

## طراحی مدلی برای توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد

میر محمد اسعدی<sup>۱</sup>، استادیار گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه علم و هنر، یزد

مهدی باصولی، استادیار، عضو هیأت علمی جهاد دانشگاهی استان یزد، یزد

یاسمین برومندزاد، کارشناس ارشد گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه علم و هنر، یزد

فهیمة آقباقری، کارشناس ارشد مدیریت گردشگری، دانشگاه علم و هنر، یزد

پذیرش: ۹۸/۵/۱۹

ارجاع جهت اصلاحات: ۹۸/۲/۱۵

دریافت: ۹۷/۸/۲۵

### چکیده

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؛ لیکن موضوع اصلی این است که برای معلولان و افرادی که به لحاظ جسمی مشکلاتی دارند، در شبکه گردشگری ایران جایگاهی تعریف نشده است. بسیاری از فضاهای شهری و عمومی فاقد امکانات مناسب بوده و استفاده از آن‌ها برای معلولان دشوار است و افراد معلول با شرایط فعلی فرصت‌های کمتر و یا بسیار محدودی برای لذت بردن از فعالیت‌های گردشگری دارند؛ بنابراین در حال حاضر این نوع از گردشگری نیازمند توجه بیشتری است. با توجه به ثبت جهانی شهر یزد توسط یونسکو این امر، اهمیت بیشتری یافته است. از این روی هدف از این پژوهش طراحی و مدل‌سازی عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد می‌باشد. 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.

**کلیدواژه‌ها:** توسعه گردشگری، گردشگری معلولین، نگاشت شناختی، مدل‌سازی ساختاری تفسیری

## مقدمه

در دهه‌های اخیر، گردشگری به یکی از نیروهای اصلی برای رشد اقتصادی در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته و در حال توسعه تبدیل شده است (آلم<sup>۱</sup> و پارامتی<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). صنعت گردشگری به طور مستقیم و یا غیرمستقیم حدود ۱۰ درصد تولید ناخالص داخلی جهان را تشکیل می‌دهد و تقریباً ۲۲۷ میلیون شغل را در سراسر جهان پشتیبانی می‌کند (هانگ<sup>۳</sup> و کوئلهو<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷). افراد معلول تبدیل به یک بخش مهم برای صنعت گردشگری شده‌اند، این بازار به آرامی در حال رشد است و به طور کلی به یک عامل بسیار مهم اقتصادی و کسب و کار در صنعت جهانگردی تبدیل شده است (بیزجاک<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). سازمان بهداشت جهانی تخمین می‌زند که ۱۵ درصد از جمعیت جهان، تقریباً ۱ میلیارد نفر، با نوعی از معلولیت زندگی می‌کنند (سازمان جهانی گردشگری<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶). در کشور ما بیش از یک میلیون نفر دچار انواع معلولیت‌ها هستند و روزانه ۱۱۰ نفر و سالیانه جمعیتی بالغ بر ۴۰۰۰۰ نفر در کشور به دلیل حادثه‌های مختلف به جمعیت معلول کشور اضافه می‌شود و طبق آمار اداره کل بهزیستی استان یزد بیش از ۵۰ هزار معلول در استان یزد زندگی می‌کنند که از این تعداد، ۴۰ درصد معلولیت جسمی، ۲۶ درصد معلولیت ذهنی، ۱۴ درصد معلولیت شنوایی، ۱۱ درصد بینایی، ۷ درصد معلولان روانی و مابقی از دیگر معلولیت‌ها هستند. هم‌چنین سالیانه حدود ۲۵۰۰ نفر به جمعیت معلول استان یزد اضافه می‌شود (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان یزد، ۱۳۹۶). با وجود پتانسیل عظیم بازار سفر معلولین، صنعت گردشگری توجه زیادی به خواسته‌ها و ترجیحات معلولین برای خدمات مسافرتی و امکانات خاص که متفاوت از سلیقه گردشگران بدون معلولیت است نکرده است (لی‌یو<sup>۷</sup>، ۲۰۱۷). افراد معلول تجربه گردشگری کاملاً متفاوتی دارند. برای بسیاری از مسافران معلول، تجربه سفر شامل دشواری‌های مرتبط با حمل و نقل عمومی و محل اقامت است. هم‌چنین محدودیت و موانع زیادی وجود دارد و دسترسی فیزیکی عمومی هنوز هم محدودیت اصلی برای معلولین به شمار می‌رود. معلولین غالباً مجبور هستند از محصولات و خدمات معمولی استفاده کنند و در صورتی که این کار برای آن‌ها میسر نباشد، به گردشگری دسترسی نخواهند داشت (آهنگران و همکاران، ۱۳۹۳). معلولان اعم از ناشنوایان، نابینایان و آنان که دارای محدودیت حرکتی

---

1. Alam  
 2. Paramati  
 3. Huang  
 4. Coelho  
 5. Bizjak  
 6. World Tourism Organization  
 7. Lyu

هستند نیز مانند هر کس دیگری حق بازدید از مکان‌های گردشگری را دارند و حضور معلولان جسمی-حرکتی در فعالیت‌های گردشگری نیازمند وجود شرایط مناسب برای این مسئله است، در حالی که بسیاری از فضاهای شهری و عمومی فاقد امکانات مناسب بوده و استفاده از آن‌ها برای معلولان دشوار است. افراد معلول با شرایط فعلی فرصت‌های کمتر و یا بسیار محدودی برای لذت بردن از فعالیت‌های گردشگری دارند و در حال حاضر این نوع از گردشگری نیازمند توجه بیشتری است.

بررسی وضعیت معلولین بیانگر وجود مسائل متعدد و مترکم در این بخش از جامعه است. معلولین نه تنها به لحاظ تاریخی مورد غفلت واقع شده‌اند و در نظام برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری اجتماعی جایگاهی نداشته‌اند بلکه علی‌رغم شناسایی شرایط سخت زندگی آن‌ها، هنوز در بسیاری از کشورها از جمله ایران در اولویت برنامه‌ریزی قرار ندارند (صادقی و فاطمی‌نیا، ۱۳۹۴). با توجه به تعداد زیاد افراد معلول و نیز افزایش تصادفات رانندگی و حوادث غیرمترقبه دیگر که تعداد معلولین را افزایش می‌دهد و هم‌چنین نیاز شدید روحی این افراد به کاهش مشکلات و گذران اوقات فراغت به نحو مطلوب و با توجه به اینکه در حال حاضر آن‌گونه که باید به گردشگری معلولین توجه نشده است، بنابراین توسعه گردشگری معلولین می‌تواند امری ضروری و منطقی به حساب بیاید تا ضمن بهبود وضعیت سلامت و ارتقای کیفیت زندگی معلولین، بتوان از منفعت‌های اقتصادی و اجتماعی حاصل از گردشگری این بخش نیز بهره‌مند شد.

مسئله اصلی این پژوهش طراحی مدلی از عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد است تا با استفاده از آن بتوان به ارائه راهکارها و اقدامات مناسبی در راستای توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد پرداخت. بدین ترتیب سؤالات پژوهشی این‌گونه مطرح شده‌اند: عوامل مؤثر بر گردشگری معلولین در شهر یزد کدامند؟ ارتباط بین این عوامل چگونه هست؟ چه راهکارهایی را می‌توان برای توسعه وضعیت گردشگری معلولین در شهر یزد ارائه کرد؟

### مبانی نظری

گردشگری یکی از ابزارهای رایج برای تحرک اقتصادهای بحرانی و ارتقاء سطح توسعه از طریق مشاغل و سرمایه‌هاست که می‌تواند آن‌ها را پرورش دهد. تجارب گردشگری متفاوت است. بخشی از آن برگرفته از اشکال گوناگون گردشگری است و بخشی، به دلیل توانایی‌های متفاوت مقصد برای جذب گردشگر و فراهم آوردن نیازهای آن است (وانگ<sup>۱</sup> و هانگ، ۲۰۱۱). گردشگری خاص به چگونگی تناسب

