

We support the aims of



tourismforall

گردشگری فراگیر و دسترس پذیر و حمل و نقل دسترس پذیر

مدرس: رحمان دلاوری

نایب رییس شبکه ملی تشکلهای غیر دولتی معلولان جسمی حرکتی کشور

کارشناس ارشد مدیریت صنعتی

"نشستن روی صندلی چرخدار، نباید مانعی برای کسی باشد که عاشق سفر کردن است.
ما مسئول این نقص نیستیم و نمی توانیم تا ابد خودمان را از لذت گردش و تفریح محروم کنیم."

❖ در سال 2017 بیش از 1 میلیارد نفر شرق و غرب این کره خاکی را به قصد سفر پیموده اند. اما اینکه **چه میزان از این رقم بزرگ را معلولین تشکیل می دهند، هنوز سؤال است!!؟**

❖ بر اساس آمار رسمی ارائه شده توسط سازمان پایش مسافرت انگلستان (NTS) در سال 2021، **افراد بزرگسال دارای معلولیت 28% کمتر از افراد بزرگسال فاقد معلولیت مسافرت رفته اند.**

❖ در ایران **آمار دقیقی از میزان مسافرت افراد دارای معلولیت در طول سال وجود ندارد** اما بر اساس آمارهای جهانی کاملاً روشن است که بسیاری از افراد دارای معلولیت به دلیل مهیا نبودن شرایط سفر و چالش های زیادی که با آن روبرو هستند از نعمت مسافرت محروم می شوند.





بعنوان یک فرد دارای معلولیت پس از سالها که با وسائط نقلیه عمومی مختلف مانند اتوبوس، قطار یا هواپیما به مسافرت رفته ام هنوز مطمئن نیستم که در مبدا و مقصد امکانات کافی برای سوار شدن یا پیاده شدن من فراهم شده باشد.

بسیاری از افراد دارای معلولیت به دلیل **مشکلات و چالش های** زیادی که هنگام سفر با آن روبرو هستند و همچنین به دلیل **هزینه های سنگین تری** که در مقایسه با افراد عادی بر آنها تحمیل می شود مجبورند قید مسافرت و گردشگری را بزنند .

این چالش ها با توجه به **نوع معلولیت** متفاوت هستند.

معلولان جسمی حرکتی در مقایسه با سایر معلولیت ها در هنگام سفر با مشکلات و چالش های بیشتری روبرو هستند.



چرا هزینه های سفر برای افراد دارای معلولیت بیشتر از افراد دیگر است

➤ بر اساس آمارهای جهانی هزینه مسافرت افراد دارای معلولیت در مقایسه با سایر افراد گاهی تا **چهار برابر** نیز می شود.

➤ هزینه های سفر به دلیل **عدم امکان استفاده راحت از وسائط نقلیه عمومی** و لزوم استفاده از خودروی شخصی یا آژانس بسیار بالاست.

➤ فرد معلول به دلیل شرایط خاصی که دارد مجبور است هنگام استفاده از وسیله نقلیه عمومی مانند **هواپیما از صندلی مخصوص که قیمت گرانتری دارد** استفاده کند.

➤ فرد دارای معلولیت مجبور است به دلیل وابستگی ها و نیاز به کمک دیگران در انجام کارهای شخصی حتما از **یک نفر همراه** استفاده کند.

➤ فرد معلول برای انجام برخی کارهای شخصی مجبور است برخی وسایل کمک توانبخشی مانند **ویلچر، عصا، صندلی توالت، تشک مواج و ... را به همراه داشته باشد.**



چرا هزینه های سفر برای افراد دارای معلولیت بیشتر از افراد دیگر است!!؟

❖ فرد معلول بدلیل شرایط خاص و بیماری های احتمالی که دارد مجبور است از **اتاقهای هتل با شرایط خاص تری** استفاده کند.

❖ افراد معلول هنگام **گشت و گذار در سطح شهر** مقصد گردشگری مجبورند از **وسایط نقلیه شخصی** استفاده کنند.

❖ چیزهایی که **برای افراد عادی کالای لوکس** محسوب می شود **برای افراد دارای معلولیت هنگام سفر بعنوان یک ضرورت** است و ناگزیر است برای آن هزینه گزافی پرداخت کند.

❖ افراد دارای معلولیت برای پیدا کردن جاهای مناسب با شرایط معلولیت مجبورند زمان بیشتری را اختصاص دهند که باعث **طولانی تر شدن سفر** می شود.

