



بررسی نیازهای زائران معلول در اماکن مذهبی

(مطالعه موردی: حرم مطهر رضوی)

دریافت: ۱۳۹۹/۴/۶ پذیرش: ۱۳۹۹/۷/۲

مهدی باصولی^۱، سعیده درخش^۲

چکیده

تمایل به حضور در اماکن مذهبی مختص گروه خاصی نبوده و همه افراد جامعه به زیارت و بهره گرفتن از فضای معنوی این اماکن تمایل دارند. این تمایل به صورت روزافزون در گروه‌های مختلف اجتماعی گسترش یافته است. معلولان یکی از این گروه‌ها هستند که به واسطه محدودیت‌هایی که دارند کمتر فرصت حضور در مکان‌های پرتراکم را پیدا می‌کنند. این مقاله با هدف شناسایی نیازهای مهم زائران معلول برای تشریح به حرم رضوی تدوین شده است. در تدوین این مقاله از رویکرد کیفی کمی بهره گرفته شده و با بررسی اسناد و مطالعات نظری و مصاحبه با خبرگان و استفاده از روش تحلیل محتوا، شش بعد اصلی و ۳۱ مولفه مورد نیاز زائران معلول شناسایی و سپس با استفاده از روش نگاشت‌شناخت فازی، به بررسی روابط این عوامل و تعیین ابعاد پراهمیت پرداخته شده است. بر اساس این تحلیل، سهولت دسترسی و مناسب‌سازی و توان‌بخشی سه بعد اصلی نیازهای زائران معلول را تشکیل می‌دهد که برای هر کدام مولفه‌هایی نیز به منظور تدوین راهکارهای عملیاتی مشخص شده است.

کلیدواژه‌ها: زائران معلول، حرم رضوی، تحلیل محتوا، نگاشت‌شناختی فازی.

۱. استادیار پژوهش جهاد دانشگاهی (نویسنده مسئول): basouli@acecr.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری مدیریت گردشگری دانشگاه علم و هنر یزد: s.derakhsh@stu.sau.ac.ir

۱. مقدمه

زیارت رسم متداولی است که از دیرباز میان اقوام و ملل مختلف و نیز در میان همهٔ ادیان و مذاهب وجود داشته است (صداقت طالبی، ۱۳۹۳: ۱۸۱۳) و بخش مهمی از فعالیت‌های مربوط به گردشگری مذهبی را در برمی‌گیرد و می‌تواند به ایجاد آرامش درونی بینجامد. زیارت یکی از راه‌های ارتباطی بنده با خداست و به همین دلیل سفارش بسیار شده است. تشریف برای زیارت بارگاه ملکوتی آرامشگر وجود است و حضور در این فضا باعث ایجاد روحانیت مثبتی می‌شود که مردم به آن نیازمند هستند (سعیدی مدنی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲). برخی مطالعات بیانگر آن است که بدون سلامت معنوی، دیگر ابعاد زیستی، روان‌شناختی و اجتماعی نمی‌تواند عملکرد درستی داشته باشد یا به حداکثر ظرفیت خود برسد؛ بنابراین بالاترین سطح کیفیت زندگی، قابل دستیابی نخواهد بود (نباتیان و همکاران، ۱۳۹۲: ۳۶).

مشهد یکی از کلان‌شهرهای سیاحتی زیارتی ایران است که هر سال حجم بالایی از زوار را پذیراست. زائران با احساس نزدیکی به خدا در مراسم زیارت و همچنین تخلیه هیجانی، به احساس آرامش درونی بیشتری دست می‌یابند و اعتماد و اطمینان آنان به یاری و کمک خداوند افزایش می‌یابد. لذا به کمک رحمت الهی در حل مشکلات خود امیدوارتر می‌شوند و نگرش آن‌ها در برخورد با استرس‌ها تغییر کرده و این تغییر نگرش به شکل مثبت باعث بهبود خلق و سلامت روانی آن‌ها خواهد شد (رجوعی و مؤمنی، ۱۳۹۸: ۴۲).

انسان موجودی است که در تکامل و رشد خود به گذران اوقات فراغت مناسب و تعاملات اجتماعی مستمر نیاز دارد. یکی از اصلی‌ترین عواملی که مانع تفریح مناسب و اجتماعی شدن وی می‌شود، ضعف و ناتوانی جسمی است (میمندی پاریزی، ۱۳۹۱: ۱۹). معلولان به عنوان بخشی رو به رشد از جمعیت، قشر قابل توجهی از بازار گردشگری را به خود اختصاص می‌دهند. تحقیقات متعددی به ویژه در دو دهه اخیر اهمیت توجه به معلولان در بخش سفر و گردشگری را از ابعاد اقتصادی، اجتماعی، روان‌شناختی و حقوق بشری به اثبات رسانده‌اند. معیارها، ضوابط و استانداردهای گوناگونی نیز برای بهره‌مند ساختن معلولان از تجربیات گردشگری، عمدتاً در کشورهای توسعه‌یافته، تدوین شده و به تصویب

رسیده است. با این حال، گردشگری دسترسی پذیر برای معلولان و سالمندان مقوله‌ای نسبتاً نادیده انگاشته شده در پژوهش‌های گردشگری در ایران است (قبادیان، ۱۳۹۶: ۷۸). حق سفر و دسترسی داشتن به فعالیت‌های گردشگری باید به عنوان یکی از حقوق اجتماعی کلیدی برای معلولان و خانواده‌های آنان تلقی شود (VAR & et al, 2011:600). معلولان نیز همانند تمامی افراد دیگر تمایل به سفر دارند و این امر که اشتیاق به سفر برای افراد دارای معلولیت و بدون معلولیت یکسان است به طور گسترده پذیرفته شده است (Ibid, 2004:946).

با وجود پتانسیل مناسب بازار گردشگران معلول از یک سو و نیاز خاص این گروه اجتماعی به حضور در مکان‌های مذهبی از سوی دیگر، متأسفانه مسائل مربوط به سفر معلولان کمتر مورد توجه قرار گرفته است و افراد معلول به دلایل مختلف از حضور در مجامع محروم شده‌اند. به نظر می‌رسد گونه‌ای تبعیض در این خصوص در جوامع وجود دارد که باعث شده است معلولان فرصت استفاده از سفر و زیارت را از دست بدهند. از جمله دلایل این تبعیض نبود نگاه جامع و برابر به مسئله معلولیت در طراحی نظام‌ها و ساختارهای معماری مربوط به اماکن مختلف است. اعمال تبعیض در خصوص معلولان به دو شکل قابل تصور است:

- تبعیض مستقیم عبارت است از بی‌توجهی به اشخاص معلول و تحقیر آن‌ها از طریق ارتکاب یک فعل ایجابی، مثلاً تصویب قوانین و مقرراتی مانع دسترسی اشخاص معلول به امکانات یا فرصت‌ها تفریحی و فراغتی شود.
- تبعیض غیرمستقیم می‌تواند به صورت یک ترک فعل تعریف شود. مثلاً به علت عدم مناسب‌سازی محیط، فرد از حضور در یک مرکز محروم شود (مقامی و امیرشاکرمی، ۱۳۹۷: ۳۱۱).

در اکثر موارد، اماکن به گونه‌ای طراحی می‌شوند که بتوانند نیازهای گروه اکثریت را برطرف نمایند و در این طراحی به مسئله معلولیت کمتر توجه می‌شود. فضاها مناسب

حضور معلولان نبوده و آن‌ها برای دسترسی با مشکلات عدیده‌ای مواجه هستند. زمانی که این اماکن با شلوغی و ازدحام همراه باشد، محدودیت حضور معلولان بیشتر و بیشتر می‌شود. این در حالی است این گروه اجتماعی با توجه به شرایط روحی و روانی خود نیاز بیشتری به حضور در اماکن مذهبی و به خصوص حرم امن رضوی دارند تا بتوانند به آرامشی کم‌نظیر برسند.