برآورده ساختن نیازهای بخشی از مخاطبان یا بخشی از بازار با یک محصول مشخص گردشگری اشاره دارد (پرابکران<sup>۱</sup> و پانچانادام<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). بنابراین گردشگری معلولین نیز یکی از انواع گردشگری خاص به حساب می‌آید. معلولانی که به منظور تفریح، فراغت، تعطیلات، سلامتی، آموزش، امور دینی، ورزش، تجارت، یا دلایل خانوادگی به بازدید از مکان‌های دارای جاذبه گردشگری سفر می‌کنند را گردشگری معلولین می‌نامند (شاطریان و همکاران، ۱۳۹۵). معلولیت عبارت است از محدودیتی که در نتیجه نقص و ناتوانی ایجاد می‌شود به طوری که فعالیت شخص در زندگی کم می‌شود. این یک مشخصه شخصی نیست بلکه در رابطه با محیط زندگی است. در واقع فرد معلول محدودیت مشارکت در جامعه را دارد و معلولیت در اثر عوامل محیطی افزایش می‌یابد (قاسمی برقی و همکاران، ۱۳۹۰). معلولیت به هر نوع کمبود یا فقدان توانایی (ناشی از اختلال) که فعالیت فرد را برای انجام امری به روشی که افراد عادی انجام می‌دهند محدود سازد یا دامنه فعالیت او را از حالت طبیعی خارج نماید گفته می‌شود (تقوایی و همکاران، ۱۳۸۹). شخص معلول به کسی گفته می‌شود که دارای مشکل جسمی یا ذهنی قابل توجه و طولانی مدتی است که روی توانایی انجام فعالیت‌های طبیعی و روزمره وی اثر می‌گذارد؛ ناتوانی به چهار دسته تقسیم می‌شود: ناتوانی شنوایی، ناتوانی بینایی، ناتوانی جسمی و ناتوانی ذهنی (ازتورک<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۸). تعداد معلولان هر جامعه با توجه به تعریفی که از معلولین ارائه می‌شود متفاوت است. در کشورهای در حال رشد معمولاً معلولیت‌های بارز جسمانی مورد بررسی و شمارش قرار می‌گیرند؛ در حالی که در کشورهای پیشرفته علاوه بر معلولیت‌های بارز جسمانی به سایر نارسایی‌های جزئی نیز توجه می‌شود.

بر اساس آمار سازمان بهداشت جهانی در حال حاضر بیش از ۶۵۰ میلیون فرد معلول (تقریباً ۱۰ درصد جمعیت جهان) وجود دارد و برآورد می‌شود که تا سال ۲۰۵۰ بر تعداد افرادی که به معلولیت‌های شدید دچار هستند به شدت افزوده شود (صفدر زاده، ۱۳۹۱). سازمان بهداشت جهانی تخمین می‌زند که ۱۵ درصد از جمعیت جهان، تقریباً یک میلیارد نفر، با نوعی از معلولیت زندگی می‌کنند (سازمان جهانی گردشگری، ۲۰۱۶).

1. Prabakaran  
2. Panchanatham  
3. Ozturk

با وجود این که گردشگری معلولین با رفتارها و نگرش‌های منفی گره خورده است (بوتل<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵) و علی‌رغم هزینه‌ها، گردشگری به طور خاص برای افراد معلول دارای پیام‌های متعدد مثبت به سلامت و رفاه اجتماعی است.

محیط گردشگری برای افراد معلول دارای سه نوع مانع ذاتی (فیزیکی)، تعاملی و محیطی (جامعه‌شناختی) است. این محدودیت‌ها به عنوان درون فردی، بین فردی و ساختاری نیز شناخته می‌شوند و در طول زمان در حال تغییر و نوسان هستند. تمامی این محدودیت‌ها به طور بالقوه اثرات مضر و زیان‌آوری بر روی تعامل اجتماعی افراد معلول با دیگر عناصر محیط از جمله مشارکت آن‌ها در فعالیت‌های تفریحی مانند گردشگری دارند (فریمن<sup>۲</sup> و سلمی<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). محدودیت‌های درون فردی به حالت‌های روانی غیرقابل ثبات افراد مانند افسردگی و اضطراب اشاره دارد که بر مشارکت و اولویت‌های افراد تأثیر می‌گذارد. محدودیت‌های بین فردی در غیاب یا عدم دسترسی معلولین به دیگران روی می‌هد و مانع مشارکت اجتماعی آن‌ها می‌شود. این نوع از محدودیت به طور خاص برای گردشگرانی روی می‌دهد که نیاز بیشتری به کمک سایرین در زندگی روزمره خود دارند. محدودیت سوم ساختاری است و شامل عناصری است که بین اولویت فرد معلول و فعالیت اجتماعی او مداخله می‌کند مانند زمان، حمل و نقل، اطلاعات و قیمت.

بنابراین، هنگام بررسی پاسخ صنعتی مانند گردشگری به نیازهای معلولین، می‌بایست تمامی معلولیت‌ها و همه افرادی که خود را معلول می‌دانند محسوب شوند. این در حالیست که ممکن است پاسخ به تنها نوع خاصی از ناتوانی (به عنوان مثال، تعیین حداقل عرض قابل قبول راهروها برای صندلی چرخدار) و عدم توجه به سایر نیازها (به عنوان مثال معلولیت‌های رشد) موجب ایجاد موانع بعدی می‌شوند. این موانع ایجاد شده معلولان را از کسب هرگونه لذت و مشارکت در جامعه محروم می‌سازد. در این مقاله، مقصود از افراد معلول افرادی است که دارای اختلالات فیزیکی، روانی، شناختی یا حسی بلندمدت هستند که موجب ایجاد اختلال در تعامل و مشارکت مؤثر آن‌ها در قیاس با سایر افراد جامعه می‌شود.

در حالی که افراد معلول دارای نیازهای متفاوتی هستند، تعهد به برابری و عدالت اجتماعی ضرورت برداشتن موانع و محدودیت‌های پیش روی این افراد در جامعه را برجسته‌تر می‌سازد. این نیاز به ایجاد برابری فرصت‌ها در حوزه گردشگری را می‌توان با اتخاذ رویکرد جامع‌تری برای بررسی نیازهای افراد

معلول تقویت کرد به نحوی که همه نیازهای معلولین را دربرگیرد. لذا با توجه به اهمیت اقتصادی، اجتماعی، حقوق بشری و روانشناختی توجه به معلولین در صنعت گردشگری و فراهم آوردن امکانات و خدمات خاص مورد نیاز آنان در این بخش که پیشتر شرح داده شد، دسترسی آنان در جهت مشارکت کامل و برابر در جامعه و بهره‌مندی مؤثر از تمامی حقوق انسانی و آزادی‌های انسانی ضروری می‌باشد. بنابراین در این پژوهش تلاش خواهد شد تا پیشنهادات اجرایی در خصوص توسعه گردشگری معلولین در استان یزد ارائه شود.

### پیشینه تجربی

با توجه به اینکه امروزه در عرصه تجارت و صنعت گردشگری، سفر و هتلداری برای افراد معلول در سطح جهانی به بحث روز و مهمی تبدیل شده است، عناوین فرعی تری در این زمینه نظیر سفر شهروندان سالمند، گشت و گذار برای دیالیزی‌ها، گردشگری درمانی، آب درمانی و مانند آن نیز مطرح شده‌اند که در ادامه به بررسی تحقیقات انجام شده در این حوزه پرداخته می‌شود. لی‌یو در پژوهشی با هدف درک بهتر تصمیمات معلولین در انتخاب محصولات گردشگری، دریافت که پس از دسترسی به امکانات محل اقامت، معلولان به پرداخت برای اتوبوس‌های ویژه و مجهز تمایل بیشتری دارند (لی‌یو، ۲۰۱۷). حجم عظیم موانع محیطی و اطلاعاتی در زمینه گردشگری معلولان به دلیل عدم وجود یک ابزار تشخیص همزمان و سیستماتیک اطلاعات در پژوهشی در ایتالیا توسط محققان شناسایی شده است (آگوینو<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷). در لهستان محققان به بررسی گردشگری قابل دسترس برای افراد ناشنوا پرداخته‌اند و ضرورت انجام تجزیه و تحلیل‌های لازم برای بهبود و توسعه برنامه‌هایی در این زمینه را عنوان کرده‌اند (زاجاداکس<sup>۲</sup> و اسمال<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷).

پولات<sup>۴</sup> و هرمانز<sup>۵</sup> در سال ۲۰۱۶ مدلی را برای گردشگری در دسترس پایدار برای مشارکت هر چه بیشتر افراد معلول در فعالیت‌های گردشگری ارائه کردند (پولات و هرمانز، ۲۰۱۶). ویلا<sup>۶</sup> و همکاران پس از یک بررسی اکتشافی مقایسه‌ای از عوامل رقابتی در بازار گردشگری معلولین در دو کشور اسپانیا و

---

1. Agovino  
2. Zajądacz  
3. Szmaj  
4. Polat  
5. Hermans  
6. Vila

استرایا، آب و هوا، ساختار محلی، کیفیت خدمات و زیرساخت‌ها را به عنوان مهم‌ترین عوامل شناسایی کردند (ویلا و همکاران، ۲۰۱۵).

