبرد سوم	راهبرد چهارم
قوت‌ها	ضریب جذابیت	ضریب جذابیت	ضریب جذابیت	ضریب جذابیت
S1	۰/۱۸	۰/۱۸	۰/۳۶	۰/۱۸
S2	۰/۱۶	۰/۳۲	۰/۴۸	۰/۳۲
S3	۰/۰۳۵	۰/۱۴	۰/۱۴	۰/۰۳۵
S4	۰/۰۹	۰/۳۶	۰/۳۶	۰/۳۶
S5	۰/۱۴	۰/۱۴	۰/۱۴	۰/۱۴
S6	۰/۱۸	۰/۷۲	۰/۵۴	۰/۱۸
S7	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۱۸	۰/۱۲
S8	۰/۰۹	۰/۰۹	۰/۱۸	۰/۰۹
فرصت‌ها				
O1	۰/۲۲	۰/۲۲	۰/۸۸	۰/۴۴
O2	۰/۱۵	۰/۴۵	۰/۴۵	۰/۳۰
O3	۰/۲۱	۰/۴۲	۰/۲۱	۰/۶۳
O4	۰/۱۶	۰/۶۴	۰/۱۶	۰/۶۴
O5	۰/۲۲	۰/۲۲	۰/۲۲	۰/۶۶
O6	۰/۱۵	۰/۴۵	۰/۳۰	۰/۶۰
O7	۰/۱۱	۰/۱۱	۰/۲۲	۰/۲۲
O8	۰/۱۵	۰/۳۰	۰/۴۵	۰/۳۰
مجموع امتیازات	۴/۸۲	۵/۲۷	۵/۷۱	۵/۲۱

با توجه به امتیازات به دست آمده، راهبرد سوم یعنی تعادل بخشی بین کلیه مناطق شهری به ویژه مناطق گردشگری شیراز جهت استفاده عموم و به ویژه معلولین، رتبه برتر را به دست آورده و راهبرد احداث و تزریق کاربری‌های مورد نیاز ویژه گردشگران معلول در مناطق گردشگری با استفاده از اراضی بایر موجود در این مناطق رتبه دوم را دارد. بر این اساس می‌توان به ارائه سیاست‌ها و راهکارهای اجرایی پرداخت.

### نتیجه‌گیری

رشد قابل توجه و چشمگیر گردشگری در ۵۰ سال اخیر، نشان‌دهنده اهمیت فراوان اقتصادی و اجتماعی این پدیده است که همه اقشار و سنین مختلف را نیز به سوی خود جلب کرده است. از آنجاکه بخشی از جامعه هر کشوری را معلولان تشکیل می‌دهند و از طرف دیگر با توجه به سالخوردگی جمعیت جهانی و تمایل بیشتر این گروه برای گردشگری، ضروری است که فضاهای گردشگری آمادگی لازم را برای پذیرایی از این افراد در خود ایجاد کنند. در این میان شهر شیراز به عنوان مرکز استان فارس یکی از مقاصد میراثی، تاریخی، فرهنگی و طبیعی کشور ایران بوده که به دلیل داشتن کهن‌ترین خاستگاه‌های شهرنشینی و مدنیت، پتانسیل بالایی برای جذب گردشگر دارد. همچنین این شهر به عنوان استانداردترین شهر ایران در زمینه برنامه‌ریزی و طراحی ویژه معلولین در سال ۱۳۹۵ معرفی شده است ولیکن این طراحی‌ها بیشتر در مسیرهای عبور پیاده و رمپ‌ها و در مناطقی از شهر انجام شده است که جزء مناطق گردشگری و تاریخی شهر شیراز محسوب نمی‌شوند. نتایج این پژوهش با یافته‌های یان گل (۱۹۸۷)، یآوری و همکاران (۱۳۹۷)، ایرانشاهی و قلعه‌نویی (۱۳۹۶)، عبدالله زاده و همکاران (۱۳۹۵)، رهنما و داوری مقدم نژاد (۱۳۹۳) از جهت ارتقا کیفیت فضاهای شهری و طراحی‌های مناسب در فضاهای عمومی و همچنین ساماندهی برای اقشار کم‌توان همسویی دارد، ولی