با عنایت به اهمیت اقتصادی، اجتماعی، حقوقی و روان‌شناختی توجه به معلولان در گردشگری و فراهم آوردن امکانات و خدمات خاص مورد نیاز آنان به خصوص در زیارت و حضور روزافزون زائران و عبادت‌کنندگان معلول در اماکن متبرکه و مذهبی کشور و الزام پاسخگویی و خدمت‌رسانی متناسب با این قشر، توجه ویژه به شناخت نیازهای گردشگران معلول در این مکان‌های زیارتی ضروری است. به گونه‌ای که باید معیارهای مختلفی را در نظر گرفت تا بتوان فضا را برای حضور معلولان در اماکن مذهبی مهیا کرد و شرایطی را به وجود آورد تا آن‌ها بتوانند از فرصت زیارت استفاده مطلوب‌تری ببرند. این مقاله با هدف بررسی نیازهای زائران معلول در حرم رضوی که به عنوان مهم‌ترین جاذبه مذهبی کشور ایران شناخته می‌شود، تدوین شده است.

۲. مبانی نظری

معلولان در هر جامعه چشم‌بینای جامعه هستند؛ بدین تعبیر که حکمت و مصلحت الهی در ظرفیت وجودی آن‌ها به عنوان موجودی با عزت و با ظرفیت تحمل مصائب متجلی گشته است (محمودی و تبریزی دهنو، ۱۳۹۶: ۱). وجود افراد معلول و کم‌توان در جامعه، قدمتی به بلندی پیدایش بشر دارد و معلولیت یک شانس برابر برای همه افراد جامعه است (حیاتی و کارخانه، ۱۳۹۷: ۲). درک از معلولیت به عنوان یک تعامل بدین معناست که معلولیت یک سازه اجتماعی است، نه یک ویژگی فردی. درباره‌ی واژه معلولیت تعاریف و تعابیر مختلف ارائه گردیده است که هر کدام از این تعاریف به نوعی معلولیت را بررسی کرده است (Hashem & et al, 2012:459).

مروری بر تاریخچه معلولیت نشان می‌دهد که در هر دوره‌ای از تاریخ، افرادی وجود داشته‌اند که از نظر فعالیت‌های اجتماعی پایین‌تر از حد طبیعی عمل نموده و با وجود این که نیازمند توجه ویژه‌ای بوده‌اند، با این حال تا قبل از قرن نوزدهم نه تنها به خواسته‌ها و امور اجتماعی و رفاهی آنان توجه چندانی نشده است، بلکه تاریخ نشان می‌دهد رفتار غالب جوامع با این گروه از افراد به دور از هرگونه عدالت اجتماعی و رفتارهای انسانی بوده است (مجیدی و تیموری، ۱۳۹۰: ۳۷).

لغت معلولیت^۱ به معنای از دست دادن یا محدودیت فرصت‌های شرکت در زندگی اجتماعی در سطحی مساوی با دیگران است و لغت کم‌توانی^۲ به معنای گروهی از محدودیت‌های عملکردی مختلف است که در هر جمعیت و کشوری در جهان روی می‌دهد (خزایی و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۷۴) هر چند در مواردی این دو لغت مترادف در نظر گرفته یا به جای هم به کار برده می‌شود.

در ماده یک قطعنامه ۳۴۴۷ مجمع عمومی سازمان ملل، در سال ۱۹۷۵ شخص معلول را این‌گونه تعریف کرده است: شخص معلول یعنی هر شخصی که نمی‌تواند به تنهایی، تمام یا بخشی از نیازهای فرد عادی یا زندگی اجتماعی عادی را به علت نقص، اعم از مادرزادی یا غیرمادرزادی، توانایی‌های جسمی یا روانی خود، تامین نماید (مقامی و امیرشاکرمی، ۱۳۹۷: ۳۰۸).

جلالی فراهانی (۱۳۹۰) در کتاب مدیریت اماکن، تاسیسات و تجهیزات ورزشی معلولیت را محدودیت‌های دایمی در زمینه‌های مختلف چشمی، حسی یا ذهنی روانی تعریف می‌کند که شخص مبتلا به آن در زندگی روزمره در مقایسه با سایر افراد جامعه دچار مشکل یا محدودیت است. از حیث علت معلولیت، سه دسته را می‌توان شناسایی کرد:

- علل ژنتیکی مانند سندروم داون.
- علل مادرزادی که بر اثر مراقبت نکردن در دوران بارداری به وجود می‌آید.
- حوادث و اتفاقات زندگی مانند جنگ، تصادف، آلودگی‌های محیطی.

1. Handicap
2. Disability

مطالعات جامعه‌شناختی معلولیت، در قالب چهار مکتب کارکردگرایی، تفسیرگرایی، انسان‌گرایی رادیکال و ساختارگرایی رادیکال قابل بحث و بسط است (2011:455 Goodley). در نگاه کارکردگرایانه، جامعه یک وضعیت سازمانی است که همه اعضا در چارچوب هماهنگی و توافق با هم همکاری دارند. در این نگاه فرد معلول به عنوان یک جسم مادی ناقص دیده می‌شود که در انجام کارکردهای خود ناتوان است. رویکرد تفسیرگرایانه معتقد است معلولیت طی یک فرایند تفسیری در تعاملات اجتماعی بر ساخته می‌شود. آن‌ها معلولیت را یک تولید ارادی فعال برای خلق یک هویت اجتماعی تعریف می‌کنند. این رویکرد بیان می‌کند نهادهای مختلف اجتماعی مانند مدرسه، بیمارستان یا هر مکان دیگر بر افراد معلول انگ ناتوانی زده و باعث می‌شوند آن‌ها متناسب با همان انگ از خود رفتار نشان دهند که این امر زمینه‌انزوای آن‌ها را فراهم می‌کند. انسان‌گرایان رادیکال، معلولیت و اختلال را علایمی فرهنگی اجتماعی تعریف می‌کنند که فرهنگ‌ها و ایدئولوژی‌های مختلف آن را تولید می‌کنند؛ بنابراین واژه‌هایی که برای توصیف یک فرد معلول به کار می‌رود، حاوی ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی نهفته‌ای است که تنها با روش‌های عمیق علمی و مردم‌شناسانه می‌توان آن را درک کرد. ساختارگرایان رادیکال معلولیت را به عنوان فرایند طرد ساختاری، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی تعریف می‌کنند که باعث می‌شود فرد معلول از عرصه‌های مختلف زندگی منزوی شود (صادقی فسایی و فاطمی‌نیا، ۱۳۹۴: ۵۸) دو رویکرد اول جامعه را دارای نظم می‌دانند و نیازمند حفظ وفاق و دو رویکرد بعدی بر این باورند که جامعه برای تعامل با معلولیت نیازمند اصلاح و تغییر است.

سفر همواره حس زندگی دوباره، امید و رها شدن از مشغله‌های روزانه را با خود به همراه دارد؛ بنابراین اغلب متخصصان، سفر را به همه افراد به ویژه سالمندان، معلولان و جانبازان توصیه می‌کنند؛ ولی موضوع اصلی این است که برای معلولان و افرادی که به لحاظ جسمی مشکلاتی دارند، در شبکه گردشگری جایگاهی تعریف نشده است (اسعدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۳۸۳). توجه و تامین زیرساخت‌های مناسب فضایی و کالبدی برای استفاده همه شهروندان با هر نوع مشکل خاص، از خدمات و امکانات عمومی، از موارد

تاثیرگذار بر رشد و توسعه شهری است که برای رسیدن به تحرك و جابه‌جایی بهتر و دسترسی آسان‌تر در سطح شهر، به منظور رفع نیازها و ایجاد تعاملات روزانه با محیط‌های اطراف مورد نیاز است (خانیانی و خوارزمی، ۱۳۹۳: ۱). مطالعات نشان می‌دهد که به طور کلی تفاوت‌های زیادی بین افراد ناتوان و افرادی که از نظر جسمی سالم هستند، وجود دارد. جمعیت معلولان در سرتاسر جهان رو به افزایش است و بر نیازها و مسائل آن‌ها نیز روز به روز افزوده می‌شود. معلولیت یا کم‌توانی به یکی از پدیده‌های پیدای پنهان زندگی امروزه بشر تبدیل شده است. پیدا از آن جهت که نرخ افراد دارای معلولیت بسیار بالا و در حال رشد است و پنهان از آن جهت که چندان مورد توجه جریان اصلی جامعه و سیاست‌گذاران اجتماعی نبوده‌اند (صادقی فسایی و فاطمی‌نیا، ۱۳۹۴: ۱۵۷).