در ایران نیز اخیراً پژوهش‌هایی در حوزه گردشگری معلولان انجام شده است. پرنده خوزانی و همکاران تسهیلات و خدمات لازم برای توسعه گردشگری ناتوانان جسمی را در هتل‌های اصفهان بررسی کردند و دریافتند که در حدود ۷۰/۵ درصد از مدیران هتل‌های سه ستاره به بالا علاقه‌مند به مجهز کردن هتل‌ها به تسهیلات و زیرساخت‌های لازم مطابق با استانداردهای جهانی برای اسکان گردشگران ناتوان جسمی می‌باشند و تمایل بالایی برای شرکت در کارگاه‌های آموزشی در این راستا دارند (پرنده خوزانی و همکاران، ۱۳۹۴). طبق بررسی شاطریان و همکاران، برخی از فضاهای شهری وضعیت مناسبی جهت دسترسی معلولان و جانبازان نداشته و می‌بایست برنامه‌ریزی دقیق برای بهبود مسائل حرکتی معلولین انجام شود (شاطریان و همکاران، ۱۳۹۵). مقامی و امیرشاکرمی ضمن بررسی حق تفریح و فراغت معلولین، دریافتند که در امر مناسب‌سازی باید به وضع موانع روحی علاوه بر رفع موانع فیزیکی توجه شود و دسترسی صرف به فضاهای شهری و پارک‌ها برای حضور معلولین در این فضاها کافی نیست (مقامی و امیرشاکرمی، ۱۳۹۷).

حمل و نقل عمومی نقش استراتژیکی در جذب گردشگران سالمند و معلول داشته و برنامه‌ریزی دقیق و منسجم به منظور بهبود وضع موجود و افزایش ایمنی و راحتی و در نتیجه ایجاد محیط اجتماعی سرزنده و شاد با حضور معلولین و سالمندان در ایران ضروری می‌باشد (بابانژاد، ۱۳۹۳). در بررسی تحلیل توسعه گردشگری سالمندی در استان یزد مشخص شد که بیمه، استانداردهای بهداشتی، امنیت، خدمات ویژه و وضعیت حمل و نقل نقش مهمی در توسعه گردشگری سالمندی استان یزد دارند (اسعدی و همکاران، ۱۳۹۶). هم‌چنین ارائه خدمات ویژه در طول تورهای مسافرتی ویژه معلولین مانند در نظر گرفتن اقامتگاه‌های مناسب برای معلولان از دیگر جنبه‌هایی است که می‌بایست در بررسی امکانات سفر ویژه جانبازان و معلولین در نظر گرفته شود. آهنگران و همکاران سه مجموعه عوامل برای مشارکت معلولان در سفر و فعالیت‌های گردشگری را شناسایی کردند که شامل الف) محدودیت‌ها و موانع سفر، ب) عوامل مؤثر در تصمیم‌گیری برای سفر و ج) معیارهای مشارکت معلولان در سفر و فعالیت‌های گردشگری می‌شد (آهنگران و همکاران، ۱۳۹۳).

به طور کلی می‌توان گفت که معلولین یک اقلیت بزرگ در جامعه‌اند که از جوانب مختلف حقوق آن‌ها نادیده گرفته می‌شود (صادقی و فاطمی نیا، ۱۳۹۳). ۱۰ درصد جمعیت استان یزد را معلولین تشکیل

می‌دهد که حدود ۴۸۰۰۰ نفر تحت پوشش اداره کل بهزیستی هستند (سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان یزد، ۱۳۹۶). از همین رو ضرورت توسعه گردشگری معلولین در استان یزد رو به افزایش می‌باشد. با عنایت به تحقیقات داخلی و خارجی انجام شده در این حوزه، به نظر می‌رسد پژوهش‌های اندکی در مورد گردشگری معلولین انجام شده است و هیچ یک از این تحقیقات با رویکرد کیفی - کمی و استفاده از نگاشت شناختی و معادلات ساختاری تفسیری نبوده است. نگاشت شناختی، 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. مطالعات پیشین نشان می‌دهد که نگاشت‌های شناختی برای حل مسائل پیچیده و ساختار نیافته (با تعداد زیادی متغیر و روابط علی) و مدیریت مقادیر زیادی از داده‌های کیفی استفاده ویژه دارند (لی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۱).

### روش پژوهش

روش تحقیق در این پژوهش از نظر ماهیت کیفی - کمی است؛ زیرا به دنبال طراحی و تدوین مدلی علی برای توسعه گردشگری معلولین است. هم‌چنین روش گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش‌های غیرآزمایشی (اکتشافی) محسوب می‌شود؛ زیرا به بررسی موضوعی می‌پردازد که اطلاعات قابل توجهی در رابطه با ابعاد آن وجود ندارد و پژوهشگر امکان مداخله در شرایط آزمودنی‌ها را ندارد (سرمد و همکاران، ۱۳۸۵). در چهارچوب روش‌شناسی تحقیق آمیخته، فرایند مدل‌سازی توسعه گردشگری معلولین در این پژوهش طی چهار مرحله شامل پژوهش کتابخانه‌ای، پژوهش نگاشت شناختی، پژوهش مدل‌سازی نگاشت ادغامی و پژوهش مدل‌سازی ساختاری تفسیری انجام می‌گیرد، که مرحله اول و دوم و چهارم ماهیت کیفی دارد و مرحله سوم به طور عمده رویکرد تحلیل کمی دارد. در مرحله اول بر اساس بررسی مبانی نظری و پیشینه پژوهش، چهارچوب مفهومی اولیه توسعه گردشگری معلولین استخراج می‌شود. در مرحله دوم مدل ذهنی خبرگان در رابطه با عوامل مؤثر در توسعه گردشگری معلولین با استفاده از تکنیک نگاشت شناختی و نرم‌افزار کوگنایزر<sup>۲</sup> استخراج می‌شود. نگاشت شناختی ابزاری است برای نشان دادن مدل‌های ذهنی افراد یا گروه‌ها که شامل مفاهیم و روابط بین آن‌هاست و برای درک محیط یا پدیده‌های پیرامونی مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ 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 (صادقی‌مقدم،

1. Lee  
2. Cognizer



(۱۳۹۱). در مرحله سوم بر مبنای رویکرد تحلیل شبکه‌های اجتماعی<sup>۱</sup>، نقشه علی ادغامی صنعت گردشگری معلولان استخراج و پس از انجام تحلیل‌های لازم در نرم‌افزار یوسینت<sup>۲</sup> مدل‌سازی می‌شود. خروجی نهایی مرحله سوم، یک مدل کیفی برای توسعه گردشگری معلولین است. در مرحله چهارم مجموعه‌ای از عناصر متفاوت در قالب یک مدل سیستماتیک جامع ساختاردهی شده، روابط میان متغیرها شناسایی و مدل ساختاری تفسیری از این عامل‌ها ارائه می‌شود و در نهایت متغیرها را بر اساس قدرت نفوذ و میزان وابستگی طبقه‌بندی می‌شوند. مدل‌سازی ساختاری تفسیری تکنیکی است که بررسی پیچیدگی سیستم را امکان‌پذیر نموده و سیستم را به گونه‌ای ساختاردهی می‌کند که به سادگی قابل درک باشد. از جمله مزایای این روش می‌توان به قابل درک بودن آن برای گستره بی‌شماری از کاربران، یکپارچگی آن در ترکیب نظرات خبرگان و قابلیت کاربرد آن در مطالعه سیستم‌های پیچیده و دارای اجزای متنوع اشاره نمود (آذر و همکاران، ۱۳۹۲).