با تحقیق قبادیان (۱۳۹۶) که به اولویت‌بندی هتل‌های ستاره‌دار استان زنجان در جهت سازگاری با نیازهای معلولین پرداخته از نظر روش کار متفاوت است، بنابراین از جهت مناسب‌سازی فضاهای گردشگری برای معلولان با استفاده از نظرسنجی و روش میدانی یک کار جدید می‌باشد. بر اساس تحلیل‌ها و بررسی‌های صورت گرفته در مورد فضاهای گردشگری شهر شیراز و نظرات گردشگران معلول، مسئولان و کارشناسان مرتبط، چنین استنباط می‌شود که یکی از گردشگرپذیرترین شهرهای ایران، هنوز در برخی از فضاها، زیرساخت‌های لازم را برای پذیرایی از گردشگران معلول را ندارد؛ چراکه در نظرسنجی صورت گرفته، معلولین معتقدند که شهر شیراز در خصوص پذیرایی و جذب گردشگران معلول به نسبت شهرهای دیگر ایران تا حدودی موفق‌تر عمل کرده است ولیکن این شهر تماماً به احتیاجات و نیازهای معلولین در فضاهای گردشگری پاسخ نداده و با وجود داشتن رتبه نخست در زمینه طراحی مسیرهای ویژه معلولین به‌خصوص نابینایان در سطح کشور، در جذب معلولان و کم‌توانان در فضاهای گردشگری به‌طور کامل موفق نبوده است. همچنین عمده‌ترین علت عدم حضور گردشگران معلول در فضاهای گردشگری، ضعف در امکانات و خدمات‌رسانی است. مسئولان نیز معتقدند که عمده فضاهایی که در اولویت اول برای مناسب‌سازی می‌باشند، تجهیزات شهری اختصاصی معلولین هستند. بر اساس نظرات ذی‌نفعان و تشکیل ماتریس سوار، نتایج حاکی از آن است که مهم‌ترین فرصت‌ها و قوت‌های موجود در راستای ساماندهی فضاهای گردشگری برای معلولان به ترتیب امکان استفاده بهینه از فضاهای باز و اراضی بایر در شهر و حومه شهر جهت رفع کمبود برخی کاربری‌های موردنیاز جامعه معلول؛ امکان ایجاد محورهای گردشگری ویژه معلولان و ناتوانان در محلات گردشگری شهر شیراز؛ مهیا بودن ارتباطات ریلی و هوایی فعال با شهرهای مختلف کشور به جهت جذب گردشگران ناتوان؛ جاذبه بودن فضاهای تاریخی شهر شیراز در سطح کشور می‌باشد که بر اساس همین امتیازات برنامه‌ریزی کمی استراتژیک انجام و راهبردهای موردنظر اولویت‌بندی شده‌اند.

جدول شماره ۹. انتخاب راهبردهای برتر در ساماندهی فضاهای گردشگری معلولان در شهر شیراز

امتیاز	راهبردها
۵/۷۱	تعادل بخشی بین کلیه مناطق شهری به‌ویژه مناطق گردشگری شیراز جهت استفاده عموم و ویژه معلولین
۵/۲۷	احداث و تزریق کاربری‌های موردنیاز ویژه گردشگران معلول در مناطق گردشگری با استفاده از اراضی بایر موجود در این مناطق
۵/۲۱	ارتقاء خدمات گردشگری ویژه معلولان به‌صورت مجزا و کارآمد و اختصاصی این قشر
۴/۸۲	ایجاد لوپ گردشگری ویژه افراد ناتوان و کم‌توان در مکان‌های تاریخی، تفریحی و مذهبی شیراز

بر اساس راهبرد برتر در جدول ۹، راهکارهایی که می‌توان پیشنهاد نمود عبارت‌اند از:

- ایجاد فضاهای عمومی جمع‌کننده و انگیزشی جهت تعاملات قشر معلول در محلات گردشگری شهر شیراز با در نظر گرفتن میدانچه‌ها، پارک‌های محله‌ای و گذرهای محلات تاریخی
- ارتقاء امنیت ویژه معلولین بخصوص امنیت کالبدی از جهت روشنایی معابر، عدم دست‌انداز، مناسب بودن شیب مسیرها و ...
- اصلاح کاربری‌های تجاری موجود در مسیرها و محلات گردشگری همچون مشخص بودن علائم بازار، پاساژ، نمایشگاه صنایع دستی و ... داشتن مسیر دسترسی مناسب جهت حرکت صندلی چرخ‌دار، محل استراحت مناسب و ...
- مجهز شدن فضاهای گردشگری شهر شیراز به مبلمان شهری خاص معلولین و سالمندان همچون سکوهایی با ارتفاع مناسب، آب‌خوری‌ها، پیاده راه‌ها و ...
- داشتن طرح‌هایی برای ارتقاء وضعیت هتل‌ها، مسافرخانه‌ها، خانه‌های بوم‌گردی و ... از جهت داشتن ضوابط و استانداردهای خاص معلولین
- در نظر گرفتن سیستم حمل‌ونقل عمومی مختص گردشگران معلول در مسیرهای گردشگری

- تبدیل کردن حداقل نیمی از عرض راهپله‌های موجود در فضاهای گردشگری به رمپ‌های مناسب برای افراد کم‌توان

- احداث پارکینگ‌های ویژه معلولین در مناطق گردشگری در مکان‌های نزدیک‌تر به بازدید و با شرایط خاص.