در دو دههٔ اخیر، پژوهش‌های متعددی در زمینه گردشگری و معلولیت صورت گرفته است. در این میان حوزه‌هایی مانند گردشگران معلول، انگیزه‌ها و نیازهای اطلاعاتی آنان، محرک‌های بازار، مقایسهٔ کشورها، رویکردهای تبعیض بر مبنای معلولیت، رفتار عموم و عرضه‌کنندگان با معلولان و ... مورد توجه ویژه بوده‌اند (Darcy & et al: 2015). آهنگران و همکاران (۱۳۹۳) معتقدند در صورت فراهم شدن بستر مناسب برای ورود جمعیت معلولان به بازار گردشگری، این امر می‌تواند تحول عمده‌ای در این بازار ایجاد کند. با این وجود، اکنون افراد دارای معلولیت تقریباً هیچ استفاده‌ای از خدمات گردشگری نمی‌کنند. تحقیقی توسط دانیل کلمن^۱ (۱۹۹۷)، با عنوان «اماکن مذهبی و دسترسی آن برای افراد معلول بر روی صندلی چرخدار» انجام شده است. در این تحقیق، شش بخش ساختمانی در ۱۰ مکان مذهبی در نیویورک، از نظر میزان دسترس‌پذیری آن‌ها برای معلولان روی صندلی چرخدار بررسی شده که شامل فضای پارکینگ، مسیرهای دسترس‌پذیر، ورودی‌ها، دسترسی به خدمات، سالن اجتماعات مرکزی و اتاق استراحت بوده است. در هیچ‌یک از اماکن مذهبی بررسی شده، شش بخش مد نظر به طور کامل دسترس‌پذیر نبودند و فضاهای پارکینگ، ورودی‌ها و اتاق استراحت بدترین فضاها از نظر دسترسی ذکر شده‌اند.

1. Danielle Coleman

محیط گردشگری برای افراد معلول دارای سه نوع مانع ذاتی (فیزیکی)، تعاملی و محیطی (جامعه‌شناختی) است. این محدودیت‌ها به عنوان درون‌فردی، بین‌فردی و ساختاری نیز شناخته می‌شوند و در طول زمان در حال تغییر و نوسان هستند. محدودیت‌های درون‌فردی به حالت‌های روانی غیرقابل اثبات افراد مانند افسردگی و اضطراب اشاره دارد که بر مشارکت و اولویت‌های افراد تاثیر می‌گذارد. محدودیت‌های بین‌فردی در غیاب یا عدم دسترسی معلولین به دیگران روی می‌دهد و مانع مشارکت اجتماعی آن‌ها می‌شود. این نوع محدودیت به طور خاص برای گردشگرانی روی می‌دهد که نیاز بیشتری به کمک سایرین در زندگی روزمره خود دارند. محدودیت ساختاری شامل عناصری است که بین اولویت فرد معلول و فعالیت اجتماعی او مداخله می‌کنند مانند حمل و نقل، اطلاعات و قیمت (اسعدی و همکاران، ۱۳۹۸: ۳۸۷). این امر به اندازه‌ای جدی می‌نماید که به اعتقاد نظریه‌پردازان، معلولیت گونه‌ای از سرکوب و طرد اجتماعی است و معلولین نابرابری قابل ملاحظه‌ای را در همه ابعاد زندگی اجتماعی تجربه می‌کنند. طرد اجتماعی باعث می‌شود معلولین تمامی مزایای روان‌شناختی و مادی مربوط به عضویت در گروه‌های اجتماعی را از دست بدهند و تاثیر ویرانگری بر آن‌ها وارد شود (زرین کفشیان، ۱۳۹۵: ۱۷۹).

هنر برنامه‌ریزی در مکان‌های مختلف در این است که بتواند تعامل و تعادلی بین گروه‌های ذی‌نفع برقرار کند (شاطریان و همکاران، ۱۳۹۵: ۵۹) و این موانع را از بین ببرد. برخی محققان بر این باورند که دلیل کم بودن سفر در بین معلولان، معلولیت نیست، بلکه محدودیتی است که با آن مواجه هستند (قبادیان، ۱۳۹۶: ۸۰).

کیفیت یک فضا در شهر از براینده مولفه‌هایی حاصل می‌شود که با شناسایی کارکردها و تاثیرات مناسب هر یک از آن‌ها بر فضا می‌توان راهکارهایی برای بهبود کیفیت فضاهای شهری ارائه داد. کیفیت چگونگی یک چیز یا پدیده است که تاثیر عاطفی و عقلانی خاصی بر انسان می‌گذارد. کیفیت باعث تمایز پدیده‌ها از هم شده و می‌تواند حاصل فرم (کیفیت صوری یا فرمال)، عملکرد (کیفیت عملکردی) یا معنا (کیفیت معنایی) باشد (سرور و همکاران، ۱۳۹۶: ۳۱).

در واقع کیفیت توجه به نیازهای افراد در زمان طراحی فضای شهری است. با توجه به تفاوت نیازهای افراد مختلف، در نظر گرفتن مفهوم کیفیت در فضای شهری از اهمیت بیشتری برخوردار می‌شود. فضاهای شهری را نباید محل سکونت دسته‌ای از افراد و مرکز قراردادهای دانست، بلکه این فضاها متشکل از روحیات، افکار، آداب و رسوم، اعتقادات و احساسات خاص همه افراد است. سازگار ساختن فضاهای شهری با نیازهای افراد معلول در واقع بازگرداندن آن‌ها به اجتماع است (بزی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۰۴). در واقع معیار مطلوب یک محل برای معلولان، مناسب بودن فضای شهری اطراف با نیازهای حرکتی آن‌ها و قابل استفاده بودن فضا برای این افراد است (میقاتی، ۱۳۷۳: ۹). مناسب‌سازی عبارت است فراهم ساختن زمینه استفاده یکسان تک‌تک افراد جامعه از امکانات موجود جامعه با هر شرایط روحی و جسمی و مطابق با نیاز آن فرد اعم از رفاهی، اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و منابع طبیعی (تقوایی و همکاران، ۱۳۸۹: ۵۱).

توجه نکردن به نیازهای اصلی و اساسی انسان‌ها، ادراکات و رفتارهای آن‌ها در زندگی روزمره، در نظر نگرفتن شرایط جسمانی و روانی همه اقشار و سنین جامعه، سبب ایجاد فضاهایی آسیب‌پذیر و مشکل‌دار شده که تنها تعداد معدودی از افراد را در خود جای می‌دهد (سرور و همکاران، ۱۳۹۳: ۸۵). از طرفی نابسامان بودن فضاهای شهری و انطباق نداشتن آن‌ها با نیازها و خواسته‌های معلولان، علاوه بر منزوی کردن آن‌ها باعث می‌شود در بلندمدت خسارت‌های اجتماعی اقتصادی عظیمی بر جامعه وارد شود (خزایی و همکاران، ۱۳۹۷: ۷۷۷).

در خور ذکر است فعالیت‌های تفریحی و گردشگری که در عرصه‌های بیرون از خانه شکل می‌گیرد، بیشتر جنبه مشارکتی و جمعی دارد که نیازمند فضا و امکانات ویژه‌ای است. در این راستا، فضاهای عمومی سهم عمده‌ای در تأمین بستر شکل‌گیری و انسجام چنین فعالیت‌هایی به عهده دارد (حامد عبدی و رحیمی کاکه‌جوب، ۱۳۹۲: ۶۰). برای تشویق و ترغیب معلولان به حضور در یک مقصد گردشگری باید این فضاها را به گونه‌ای طراحی کرد تا بتوانند نیازهای خود در آن محیط برآورده سازند. این امر در رابطه با اماکن مذهبی از اهمیت بیشتری برخوردار است. محیط زیارتی باید به گونه‌ای طراحی شود که بتواند

نیازهای همه افراد را برای بهره‌برداری از فضای معنوی حاکم مهیا سازد و مانعی برای حضور گروهی از اعضای جامعه به دلیل محدودیت‌های حرکتی آن‌ها نشود.

