

تحلیلی از بهره‌گیری از فناوری‌های نوین به منظور ارتقای شاخص‌های مناسب‌سازی فضاهای گردشگری برای معلولین حرکتی

مجتبی علیدوستی، کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی گرایش بازاریابی جهانگردی، دانشگاه پردیس البرز دانشگاه تهران،

تهران

alidousti1360@gmail.com

آزاده عظیمی، استادیار گروه گردشگری دانشکده‌گان مدیریت دانشگاه تهران، تهران

azimi87@ut.ac.ir

محمدرضا صالحی پور، استادیار گروه گردشگری دانشکده‌گان مدیریت دانشگاه تهران، تهران

reza.salehipour@ut.ac.ir

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تحلیلی از بهره‌گیری از فناوری‌های نوین به منظور ارتقای شاخص‌های مناسب‌سازی فضاهای گردشگری برای معلولین حرکتی می‌باشد. این مطالعه با رویکرد توصیفی-تحلیلی و با بهره‌گیری از روش مرور نظام‌مند صورت گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان می‌دهد که موانع فیزیکی همچون نبود رمپ استاندارد، مسیرهای باریک و کمبود امکانات رفاهی مناسب، عوامل اصلی طرد اجتماعی هستند. با اینحال، صرفاً رعایت استانداردهای معماری کافی نیست بلکه ادغام فناوری‌های نوین می‌تواند تجربه گردشگری را به سطح جدیدی از استقلال و ایمنی ارتقا دهد. نتیجه حاکی از آن است که موفقیت در توسعه گردشگری فراگیر منوط به گذار از رویکردهای سنتی حذف مانع به رویکردهای نوین طراحی هوشمند و شخصی‌سازی شده است، بدین معنا که دهکده‌های گردشگری باید به اکوسیستم‌هایی تبدیل شوند که در آن لایه دیجیتال مکمل لایه کالبدی بوده و با استفاده از داده محوری، نیازهای متنوع کاربران را پوشش می‌دهد. تحقق این امر نیز نیازمند سیاست‌گذاری کلان، سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های هوشمند و مشارکت فعال جامعه معلولین در فرآیند طراحی است. کلیدواژه‌ها: گردشگری دسترس‌پذیر، مناسب‌سازی فضاهای گردشگری، فناوری‌های نوین، دهکده گردشگری.

مقدمه

گردشگری به عنوان یکی از مهمترین صنایع جهانی، نه تنها فرصتی برای استراحت و تفریح فراهم می‌کند، بلکه نقشی کلیدی در تبادل فرهنگی، توسعه اقتصادی و ارتقای شناخت اجتماعی ایفا می‌نماید (دارسی^۱ و همکاران، ۲۰۲۰). با گسترش این صنعت، تنوع بخشی به انواع گردشگری از جمله گردشگری طبیعت محور، فرهنگی و سلامت محور، توجه بیشتری را به خود جلب کرده است (کریمی، ۱۴۰۱). در این میان، دهکده‌های گردشگری به عنوان مجموعه‌هایی منسجم که هدفشان ارائه تجربه‌ای جامع از اقامت، تفریح و فرهنگ در بستر طبیعت و بوم‌شناسی محلی است، اهمیت ویژه‌ای یافته‌اند. این فضاها با تمرکز بر جذب گردشگران داخلی و خارجی، تلاش می‌کنند تا ضمن حفظ هویت بومی و محیط زیستی، زیرساخت‌های لازم برای رفاه بازدیدکنندگان را فراهم آورند (فافوریدا^۲ و همکاران، ۲۰۲۳). با اینحال، چالش اصلی در توسعه پایدار این مقاصد، تضمین دسترسی برابر برای تمامی اقشار جامعه، از جمله افراد دارای معلولیت حرکتی است که اغلب با موانع کالبدی و خدماتی متعددی روبرو هستند. در سالهای اخیر، مفهوم گردشگری دسترس پذیر یا گردشگری فراگیر به عنوان یک پارادایم جدید در مطالعات گردشگری ظهور یافته است. سازمان جهانی جهانگردی (UNWTO) در قطعنامه‌ای تاکید کرده است که دسترسی باید به گونه‌ای باشد که افراد دارای محدودیت‌های حرکتی، بینایی، شنوایی و ادراکی بتوانند با حفظ شأن و منزلت خود، به صورت مستقل در فعالیت‌های گردشگری مشارکت کنند (بوهالیس و دارسی^۳،

۲۰۱۱). این رویکرد فراتر از حذف فیزیکی موانع است و شامل دسترسی به اطلاعات، خدمات هوشمند و تجربه کاربری عادلانه میشود. برابرسازی فرصت‌ها در گردشگری، حق انسانی مسلم تمام افراد جامعه تلقی می‌شود و دولت‌ها موظفند شرایطی را فراهم کنند که هیچ فردی به دلیل معلولیت از بهره‌مندی از جاذبه‌های گردشگری محروم نماند (سازمان جهانی جهانگردی، ۲۰۱۶). بنابراین، طراحی فضاهای گردشگری باید مبتنی بر اصول طراحی برای همه باشد تا نیازهای متنوع کاربران را پوشش دهد.

علیرغم اهمیت موضوع مناسب‌سازی فضاهای گردشگری، بسیاری از مقاصد گردشگری، از جمله دهکده‌های گردشگری در ایران، هنوز با چالش‌های جدی در زمینه دسترسی پذیری مواجه هستند. ضعف در زیرساخت‌های فیزیکی مانند نبود رمپ‌های استاندارد، مسیرهای باریک، سرویس‌های بهداشتی نامناسب و کمبود مبلمان شهری قابل دسترس، از جمله موانع اصلی حضور فعال معلولین حرکتی در این فضاهاست (مؤیدفر و شهامت، ۱۳۹۹). علاوه بر موانع کالبدی، فقدان سیستم‌های اطلاع‌رسانی دقیق و تجهیزات کمکی مناسب، تجربه سفر را برای این گروه دشوار و پراسترس می‌سازد. پژوهش‌های پیشین نشان داده‌اند که عدم دسترسی به اطلاعات به روز درباره وضعیت مسیرها و امکانات، باعث کاهش اعتماد و تمایل به سفر در این افراد می‌شود. این شکاف میان نیازهای واقعی کاربران و کیفیت خدمات ارائه شده، لزوم بازنگری در استانداردهای طراحی و مدیریت دهکده‌های گردشگری را بیش از پیش احساس می‌کند.

³ Buhalis & Darcy

¹ Darcy
² Fafurida

در ارتقای شاخص‌های مناسب سازی فضاهای گردشگری برای معلولین حرکتی است.