#### یافته‌ها

با توجه به این‌که توسعه گردشگری معلولین تحت تأثیر عوامل متعددی است، به جنبه‌های متعددی از آن باید توجه شود که به سهولت مشخص نمی‌شوند و در این حالت استفاده از روش تحقیق کیفی الزامی می‌باشد. در مرحله اول با استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و بررسی پیشینه پژوهش عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین شناسایی و استخراج شد. مرحله دوم شامل انجام مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با ۵ تن از خبرگان این حوزه به منظور شناسایی عمده‌ترین عوامل و اختصاصی‌سازی نگاهت شناختی مورد نظر می‌باشد. خبرگان این پژوهش شامل اساتید دانشگاه صاحب‌نظر در حوزه گردشگری معلولین، مدیران آژانس‌های مسافرتی که در این عرصه تجربه کاری موفق داشته‌اند و همچنین مدیران بهزیستی آشنا با مسائل معلولین می‌باشد. در مرحله سوم فرایند پالایش عوامل و روابط بین آن‌ها از طریق روش دلفی با ۷ نفر از خبرگان ادامه یافت که در نتیجه آن از فهرست تهیه شده تعدادی از عوامل حذف، ادغام یا اضافه شدند. مبنای توافق نیز معنادار بودن مفاهیم در حوزه گردشگری معلولین بوده است. فهرست پالایش شده عوامل مرتبط با گردشگری معلولین در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. فهرست پالایش شده عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین از منظر خبرگان

ردیف	عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین	نام محقق
۱	سیستم حمل و نقل مناسب و طراحی شده ویژه معلولین مانند اتوبوس‌های با تجهیزات بالا مثل آسانسور، صندلی چرخ‌دار، راهرو گسترده و وسیع، تنظیمات صندلی انعطاف‌پذیر، زنگ اضطراری و ...	صفدرزاده (۱۳۹۱)، شاطریان و همکاران (۱۳۹۵)، بابانژاد (۱۳۹۳)، آهنگران و همکاران، (۱۳۹۳)، ازتورک و همکاران (۲۰۰۸)، لی‌یو (۲۰۱۷)، وار <sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۱)، سازمان جهانی گردشگری (۲۰۱۳)
۲	آموزش و آگاهی مردم و دست اندرکاران صنعت گردشگری نسبت به مسائل مربوط به معلولیت و گردشگری معلولین	بابانژاد (۱۳۹۳)، شاطریان و همکاران (۱۳۹۵)، آهنگران و همکاران (۱۳۹۳)، تقوایی و همکاران (۱۳۸۹)، ازتورک (۲۰۰۸)، سانمارگراجا <sup>۲</sup> و وی <sup>۳</sup> (۲۰۱۵)، سازمان جهانی گردشگری (۲۰۱۳)، چانگ <sup>۴</sup> و چن <sup>۵</sup> (۲۰۱۲)، کیم <sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۱۲)، وار و همکاران (۲۰۱۱)، پولات و هرمانز (۲۰۱۶)
۳	امکانات دسترسی در محل اقامت از جمله: - میزهای ویژه پذیرش با ارتفاع کوتاه برای افرادی که از ویلچر استفاده می‌کنند. - ارائه طیف متفاوتی از اتاق‌ها همچون اتاق‌های یک‌تخته، دو تخته، سوئیت‌ها و ... با امکانات مناسب معلولان همچون تنظیمات انعطاف‌پذیر تخت، کف حمام بدون لغزش، مجهز بودن اتاق به سیستم‌های هشدار مناسب برای مهمانان ناشنوا و ... - فضای پارکینگ اختصاصی مخصوص ناتوانان جسمی و معلولین.	آهنگران و همکاران (۱۳۹۳)، شاطریان و همکاران (۱۳۹۵)، لی‌یو (۲۰۱۷)، ویلا و همکاران (۲۰۱۵)، سازمان جهانی گردشگری (۲۰۱۳)، کیم و همکاران (۲۰۱۲)، وار و همکاران (۲۰۱۱)، پولات و هرمانز (۲۰۱۶)
۴	قیمت پایین محصولات گردشگری و تخفیفات ویژه مانند تخفیف برای همراه معلول	ویلا و همکاران (۲۰۱۵)، بابانژاد (۱۳۹۳)، لی‌یو (۲۰۱۷)، وار و همکاران (۲۰۱۱)، پولات و هرمانز (۲۰۱۶)
۵	امنیت: نبود جنگ‌های داخلی و خارجی، ثبات سیاسی، احساس آرامش و امنیت روانی	ویلا و همکاران (۲۰۱۵)، دارسی <sup>۷</sup> (۲۰۱۰)، صفدرزاده (۱۳۹۱)
۶	تبلیغات و بازاریابی و اطلاع‌رسانی	آهنگران و همکاران (۱۳۹۳)، بابانژاد (۱۳۹۳)، پولات و هرمانز (۲۰۱۶)
۷	سرویس بهداشتی استاندارد ویژه معلولین در مکان‌های عمومی	تقوایی و همکاران (۱۳۸۹)، شاطریان و همکاران (۱۳۹۵)، دارسی (۲۰۱۰)، وار و همکاران (۲۰۱۱)، سازمان جهانی گردشگری (۲۰۱۳)
۸	جشنواره‌ها و رویدادهای خاص	کیم و لهتو <sup>۸</sup> (۲۰۱۳)، ویلا و همکاران (۲۰۱۵)، سازمان جهانی گردشگری (۲۰۱۳)

1. Var
2. Sanmargaraja
3. Wee
4. Chang
5. Chen
6. Kim
7. Darcy
8. Lehto

## ادامه جدول ۱

ردیف	عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین	نام محقق
۹	عوامل جغرافیایی و آب و هوا	ویلا و همکاران (۲۰۱۵)، وار و همکاران (۲۰۱۱)
۱۰	تأسیس آژانس‌ها و نهادهای تخصصی در زمینه گردشگری معلولان	آهنگران و همکاران (۱۳۹۳)
۱۱	جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی و هنری	وار و همکاران (۲۰۱۱)، ویلا و همکاران (۲۰۱۵)، سازمان جهانی گردشگری (۲۰۱۳)
۱۲	نقش دولت در ترویج گردشگری معلولین	ازتورک و همکاران (۲۰۰۸)، پولات و هرمانز (۲۰۱۶)
۱۳	رستوران‌ها با امکانات دسترسی و مناسب برای معلولان مانند: تهیه نسخه‌های لازم از انواع منوها و یا اطلاعات گوناگون به خط بریل، گزینه‌های اضافی در منوها برای افراد مبتلا به بیماری‌های خاص، وجود میزها و پیشخوان‌های در دسترس.	شاطریان و همکاران (۱۳۹۵)، پولات و هرمانز (۲۰۱۶)، سازمان جهانی گردشگری (۲۰۱۳)

منبع: یافته‌های پژوهش

استخراج و تحلیل نقشه علی خبرگان دومین مرحله از فرآیند مدل‌سازی کیفی است. در این مرحله بار دیگر جدول تکمیلی به خبرگان ارائه گردید و پس از تأیید نهایی توسط خبرگان ماتریسی از عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین تهیه و به خبرگان ارائه گردید. خبرگان با نمره‌دهی از ۳- تا ۳+ چگونگی ارتباط بین عوامل و شدت هریک از عوامل بر توسعه گردشگری معلولین را نشان داده و به این ترتیب ماتریس را تکمیل نمودند و بنابراین مدل ذهنی هر خبره به دست آمد. سپس نقشه نگاشتی هر خبره در نرم‌افزار کوگنایزر ترسیم شد. برای بررسی امکان ادغام نقشه‌های شناختی خبرگان روابط بین ویژگی‌های شخصی خبرگان (جنسیت، سن، میزان تحصیلات، نوع سازمان و سابقه کار) و شاخص‌های پیچیدگی و قلمرو نقشه علی آن‌ها با استفاده از آزمون اسپیرمن بررسی شده و بر اساس نتایج به دست آمده از این آزمون، بین متغیرهای شاخص پیچیدگی (تعداد روابط، چگالی روابط، چگالی نقشه) و شاخص قلمرو (کل شدت روابط) با ویژگی‌های شخصی خبرگان رابطه معناداری وجود ندارد. از آن‌جا که در آزمون و فرض همبستگی، همواره فرض صفر بر مبنای عدم وجود همبستگی و فرض یک بر اساس وجود همبستگی است و با توجه به این‌که آزمون انجام شده دو دنباله و میزان خطای تعیین شده ۵ درصد است، پس در صورتی که میزان sig بیش از ۵ درصد باشد، آماره در قسمت فرض صفر یعنی عدم وجود همبستگی است، زیرا  $(p > 0/05)$ .

در ادامه برای بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصی خبرگان بر شاخص قلمرو نقشه علی و رابطه بین آنها از آزمون ناپارامتری کروسکال-والیس استفاده شده است. دلیل استفاده از این آزمون، کم بودن تعداد داده‌ها است. با توجه به اینکه در آزمون کروسکال-والیس در سطح خطای کوچک‌تر از ۰/۰۵ تفاوت معنی‌داری وجود دارد و در اینجا ( $p > 0/05$ ) است، بنابراین بین میزان چگالی شدت روابط در بین سطوح تحصیلی مختلف، سابقه کار، نوع سازمان و سن تفاوتی وجود ندارد؛ بنابراین فرض  $H_0$  مبنی بر عدم تفاوت تأیید می‌شود.

دلیل استفاده از آزمون یومن-وایت‌نی برای جنسیت وجود دو نمونه مستقل در حالت ناپارامتری است.

$H_0$ : بین میزان چگالی شدت روابط در بین زنان و مردان تفاوتی وجود ندارد ( $p > 0/05$ ).

$H_1$ : بین میزان چگالی شدت روابط در بین زنان و مردان تفاوت وجود دارد ( $p < 0/05$ ).