۳. روش تحقیق

این پژوهش از نوع هدف کاربردی است؛ زیرا هدف آن به‌کارگیری و آزمون مفاهیم نظری درباره مسائل واقعی مربوط به زائران معلول در حرم رضوی است تا بتوان نیازهای اساسی این گروه از زائران را با توجه به شرایط جسمانی آن‌ها در حرم مطهر امام رضا (علیه السلام) بررسی کرد. در ضمن از حیث چگونگی به دست آوردن داده‌ها یک تحقیق توصیفی است؛ زیرا در این پژوهش به توصیف و تفسیر نیازهای اساسی زائران معلول در حرم مطهر و رابطه آن‌ها با یکدیگر پرداخته شده است. از منظر روش‌شناسی، این تحقیق بر اساس روش تحقیق آمیخته انجام می‌شود؛ زیرا ترکیبی از روش‌های مختلف را طی چند مرحله و بر اساس یک طرح از پیش تعیین شده به کار گرفته و نتیجه نهایی حاصل ترکیبی از روش‌های تحقیقاتی است نه یک روش خاص. بنابراین در چهارچوب روش‌شناسی پژوهش آمیخته، فرایند این تحقیق طی دو مرحله انجام شده است. ابتدا بر اساس نتایج مطالعه کتابخانه‌ای در خصوص مبانی نظری و پیشینه پژوهش و مصاحبه با خبرگان، چهارچوب مفهومی اولیه احتیاجات و نیازهای ضروری زائران معلول در محیط حرم مطهر رضوی استخراج شده است. برای این امر از روش تحلیل محتوا بهره گرفته شده است. پس از انجام تحلیل‌های لازم، مدلی برای شناسایی مهم‌ترین نیازها و اولویت آن‌ها نسبت به یکدیگر ارائه شده است تا بتوان رضایت هرچه بیشتر زائران معلول را در این محیط مذهبی افزایش داد. در این مرحله برای انجام تحلیل‌ها و مدل‌سازی از تکنیک نگاشت‌شناختی و همچنین تکنیک شبکه‌های اجتماعی برای انجام تجزیه و تحلیل‌های کمی مورد نیاز کمک گرفته شده است.

جامعه آماری این تحقیق عبارت بود از خبرگان حوزه گردشگری و همچنین متخصصان توان‌بخشی و بهزیستی که در زمینه ارائه خدمات به افراد معلول دارای تجربیات کاری و

مدیریتی مناسب بوده‌اند. با توجه به شرایط کنونی، برای نمونه‌گیری از روش نمونه‌گیری گلوله‌برفی استفاده شده است و طی چندین مرحله برخی کارشناسان زبده شناسایی و پس از دریافت اطلاعات از هر کدام، از آن‌ها خواسته شده تا افراد صاحب‌نظر دیگر را معرفی کنند. در این راستا اصل اشباع نظری مدنظر قرار گرفت و در نهایت تعداد ۱۴ نفر از خبرگان برای مشارکت در ساخت مدل انتخاب شدند.

۴. رویکرد نگاشت‌شناختی

نقشه‌شناختی ابزاری است برای نشان دادن مدل‌های ذهنی افراد یا گروه‌ها که شامل مفاهیم و روابط بین آن‌هاست و برای درک محیط یا پدیده‌های پیرامونی استفاده می‌شود؛ بنابراین نقشه‌های شناختی، تصویری از الگوهای درونی یا مدل‌های ذهنی در خصوص یک موضوع خاص هستند که به واسطه تعامل فرد با محیط آموخته می‌شوند و شکل می‌گیرند. یک نگاشت‌شناختی، نمایشی از روابط علی و معلولی موجود بین عناصر تصمیم برای یک پدیده یا مسئله بوده و همچنین دانش ضمنی متخصصان حوزه مورد بررسی را توصیف می‌کند.

۵. یافته‌های تحقیق

۵-۱. مطالعات اسنادی و تحلیل محتوا

به منظور تعیین نیازهای ضروری زائران معلول در حرم مطهر رضوی و افزایش میزان رضایت این گروه ابتدا مطالعات اسنادی در خصوص شناسایی این نیازها با استفاده از کتاب‌ها و مقالات معتبر صورت پذیرفته و برخی خبرگان در این خصوص مصاحبه انجام شد. سپس با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی و به کمک کدگذاری‌های باز و محوری، تحلیل محتوای مصاحبه‌ها انجام شد. در این مرحله ابتدا براساس مطالعات نظری، ۳۸

نیاز ضروری در قالب شش بعد اصلی استخراج شد. به منظور شناسایی مهم‌ترین نیازهای زائران معلول، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته‌ای با هشت نفر از خبرگان این حوزه انجام گرفت. به منظور پالایش عوامل و روابط بین آن‌ها، از طریق روش دلفی مصاحبه با شش نفر از خبرگان ادامه یافت که در نتیجه آن از فهرست تهیه شده تعدادی از عوامل حذف، ادغام یا اضافه شدند. مبنای توافق معنادار بودن نیازها در حوزه معلولان و ارتباط آن‌ها با احتیاجات و نیازهای آن‌ها در محدوده فیزیکی حرم مطهر رضوی بوده است. فهرست پالایش شده شامل شش بعد اصلی و ۳۱ مولفه به عنوان خروجی این مرحله شناسایی شد که معرف نیازهای ضروری و لازم مربوط به زائران معلول در حرم مطهر رضوی است. این ابعاد و مولفه‌ها در جدول ۱ نشان داده شده است.

جدول ۱. نیازهای اساسی زائران معلول در حرم مطهر رضوی

مؤلفه	بعد
اختصاص مسیری برای تشریف	تسهیل دسترسی
روشنایی مناسب در مسیرها و فضاهای معلولان	
ایجاد رمپ، آسانسور	
ابعاد مناسب در ورودی سرویس‌های بهداشتی	
ارتفاع مناسب آب‌خوری‌ها و سایر خدمات	
ارتفاع مناسب ایستگاه‌های سیار راهنمای زائر	
وجود کفیوش متناسب با سنگ‌فرش‌های لغزنده	مناسب‌سازی
وجود شیب‌راهه‌ها با شیب مناسب	
وجود دستگیره مخصوص معلولان در سرویس‌های بهداشتی	
استاندارد طراحی مناسب ورودی‌ها، پارکینگ‌ها و صحن‌ها	
نصب تجهیزات مناسب در مسیر معلولان	
کف‌سازی ویژه نابینایان	
استفاده از علائم تصویری برای ناشنوایان	
استفاده از علائم شنیداری برای نابینایان	
وجود فضای کافی برای مانور صندلی چرخدار	

ایجاد فضایی برای استراحت	توان بخشی
... تدارک ویلچر و	
تدارک وسایل ابتدایی برای توان بخشی	
ایجاد فضایی برای زیارت	برابری فرصت‌ها
محلی برای آموزش و پاسخگویی به سوالات شرعی	
فضای پارکینگ	
تدارک کتاب ادعیه صوتی و با خط بریل	
سهمیه غذای حضرتی	
خدمات کفشداری	
اختصاص فضایی برای دعا و عبادت	
آموزش و فرهنگ‌سازی خدام برای خدمات معلولان	امنیت
خادمان همراه معلولان	
جداسازی فضای عبور و استراحت معلولان	
امکانات حمل و نقل مناسب برای سهولت در حرکت	برآورده کردن نیازها
ایجاد سرویس‌های بهداشتی و وضوخانه مناسب	
ایجاد آبخوری	

ابعاد بیان شده در این جدول عبارت است از:

۱-۱-۵. **تسهیل دسترسی.** میزان دسترسی‌پذیری یعنی میزان قابل استفاده بودن یک محصول، وسیله، خدمت، محیط یا تسهیلات، برای بیشترین تعداد افراد ممکن که معلولان نیز بین آن‌ها هستند و شامل آن دسته از خصوصیات است که محصول، خدمت یا محیط مذکور باید داشته باشد تا بتواند به طور ایمن و در شرایط برابر توسط تمام افراد به ویژه آن‌هایی که به نوعی معلولیت دارند، استفاده شود (قبادیان، ۱۳۹۶: ۸۲). بنابراین باید تمهیداتی اندیشیده شود تا تشریف زائر معلول به سهولت صورت گیرد و دسترسی زائر به نقاط مختلف حرم با توجه از دحام دیگر زائران، امکان‌پذیر باشد.