چارچوب نظری

مفهوم شناسی دهکده گردشگری و ویژگی‌های آن در بستر توسعه پایدار

دهکده گردشگری به عنوان یک مجموعه منسجم و برنامه ریزی شده، فضایی است که با هدف جذب گردشگران و فراهم کردن تجربه‌ای جامع از اقامت، تفریح، فرهنگ و طبیعت طراحی می‌شود. این مجموعه شامل واحدهای اقامتی، رستوران‌ها، مسیرهای پیاده روی و زیرساخت‌های خدماتی است که با رعایت استانداردها و ملاحظات زیست محیطی، زمینه توسعه اقتصادی محلی و ایجاد فرصت‌های شغلی را فراهم می‌آورند (کریمی، ۱۴۰۱). بر اساس تعریف سازمان ایرانگردی و جهانگردی، دهکده‌های گردشگری مناطقی هستند که به دلیل برخورداری از جاذبه‌های طبیعی، فرهنگی و تاریخی و حفظ بکر بودن فرهنگ محلی، پتانسیل بالایی برای جذب گردشگر دارند و می‌توانند به عنوان مرکزی برای توزیع گردشگران در سطح استان عمل کنند (سازمان مناطق گردشگری کشور، ۱۳۸۱). ویژگی‌های کلیدی دهکده‌های گردشگری شامل تنوع فعالیت‌ها، هماهنگی و یکپارچگی طراحی محیطی، امنیت بازدیدکنندگان و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین است. این ویژگی‌ها باعث می‌شوند تا تجربه‌ای روان، ایمن و جذاب برای گروه‌های مختلف جامعه فراهم شود (ارینتوکو^۶ و همکاران، ۲۰۲۰). علاوه بر این، دهکده‌های گردشگری نقش مهمی در توسعه پایدار ایفا می‌کنند؛ زیرا با ترویج استفاده بهینه از منابع طبیعی، حفاظت از محیط

در پاسخ به این چالش‌ها، فناوری‌های نوین به عنوان ابزاری قدرتمند برای ارتقای دسترس پذیری و بهبود تجربه گردشگری مطرح شده‌اند. استفاده از فناوری‌هایی نظیر اینترنت اشیا (IoT)، هوش مصنوعی، واقعیت افزوده/ مجازی (AR/VR) و سامانه‌های مسیریابی هوشمند، امکان ایجاد راهکارهای نوآورانه برای حذف موانع ذهنی و فیزیکی را فراهم کرده است (ال-کراوی^۴، ۲۰۲۳). برای مثال، سنسورهای هوشمند می‌توانند وضعیت لحظه‌ای مسیرها و تجهیزات را پایش کرده و به کاربران اطلاع دهند، در حالی که اپلیکیشن‌های همراه می‌توانند مسیرهای مناسب سازی شده را با جزئیات کامل نمایش دهند. همچنین، ابزارهای کمکی هوشمند مانند ویلچرهای مجهز به حسگر و ربات‌های راهنما، استقلال حرکتی کاربران را افزایش می‌دهند (پروژه^۵ و همکاران، ۲۰۲۴). این فناوری‌ها با شخصی سازی خدمات و ارائه اطلاعات دقیق، نقش حیاتی در توانمندسازی افراد دارای معلولیت ایفا می‌کنند. با وجود پتانسیل بالای فناوری‌های نوین در حوزه گردشگری، کاربرد آنها در مناسب سازی فضاهای گردشگری برای معلولین حرکتی، به ویژه در دهکده‌های گردشگری، هنوز به صورت نظام مند بررسی نشده است. بیشتر مطالعات موجود به صورت پراکنده به جنبه‌های خاصی از فناوری یا موانع کالبدی پرداخته‌اند و کمتر پژوهشی به تحلیل تلفیقی نقش فناوری‌های نوین در ارتقای شاخص‌های مناسب سازی در بستر دهکده‌های گردشگری پرداخته است. این پژوهش با هدف پر کردن این خلأ تحقیقاتی، به دنبال تحلیل نقش فناوری‌های نوین

⁶ Arintoko

⁴ Al-karawi
⁵ Parvez

تبعیض محسوب می‌شود (سازمان جهانی جهانگردی، ۲۰۱۶). تحقق این برابری نیازمند هماهنگی میان سیاست‌گذاری، طراحی محیطی و ارائه خدمات است تا همه گروه‌های جامعه بتوانند به شکل برابر از فرصت‌های گردشگری بهره‌مند شوند (بوهالیس و داریسی، ۲۰۱۱).

شاخص‌های مناسب‌سازی کالبدی فضاهای

گردشگری جهت توانمندسازی معلولین حرکتی

مسیرها و پیاده‌راه‌ها به عنوان نخستین نقطه تماس افراد دارای معلولیت با محیط گردشگری، نقش بنیادینی در تضمین حرکت ایمن و روان دارند. طراحی این مسیرها باید بر اساس رعایت حداقل عرض استاندارد، حذف اختلاف سطح‌های غیرضروری و استفاده از سطوح بدون لغزش باشد تا امکان عبور مستقل برای ویلچر نشینان، کاربران واکر و جانبازان نخاعی فراهم شود (راچمن^۷ و همکاران، ۲۰۲۲). علاوه بر ملاحظات فنی، ایجاد نقاط استراحت منظم با سایبان و نشیمن مناسب در مسیرهای طولانی برای جلوگیری از خستگی کاربران ضروری است (ادینساحنا^۸، ۲۰۲۴). همچنین، مدیریت منظر جهت حذف موانع دیداری و فیزیکی مانند گلدان یا تابلوهای تبلیغاتی که ممکن است مانع حرکت شوند، همراه با استفاده از رنگ‌های هشداردهنده برای مشخص کردن موانع اجتناب‌ناپذیر، از اصول کلیدی در ایمن‌سازی این فضاهاست (راچمن و همکاران، ۲۰۲۲). تأمین روشنایی کافی و مناسب در مسیرها، به ویژه در ساعات شب، نه تنها امنیت را افزایش می‌دهد بلکه تشخیص ناهمواری‌ها را برای افراد با محدودیت بینایی و حرکتی آسان‌تر می‌سازد و ترکیب

زیست و تقویت اقتصاد محلی، مدل گردشگری جامعی ایجاد می‌کنند که هم به نفع گردشگران و هم به نفع جامعه میزبان و محیط زیست تمام می‌شود (فافوریدا و همکاران، ۲۰۲۳).

گردشگری دسترس‌پذیر و برابرسازی فرصت‌ها برای معلولین حرکتی

گردشگری دسترس‌پذیر شکلی از گردشگری است که با ارائه طراحی فراگیر (طراحی برای همه) محصولات و خدمات، افراد دارای محدودیت در تحرک، بینایی، شنوایی و ابعاد ادراکی را توانمند می‌سازد تا بتوانند به صورت مستقل و با حفظ شأن و منزلت خود در فعالیت‌های گردشگری مشارکت کنند (بوهالیس و داریسی، ۲۰۱۱). این مفهوم فراتر از حذف موانع فیزیکی است و شامل دسترسی به اطلاعات دیجیتال و خدمات هوشمند می‌شود؛ بنابراین، گزارش‌های جدید سازمان جهانی گردشگری تأکید دارند که دسترس‌پذیری دیگر صرفاً به حذف موانع فیزیکی محدود نیست، بلکه دسترسی به اطلاعات دیجیتال و تجربه کاربری مستقل نیز بخشی جدایی‌ناپذیر از توسعه پایدار و گردشگری فراگیر محسوب می‌شود (داریسی و همکاران، ۲۰۲۰).

برابرسازی فرصت‌ها در گردشگری به معنای فراهم کردن قابلیت دسترسی و بهره‌مندی از امکانات در تمامی زنجیره ارزش گردشگری، از جمله زیرساخت، حمل و نقل و ارتباطات، برای همه افراد بدون تبعیض است. بر اساس این اصل، سفر کردن حق انسانی مسلم تمام افراد جامعه از جمله معلولین است و دولت‌ها موظفند امکان سفر را برای همه فراهم کنند؛ لذا هرگونه محرومیت از این حق، نوعی

^۸ Addienisahna

^۷ Rochman

نورپردازی با علائم راهنما تجربه‌ای دلپذیر و ایمن خلق می‌کند (نینگسیه^۹ و همکاران، ۲۰۲۴).