در آزمون یومن-وایت‌نی<sup>۱</sup> در سطح خطای کوچک‌تر از ۵ درصد تفاوت معنی‌داری وجود دارد که در اینجا با توجه به اینکه ( $p > 0/05$ ) بنابراین بین میزان چگالی شدت روابط در بین زنان و مردان تفاوتی وجود ندارد، بنابراین فرض  $H_0$  مبنی بر عدم تفاوت تأیید می‌شود.

جدول ۲. مقایسه متغیر شاخص قلمرو بر اساس جنسیت خبرگان با استفاده از آزمون یومن-وایت‌نی

متغیر	جنسیت	میانگین رتبه	سطح معناداری
چگالی شدت روابط	زن	۶۷۱	۰/۸۰۷
	مرد	۶۲۰	

منبع: یافته‌های پژوهش

پیش از ادغام نقشه‌های علی خبرگان باید میزان تشابه یا فاصله بین نقشه علی خبرگان را بررسی کرد. با استفاده از دو روش همبستگی QAP و شاخص نسبت فاصله<sup>۲</sup>، درجه تشابه یا عدم تشابه بین نقشه علی خبرگان تعیین می‌شود. در این پژوهش برای محاسبه شاخص نسبت فاصله بر اساس گروه نقشه‌ها در نرم‌افزار کوگنایزر از فرمول مارکوکزی و گلدبرگ استفاده شده است که نشان‌دهنده میزان فاصله یا تفاوت بین نقشه‌های علی است. نتایج آزمون مارکوکزی در جدول ۳ نشان داده شده است. سپس از آزمون همبستگی QAP در نرم‌افزار یوسینت برای بررسی همبستگی بین نقشه‌ها استفاده شده است.

جدول ۳. ماتریس میزان فاصله بین نقشه علی خبرگان

	نقشه ۱	نقشه ۲	نقشه ۳	نقشه ۴	نقشه ۵	نقشه ۶	نقشه ۷	نقشه ۸	نقشه ۹	نقشه ۱۰	نقشه ۱۱	نقشه ۱۲
نقشه ۱	۰	۰/۱۸۵	۰/۱۴۴	۰/۱۲۶	۰/۱۵۷	۰/۱۴۴	۰/۱۷۷	۰/۱۴۳	۰/۱۵۸	۰/۱۵۱	۰/۱۶۶	۰/۱۳۴
نقشه ۲	۰/۱۸۵	۰	۰/۱۳۱	۰/۱۵۱	۰/۱۸۴	۰/۱۴۶	۰/۱۸۵	۰/۱۹۴	۰/۲۰۹	۰/۱۷۵	۰/۱۷۰	۰/۱۹۲
نقشه ۳	۰/۱۴۴	۰/۱۳۱	۰	۰/۱۲۰	۰/۱۵۸	۰/۱۴۷	۰/۱۷۸	۰/۱۷۶	۰/۱۸۲	۰/۱۸۹	۰/۱۷۴	۰/۱۵۲
نقشه ۴	۰/۱۲۶	۰/۱۵۱	۰/۱۲۰	۰	۰/۱۴۴	۰/۱۴۲	۰/۱۶۶	۰/۱۴۳	۰/۱۵۳	۰/۱۶۸	۰/۱۶۴	۰/۱۵۸
نقشه ۵	۰/۱۵۷	۰/۱۸۴	۰/۱۵۸	۰/۱۴۴	۰	۰/۱۷۰	۰/۱۸۴	۰/۱۱۶	۰/۱۲۷	۰/۱۷۸	۰/۱۸۲	۰/۱۷۸
نقشه ۶	۰/۱۴۴	۰/۱۴۶	۰/۱۴۷	۰/۱۴۲	۰/۱۷۰	۰	۰/۱۸۴	۰/۱۶۹	۰/۱۷۶	۰/۱۶۵	۰/۱۷۶	۰/۱۵۲
نقشه ۷	۰/۱۷۷	۰/۱۸۵	۰/۱۷۸	۰/۱۶۶	۰/۱۸۴	۰/۱۸۴	۰	۰/۱۷۰	۰/۱۹۰	۰/۱۱۱	۰/۰۶۴	۰/۲۰۵
نقشه ۸	۰/۱۴۳	۰/۱۹۴	۰/۱۷۶	۰/۱۴۳	۰/۱۱۶	۰/۱۶۹	۰/۱۷۰	۰	۰/۰۷۹	۰/۱۷۰	۰/۱۷۷	۰/۱۶۴
نقشه ۹	۰/۱۵۸	۰/۲۰۹	۰/۱۸۲	۰/۱۵۳	۰/۱۲۷	۰/۱۷۶	۰/۱۹۰	۰/۰۷۹	۰	۰/۱۹۶	۰/۱۸۳	۰/۱۶۴
نقشه ۱۰	۰/۱۵۱	۰/۱۷۵	۰/۱۸۹	۰/۱۶۸	۰/۱۷۸	۰/۱۶۵	۰/۱۱۱	۰/۱۷۰	۰/۱۹۶	۰	۰/۱۱۵	۰/۱۸۱
نقشه ۱۱	۰/۱۶۶	۰/۱۷۰	۰/۱۷۴	۰/۱۶۴	۰/۱۸۲	۰/۱۷۶	۰/۰۶۴	۰/۱۷۷	۰/۱۸۳	۰/۱۱۵	۰	۰/۱۸۳
نقشه ۱۲	۰/۱۳۴	۰/۱۹۲	۰/۱۵۲	۰/۱۵۸	۰/۱۷۸	۰/۱۵۲	۰/۲۰۵	۰/۱۶۴	۰/۱۶۴	۰/۱۸۱	۰/۱۸۳	۰

منبع: یافته‌های محقق

آزمون فرض مربوط به این تحلیل به شرح زیر است:

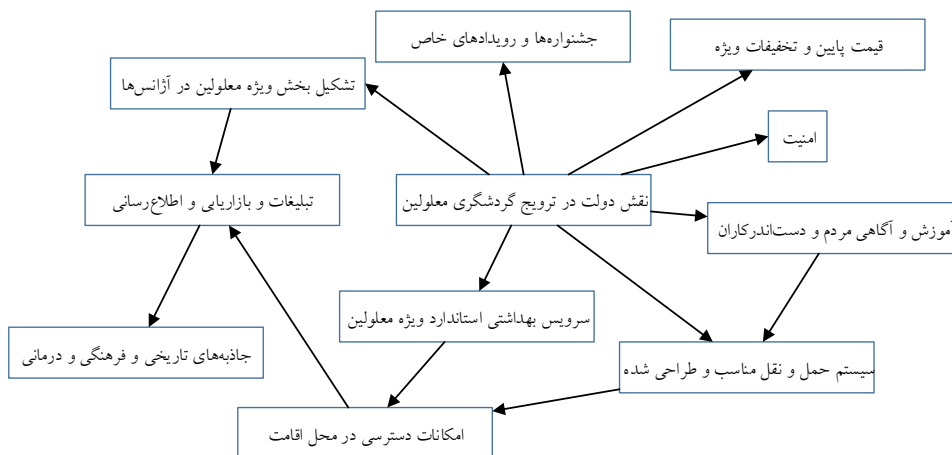
$H_0$ : بین نقشه  $i$  ام و نقشه  $j$  ام همبستگی خطی وجود ندارد ( $p=0$ ).

$H_1$ : بین نقشه  $i$  ام و نقشه  $j$  ام همبستگی خطی وجود دارد ( $p \neq 0$ ).

با توجه به اینکه  $sig < 0/05$  است، بنابراین فرض  $H_0$  در تمامی موارد رد می‌شود. بررسی نتایج حاصله مربوط به تحلیل همبستگی QAP (داده‌های شباهت) و نسبت فاصله (داده‌های تفاوت) بین نقشه‌های علی خبرگان نشان می‌دهد تفاوت معناداری بین نقشه‌های علی هر گروه از خبرگان وجود ندارد. با توجه به نتایج بررسی‌های بالا ادغام نقشه‌های شناختی خبرگان بلامانع تشخیص داده شد، از این رو می‌توان نسبت به ادغام نقشه‌های علی خبرگان و تلفیق نتایج حاصله در راستای ارائه مدل علی توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد و به اشتراک‌گذاری اطلاعات اقدام کرد.

بعد از اینکه داده‌های ماتریس ادغامی خبرگان در نرم‌افزار یوسینت وارد شد، گراف ۳۰ درصدی آن بدست آمد که در شکل ۱ نشان داده شده است. ساده بودن گراف ۳۰ درصدی موجب می‌شود تا بتوان مدل کیفی ترسیم شده را هر چه بهتر تحلیل کرد. این موضوع گراف ۳۰ درصدی را از سایر نمودارها

متمایز می‌سازد. گراف ۳۰ درصدی در واقع مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار بر توسعه گردشگری معلولین را از دید تجزیه و تحلیل شبکه‌های اجتماعی نشان می‌دهد.