## تقدیر و تشکر

بنا به اظهار نویسنده مسئول، این مقاله حامی مالی نداشته است.

## منابع

- ۱) ایرانشاهی، ایوب و قلعه‌نویی، محمود (۱۳۹۵) ارزیابی میزان مطابقت فضاهای شهری با شاخص‌های شهر دوستدار سالمند (نمونه موردی: خیابان چهارباغ عباسی اصفهان)، مجله هویت شهر، سال ۱۱، شماره ۳۰، صص. ۸۲-۶۹
- ۲) بحرینی، سید حسین و طبیبیان، منوچهر (۱۳۷۷) مدل ارزیابی کیفیت محیط زیست شهری، مجله محیط شناسی، دوره ۲۴، شماره ۲۱، صص. ۵۶-۴۱
- ۳) بمانیان، محمدرضا؛ دباغی خامنه، مرضیه؛ احمدی، فریال (۱۳۹۳) تدقیق انگاره‌های مؤثر بر طراحی مناسب پارک‌های شهری جهت استفاده نابینایان، دو فصلنامه پژوهش‌های منظر شهر، سال ۱، شماره ۲، صص. ۳۸-۲۹
- ۴) پاکزاد، جهان‌شاه (۱۳۷۶) طراحی شهری چیست؟، فصلنامه آبادی، سال ۷، شماره ۲۵، صص. ۳۶-۳۰
- ۵) خاوریان گرمسیری، امیررضا؛ استاورس، ژاکلین ام؛ علیان، مهدی (۱۳۹۲) برنامه ریزی راهبردی توسعه گردشگری شهری با استفاده از مدل استراتژیک SOAR (نمونه موردی شهر تفت)، نشریه برنامه‌ریزی و آمایش فضا، شماره ۳، پیاپی ۸۳، صص. ۱۲۵-۱۴۰
- ۶) داوری نژاد مقدم، مسعود و رهنما، میثم (۱۳۹۳) مناسب‌سازی فضاهای شهری با تأکید بر نیازهای افراد کم‌توان (مطالعه موردی: پیاده راه خیابان زند شیراز)، فصلنامه مدیریت شهری نوین، سال ۲، شماره ۵، صص. ۶۶-۴۷
- ۷) زیاری، کرامت‌الله؛ اشونویی، امیر؛ مولایی قلیچی، محمد (۱۳۹۳) سنجش رضایت گردشگران از کیفیت خدمات هتلداری با استفاده از شاخص CSM مطالعه موردی: کلان‌شهر شیراز، فصلنامه گردشگری شهری، دوره ۱، شماره ۱، صص ۱۵-۱.
- ۸) صادقی، علی‌رضا؛ دهقانی، محمدامین؛ دادگر، مسعود (۱۳۹۸) رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر میزان رضایتمندی گردشگری شهری با استفاده از مدل کانو مطالعه موردی: شهر شیراز، فصلنامه گردشگری شهری، دوره ۶، شماره ۳، صص. ۱۳۹-۱۵۱.
- ۹) ضرغام، حمید (۱۳۹۲) برنامه‌ریزی استراتژیک جهانگردی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت و جهانگردی، دانشگاه تهران.
- ۱۰) طبیبی، امیر و ذکاوت، کامران (۱۳۸۷) تصویر ذهنی گردشگران داخلی از فضاهای شهری اصفهان با رویکرد نظریه زمینه‌ای، نشریه صفا، دوره ۲۷، شماره ۲، صص. ۷۸-۶۳
- ۱۱) عبدالله‌زاده فرد، علیرضا؛ سرورزاده، سید کوروش؛ اژدری، نرگس (۱۳۹۵) مناسب‌سازی پیاده راه‌ها و تجهیزات شهری برای جانبازان و معلولان، فصل‌نامه علمی پژوهشی طب جانباز، دوره ۸، شماره ۴، صص. ۲۲۴-۲۱۷.
- ۱۲) عرفانی، گوران و دیزانی، احسان (۱۳۸۹) ساماندهی از واژه تا عمل، قرائت واژه ساماندهی در مداخلات شهری، مجله باغ نظر، سال ۷، شماره ۱۳، صص. ۶۰-۴۶.
- ۱۳) فیروزی، محمدعلی و زاد ولی خواجه، شاهرخ (۱۳۹۵) مدل استراتژیک SOAR گامی به‌سوی برنامه‌ریزی راهبردی توسعه گردشگری شهری (نمونه موردی: کلان‌شهر تبریز)، فصلنامه برنامه‌ریزی منطقه‌ای، سال ۷، شماره ۲۵، صص. ۴۰-۲۹.
- ۱۴) قبادیان، بهمن (۱۳۹۶) میزان سازگاری تأسیسات اقامتگاهی گردشگری ایران با نیازهای معلولین حرکتی (مطالعه موردی: هتل‌های استان زنجان)، دوماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، سال ۲، شماره ۵ (پیاپی ۷)، صص. ۹۲-۷۸.
- ۱۵) مهندسین مشاور برنامه‌ریزی، شهر ساز و معمار شهر و خانه (۱۳۸۶) بازنگری طرح تفصیلی شهر شیراز، معاونت شهرسازی و معماری، شهرداری شیراز.
- ۱۶) مؤیدفر، سعیده (۱۳۹۷)، ارزیابی فضاهای گردشگری شهر یزد با تأکید بر بحران‌های گردشگری، فصلنامه گردشگری شهری،