رمپ‌ها، شیب‌ها و کف‌سازی‌ها جایگزین‌های ضروری پله‌ها برای تسهیل جابجایی در اختلاف سطح‌ها هستند که طراحی آن‌ها نیازمند توجه دقیق به شیب استاندارد، عرض مناسب، ایجاد پاگرد میان راهی و نصب نرده‌های دو طرفه است (پیسکین و اکدنیز^{۱۰}، ۲۰۲۳). استفاده از سطوح ضد لغزش در رمپ‌ها و کف‌سازی هموار، مقاوم در برابر شرایط آب و هوایی و فاقد درزهای عمیق، امری حیاتی برای جلوگیری از گیر کردن چرخ ویلچر یا لیز خوردن کاربران محسوب می‌شود (نینگسیه و همکاران، ۲۰۲۴). در محیط‌های گردشگری طبیعی، طراحی رمپ‌ها باید با کمترین دخالت در سیمای محیط انجام گیرد اما این موضوع نباید به کاهش کیفیت مناسب‌سازی منجر شود؛ بنابراین انتخاب مصالح هماهنگ با طبیعت و مهندسی دقیق رمپ برای جلوگیری از فرسایش زمین اهمیت دارد. همچنین، اگر محیط دارای اختلاف سطح‌های متعدد باشد، باید ترکیبی از رمپ، بالابر یا آسانسور ارائه شود تا دسترسی پذیری همه افراد تضمین گردد (پیسکین و اکدنیز، ۲۰۲۳). ورودی‌ها و فضاهای داخلی ساختمان‌ها نیز بخش‌های حساسی در مناسب‌سازی هستند که ورودی مناسب باید فاقد پله‌های زائد بوده و در صورت وجود اختلاف سطح، مجهز به رمپ استاندارد یا بالابر باشد (چواجا و همکاران، ۲۰۲۵). عرض درها باید به اندازه‌ای باشد که عبور ویلچر بدون برخورد جانبی ممکن شود و استفاده از درهای اتوماتیک و حسگرهای تشخیص حرکت باز شدن سریع و

ایمن در را تضمین می‌کند (چواجا^{۱۱} و همکاران، ۲۰۲۵). پس از ورود، فضای داخلی باید شامل مسیرهای بدون مانع، عرض مناسب راهروها و فضاهای چرخش برای ویلچر باشد و نصب مبلمان قابل جابجایی انعطاف‌پذیری فضا را افزایش می‌دهد (راچمن و همکاران، ۲۰۲۲). سرویس‌های بهداشتی استاندارد نیز باید شامل کابین‌های وسیع با امکان چرخش ویلچر، دستگیره‌های محکم، توالت‌فرنگی با ارتفاع استاندارد و سیستم تهویه مناسب باشند (دوپیاینتی^{۱۲} و همکاران، ۲۰۲۱). در نهایت، تابلوهای راهنما با نوشته‌های خوانا، فونت بزرگ، کنتراست بالا و قرارگیری در ارتفاع استاندارد، همراه با سیستم‌های راهنمایی دیجیتال مانند نقشه‌های هوشمند و QR کدها، به جهت یابی آسان تر و برنامه‌ریزی مسیر کم‌دردس‌تر برای کاربران کمک‌شایانی می‌کنند (درامه^{۱۳}، ۲۰۲۴).

نقش فناوری‌های نوین در ارتقای دسترس پذیری و تجربه گردشگری فراگیر

فناوری‌های نوین با ادغام در زیرساخت‌های گردشگری، تحولی بنیادین در ارتقای دسترس پذیری و ارائه تجربه‌ای فراگیر ایجاد کرده‌اند. اینترنت اشیا (IoT) و سامانه‌های هوشمند مدیریت منابع، امکان اتصال تجهیزات به یکدیگر و پایش لحظه‌ای وضعیت امکانات مخصوص معلولین را فراهم می‌کنند؛ به طوری که سنسورها می‌توانند وضعیت سرویس‌های بهداشتی یا آسانسورها را کنترل کرده و در صورت بروز مشکل، هم مدیریت سایت و هم کاربر را مطلع سازند (ال-کراوی، ۲۰۲۳). همچنین، استفاده از واقعیت افزوده (AR) و واقعیت مجازی (VR) نه تنها غنای

¹² Dwipayanti

¹³ Drammeh

⁹ Ningsih

¹⁰ Piskin & Akdeniz

¹¹ Chwaja

سامانه‌های اطلاعاتی و دیجیتال نیز با ارائه داده‌های دقیق و به‌روز، موانع برنامه‌ریزی سفر را برای افراد دارای معلولیت کاهش می‌دهند. اپلیکیشن‌های راهنمای گردشگری و نقشه‌های دیجیتال دسترس‌پذیر، اطلاعاتی مانند شیب مسیرها، نوع کف پوش، موقعیت رمپ‌ها و سرویس‌های استاندارد را به صورت لحظه‌ای در اختیار کاربر قرار داده و با قابلیت مسیریابی صوتی و تصویری، امنیت و راحتی حرکت را تضمین می‌کنند (دومینگز^{۱۷} و همکاران، ۲۰۲۵). همچنین، سامانه‌های رزرو مناسب‌سازی شده به کاربران اجازه می‌دهند پیش از سفر، تمام جزئیات مرتبط با نیازهای خود را تأیید کنند و از وجود خدماتی مانند ویلچر برقی یا همراه خدماتی اطمینان حاصل نمایند (روبیو و همکاران، ۲۰۲۴). این شفافیت اطلاعاتی و دسترسی آسان به داده‌ها، اعتماد گردشگران دارای محدودیت را جلب کرده و تجربه سفر را از یک چالش احتمالی به فرصتی لذت‌بخش و قابل پیش‌بینی تبدیل می‌کند (درامه^{۱۸}، ۲۰۲۴).

پیشینه پژوهش

السادات کارگر و امانی شامکانی (۱۴۰۴) در پژوهشی به تحلیل طراحی مبلمان پیاده‌رو و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای ارتقا دسترسی‌پذیری افراد دارای ناتوانی جسمی - حرکتی در شهر پردیس، فاز ۲ پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد نبود رمپ استاندارد، عدم پیش‌بینی فضای جانبی نیمکت برای استقرار ویلچر، کف‌پوش‌های لغزنده، مسیرهای باریک، و نبود تابلوهای اطلاع‌رسانی در ارتفاع مناسب از جمله عوامل مؤثر در کاهش دسترسی‌پذیری و کیفیت تجربه کاربران بوده است. براین اساس، چارچوبی

محتوایی بازدید را افزایش می‌دهد، بلکه با شبیه‌سازی محیط پیش از سفر یا ارائه راهنمایی‌های بصری در لحظه، اضطراب ناشی از ناآشنایی با محیط را کاهش داده و حس کنترل فرد بر محیط را تقویت می‌کند (روبیو^{۱۴} و همکاران، ۲۰۲۴). این تلفیق فناوری‌ها باعث می‌شود تا خدمات گردشگری از حالت عمومی خارج شده و به سمت شخصی‌سازی و پاسخگویی دقیق به نیازهای خاص افراد دارای معلولیت حرکتی حرکت کند (پاپسکو^{۱۵}، ۲۰۱۸).