۲-۱-۵. **مناسب‌سازی.** قدمت مناسب‌سازی در معنای خاص خود به تاریخ زندگی بشر بر می‌گردد (سبحانی و همکاران، ۱۳۹۵: ۲۸۷). مناسب‌سازی محیط برای معلولان، اصلاح

محیط و تدارک تجهیزات مورد نیاز به گونه‌ای است که افراد معلول قادر باشند آزادانه و بدون احساس خطر در محیط پیرامون خود فعالیت کنند و از تسهیلات اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و خدماتی با حفظ استقلال فردی لازم بهره‌مند شوند (بابایی اهری، ۱۳۷۳: ۶۵). در حرم رضوی امکانات مختلفی تدارک دیده شده است که در برخی موارد باید متناسب با خصوصیات زائران معلول تغییر یابد. از طرفی با توجه به معلولیت‌های مختلف، این تفاوت نیز باید در طراحی در نظر گرفته شود.

۱-۳-۳. توان بخشی. خدمات توان بخشی یکی از محورهای خدمات سلامت به جامعه است. پیشگیری، تشخیص و مداخله زود هنگام از اهداف مهم در خدمات توان بخشی است. کیفیت پایین خدمات توان بخشی موجب افزایش شیوع ناتوانی و انواع معلولیت‌ها و همچنین، کاهش کیفیت زندگی در جامعه خواهد شد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۷: ۱۰۲). توان بخشی به روندی اشاره دارد که هدف آن توانا ساختن فرد معلول برای دستیابی و حفظ حداکثر سطح عملکرد فیزیکی، حسی، ذهنی، روان‌شناختی و اجتماعی است که به توان بخشی هدفمند منتج می‌شود (سعیدی و ذاکریان، ۱۳۹۷: ۲). توان بخشی یکی از نیازهای ضروری معلولان در حضور اجتماعی آن‌هاست. با توجه به خصوصیات جسمی معلولان، نیاز است امکاناتی برای توان بخشی معلولان در حرم رضوی تدارک دیده شود تا امکان تجدید قوای آن‌ها فراهم شود.

۱-۴-۴. برابری فرصت‌ها. بشر به محض تولد و حتی دوران جنینی صاحب حقوقی است که هر انسان صرف نظر از رنگ نژاد و جنس و کیش و قومیت و عقیده و هر موقعیت دیگر باید به آن برسد و کسی آن‌ها را به او اعطا نمی‌کند و قانون‌گذار صرفاً به آن‌ها جنبه عینی و ضمانت اجرا می‌بخشد؛ اما ناگفته پیداست وضعیت همیشه به این شکل نیست و گروه‌هایی از افراد همواره به خاطر شرایط و موقعیتی که دارند از دستیابی کامل حقوق‌شان محروم مانده‌اند؛ مانند کودکان، زنان، اقلیت‌ها و معلولان (حسین‌زاده و نظری، ۱۳۹۴: ۲). امروزه افراد دارای معلولیت در جوامع پیشرفته همسان با دیگر اقشار مردم از حقوق شهروندی خود برخوردار هستند. به باور جامعه‌شناسان، به طور کلی حقوق شهروندی را می‌توان به مجموعه قواعد حاکم بر روابط اشخاص در جامعه شهری تعریف

کرد؛ اما حقوق شهروندی افراد دارای معلولیت در جامعه به گونه‌ای است که نه تنها آنان از حق طبیعی خود محروم شده‌اند، بلکه خمودگی، تنهایی و انزوا به زندگی آنان تزریق شده است (محمودی و تبریزی دهنو، ۱۳۹۶: ۳). در واقع همه معلولان در هر جا و هر سنی بدون هیچ مانعی همان حقوقی را دارند که اگر سالم بودند، داشتند. بر اساس این مفاهیم هر دولتی موظف به ایجاد امکانات رفاهی و مورد نیاز معلولان است (خانینانی و خوارزمی، ۱۳۹۳: ۳). این امر به خصوص در زیارت از اهمیت زیادی برخوردار است. زائران معلول حق دارند بتوانند همسان با دیگران، با آرامش از محیط معنوی حرم رضوی بهره‌مند شوند. از این رو هر آنچه برای دیگران در نظر گرفته می‌شود باید برای این زائران که با محدودیت مواجه هستند، نیز تدارک دیده شود.

۵-۱-۵. امنیت. امنیت برای همه گروه‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است. در جایی که مردم احساس نبود آسایش می‌کنند یا می‌ترسند، قلمرو فضای شهری تنزل می‌کند و در آن فضا حضور پیدا نمی‌کنند. در خصوص معلولان مسئله امنیت از ظرافت بیشتری برخوردار است. زمانی که امنیت معلولان با طراحی نامناسب به خطر افتد، تردد آن‌ها کمتر و موجب کاهش تعاملات اجتماعی خواهد شد (اکبری اوغاز و حنایی، ۱۳۹۷: ۸۹).

برآورده کردن نیازها. همه زائران نیازهایی دارند که توسط امکانات مختلف در حرم رضوی برآورده می‌شود. با توجه به تفاوت برخی نیازهای معلولان، باید این موضوع مورد توجه طراحان قرار گیرد تا برخی امکانات به گونه‌ای طراحی شود که زمینه برطرف کردن نیازهای معلولان نیز وجود داشته باشد.

ب. استخراج نقشه علی خبرگان و تحلیل آن

بعد از تعیین ابعاد و مولفه‌های نیازهای زائران معلول در حرم رضوی، دومین مرحله از فرایند مدل‌سازی، استخراج و تحلیل نقشه علی خبرگان است. در این مرحله بار دیگر جدول نیازهای زائران معلول به خبرگان ارائه و پس از تأیید نهایی توسط خبرگان ماتریسی

از نیازهای اساسی و ضروری گردشگران معلول در حرم مطهر رضوی، تهیه و به خبرگان ارائه شد. خبرگان با نمره دهی از ۱- تا ۱+ چگونگی ارتباط بین عوامل و شدت هر یک از عوامل را نشان دادند و به این ترتیب ماتریس را تکمیل کردند و مدل ذهنی هر خبره به دست آمد. سپس نقشه علی هر خبره در نرم افزار ترسیم شد و برای اطمینان از دقت فرایند ثبت و استخراج مدل ذهنی خبرگان، نقشه علی ترسیم شده به تأیید خبرگان مربوط رسانده شد. پس از آنکه مدل ذهنی خبرگان تعیین و تحلیل های اولیه در رابطه با آن انجام گرفت، امکان استخراج نقشه علی ادغامی نیازهای ضروری و اساسی زائران معلول در محدوده حرم مطهر رضوی بررسی شد که این امر طی مراحل زیر صورت گرفت:

- بررسی رابطه بین ویژگی های شخصی خبرگان (سن، جنسیت، سابقه کار، میزان تحصیلات، نوع سازمان) و شاخص های پیچیدگی و قلمرو نقشه علی آن ها.

- بررسی وضعیت تشابه یا فاصله بین نقشه علی خبرگان.