دوره ۵، شماره ۴، صص. ۷۲-۵۱.

۱۷) ندوشن، محمدرضا (۱۳۸۵) روان‌سازی حرکت معلولین در فضاهای شهری، همایش ملی مناسب‌سازی محیط شهری، تهران.  
 ۱۸) نهیبی، سارا؛ صدقی، نیلوفر؛ اسلاملو، محمد صابر (۱۳۹۳) مناسب‌سازی پیاده‌روها برای معلولین جسمی - حرکتی با رویکرد ایمنی. نمونه موردی: خیابان شهرداری واقع در محله تجریش تهران، اولین کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار، تهران، صص. ۶۰-۷۵.

۱۹) یآوری، محمدکاظم؛ یزدانی، سعید؛ شیخ‌الاسلامی، علیرضا (۱۳۹۷) بررسی اهمیت برنامه‌های ارتقا کیفیت فضای شهری با تأکید بر توسعه گردشگری (مطالعه موردی: شهر اراک)، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال ۱۰، شماره ۳۵، صص. ۵۷-۴۳.

- 20) Calvo-Mora, Arturo. & Navaro-Garcia, Antonio. & Perianez- Cristobal, Rafael. (2015) *Tourism for All and Performance: An Analysis of Accessibility Management in Hotels*. Springer International Publishing Switzerland.
- 21) Darcy, Simon. (2006) *Setting a Research Agenda for Accessible Tourism*. Gold Coast, Queensland, Cooperative Research Centre for Sustainable Tourism.
- 22) Darcy, Simon. (2010) *Accessible Tourism: A Question of Trust, Strategic Knowledge Management and a Commitment to Sustainability*. 12th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons, 2-4 June, Hong Kong, pp.56-82.
- 23) Darcy, Simon. & Pegg, Shane. (2011) *Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision Amongst Hotel Accommodation Sector Managers*. *International Journal of Hospitality Management*, Vol.30, No.2, pp. 468-476.
- 24) DFID. (2000) *Disability, Poverty and Development*. London.
- 25) Dominguez Vila, Trinidad. & Darcy, Simon. & Alén González, Elisa. (2015). *Competing for the Disability Tourism Market- A Comparative Exploration of the Factors of Accessible Tourism Competitiveness in Spain and Australia*. *Tourism Management*, Vol.47, pp. 261-272.
- 26) Gassiot, Ariadna. & Prats, Lluís. & Coromina, Lluís. (2015) *Analysing Accessible Tourism in Religious Destinations: The Case of Lourdes, France*. *International Journal of Religious Tourism and Pilgrimage*, Vol.3, No.6, pp.48-56.
- 27) Gehl, Jan. (1987) *Life Between Buildings: Using Public Space*, New York: Van nor strand Reinhold.
- 28) Hall, Colin Michael. & Page, Stephen J. (1995) *The Geography of Tourism and Recreation*, London: Routledge.
- 29) HassKlau, Carmen. (1990) *The Pedestrian and City Traffic*, London: Belhaven Press.
- 30) Inter – American Development Bank. (2001) *Social Development*, Newsletter.
- 31) Shaw, Gareth. & Coles, Tim. (2004) *Disability, Holiday Making and Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey*. *Tourism Management*, Vol.25, No.3, pp.397-403.
- 32) Stanbury, Jun. & Hugo J. Su. (2000) *Formulation of policy for transportation of Special Needs Passengers*. Mexico City, Proceedings: CODATUIX.
- 33) UNWTO. (2013) *Recommendations on Accessible Tourism*. Published by the World Tourism Organization (UNWTO) Updated for the 5th T.20 Ministers' Meeting in November 2013. <http://www.unwto.org>.
- 34) Weaver, David. & Oppermann, Martin. (2012) *Tourism Management*, Ltd. 3rd ed, Australia, John Wiley & Sons.