شکل ۱. گراف ۳۰ درصدی عوامل نهایی مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین در نرم‌افزار یوسینت (منبع: یافته‌های پژوهش)

پس از شناسایی عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین نوبت به وارد کردن این عوامل در ماتریس خود تعاملی ساختاری<sup>۱</sup> می‌رسد. به این منظور نخست پرسشنامه‌ای طراحی شد به این صورت که ۱۳ فاکتور انتخاب‌شده در سطر و ستون اول جدول ذکر شد و از پاسخ‌دهندگان خواسته شد که با توجه به نمادهای معرفی شده (O.X.A.V) نوع ارتباطات دوه‌دوی عوامل را مشخص کنند. این ماتریس توسط ۱۰ نفر از خبرگان گردشگری معلولین که تسلط علمی و عملی بر موضوع تحقیق داشتند، تکمیل شده است. اطلاعات حاصله بر اساس روش مدل‌سازی ساختاری تفسیری جمع‌بندی شده و ماتریس خود تعاملی ساختاری نهایی تشکیل گردیده است. نتایج حاصل در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. ماتریس خودتعاملی ساختاری

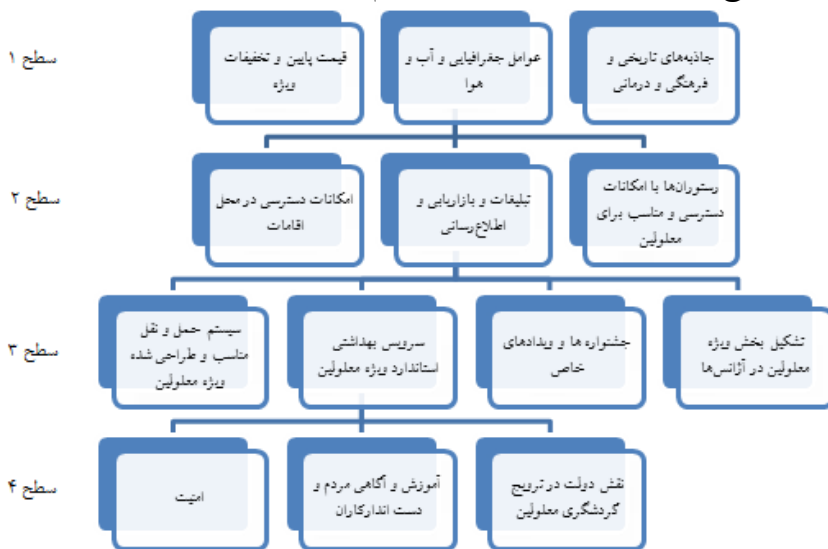
فرد ۱	فرد ۲	فرد ۳	فرد ۴	فرد ۵	فرد ۶	فرد ۷	فرد ۸	فرد ۹	فرد ۱۰	فرد ۱۱	فرد ۱۲	فرد ۱۳	J / I
	A	V	O	X	O	O	O	O	O	V	A	O	عامل ۱
		O	O	O	A	O	O	O	O	O	A	O	عامل ۲
			O	A	V	A	O	O	O	O	A	X	عامل ۳
				O	O	O	O	O	O	O	A	O	عامل ۴
					O	O	O	O	O	O	X	O	عامل ۵
						O	A	O	A	V	A	X	عامل ۶
							O	O	O	O	A	O	عامل ۷
								O	O	O	A	O	عامل ۸
									O	O	O	O	عامل ۹
										O	A	O	عامل ۱۰
											A	O	عامل ۱۱
												O	عامل ۱۲
													عامل ۱۳

منبع: یافته‌های پژوهش

پس از تشکیل ماتریس خود تعاملی، با تبدیل نمادهای روابط ماتریس خود تعاملی ساختاری به اعداد صفر و یک می‌توان به ماتریس دریافتی اولیه دست پیدا کرد. پس از تشکیل ماتریس دریافتی اولیه، با دخیل نمودن انتقال‌پذیری در روابط متغیرها، ماتریس دریافتی نهایی به دست می‌آید. به این ترتیب می‌توان فاز بعدی از مراحل رویکرد معادلات ساختاری تفسیری را به انجام رساند. پس از تشکیل ماتریس دریافتی اولیه و نهایی روابط بین متغیرها قابل رؤیت خواهد بود. همچنین قدرت نفوذ هر متغیر و میزان وابستگی هر متغیر مشخص می‌شود. قدرت نفوذ هر متغیر عبارت است از تعداد نهایی متغیرهایی (شامل خودش) که می‌تواند در ایجاد آن‌ها نقش داشته باشد. میزان وابستگی عبارت است از تعداد نهایی متغیرهایی که باعث ایجاد متغیر مذکور می‌شوند.

در مرحله بعدی، ماتریس دریافتی نهایی به سطوح مختلف دسته‌بندی می‌شود. برای تعیین سطح متغیرها در مدل نهایی به ازای هر کدام از آن‌ها سه مجموعه خروجی، ورودی و مشترک تشکیل می‌شود. مجموعه خروجی شامل خود متغیر و سایر متغیرهایی است که از آن متغیر تأثیر می‌پذیرند. به طور مشابه،

مجموعه ورودی شامل خود متغیر و سایر متغیرهایی است که بر آن متغیر تأثیر می‌گذارند. مجموعه مشترک نیز اشتراک دو مجموعه فوق است. چنانچه مجموعه‌های خروجی و مشترک برای یک متغیر یکسان باشد آن متغیر در بالاترین سطح مدل قرار می‌گیرد. پس از تعیین سطح هر یک از متغیرها، متغیر مذکور کنار گذاشته شده و سطح‌بندی برای سایر متغیرها به همین ترتیب تا زمانی که تمامی متغیرها تعیین سطح شوند، تکرار می‌شود. پس از اتمام این مراحل، عوامل مؤثر بر گردشگری معلولین، به ۴ سطح طبقه‌بندی شده‌اند که عامل نقش دولت در ترویج گردشگری معلولین در پایین‌ترین سطح با بیش‌ترین قدرت نفوذ و عامل قیمت پایین و تخفیفات ویژه، عوامل جغرافیایی و آب و هوا و جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی و درمانی در بالاترین سطح با کمترین قدرت نفوذ قرار گرفته‌اند. پس از تعیین سطح نهایی، مدل نهایی عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین با توجه به سطوح تعیین‌شده ترسیم خواهد شد. بدین منظور، مدل نهایی ساختاری تفسیری با در نظر گرفتن انتقال‌پذیری‌ها، سطح هر یک از عوامل و همچنین ماتریس دریافتی نهایی ترسیم می‌شود. این مدل که در شکل ۲ نشان داده شده است مهم‌ترین دستاورد این تکنیک می‌باشد. به عبارت دیگر، معادلات ساختاری تفسیری ابزاری کارآمد برای دسته‌بندی و سطح‌بندی عوامل یک مدل می‌باشد که در این پژوهش از آن استفاده شده است. به همین منظور ابتدا متغیرها بر حسب سطح آن‌ها به ترتیب از بالا به پایین تنظیم می‌شوند.



شکل ۲. مدل ساختاری تفسیری عوامل مؤثر بر توسعه گردشگری معلولین (منبع: یافته‌های پژوهش)



مدل نهایی به دست آمده در این تحقیق نشان دهنده ۴ سطح است. عوامل آموزش و آگاهی مردم و دست‌اندرکاران، امنیت و نقش دولت در ترویج گردشگری معلولین در نمودار سلسله مراتبی ساختاری تفسیری در پایین‌ترین سطح قرار گرفته و این نشان از اهمیت این عوامل در توسعه گردشگری معلولین دارد. تمامی عوامل فوق از مهم‌ترین عوامل کلیدی توسعه گردشگری معلولین می‌باشند. ولی عامل‌هایی که در سطح بالای مدل‌سازی ساختاری تفسیری قرار گرفته‌اند از تأثیرپذیری بالایی برخوردارند و این بدان معناست که عوامل سطح ۴ می‌تواند تأثیر زیادی در عوامل سطح ۱، ۲ و ۳ داشته باشد.