پاسخگویی به این موارد امکان پذیری ادغام نقشه های علی خبرگان برای دستیابی به نقشه علی ادغامی را نشان می داد. برای پاسخ به این سوالات از آزمون های مختلفی استفاده شد که به طور خلاصه عبارت است از:

الف. آزمون کروسکال والیس، آزمون یومن وایت نی و آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن در نرم افزار Spss.

ب. تشکیل ماتریس های اولیه ادغامی و ترسیم آن ها در Fcmappper و تحلیل نقشه های ادغامی.

با پاسخگویی به موارد فوق مشخص شد که می توان برای ادغام نقشه های علی خبرگان اقدام کرد. جدول ۲، ماتریس ادغامی خبرگان را نشان می دهد. اعداد این ماتریس میزان تأثیر هر متغیر بر دیگری بر اساس جمع بندی نظر خبرگان است.

جدول ۲. ماتریس ادغامی خبرگان

پس از ادغام نظر خبرگان، میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری هر يك از عوامل در نرم افزار Fcmapper تجزیه و تحلیل شد. این نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است. هر عاملی درجه مرکزیت بالاتری داشته باشد، در شبکه عوامل دارای تأثیرگذاری بالاتری خواهد بود. با توجه به جدول ۳ و بررسی نیازهای ضروری زائران معلول در حرم مطهر رضوی و نقش این نیازها در بهبود وضعیت سایر عوامل، دو سناریو بررسی شده است.

جدول ۳. میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری و مرکزیت هر عامل

در سناریو سازی باید به این نکته توجه داشت که با چه سناریویی می توان به تغییر در عواملی رسید که بیشترین تأثیر را بین عوامل داشته باشد. قبل از تشکیل سناریوها

در خور ذکر است که در قسمت تشکیل سناریوها برای عاملی که براساس آن سناریو تشکیل می‌شود، دو عدد صفر و یک تعریف شده است. عدد صفر به معنی غیر فعال کردن یا نبود عامل مد نظر است و عدد یک به معنی وجود عامل مد نظر بدون هیچ گونه تغییری است. در تشکیل سناریوها، معمولاً عواملی که دارای بالاترین مرکزیت هستند مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند. بنابراین در این پژوهش، سناریوها بر اساس عوامل تسهیل دسترسی، شرایط مناسب سازی و نیازهای توان بخشی در جهت افزایش میزان رضایت زائران معلول در حرم مطهر رضوی ساخته شده‌اند که در این جا بر اساس این عوامل به بررسی و مقایسه دو سناریو ارائه شده است.

در اولین سناریو وضعیتی شبیه‌سازی شده است که در آن به‌رغم توجه به عامل تسهیل دسترسی در این مکان مقدس، کاری برای دو عامل مناسب سازی فضای حرم مطهر و امکانات توان بخشی صورت نگیرد. در صورت توجه به عامل تسهیل دسترسی برای زائران معلول، دیگر عوامل نیز به دلیل تحت تأثیر قرار گرفتن از این عامل، تغییر می‌کنند و وضعیت‌شان ثابت نمی‌ماند.

در سناریو دوم، افزایش توجه به عوامل مناسب سازی فضاها و شرایط و نیازهای توان بخشی، بدون توجه به عامل تسهیل دسترسی مورد بررسی قرار می‌گیرد. نتایج حاصل از این سناریوها در شکل ۱ نشان داده شده است.

نتایج سناریو اول حاکی از حساسیت زیاد عامل تسهیل دسترسی به عوامل برابری فرصت‌ها و برآورده کردن نیازهای زائران معلول در حرم رضوی است. بدین معنا که در صورتی که تنها به عامل امکانات لازم برای تسهیل دسترسی زائران معلول توجه شود، با توجه به بهبودی که در شرایط و تسهیلات موردنیاز به جهت برآورده کردن نیازهای زائران و برابری فرصت‌ها برای آن‌ها صورت می‌گیرد، مسائل امنیتی لازم برای این گروه از زائران حرم رضوی در شرایط مناسبی قرار نمی‌گیرد و این نیاز با کاهش مواجه می‌شود.

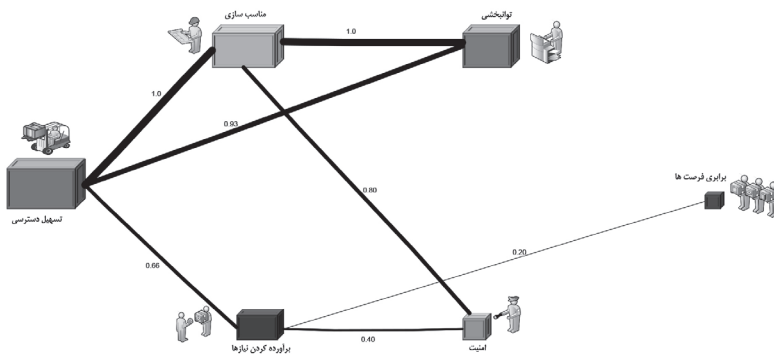
این در حالی است که نتایج سناریوی دوم، موقعیتی کاملاً مخالف را نشان می‌دهد. به این صورت که میزان امنیت زائران معلول در حرم مطهر رضوی، با افزایش توجه به عوامل

مناسب‌سازی فضاها و خدمات مورد نیاز این گروه از زائران و ارائه تسهیلات لازم در زمینه توان‌بخشی، به طور چشمگیری بهبود می‌یابد.

عوامل	بدون تغییر	سناریوی اول	سناریوی دوم	نتیج بدون تغییر	نتیج سناریوی اول	نتیج سناریوی دوم	مقیسه سناریوی اول با بدون تغییر	مقیسه سناریوی دوم با بدون تغییر
تسهیل دسترسی	۱	۱	۰	۰٫۷	۱	۰	۰٫۲۷	۰٫۷۳-
مناسب‌سازی	۱	۰	۱	۰٫۶۷	۰	۱	۰٫۶۷-	۰٫۳۳
توان‌بخشی	۱	۰	۱	۰٫۶۶	۰	۱	۰٫۶۶-	۰٫۳۴
برابری فرصت‌ها	۱			۰٫۵۳	۰٫۵۴	۰٫۵۳	۰	۰٫۰۱-
امنیت	۱			۰٫۶۳	۰٫۵	۱	۰٫۱۳-	۰٫۰۶
برآورده کردن نیازها	۱			۰٫۶۸	۰٫۷	۱	۰٫۰۳	۰٫۱۱-

جدول ۳. نتایج شبیه‌سازی سناریوهای روی مدل پیشنهادی

پس از شبیه‌سازی سناریوهای مختلف روی مدل، داده‌های ماتریس ادغامی خبرگان در نرم‌افزار ویزیو ۲۰۱۶ وارد و گرافی از مدل رسم شد. این گراف در واقع مهم‌ترین نیازهای زائران معلول در حرم مطهر رضوی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در شکل ۱ مشاهده می‌شود در گراف ترسیمی، شکل‌های کنار هر عامل و خطوط ترسیمی بین عوامل از لحاظ اندازه و ضخامت با یکدیگر تفاوت دارند. دلیل این امر تفاوت در میزان اهمیت هر عامل و رابطه هر یک از عوامل با یکدیگر در مدل است. به عبارت دیگر با توجه به روابط علی بین عوامل، هر عاملی که اهمیت و نقش مهم‌تری دارد، با شکل بزرگ‌تر و خطوط پررنگ‌تر رسم شده است و می‌توان با مشاهده گراف ارائه شده عوامل را از لحاظ اهمیت، اولویت‌بندی کرد.



شکل ۱. گراف نیازهای ضروری زائران معلول در حرم مطهر رضوی

۶. بحث و نتیجه گیری

در این تحقیق ابتدا براساس مطالعات نظری و مصاحبه‌های انجام شده، شش بعد اصلی نیازهای زائران معلول حرم رضوی مشخص و برای هر بعد مولفه‌های متناسب با این مکان مقدس و نیازهای معلولان تدوین شد. در ادامه با رویکرد نگاشت‌شناختی مدلی ارائه شد که در آن ابعاد اصلی و مولفه‌های اولویت‌دار مشخص گردیدند تا بتوان با بررسی این مولفه‌ها راهکارهای عملیاتی را برای افزایش رضایت زائران معلول در زمان تشریف در نظر گرفت.