در حوزه تجهیزات کمکی و توانبخشی، فناوری‌های نوین نقش کلیدی در افزایش استقلال و ایمنی کاربران ایفا می‌کنند. ویلچرهای هوشمند و برقی مجهز به هوش مصنوعی، حسگرهای محیطی و سیستم‌های نقشه برداری لحظه‌ای، قادر به تشخیص موانع، انتخاب مسیر جایگزین و توقف خودکار هستند که حرکت مستقل‌تر و ایمن‌تری را برای کاربران در فضاهای باز فراهم می‌سازد (روبیو و همکاران، ۲۰۲۴). علاوه بر این، رباتیک در خدمات گردشگری به عنوان بخشی از تحولات عمیق صنعت، توانسته است خدمات ویژه‌ای ابداع کند؛ از ربات‌های راهنما که اطلاعات مسیریابی و وضعیتی مناسب‌سازی را ارائه می‌دهند، تا ربات‌های حمل‌وسایل که بار کاربران را جابجا کرده و از خستگی آن‌ها جلوگیری می‌کنند (پروز^{۱۶} و همکاران، ۲۰۲۴). این تجهیزات هوشمند با کاهش وابستگی به کمک دیگران، به حفظ کرامت انسانی و افزایش مشارکت فعال معلولین در فعالیت‌های گردشگری کمک شایانی می‌کنند (ال-کراوی، ۲۰۲۳).

¹⁷ Domínguez

¹⁸ Drammeh

¹⁴ Rubio

¹⁵ Popescu

¹⁶ Parvez



طراحی مبتنی بر اصول عدالت فضایی، طراحی جهانی و انسان‌محور تدوین گردیده که ضمن ارتقای عملکرد مبلمان پیاده‌رو، می‌تواند در بازنگری سیاست‌های مدیریت شهری و ارتقای شمول‌پذیری فضاهای عمومی مورد بهره‌برداری قرار گیرد.

شکاری (۱۴۰۲) پژوهشی با عنوان "مرور نظام مند پژوهش‌های گردشگری فراگیر: تحلیل کتاب سنجی و تحلیل محتوا" ارائه نموده است. هدف این مطالعه، مرور نظام مند ادبیات حوزه گردشگری فراگیر با استفاده از تحلیل کتاب سنجی و تحلیل محتوای کمی (آشکار) بوده است. تحلیل ۱۰۴ سند نمایه شده در پایگاه اسکوپوس به منظور شناخت ساختار اجتماعی و مفهومی پژوهش‌ها، فراوانی روش‌های پژوهش و گروه‌های هدف انجام شد. یافته‌ها نشان داد که پژوهش‌های این حوزه نوپا را می‌توان در چهار خوشه با عنوان‌های «پایداری»، «کارآفرینی اجتماعی»، «شمول اجتماعی» و «گردشگری دسترس‌پذیر» دسته‌بندی کرد. بعلاوه، بر اساس نتایج تحلیل محتوا اغلب پژوهش‌های صورت گرفته در این حوزه، کیفی و مفهومی، از سمت تقاضا متمرکز بر معلولان جسمی-حرکتی و از سمت عرضه متمرکز بر جوامع محلی بوده است. به طور کلی، ادبیات این حوزه هنوز به خوبی توسعه نیافته و نیازمند پژوهش‌هایی با تمرکز بر نیازهای متنوع گروه‌های مختلف است. نتایج این مطالعه، پژوهشگران و فعالان حوزه گردشگری را با روندهای پژوهشی در حوزه گردشگری فراگیر و زمینه‌های پژوهشی آتی آشنا می‌سازد.

مولایی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهش خود امکان‌سنجی ایجاد دهکده گردشگری هوشمند در مناطق مرزی با مطالعه موردی شهر مرزی آستارا مورد بررسی قرار می‌دهند. نتایج که نشان می‌دهد میزان تمرکز رضایت از فعالیت

گردشگری در دهکده گردشگری در آستارا بیشترین میزان از نظر میانگین رشد متغیرها را بر اساس مدل باتلر دارا می‌باشد. در مرحله حیات گردشگری بیانگر این نکته است که شهر آستارا در ۴ زمینه: نحوه شناخت از مقصد-تصور بین‌المللی از مقصد-اثرات منفی زیست‌محیطی و تمرکز رضایت از فعالیت‌های گردشگری در دهکده‌های گردشگری با دیدگاه خیلی بالا برخورد داشته‌اند ولی تنها در مورد زیرساخت‌های سایبری در حوزه گردشگری ضعیف و در سطح پایین عمل کرده‌اند که این امر حاکی از کمبود امکانات اینترنتی و انواع ابزارهای هوشمند و الکترونیکی وعدم توجه کافی به آن در حوزه گردشگری است که با توجه به نقش مرزی و استراتژیکی این شهر بندری نباید از لزوم ایجاد بروزترین زیرساخت‌های اینترنتی غافل شد. سنجش پایداری با انطباق بر مدل پراسکات آلن این گونه تحلیل گردید که نشان داد بندر آستارا تنها در ۳ زمینه: نحوه شناخت از مقصد و اثرات منفی زیست‌محیطی و تمرکز رضایت از فعالیت‌های گردشگری در دهکده گردشگری (پایدار) بوده و در بیشتر زمینه‌ها متأسفانه تقریباً ناپایدار می‌باشد. هیچ نقطه قابل اتکایی برای تأیید فرضیه پژوهش مشاهده نمی‌شود. به سهولت می‌تواند دریافت که شهر بندر آستارا به لحاظ زیرساخت‌های هوشمند سازی در شرایط پایدار قرار ندارند.

کروبی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به ارائه الگوی عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی پرداختند. پژوهش به روش ترکیبی در دو مرحله کیفی (شناسایی مؤلفه‌ها و عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی از طریق مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته با خبرگان علمی و اجرایی) و کمی (طراحی

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.

نوروزی و همکاران (۱۳۹۹) طی پژوهشی حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت را در گردشگری قابل دسترس با مقایسه تطبیقی بارسلونا و اصفهان مورد بررسی قرار دادند. 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 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

پرسشنامه توسط محققین بر اساس شاخص‌های بدست آمده از مرحله کیفی و توزیع در بین ۱۵۰ گردشگر دارای معلولیت در شهر تهران) انجام گرفته است. با انجام کدگذاری‌های باز و محوری با استفاده از نرم افزار Maxqda، تحلیل محتوای مصاحبه‌های مرحله اول انجام شد و ۲ مقوله اصلی، ۱۲ مفهوم اصلی و ۴۵ مفهوم فرعی شناسایی گردید. مرحله کمی با استفاده از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار SmartPLS3 صورت پذیرفت. در نهایت، عوامل: برنامه‌ریزی و خط‌مشی‌گذاری، مناسب‌سازی اماکن بخش گردشگری، حمل و نقل، محصولات و خدمات گردشگری، منابع انسانی، اطلاعات و فناوری و تجهیزات، به عنوان عوامل محیط خرد (صنعت گردشگری) و عوامل: برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری، عوامل اقتصادی، کالبدی، فرهنگی و اجتماعی به عنوان عوامل محیط کلان توسعه گردشگری دسترس‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی-حرکتی شناخته شد.

مؤیدفر و شهامت (۱۳۹۹) پژوهشی تحت عنوان "ساماندهی فضاهای گردشگری شهری با رویکرد حضور پذیری معلولین مطالعه موردی: شهر شیراز" ارائه نمودند. 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، تعادل‌بخشی



است که برای تحقق تبدیل اصفهان به شهر دسترس‌پذیر همگانی می‌تواند الگوی مناسبی باشد.

اسعدی و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود به طراحی مدلی برای توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد پرداختند. در ابتدا با مرور پیشینه پژوهش‌های انجام شده، ۱۵ عامل به عنوان عوامل مؤثر در توسعه گردشگری معلولین شناسایی شد که پس از مصاحبه با خبرگان به ۱۳ عامل رسید. سپس با استفاده از تکنیک‌های نگاشت شناختی و مدل‌سازی ساختاری تفسیری مدلی از عوامل مؤثر طراحی شد. در این پژوهش مشخص شد که نقش دولت در ترویج گردشگری معلولین، سیستم حمل و نقل مناسب و طراحی شده ویژه معلولین و امنیت مهم‌ترین عوامل در توسعه گردشگری معلولین می‌باشند.