### تجزیه و تحلیل قدرت نفوذ و وابستگی عوامل<sup>۱</sup>

متغیرها را می‌توان با توجه به میزان قدرت نفوذ و وابستگی به چهار دسته کلی تقسیم کرد. میزان قدرت نفوذ و وابستگی هریک از متغیرها با توجه به ماتریس دریافتی نهایی استخراج شده و در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵. قدرت نفوذ و وابستگی عوامل بر اساس ماتریس دریافتی نهایی

عوامل	قدرت نفوذ	قدرت وابستگی
سیستم حمل‌ونقل مناسب و طراحی شده ویژه معلولین	۷	۵
آموزش و آگاهی مردم و دست‌اندرکاران	۷	۷
امکانات دسترسی در محل اقامت	۵	۸
قیمت پایین و تحقیقات ویژه	۱	۳
امنیت	۱۱	۴
تبلیغات و بازاریابی و اطلاع‌رسانی	۶	۱۰
سرویس بهداشتی استاندارد ویژه معلولین	۴	۶
جشنواره‌ها و رویدادهای خاص	۴	۶
عوامل جغرافیایی و آب‌وهوا	۱	۱
تشکیل بخش ویژه معلولین در آژانس‌ها	۵	۴
جاذبه‌های تاریخی و فرهنگی و درمانی	۱	۶
نقش دولت در ترویج گردشگری معلولین	۱۲	۴
رستوران‌ها با امکانات دسترسی مناسب برای معلولین	۵	۱۰

منبع: یافته‌های پژوهش

دسته اول شامل متغیرهای خود مختار می‌باشند. این دسته از متغیرها قدرت وابستگی ضعیف و همچنین قدرت نفوذ ضعیفی دارند. متغیرهایی که در این دسته قرار می‌گیرند، تقریباً به صورت جدا از کل سیستم عمل می‌کنند. این متغیرها اثر چندانی روی سایر متغیرها ندارند. در واقع ارتباطات این متغیرها با دیگر متغیرها بسیار محدود و ناچیز است. دسته دوم شامل آن دسته از متغیرهای وابسته‌ای است که قدرت نفوذ ضعیفی دارند، با این وجود از قدرت وابستگی بالاتری برخوردارند. دسته سوم شامل آن دسته از متغیرهای پیوندی است که از قدرت نفوذ قوی و همچنین قدرت وابستگی قدرتمندی برخوردارند. این متغیرها در حقیقت موانعی هستند که بی‌ثبات می‌باشند. به این معنا که انجام هرگونه اقدامی در مورد این موانع علاوه بر اینکه مستقیماً بر سایر موانع اثر می‌گذارد، می‌تواند در قالب بازخورد از سایر موانع بر خود مانع نیز اثرگذار باشد. دسته چهارم شامل آن دسته از متغیرهای مستقل است که قدرت نفوذ قوی دارند، اما قدرت وابستگی آن‌ها ضعیف است. این دسته همانند سنگ زیربنای مدل عمل می‌کنند و برای شروع کارکرد سیستم باید روی آن‌ها تأکید کرد.

### نتیجه‌گیری

در این پژوهش، پس از مطالعه مفاهیم نظری، مدلی از عوامل مؤثر در توسعه گردشگری معلولین در شهر یزد با استفاده از ابزارها و رویکردهای نگاشت شناختی، تحلیل شبکه‌های اجتماعی و مدل‌سازی ساختاری تفسیری ارائه شده است تا بتوان راهکارهای مناسب برای ارتقای وضعیت گردشگری معلولین در شهر یزد را شناسایی و آن‌ها را پیاده‌سازی کرد. بر اساس نتایج تحلیل نگاشت شناختی و تحلیل شبکه‌های اجتماعی، مدل عوامل مؤثر بر گردشگری معلولین شامل ۱۳ عوامل می‌باشد. نقش این عوامل در مدل به عنوان محرک/ بازدارنده برای ارتقای وضعیت گردشگری معلولین مورد توجه است. تأثیر راه‌اندازی آژانس‌ها و نهادهای تخصصی در زمینه گردشگری معلولین بر محیط رقابتی این عرصه به عنوان یک متغیر محرک/ بازدارنده از ویژگی‌های اختصاصی مدل ارائه شده در این پژوهش است که در پژوهش‌های پیشین بجز آهنگران و همکاران (۱۳۹۳) به آن توجه خاصی نشده است. در واقع تأیید خبرگان صنعت گردشگری موجب شد این عامل به عوامل استخراج شده از پیشینه پژوهش اضافه شده و در مدل ظاهر شود. نقش دولت در ترویج گردشگری معلولین که در مدل نشان داده شده است با یافته‌های از تورک و همکاران (۲۰۰۸) و پولات و هرمانز در (۲۰۱۶) همسو می‌باشد. الزامات قانونی دولت جهت در نظر گرفتن استانداردهای ویژه معلولین در مراکز اقامتی و مناسب‌سازی فضا و ارائه وام‌هایی به مدیران

هتل‌ها جهت تجهیز و استانداردسازی هتل‌ها مطابق با استانداردهای جهانی طراحی از جمله راهکارهای پیش‌روی بخش دولتی می‌باشد. همچنین تأثیرپذیری توسعه گردشگری معلولین از سیستم حمل و نقل مناسب و طراحی شده ویژه که در مدل مدنظر قرار گرفته است، با نتایج ارائه شده توسط وار و همکاران (۲۰۱۱)، لی‌یو (۲۰۱۷)، بابانژاد (۱۳۹۳) و شاطریان و همکاران (۱۳۹۵) همخوانی دارد. وضعیت سیستم حمل و نقل در مقصد باید به‌گونه‌ای باشد که تا حد امکان برای استفاده معلولان راحت و آسان بوده و از انواع امکانات خاص برخوردار باشند. بدین منظور الزامات قانونی برای بهینه‌سازی سیستم حمل و نقل عمومی موجود و افزایش قابلیت دسترسی این سیستم از طریق تدوین سیاست‌ها و الگوبرداری از کشورهای موفق در این زمینه می‌تواند راهگشا باشد. همچنین تعبیه تابلوهای تصویری و شنیداری راهنما در تمامی مسیرهای گردشگری برای معلولان و حفظ امنیت و آرامش معلولین با ایجاد مسیری جداگانه برای حرکت موتور و دوچرخه نیز باید مورد توجه قرار گیرد. نقش آموزش و آگاهی مردم و دست‌اندرکاران در توسعه گردشگری معلولین که مورد تأکید مدل است، به واسطه نتایج ارائه شده توسط سانمارگراجا و وی (۲۰۱۵) پشتیبانی می‌شود. تأثیر سرویس‌های بهداشتی استاندارد ویژه معلولین که تأثیر بسزایی در توسعه گردشگری معلولین دارد توسط یافته‌های تقوایی و همکاران (۱۳۸۹)، شاطریان و همکاران (۱۳۹۵) و داریسی (۲۰۱۰) پشتیبانی می‌شود.

بر اساس نتایج بدست آمده از معادلات ساختاری تفسیری، در این مدل عوامل در چهار سطح قرار گرفتند که عامل نقش دولت در ترویج گردشگری معلولین با توجه به دارا بودن بالاترین قدرت نفوذ در دسته متغیرهای مستقل قرار می‌گیرد که نشان‌دهنده کلیدی بودن این عامل و اهمیت زیاد آن در توسعه گردشگری معلولین می‌باشد و به عنوان سنگ زیربنای مدل عمل می‌کند. همچنین عوامل سیستم حمل و نقل مناسب و طراحی شده ویژه معلولین و امنیت در همین دسته قرار می‌گیرند که پس از نقش دولت در ترویج گردشگری معلولین از کلیدی‌ترین عوامل محسوب می‌شوند. عوامل امکانات دسترسی در محل اقامت، تبلیغات، بازاریابی و اطلاع‌رسانی، تشکیل بخش ویژه معلولین در آژانس‌ها و رستوران‌ها با امکانات دسترسی و مناسب ویژه معلولین در سطح ۱ و ۲ مدل قرار می‌گیرند و این عوامل در دسته متغیرهای وابسته، گروه دوم قرار می‌گیرند که دارای قدرت نفوذ کم و وابستگی شدید می‌باشند.

بر این اساس، برنامه‌های حمایتی و نظارتی دولت در توسعه گردشگری معلولین در صدر فهرست قرار می‌گیرند. در واقع نتایج بیان شده مؤید این موضوع است که بهبود زیرساخت‌های گردشگری معلولین از جمله سیستم حمل و نقل ویژه، افراد مجرب و آموزش دیده و ایجاد سرویس‌های بهداشتی استاندارد

مهم‌ترین اهداف هستند و باید در این خصوص پروژه‌های بهبودی همچون اجبار مراکز اقاماتی به دارا بودن سرویس بهداشتی استاندارد برای افراد دارای صندلی چرخ‌دار، برگزاری دوره‌های آموزشی برای افراد و کادر تمام مراکز گردشگری درباره شناخت مشکلات و نیازهای ویژه معلولین و همچنین فراگیری زبان اشاره ناشنوایان اجرا شوند. شایان ذکر است که روش ارائه شده در این پژوهش را می‌توان برای بررسی نحوه توسعه سایر انواع گردشگری تعمیم داد و اجرا کرد. این روش به مدیران کمک می‌کند که نگاه جامع و دقیقی برای تصمیم‌گیری در خصوص اولویت‌های اجرایی برتر در حوزه مورد بررسی داشته باشند.