مدل ارائه شده مؤلفه‌ها و ابعاد نیازهای زائران معلول در حرم مطهر رضوی را به همراه رابطه علت و معلولی بین ابعاد آن‌ها و همچنین شدت این روابط نشان می‌دهد که این اطلاعات می‌تواند در برنامه‌ریزی‌های مدیران سایر مقاصد گردشگری مذهبی و اماکن زیارتی نیز مورد استفاده قرار گیرد. همان‌طور که مشاهده می‌شود مدل استخراج شده شامل ۶ بعد و ۳۱ مؤلفه است. نتایج تحلیل مدل نشان می‌دهد که برخی از این ابعاد در میزان برآورده کردن نیازهای زائران معلول، تاثیرگذارتر و مهم‌تر از سایر ابعاد است.

براساس مدل، مهم‌ترین عامل تسهیل دسترسی است که خود در برگیرنده شش مولفه

است. اختصاص مسیری برای تشریف، روشنایی مناسب در مسیر و فضاهای معلولان، ایجاد رمپ، آسانسور، ابعاد مناسب در ورودی سرویس‌های بهداشتی، ارتفاع مناسب آبخوری‌ها و ارتفاع مناسب ایستگاه‌های سیار راهنمای زائر از جمله نیازهای اساسی و مهم زائرین معلول برای دسترسی سریع و راحت به امکانات و تسهیلات فراهم شده در حرم مطهر است.

معلولان به دلیل شرایط خاص بدنی و جسمی خود معمولاً محدودیت‌هایی را برای حضور در جوامع و به خصوص اجتماعات پرتراکم دارند که در صورت تسهیل دسترسی می‌توان زمینه حضور آن‌ها را در این مکان معنوی آماده کرد. از طرفی با توجه به روحیات خاص معلولان، حضور در این فضاها، می‌تواند در بهبود سلامت روانی و آرامش آن‌ها نقش موثری داشته باشد.

دومین عامل مهم در نیازهای زائران معلول و براساس نتایج این تحقیق، مناسب‌سازی فضاهاست. وجود کفپوش متناسب با سنگفرش‌های لغزنده، وجود شیب‌راه‌ها با شیب مناسب، وجود دستگیره مخصوص معلولان در سرویس‌های بهداشتی و سایر فضاهای خدماتی، استاندارد طراحی مناسب ورودی‌ها، پارکینگ‌ها و صحن‌ها، نصب تجهیزات مناسب در مسیر معلولان، کف‌سازی ویژه نایبانیان، استفاده از علایم تصویری برای ناشنوایان، استفاده از علایم شنیداری برای نایبانیان و وجود فضای کافی برای مانور صندلی چرخدار به عنوان مولفه‌های اساسی و ضروری در زمینه مناسب‌سازی فضاها مورد توجه قرار گرفته است.

علاوه بر موارد ذکرشده، با توجه به نتیجه به دست آمده، رسیدگی و توجه به ایجاد فضایی برای استراحت زائران معلول در فضاهای معنوی حرم، تدارک ویلچر و و تدارک وسایل ابتدایی برای توان‌بخشی نیز از جمله نیازهای اساسی و لازم برای راحتی هر چه بیشتر این دسته از زائران در این مکان مقدس و مذهبی است. افراد معلول فرصت‌های کمتر یا بسیار محدودی برای لذت بردن از زیارت دارند. این محدودیت فقط به علت معلولیت آن‌ها نبوده و دلایل دیگری از جمله ناتوانی مدیران و برنامه ریزان برای قابل

دسترس کردن حمل و نقل، مراکز اقامتی و مراکز گردشگری دارد. با ایجاد تغییراتی اندک در طراحی‌ها می‌توان زمینه حضور این گروه مهم از جامعه را در اماکن مقدس و به خصوص حرم رضوی مهیا کرد و در افزایش رضایت و کیفیت زندگی آنها گام مهمی برداشت. تغییر کیفیت زندگی آن‌ها باعث تغییر نگاه‌شان به زندگی می‌شود و این امر باعث می‌شود فرد معلول احساس طرد شدن از جامعه نداشته باشد و زمینه‌ای برای حضور جدی‌تر او در سایر بخش‌های جامعه نیز فراهم می‌شود.

منابع و مآخذ

- اسعدی، میرمحمد؛ باصولی، مهدی؛ برومندزاد، یاسمین؛ آقاباقری، فهیمه. (۱۳۹۸). «طراحی مدلی برای توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد». *دوفصلنامه مطالعات اجتماعی گردشگری*. سال ۷، شماره ۱۴، صص: ۳۸۳-۴۰۳.
- اکبری اوغان، زهرا؛ حنایی، تکتم. (۱۳۹۷). «تبیین عوامل افزایش امنیت به منظور ارتقا تعاملات اجتماعی معلولین جسمی حرکتی (مطالعه موردی: خیابان طبرسی شهر مشهد)». *معماری و شهر پایدار*. سال هفتم، شماره اول، صص: ۸۵-۹۸.
- آهنگران، جعفر؛ موسوی بازرگان، سید جلال؛ نظری اورکانی، سولماز. (۱۳۹۳). «تدوین الگوی گردشگری قابل دسترس». *نشریه گردشگری*. شماره ۲، صص: ۱۱-۲۰.
- بابایی اهری، مهدی. (۱۳۷۳). *آیین نامه برابری فرصت ها برای معلولین (سازمان ملل متحد)*. تهران: انتشارات سازمان فنی و مهندسی شهر تهران.
- بزوی، خدارحم؛ کیانی، اکبر؛ افراسیابی راد، محمدصادق. (۱۳۸۹). «ارزیابی ترافیک شهری و نیازهای معلولان و جانبازان با استفاده از مدل تصمیم گیری TOPSIS (مطالعه موردی: شهر شیراز)». *مجله پژوهش و برنامه ریزی شهری*. سال اول، شماره سوم، صص: ۱۰۳-۱۳۰.
- تقوایی، مسعود؛ مرادی، گلشن؛ صفرآبادی، اعظم. (۱۳۸۹). «بررسی و ارزیابی وضعیت پارک های شهر اصفهان براساس معیارها و ضوابط موجود برای دسترسی معلولان و جانبازان». *مجله جغرافیا و برنامه ریزی محیطی*. سال ۲۱، شماره پیاپی ۳۸، شماره ۲، صص: ۶۴-۷۴.
- جلالی فراهانی، مجید. (۱۳۹۰). *اصول و اهداف ورزش معلولان*. تهران: انتشارات علوم ورزشی.
- _____ (۱۳۹۰). *مدیریت اماکن، تاسیسات و تجهیزات ورزشی*. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.
- حامدعبدی، محمد؛ رحیمی کاکه‌جوب، آرمان. (۱۳۹۲). «راهبردهای ارتقای عملکردی فضاها گذران اوقات فراغت، مطالعه موردی: مجموعه تفریحی دیدگاه سنندج». *فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات شهری*. شماره چهارم، صص: ۵۵-۶۸.
- حسین زاده، مجتبی؛ نظری، مرضیه. (۱۳۹۴). «تحلیل فضاهای عمومی شهری برای استفاده معلولین حرکتی». *اولین کنفرانس بین‌المللی انسانی، معماری، مهندسی عمران و شهری*. تبریز.
- حیاتی، حامد؛ کارخانه، معصومه. (۱۳۹۷). «مشکلات نادیده گرفتن معلولین در فضاهای شهری». *مجموعه مقالات کنگره بین‌المللی معماری و شهرسازی معاصر پیشرو در کشورهای اسلامی*. دانشگاه فردوسی مشهد.
- خانیانی، پیمان؛ خوارزمی، امیدعلی. (۱۳۹۳). «ارزیابی عوامل موثر بر مدیریت ناتوانی شهر مشهد». *ششمین کنفرانس ملی برنامه ریزی و مدیریت شهری با تأکید بر مؤلفه های شهر اسلامی*.
- خزایی، مصطفی؛ امانی، مجتبی؛ داوودپناه، مسعود. (۱۳۹۷). «تحلیلی بر شهر دوستدار معلول». *جغرافیا و روابط انسانی*. زمستان ۱۳۹۷، دوره ۱، شماره ۳، صص: ۷۶۹-۷۸۷.
- رجوعی، مرتضی؛ مؤمنی، امیرعباس. (۱۳۹۸). «شناسایی نیازهای زائران سالمند در اماکن متبرکه و مذهبی (مورد مطالعه: حرم مطهر حضرت رضا علیه السلام)». *فصلنامه علمی پژوهشی فرهنگ رضوی*. سال ۷، شماره ۲۶، صص: ۳۷-۶۹.
- زرین کفشیان، غلامرضا. (۱۳۹۵). «بررسی وضعیت تردد اجتماعی معلولین: مورد مطالعه معلولین جسمی و حرکتی تحت پوشش اداره بهزیستی شهرستان ری». *فصلنامه انجمن ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات*. سال دوازدهم، شماره ۴۳، صص: ۱۷۷-۲۰۱.