تائو^{۱۹} و همکاران (۲۰۲۵) مطالعه‌ای با هدف بررسی ناهمگونی بازار گردشگری برای افراد دارای معلولیت جسمی (PwPD) بر اساس موانع سفر، به منظور خدمت‌رسانی بهتر به آنها، از دیدگاه بازاریابی گردشگری انجام دادند. یک تجزیه و تحلیل تقسیم‌بندی بازار بر روی نمونه‌ای متشکل از ۴۸۰ نفر از افراد دارای معلولیت جسمی در استان سیچوان چین، بر اساس موانع سفر ادراک شده آنها انجام شد. داده‌ها از طریق سه نظرسنجی حضوری و چهار نظرسنجی آنلاین به دست آمد. یک تقسیم‌بندی ترکیبی چهار مرحله‌ای شامل تحلیل عاملی، تحلیل خوشه‌ای، تحلیل تشخیصی و آزمون‌های کای اسکوئر، برای بررسی تفاوت‌های بین بخش‌های بازار گردشگری افراد دارای معلولیت ذهنی (PwPD) از نظر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مختلف، شرایط معلولیت (مانند مدت

معلولیت و علل اختلال) و ویژگی‌های سفر (مانند فراوانی سفر و مقاصد گردشگری) به کار گرفته شد. این مطالعه نشان داد که بازار گردشگری افراد دارای معلولیت ذهنی (PwPD) به دلیل موانع سفر ادراک شده فردی، ناهمگن است. سه بخش بازار شناسایی شدند، یعنی گروه کاوشگران متوسط، گروه کاوشگران مینیمال و گروه کاوشگران فشرده. علاوه بر این، مشخص شد که این سه بخش بازار از نظر موانع سفر، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، ویژگی‌های سفر و شرایط معلولیت تفاوت‌های معناداری دارند.

دومینگز ویلا و همکاران (۲۰۲۴) پژوهشی با عنوان "گردشگری قابل دسترس: استفاده از فناوری برای افزایش برابری اجتماعی برای افراد دارای معلولیت" ارائه نمودند. هدف این مطالعه شناسایی الگوهایی در دسترسی فنی و اطلاعات محتوایی مربوط به دسترسی و معلولیت است که در وبسایت‌های رسمی مقاصد گردشگری پیشرو در جهان موجود است. مطابق یافته‌ها، بهبود قابل توجهی در دسترسی فنی وبسایت‌های گردشگری نسبت به آنچه در مطالعات قبلی شرح داده شده است، وجود داشته است. هیچ پیشرفتی در اطلاعات محتوایی در مورد دسترسی‌پذیری و معلولیت حاصل نشده است، که همچنان بسیار ناهمگن و پراکنده است.

علی^{۲۰} و همکاران (۲۰۲۴) در پژوهشی تحت عنوان "از گردشگران معلول تا گردشگران سایبورگ دارای اختلال: چه چیزی برای تغییر لازم است؟" بیان می‌کنند که با وجود گزارش‌های رسانه‌ها و دولت‌هایی که گردشگری را به عنوان یک حق اساسی برای همه تبلیغ می‌کنند، سفر هنوز

تغییر می‌دهد و گردشگری مجازی به عنوان یک شکل جایگزین گردشگری در حال پیشرفت است. افراد دارای معلولیت می‌توانند به طور بالقوه بیشترین استفاده را از گردشگری مجازی داشته باشند. با این حال، موفقیت گردشگری مجازی به پذیرش فناوری VR بستگی دارد. این مطالعه به بررسی پذیرش VR در گردشگران دارای معلولیت می‌پردازد. با تکیه بر نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده، مدل پذیرش فناوری و نظریه محدودیت‌های اوقات فراغت، یک مدل مفهومی ارائه شده است که عناصر پذیرش VR را برای فعالیت‌های مرتبط با گردشگری در افراد دارای معلولیت ترسیم می‌کند.

کوپر^{۲۴} (۲۰۲۲) طی پژوهشی به بررسی پتانسیل گردشگری الکترونیکی در افزایش دسترسی برای مسافران معلول و سالمند پرداخته است. این مقاله در پی بررسی میزان بهره‌برداری از فرصت‌های موجود، به‌ویژه با تمرکز بر کاربردهای فعلی و بالقوه فناوری‌های نوین در بخش گردشگری برای افراد دارای نیازهای ویژه است. این مطالعه از تحلیل و مشاهده منطقی-بخشی به عنوان روش‌های اصلی تحقیق خود استفاده می‌کند و رویکردی ساختاریافته برای درک ادغام فناوری در این زمینه ارائه می‌دهد. یافته‌های اصلی نشان می‌دهد که توسعه اقتصاد مبتنی بر دانش و تحقیقات بعدی و اجرای عملی نتایج آن، فرصت‌های بکر متعددی را ارائه می‌دهد. یکی از این فرصت‌ها، کاربرد گسترده‌تر گردشگری الکترونیکی برای تأمین نیازهای خاص افراد معلول، سالمندان و سایر گروه‌های اغلب نادیده گرفته شده است. این گروه‌ها از نظر تاریخی در تحلیل‌های اقتصادی کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند، با این حال بخش

برای افراد معلول قابل دسترس نیست. این مطالعه بر لزوم دسترسی‌پذیر کردن گردشگران دارای معلولیت برای مقاصد غیرقابل دسترس تأکید کرده است. محصولات سایبورگ به شکل ایمپلنت‌های تکنولوژیکی می‌توانند گردشگران دارای معلولیت را برای مقاصد غیرقابل دسترس قابل دسترس کنند. از آنجایی که گردشگران دارای معلولیت حرکتی (TMD^{۲۱}) یکی از ذینفعان اصلی ایمپلنت‌های تکنولوژیکی خواهند بود، اطلاعات کمی در مورد پذیرش ایمپلنت‌های تکنولوژیکی توسط آنها در طول سفر وجود دارد. بنابراین، این مطالعه تمایل TMD را برای استفاده از ایمپلنت‌های تکنولوژیکی در طول سفر از طریق یک رویکرد تحقیق کیفی ارزیابی می‌کند. نتایج حاصل از تحلیل موضوعی، دو مضمون اصلی را شناسایی کرد: استفاده از وسایل کمکی در طول سفر با چهار مضمون فرعی (آزادی سفر، موانع فیزیکی و نگرشی، هزینه و کمک‌های اضافی و مشکلات باتری) و محرک‌های گردشگران سایبورگ دارای اختلال با هفت مضمون فرعی (استقلال، بهبود رفاه، راحتی/ سهولت استفاده، شمول اجتماعی، احساسات مثبت، انگیزه و سایر مسائل). این مطالعه با معرفی محرک‌های گردشگران سایبورگ دارای اختلال به همراه مفاهیم شناسایی‌شده قبلی، به ادبیات موضوع کمک کرد. نتایج همچنین پیامدهایی را برای ذینفعان صنعت گردشگری ارائه داد.

افتخار^{۲۲} و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهش خود گردشگری واقعیت مجازی و پذیرش فناوری را از دیدگاه معلولیت مورد مطالعه قرار دادند. به بیان این پژوهش، واقعیت مجازی (VR^{۲۳}) به طور اساسی صنعت گردشگری را

^{۲۳} Virtual Reality
^{۲۴} Cooper

^{۲۱} tourists with a mobility disability
^{۲۲} Iftikhar

بررسی توسعه این حوزه از معلولیت و گردشگری تا گردشگری قابل دسترس، مشخص شد که تغییری در تمرکز بر دسترسی به بخش‌های کلیدی گردشگری (مانند حمل و نقل، اقامت و جاذبه‌ها) به سمت گنجاندن درک تجسم‌یافته از گردشگری در توسعه تجربیات مقصد قابل دسترس که برابری ارائه خدمات را با گردشگران غیرمعلول فراهم می‌کند، ایجاد شده است.