### منابع

- آذر، عادل؛ بیات، کریم. (۱۳۸۷). «طراحی مدل فرآیند محوری کسب و کار با رویکرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM)». نشریه مدیریت فناوری اطلاعات. دوره ۱، شماره ۱. صفحه ۱۸-۳.
- آذر، عادل؛ خسروانی، فرزانه؛ جلالی، رضا. (۱۳۹۲). تحقیق در عملیات نرم، رویکردهای ساختاردهی مسأله. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- آهنگران، جعفر؛ موسوی بازرگان، سید جلال؛ نظری اورکانی، سولماز. (۱۳۹۳). «تدوین الگوی گردشگری قابل دسترس». فصلنامه گردشگری علم و فرهنگ. دوره ۲، شماره ۲. صص ۲۰-۱۱.
- اسعدی، میرمحمد؛ برومندزاد، یاسمین؛ مالکی‌نژاد، آسیه. (۱۳۹۶). «بررسی تحلیلی توسعه گردشگری سالمندی با رویکرد نگاشت شناختی (مورد مطالعه: استان یزد)». مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری. دوره ۶، شماره ۲، صفحه ۹۶-۷۷.
- بابائزاد، باقر. (۱۳۹۳). «نقش استراتژیک حمل و نقل عمومی در جذب گردشگر سالمند و معلول». اولین کنفرانس ملی جغرافیا، گردشگری، منابع طبیعی و توسعه پایدار. تهران.
- پرنده خوزانی، بهنوش؛ ترابی فارسانی، ندا؛ زاهدی، محمد. (۱۳۹۴). «توسعه گردشگری در دسترس؛ ضرورتی برای جامعه نمونه موردی: هتل‌های ۳ و ۴ و ۵ ستاره در شهر اصفهان». دومین همایش ملی گردشگری، سرمایه ملی و چشم‌انداز آینده. اصفهان
- تقوایی، مسعود؛ مرادی، گلشن؛ صفرآبادی، اعظم. (۱۳۸۹). «بررسی و ارزیابی وضعیت پارک‌های شهر اصفهان بر اساس معیارها و ضوابط موجود برای دسترسی معلولان و جانبازان». مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی محیطی. دوره ۲۱، شماره ۳۸. صص ۶۴-۴۷.
- سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان یزد. (۱۳۹۶). «گزیده شاخص‌ها و نماگرهای اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی استان یزد». انتشارات چرخ‌تاب.
- سرمد، زهره؛ بازرگان، عباس؛ حجازی، الهه. (۱۳۸۵). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ دوازدهم. تهران: آگه.
- شاطریان، محسن؛ اشنویی، امیر؛ گنجی‌پور، محمود. (۱۳۹۵). «بررسی مناسب‌سازی فضاهای شهری جهت دسترسی معلولین و جانبازان (نمونه موردی: ادارات دولتی شهر کاشان)». مجله آمایش جغرافیایی فضا. سال ۶، شماره ۲۲. صص ۷۶-۵۹.

- صادقی فسایی، سهیلا؛ فاطمی‌نیا، محمدعلی. (۱۳۹۴). «معلولیت نیمه‌پنهان جامعه: رویکرد اجتماعی به وضعیت معلولین در سطح جهان و ایران». نشریه رفاه اجتماعی. دوره ۱۵. شماره ۵۸. صص ۱۹۲-۱۵۷.
- صادقی مقدم، محمدرضا. (۱۳۹۱). «مدل هماهنگی شبکه تأمین خودروسازی با به‌کارگیری نگاهت علی (مطالعه موردی: شبکه تأمین خودروسازی)». نشریه مدیریت صنعتی. دوره ۴. شماره ۲. صص ۱۱۲-۸۷.
- صفرزاده، زکیه. (۱۳۹۱). «میزان انطباق معابر شهری با نیاز جامعه معلولین و جانبازان (مطالعه موردی: شهر شیروان)». فصلنامه جغرافیایی چشم انداز زاگرس. دوره ۵. شماره ۱۵. صص ۶۴-۳۵.
- قاسمی برقی، رضا؛ حسن‌زاده، غلامرضا؛ جوادی، مریم. (۱۳۹۰). «بررسی نظرات معلولین و خانواده آن‌ها در خصوص معلولیت در شهرهای قزوین و کرج». مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت). دوره ۵. شماره ۲. صص ۷۷-۷۱.
- مقامی، امیر؛ امیرشاکرمی، مریم سادات. (۱۳۹۷). «حق تفریح و فراغت معلولین در پرتو اسناد بین‌المللی». مجله مطالعات حقوقی دانشگاه شیراز. دوره ۱۰. شماره ۱. صص ۳۴۴-۳۰۵.
- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A. & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy: limits and opportunities. *Journal of tourism management perspectives*, 23(2017): 58-67.
- Alam, M. S. & Paramati, S. R. (2016). The impact of tourism on income inequality in developing economies: does Kuznets curve hypothesis exist? *Annals of tourism research*, 61(c): 111-126.
- Bizjak, B., Knezevic, M., & Cveteznic, S. (2011). Attitude change towards guests with disabilities, reflections from tourism students. *Annals of tourism research*, 38(3): 842-857.
- Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of tour*, 1(3): 203-222.
- Bueno, S. & Salmeron J. L. (2008). Fuzzy modeling enterprise resource planning tool selection. *Computer standards and interfaces*, 30(3): 137-147.
- Chang, Y. Ch., & Chen, Ch. F. (2012). Meeting the needs of disabled air passengers: factors that facilitate help from airlines and airports. *Journal of tourism management*, 33(3): 529-536.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Journal of tourism management*, 31(6): 816-826.
- Freeman, I. & Selmi, N. (2010). French versus Canadian tourism: response to the disabled. *Journal of travel research*, 49(4): 471-485.
- Huang, Y. & Coelho, V. R. (2017). Sustainability performance assessment focusing on coral reef protection by the tourism industry in the coral Triangle region. *Journal of tourism management*. 59: 510-527.

- Kim, W. G., Stonesifer, H. W. & Han, J. (2012). Accommodating the needs of disabled hotel guests: implications for guests and management. *Journal of hospitality management*, 31(4): 1311-1317.
- Kim, S. & Lehto, X. Y. (2013). Travel by families with children possessing disabilities: motives and activities. *Journal of tourism management*, 37: 13-24.
- Lee, N., Jae, K. & Koo, Ch. (2011). An agent-based cognitive mapping system for sales opportunity analysis. *Journal of expert systems with applications*, 38(6): 7016-7028.
- Lyu, S. O. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A Choice experiment. *Journal of tourism management*, 59: 404-412.
- Ozturk, Y., Yayli, A. & Yesiltas, M. (2008). Is the Turkish tourism industry ready for a disabled customer's market? The views of hotel and travel agency managers. *Journal of tourism management*, 29(2): 382-389.
- Polat, N., & Hermans, E. (2016). A model proposed for sustainable accessible tourism (SAT). *Journal of Tekhne*, 14(2): 125-133.
- Prabakaran, N., Panchanatham, N. (2014). Niche tourism products of India, *Abasyn Journal of social sciences*, 6(1): 51-62.
- Sanmargaraja, Sh. & Wee, S. T. (2015). Accessible transportation system for the disabled tourists in the National park of Johor State, Malaysia. *Journal of social and science and humanity*, 5(1): 15-21.
- Var, T., Yesiltas, M., Yayli, A., & Ozturk, Y. (2011). A study on the travel patterns of physically disabled people. *Asia Pacific journal of tourism research*, 16(6): 599-618.
- Vila, T. D., Darcy, S. & Gonzalez, E. A. (2015). Competing for the disability tourism market-a comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Journal of Tourism Management*, 47: 261-272.
- Wang T. & Huang, Ch. (2011). Sustainable cultural Heritage Tourism Indicators. International conference on social science and humanity IPEDR, vol. 5, IACSIT press, Singapore.
- World Tourism Organization. (2016). *Tourism for all-promoting universal accessibility, Good practices in Accessible Tourism Supply Chain*, UNWTO, Madrid, Spain.
- Zajadacz, A. & Szmaj, P. (2017). Accessible tourism for deaf people in Poland: the SITur and SITex programs as proposals for accessible urban information. International conference on universal access in human-computer interaction, 348-359.