- سبحانی، نوخت؛ پیراوندزاده، مریم؛ اکبری، مجید؛ سوری، فاطمه. (۱۳۹۵). «ارزیابی مؤلفه‌های مناسب‌سازی فضاهای عمومی شهری برای استفاده جانبازان و معلولان در شهر خرم‌آباد». پژوهش‌های جغرافیایی برنامه‌ریزی شهری. دوره ۴. شماره ۲. صص: ۲۸۳-۲۹۸.
- سرور، رحیم؛ محمدی حمیدی، سمیه؛ ولی‌خانی، اژدر. (۱۳۹۳). «تحلیل وضعیت فضاهای عمومی شهری برای معلولین و کم‌توان‌های حرکتی، نمونه مورد مطالعه: میدان دوم صادقیه تهران». جغرافیا (فصلنامه علمی پژوهشی و بین‌المللی انجمن جغرافیای ایران). دوره جدید. سال دوازدهم. شماره ۴۱. صص: ۸۳-۱۰۵.
- سرور، هوشنگ؛ صلاحی ساریخان بیگلر، وحید؛ مبارکی، امید. (۱۳۹۶). «تحلیل نقش کاربری‌های تجاری در پویایی و ایجاد فضاهای جدید شهری، مطالعه موردی: مجتمع تجاری لاله پارک تبریز». فصلنامه علمی پژوهشی بوم‌شناسی شهری. سال هشتم. شماره ۱. پیاپی ۱۵. صص: ۲۹-۴۲.
- سعیدی مدنی، سید محسن؛ افراسیابی، حسین؛ ذهبی، عاطفه. (۱۳۹۴). «بررسی رابطه میان معنویت و نشاط اجتماعی در بین گردشگران مذهبی ایرانی (مورد مطالعه شهر مشهد)». همایش ملی هزاره سوم و علوم انسانی. شیراز. صص: ۸-۱.
- سعیدی، فرید؛ ذاکریان، مهدی. (۱۳۹۷). «سیاست‌گذاری افزایش مشارکت معلولین در پرتو قانون جامع حمایت از معلولین و اسناد بین‌المللی». مجله مطالعات ناتوانی. دوره ۸. شماره ۱۱۶. صص: ۱-۹.
- صادقی فسایی، سهیلا؛ فاطمی‌نیا، محمدعلی. (۱۳۹۴). «معلولیت؛ نیمه پنهان جامعه: رویکرد اجتماعی به وضعیت معلولین در سطح جهان و ایران». فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی. سال پانزدهم. شماره ۵۸. صص: ۱۵۷-۱۹۲.
- صداقت‌طالبی، مریم. (۱۳۹۳). «زیارت برای همه (مناسب‌سازی حرم مطهر امام رضا (علیه‌السلام) با تأکید بر استفاده معلولان جسمی-حرکتی)». اولین همایش بین‌المللی علمی راهبردی توسعه گردشگری جمهوری اسلامی ایران، چالش‌ها و چشم‌اندازها. صص: ۱۸۲۵-۱۸۱۲.
- قبادیان، بهمن. (۱۳۹۶). «میزان‌سازی تاسیسات اقامت‌گاهی گردشگری ایران با نیازهای معلولین حرکتی (مورد مطالعه: هتل‌های ۲، ۳ و ۴ ستاره استان زنجان)». دو ماهنامه مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه. سال دوم. شماره پنج (پیاپی هفت). صص: ۷۸-۹۲.
- مجیدی، فاطمه‌السادات؛ تیموری، سیاوش. (۱۳۹۰). «مطالعه موردی خیابان چهارباغ جهت اصلاح دسترسی جانبازان و معلولین (جسمی - حرکتی)». نشریه طب جانباز. شماره ۱۱. صص: ۳۶-۴۴.
- محمدی، ریحانه؛ کامران، فریده؛ دمرچی، زینب. (۱۳۹۷). «بررسی کیفیت خدمات گفتار‌درمانی در درمانگاه توان‌بخشی دانشگاه علوم پزشکی ایران با استفاده از مدل سروکوال». نشریه مدیریت سلامت. شماره ۷۴. صص: ۱۰۱-۱۱۴.
- محمودی، آزاده؛ تبریزی دهنو، زهرا. (۱۳۹۶). «ایجاد همسان‌سازی افراد معلول در کنار افراد عادی». چهارمین کنفرانس بین‌المللی یافته‌های نوین علوم و تکنولوژی. صص: ۹-۱.
- مقامی، امیر؛ امیرشاکرمی، مریم‌سادات. (۱۳۹۷). «حق تفریح معلولین در پرتو اسناد بین‌المللی». مجله مطالعات حقوقی دانشگاه شیراز. دوره دهم. شماره اول. صص: ۳۰۵-۳۴۴.
- میقاتی، ناصر. (۱۳۷۳). مناسب‌سازی سیستم حمل و نقل شهری جهت معلولان، وزارت کشور. تهران: مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری.
- میمنندی پاریزی، صدیقه. (۱۳۹۱). «فضاهای سبز تفریحی، اوقات فراغت شهروندان، حضور معلولین در این فضاها». نشریه

جستارهای شهرسازی. شماره‌های ۳۷ و ۳۸. صص: ۱۸-۲۵.

- نباتیان، الهام؛ قمرانی، امیر؛ ذاکریان، مجتبی؛ مهدیزاده، ایرج. (۱۳۹۲). «رابطه سلامت معنوی با کیفیت زندگی جانبازان و معلولین شهر بیرجند». مجله علمی پژوهشی طب جانباز. سال پنجم. شماره ۱۸. صص: ۳۵-۳۹.

- Var, T., Yeşiltaş, M., Yayli, A., & Öztürk, Y. (2011). A Study on the Travel Patterns of Physically Disabled People. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 617-599 (6)16.
- Yau, M. K., McKercher, B., & Packer, T.L. (2004). Traveling with a Disability: more than an access issue. *Annals of Tourism Research*, 960-949 ,(4) ,31.
- Taylor,Z, Jozefowicz,I.(2012). Intra-urban daily mobility of disabled people for recreational and leisure purposes. *Journal of Transport Geography*, 172-24:155.
- Hashim,A , Samikon,S Faridah.(2012). Access and Accessibility Audit in Commercial Complex:Effectiveness in Respect to People with Disabilities (PWDs). *Journal of Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 461-50:452.
- Darcy, S., & Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision amongst Hotel Accommodation Sector Managers. *International Journal of Hospitality Management* .476-468 ,(2) ,30.
- Danielle Coleman T .(1997). Religious Institutions and Wheelchair Accessibility for Person with Disability [Online]. ; Available from: URL: www.TouroBio-Med.Lib.com.
- Goodley, D. (2011). *Disability Studies: An Interdisciplinary Introduction*. London: SAGE