روش پژوهش

روش پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-تحلیلی است که با رویکردی کیفی و مبتنی بر مرور نظام مند ادبیات نظری و پیشینه پژوهش انجام شده است. در این راستا، برای تدوین چارچوب نظری، منابع علمی معتبر داخلی و خارجی شامل کتب، مقالات علمی-پژوهشی، گزارش‌های سازمان جهانی جهانگردی (UNWTO) و اسناد سیاستی مرتبط با گردشگری دسترس پذیر، مناسب سازی فضاهای گردشگری و کاربرد فناوری‌های نوین مورد جستجو، غربالگری و تحلیل قرار گرفتند. نهایتاً با بهره‌گیری از استدلال منطقی و سنتز داده‌ها، نتایج به دست آمده برای ارائه پیشنهادات راهبردی جهت ارتقای سطح دسترسی پذیری و تجربه گردشگری فراگیر برای معلولین حرکتی در دهکده‌های گردشگری بکار گرفته شد.

یافته‌ها

بررسی‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که گذار از «گردشگری برای معلولان» به «گردشگری دسترس پذیر و فراگیر»، نیازمند تلفیق سه لایه اصلی است: کالبد فیزیکی، زیرساخت فناوری و سیاست گذاری اجتماعی. در حوزه کالبدی، مطالعاتی مانند السادات کارگر و امانی شامکانی

قابل توجهی از جمعیت را تشکیل می‌دهند که می‌توانند از پیشرفت‌های فناوری در گردشگری بهره‌مند شوند. این مطالعه تأکید می‌کند که پتانسیل گردشگری الکترونیکی برای برآوردن نیازهای افراد دارای نیازهای ویژه، تا حد زیادی مورد استفاده قرار نگرفته است. با تکامل صنعت گردشگری، اهمیت شمول و دسترسی‌پذیری به طور فزاینده‌ای مورد توجه قرار گرفته و رویکردهای نوآورانه‌ای را برای ارائه خدمات ضروری می‌سازد. این شامل ایجاد مدل‌های تجاری جدید است که به طور خاص برای برآورده کردن نیازهای منحصر به فرد این گروه‌ها طراحی شده‌اند. پیامدهای عملی این تحقیق، نیاز مبرمی را برای توسعه و اجرای مدل‌های تجاری جدید در بخش گردشگری الکترونیکی نشان می‌دهد. این مدل‌ها باید الزامات ملی و قابلیت‌های داخلی را برای خدمت‌رسانی مؤثر به افراد دارای نیازهای ویژه در نظر بگیرند. با انجام این کار، صنعت گردشگری می‌تواند فراگیرتر شود و تجربیات متناسبی را ارائه دهد که کیفیت زندگی همه افراد را صرف نظر از توانایی‌های جسمی یا شناختی آنها افزایش می‌دهد. در نتیجه، این مقاله بر اهمیت حیاتی استفاده از فناوری برای ایجاد تجربیات گردشگری قابل دسترس تأکید می‌کند و بر نیاز به نوآوری مداوم در این زمینه برای تحقق کامل مزایای بالقوه برای افراد دارای نیازهای ویژه تأکید می‌کند.

دارسی و همکاران (۲۰۲۰) پژوهشی با عنوان "از گردشگری و معلولیت تا گردشگری قابل دسترس" ارائه نمودند. این مقاله با هدف بررسی توسعه معلولیت و گردشگری به مفهوم‌سازی و تعریف گردشگری قابل دسترس تدوین شده است. این مقاله از مرور محدودی از ادبیات به عنوان رویکرد اصلی خود استفاده می‌کند. در

محتوایی مربوط به دسترس پذیری همچنان ناهمگون و پراکنده است. این مسئله لزوم توسعه اپلیکیشن‌های راهنمای تخصصی و نقشه‌های دیجیتال دسترس‌پذیری که در چارچوب نظری به آنها پرداخته شد (دومینگز ویلا و همکاران، ۲۰۲۵؛ علی و همکاران، ۲۰۲۳) را برجسته می‌کند. علاوه بر این، تائو و همکاران (۲۰۲۵) با طبقه‌بندی بازار گردشگران دارای معلولیت به سه گروه مختلف، نشان می‌دهند که راهکارهای یکسان برای همه کافی نیست و فناوری باید به سمت شخصی‌سازی شدید حرکت کند تا بتواند نیازهای متنوع این گروه ناهمگن را پوشش دهد.

سرانجام، رویکرد حقوقی و اجتماعی به عنوان بستر نهایی تحقق گردشگری فراگیر، در تمام مطالعات پیشین و چارچوب نظری مشهود است. اسعدی و همکاران (۱۳۹۸) نقش دولت و سیستم حمل و نقل عمومی را به عنوان مهمترین عوامل توسعه گردشگری معلولین دانسته‌اند که با مفهوم «برابرسازی فرصت‌ها» (سازمان جهانی جهانگردی، ۲۰۱۶) همپوشانی دارد. شکاری (۱۴۰۲) نیز در مرور نظام مند خود، چهار خوشه مفهومی «پایداری»، «کارآفرینی اجتماعی»، «شمول اجتماعی» و «گردشگری دسترس‌پذیر» را معرفی کرد که نشان می‌دهد موضوع فراتر از یک چالش مهندسی است و نیازمند یک اکوسیستم جامع است. کوپر (۲۰۲۲) و افتخار و همکاران (۲۰۲۳) نیز بر نقش فناوری‌های جایگزین مانند واقعیت مجازی (VR) و گردشگری الکترونیک در توانمندسازی این قشر تأکید دارند. بنابراین، سنتز یافته‌ها نشان می‌دهد که موفقیت در ارتقای شاخص‌های مناسب‌سازی، مستلزم عبور از نگاه صرفاً فنی و پذیرش رویکردی چندبعدی است که در آن فناوری نوین، ابزاری برای اجرای عدالت فضایی و حقوق شهروندی در بستر کالبد مناسب‌سازی شده باشد.

(۱۴۰۴) و مؤیدفر و شهامت (۱۳۹۹) تأکید دارند که موانع فیزیکی همچون نبود رمپ استاندارد، نیمکت‌های نامناسب و مسیرهای باریک، اصلی‌ترین عوامل طرد اجتماعی هستند. این یافته با شاخص‌های مناسب‌سازی کالبدی مطرح شده در چارچوب نظری (راچمن و همکاران، ۲۰۲۲) همسو است که بر اهمیت عرض مسیر، کف‌سازی ضد لغزش و طراحی انسان‌محور تأکید دارند. همچنین، کروی و همکاران (۱۴۰۰) در مدل محیطی خود، «مناسب‌سازی اماکن» را به عنوان یکی از عوامل کلیدی محیط خرد گردشگری شناسایی کردند که مستقیماً با معیارهای طراحی فضاهای داخلی و خارجی دهکده‌های گردشگری پیوند دارد. با اینحال، شکاف عمیقی میان استانداردهای تئوریک و اجرای عملی وجود دارد. همانطور که نوروزی و همکاران (۱۳۹۹) در مقایسه تطبیقی اصفهان و بارسلونا نشان دادند، پتانسیل‌های گردشگری ایران بدون همراهی با قوانین سخت‌گیرانه مناسب‌سازی و الگوبرداری از تجربیات موفق جهانی، منجر به تحقق دسترسی همگانی نخواهد شد.

در بعد فناوری و هوشمندسازی، ادبیات موجود نشان می‌دهد که اگرچه فناوری‌های نوین پتانسیل بالایی برای حذف موانع دارند، اما در بسیاری از مقاصد گردشگری داخلی، این بخش ضعیف‌ترین حلقه زنجیره ارزش است. مولایی و همکاران (۱۴۰۰) در مطالعه خود نشان دادند که علیرغم رضایت بالا از جاذبه‌های طبیعی، زیرساخت‌های سایبری و ابزارهای هوشمند در سطح بسیار پایینی قرار دارند که این امر با یافته‌های چارچوب نظری درباره نقش حیاتی IoT و سامانه‌های رزرو هوشمند در ارتقای تجربه گردشگران دارای محدودیت حرکتی همخوانی کامل دارد. دومینگز ویلا و همکاران (۲۰۲۴) نیز تأیید می‌کنند که اگرچه دسترسی فنی وب‌سایت‌ها بهبود یافته، اما اطلاعات



بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف تحلیلی از بهره‌گیری از فناوری‌های نوین به منظور ارتقای شاخص‌های مناسب سازی فضاهای گردشگری برای معلولین حرکتی انجام شده است. تحلیل‌های انجام شده نشان می‌دهد که مفهوم «دهکده گردشگری مناسب سازی شده» دیگر صرفاً یک مجموعه اقامتی - تفریحی نیست، بلکه باید به عنوان یک اکوسیستم هوشمند فراگیر تعریف شود که در آن مرز بین فضای فیزیکی و دیجیتال محو شده است. نتیجه اصلی پژوهش آن است که دستیابی به شاخصهای مطلوب مناسب سازی برای معلولین حرکتی، تنها با رعایت استانداردهای معماری (مانند شیب رمپ‌ها یا عرض درها) محقق نمی‌شود، بلکه نیازمند ادغام ناگسستگی این استانداردها با لایه‌ای از فناوری‌های کمکی هوشمند است. فناوری‌هایی نظیر اینترنت اشیا و حسگرهای محیطی، نه تنها ایمنی حرکت را افزایش می‌دهند، بلکه با ارائه داده‌های لحظه‌ای درباره وضعیت مسیرها و تجهیزات، اضطراب ناشی از عدم قطعیت را که یکی از موانع اصلی سفر برای این گروه است، کاهش می‌دهند. بنابراین، تکنولوژی نباید به عنوان یک افزودنی لوکس، بلکه به عنوان زیرساختی ضروری برای تضمین استقلال و کرامت انسانی گردشگران دارای معلولیت در نظر گرفته شود.

یکی از نکات کلیدی حاصل از بحث، تغییر پارادایم از «طراحی برای همه» به «طراحی شخصی سازی شده مبتنی بر داده» است. اگرچه اصول کلی مناسب سازی کالبدی ثابت هستند، اما تنوع در نوع و شدت معلولیت‌های حرکتی (از جانبازان نخاعی تا کاربران ویلچر الکتریکی) ایجاب می‌کند که خدمات گردشگری انعطاف پذیر باشند. استفاده از اپلیکیشن‌های مسیریابی هوشمند و واقعیت افزوده امکان

می‌دهد تا هر گردشگر دقیقاً براساس توانایی جسمی و ترجیحات خود، مسیرهای بهینه و ایمن را انتخاب کند. این رویکرد شخصی سازی شده، رضایت کاربری را به شدت افزایش داده و تجربه گردشگری را از یک چالش اجباری به یک لذت انتخابی تبدیل می‌کند. همچنین، حضور ربات‌های راهنما و تجهیزات کمکی هوشمند در دهکده‌های گردشگری، بار مراقبتی را از دوش همراهان برداشته و حس استقلال و خودکفایی را در کاربران تقویت می‌کند که خود عاملی موثر در بازگشت مجدد و وفاداری به مقصد است. در بُعد سیاستگذاری و مدیریت، نتایج حاکی از آن است که شکاف عمیقی میان ظرفیت‌های بالقوه گردشگری ایران و واقعیت‌های اجرایی در حوزه دسترسی پذیری وجود دارد. بسیاری از مقاصد گردشگری داخلی علیرغم دارا بودن جاذبه‌های طبیعی و فرهنگی غنی، به دلیل ضعف در زیرساخت‌های هوشمند و عدم به روزرسانی قوانین مناسب سازی، از رقابت در بازار جهانی گردشگری فراگیر عقب مانده‌اند. نتیجه‌گیری می‌شود که توسعه پایدار دهکده‌های گردشگری منوط به اتخاذ رویکردی سیستمیک است که در آن بخش خصوصی، دولت و جامعه مدنی با زبان مشترک «فناوری و حقوق بشر» گفتگو کنند. مدیران مقاصد باید درک کنند که سرمایه‌گذاری در فناوری‌های دسترسی پذیر، نه یک هزینه اضافی، بلکه یک ضرورت اقتصادی است که بازار جدید و قدرتمندی از گردشگران را فعال می‌کند. نادیده گرفتن این بخش از جمعیت، نه تنها تبعات اخلاقی و حقوقی دارد، بلکه منجر به اتلاف منابع گردشگری و کاهش سهم بازار در صنعتی رو به رشد می‌شود.

براین اساس، یافته‌های پژوهش تاکید می‌کند که «دسترس پذیری» یک وضعیت ایستا نیست، بلکه یک فرآیند پویا و

۳. آموزش ذینفعان و مشارکت کاربران: برگزاری دوره‌های آموزشی الزام آور برای پرسنل خدماتی دهکده در زمینه تعامل صحیح با افراد دارای معلولیت و تشکیل شورای مشورتی شامل نمایندگان جامعه معلولین برای ارزیابی دوره‌ای زیرساخت‌ها و ارائه بازخورد مستقیم جهت بهبود مستمر خدمات و رفع موانع پنهان دسترسی.

منابع

- اسعدی، میرمحمد، باصولی، مهدی، برومندزاد، یاسمین، و آقاباقری، فهیمه. (۱۳۹۸). طراحی مدلی برای توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد. مطالعات اجتماعی گردشگری، ۷(۱۴)، ۳۸۳-۴۰۴.
- السادات کارگر، سارا و امانی شامکانی، عارفه. (۱۴۰۴). تحلیل طراحی مبلمان پیاده‌رو و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای ارتقا دسترسی‌پذیری افراد دارای ناتوانی جسمی - حرکتی (مطالعه موردی: شهر پردیس، فاز ۲). پژوهش‌های معماری نوین، ۵(۲)، ۸۳-۱۰۲.
- شکاری، فاطمه. (۱۴۰۲). مرور نظام‌مند پژوهش‌های گردشگری فراگیر: تحلیل کتاب‌سنجی و تحلیل محتوا. فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران، ۱۸(۷۰)، ۳۱-۵۸.
- کروب، مهدی، ضیائی، محمود، محمودزاده، سید مجتبی و فکری زاد، نازنین. (۱۴۰۰). الگوی عوامل محیطی توسعه گردشگری دسترسی‌پذیر برای افراد دارای معلولیت جسمی حرکتی (مورد مطالعه: شهر تهران)، گردشگری و توسعه، ۱۰(۱)، ۱۷-۳۲.
- کریمی، زهرا. (۱۴۰۱). امکان‌سنجی طرح دهکده گردشگری با رویکرد اکوتوریسم پایدار در

مستمر است. با توجه به سرعت بالای تحول فناوری‌های نوین، استانداردهای مناسب‌سازی نیز باید دائماً بازنگری شوند. دهکده‌های گردشگری آینده باید دارای پلتفرم‌های داده‌محور باشند که بتوانند بازخوردهای لحظه‌ای کاربران معلول را دریافت کرده و براساس آن، خدمات و زیرساخت‌های خود را بهینه‌سازی کنند. این چرخه بازخورد مداوم، باعث می‌شود که فضای گردشگری همیشه با آخرین نیازهای کاربران و جدیدترین دستاوردهای فناوریک هماهنگ باشد. بنابراین، موفقیت در این حوزه نیازمند ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر شمول‌پذیری در تمامی سطوح مدیریت گردشگری است، جاییکه نظر و تجربه مستقیم افراد دارای معلولیت، محور اصلی تصمیم‌گیری‌های طراحی و توسعه باشد. با توجه به یافته‌ها و نتایج به دست آمده، پیشنهاد می‌شود مدیران و برنامه‌ریزان دهکده‌های گردشگری جهت ارتقای شاخص‌های مناسب‌سازی برای معلولین حرکتی، اقدامات زیر را در اولویت قرار دهند::

۱. پیاده‌سازی سامانه یکپارچه مدیریت هوشمند: توسعه و استقرار اپلیکیشن اختصاصی دهکده گردشگری که قابلیت مسیریابی لحظه‌ای مبتنی بر وضعیت ویلچر، نمایش موقعیت دقیق سرویس‌های بهداشتی مناسب‌سازی شده، رزرو آنلاین تجهیزات کمکی (ویلچر، ربات همراه) و دریافت هشدارهای ایمنی از طریق سنسورهای محیطی را داشته باشد.
۲. بازنگری کالبدی با رویکرد طراحی فراگیر هوشمند: اصلاح مسیرهای پیاده‌روی و ورودی‌ها با نصب رمپ‌های هوشمند (فعال شونده با حسگر)، استفاده از کف پوش‌های تاکتایل و ضد لغزش استاندارد، و تجهیز مبلمان شهری (نیمکت‌ها) به نقاط شارژی سیم برای دستگاه‌های کمکی و فضای کافی برای توقف ویلچر.

- Arintoko, A., Ahmad, A. A., Gunawan, D. S., & Supadi, S. (2020). Community-based tourism village development strategies: A case of Borobudur tourism village area, Indonesia. *Geo Journal of Tourism and Geosites*, 29(2), 398-413.
- Chwaja, K., Chwaja, B., Marczak, I., & Kruczek, Z. (2025). Accessibility of Tourist Attractions for Individuals with Disabilities as a Factor in the Development of Inclusive Tourism: Example of the Świętokrzyskie Region—Poland. *Sustainability*, 17(9), 3853.
- Cooper, D. (2022). Exploring the Potential of E-Tourism in Enhancing Accessibility for Disabled and Elderly Travelers. *Journal of Policy Options*, 5(3), 24-29.
- Darcy, S., McKercher, B., & Schweinsberg, S. (2020). From tourism and disability to accessible tourism: A perspective article. *Tourism review*, 75(1), 140-144.
- Drammeh, D. (2024). Technological Assistant in Accessibility For disabled Customers in Jyväskylä Hotels.
- Domínguez Vila, T., Rubio-Escuderos, L., & Alén González, E. (2025). Accessible tourism: using technology to increase social equality for people with disabilities. *Tourism Review*, 80(9), 1614-1634.
- Dwipayanti, N. M., Nastiti, A., Powell, B., Loehr, J., Hadwen, W., Vada, S., & Johnson, H. (2021). Healthy Community, Safe Destinations, and Happy Tourists. Guideline For Gender Equality, فریدونشهر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه کاشان، دانشکده منابع طبیعی و علوم زمین.
- مولایی، فهیمه، کرکه‌آبادی، زینب، کامیابی، سعید. (۱۴۰۰). امکان‌سنجی ایجاد دهکده گردشگری هوشمند در مناطق مرزی مطالعه موردی: شهر مرزی آستارا، *پروژه‌نامه مطالعات مرزی*، ۳۴(۹)، ۷۱-۸۷.
- مؤیدفر، سعیده و شهامت، عبدالحمید. (۱۳۹۹). ساماندهی فضاهای گردشگری شهری با رویکرد حضور پذیری معلولین مطالعه موردی: شهر شیراز، *نشریه گردشگری شهری*، ۷(۴)، ۹۱-۱۰۸.
- نوروزی، قدرت‌الله، دهقانی، حمید، عباسی، علی. (۱۳۹۹). حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت در گردشگری قابل دسترس مقایسه تطبیقی بارسلونا و اصفهان، *مجله علمی پژوهشی حقوق پزشکی*، ۱۴(۵۲)، ۱۶۳-۱۸۹.
- Addienisahna, A. P. (2024). *Design of "Inclusive Village" By Optimizing Training Facilities as a Disability-Inclusive Innovation in Pucung Tourism Village, Kismantoro, Wonogiri* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Al-karawi, K. A. (2023). Internet of Things (IoT) about disabilities: disabilities in relation to the Internet of Things (IoT). *ScienceOpen Preprints*.
- Ali, F., Cain, L., Legendre, T. S., & Wu, L. (2023). The intersection of technology, accessible tourism and tourists with intellectual disabilities: Proposing a novel conceptual framework. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 47(4), NP76-NP90.

- Rochman, G. P., Syaodih, E., & Aji, R. R. (2022). How Accessible is Tourism for People With Disabilities?. *KnE Life Sciences*, 211-218.
- Rubio-Escuderos, L., García-Andreu, H., Michopoulou, E., & Buhalis, D. (2024). Perspectives on experiences of tourists with disabilities: implications for their daily lives and for the tourist industry. *Tourism Recreation Research*, 49(1), 48-62.
- Tao, C., Huang, S., Wang, J., & Qiao, G. (2025). Accessible tourism: Tourists with physical disability-segmentation based on perceived travel barriers. *Tourism Review*, 80(9), 1654-1676.
- World Tourism Organization, (2016), Manual on Accessible Tourism for All: Principles, Tools and Best Practices- Module V: best Practices in Accessible Tourism, UNWTO, Madrid.
- Disability, and Social Inclusion in Water, Sanitation, and Hygiene in the Community in Tourism Destinations, Indonesia.
- Fafurida, F., Purwaningsih, Y., Mulyanto, M., & Suryanto, S. (2023). Tourism village development: measuring the effectiveness of the success of village development. *Economies*, 11(5), 133.
- Iftikhar, R., Khan, M. S., & Pasanchay, K. (2023). Virtual reality tourism and technology acceptance: a disability perspective. *Leisure Studies*, 42(6), 849-865.
- Ningsih, T. R., Waluyo, P., & Asvitasari, A. (2024). Concept of disability-friendly design in the plaza area of Kampung Ketupat towards sustainable tourism in Samarinda. *BIS Humanities and Social Science*, 1, V124002-V124002.
- Parvez, M. O., Hossain, M. S., Patwary, A. K., Elkhwesky, Z., Ur Rehman, S., & Ali, F. (2024). Meeting the needs of physically disabled tourists: use of service robots toward the hotel attachment. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 15(4), 574-591.
- Piskin, B. A., & Akdeniz, N. S. (2023). How can people with disabilities use the outdoors? An assessment within the framework of Disability Standards. *Social Indicators Research*, 167(1), 153-174.
- Popescu, V. (2018). Using IoT for Accessible Tourism in Smart Cities. *Assistive Technologies in Smart Cities*, 31.