❖ افراد دارای معلولیت **به راحتی نمی توانند در تورهای گردشگری در کنار افراد عادی سفر کنند** زیرا گاهی اوقات برای کارهای شخصی ممکن است باعث تاخیر در سفر افراد عادی شوند.



چالش های زنجیره سفر در پنج حوزه اصلی



1) حمل و نقل شخصی



2) حمل و نقل عمومی



■ حمل و نقل زمینی

■ حمل و نقل هوایی

■ حمل و نقل ریلی

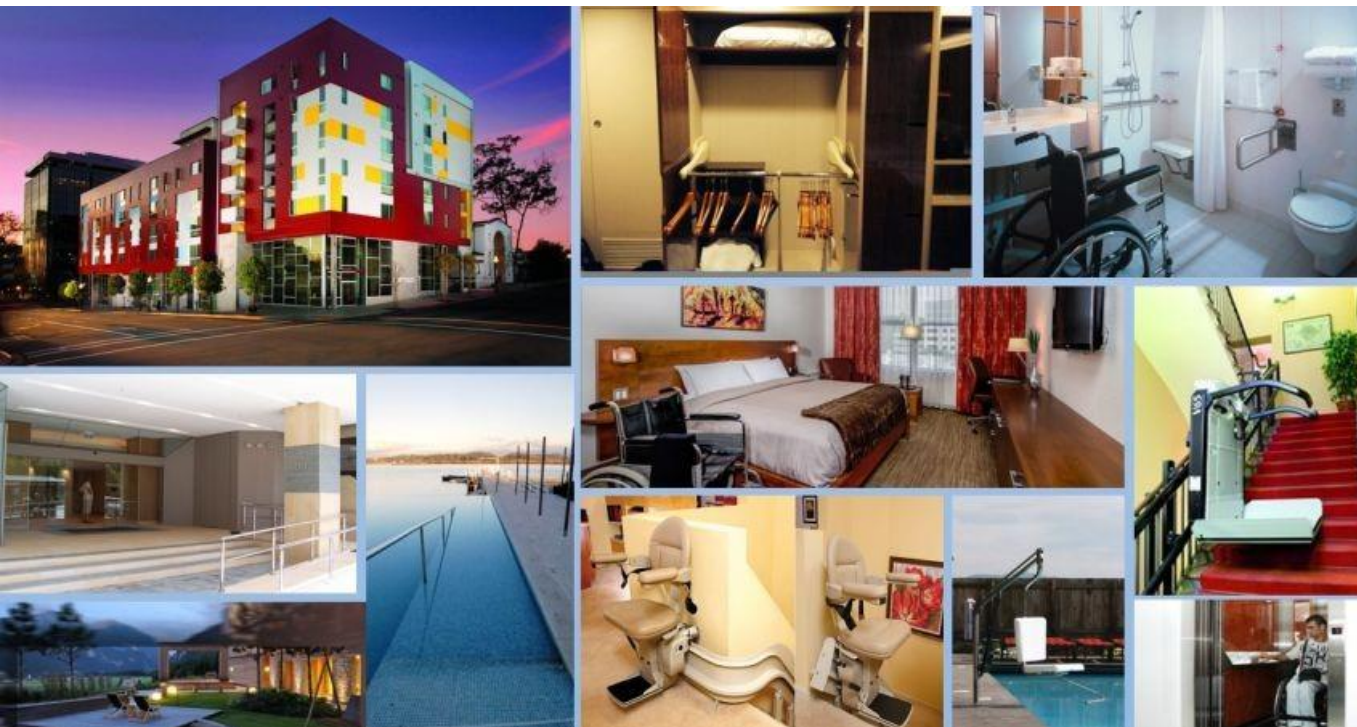
■ حمل و نقل دریایی

■ حمل و نقل عمومی شهری

■ فرودگاه و ترمینال مسافربری مبدا و مقصد سفر



چالش های زنجیره سفر در پنج حوزه اصلی



(3) شهر مبدا و مقصد سفر

(4) اماکن اقامتی و اسکان

(5) اماکن توریستی و گردشگری



تحقق یک سفر خوب مستلزم این است که چالش های افراد دارای معلولیت در زنجیره سفر بطور کامل برطرف شود.

چالش های افراد دارای معلولیت هنگام ورود و خروج از ترمینال های مسافری زمینی، ریلی، دریایی و هوایی

- ❑ تجهیزات لازم برای پیاده شدن و سوار شدن فرد معلول بر روی ویلچر فراهم نیست.
- ❑ هنگام پایین رفتن از پله های اتوبوس، قطار یا هواپیما در معرض خطر سقوط قرار دارند.
- ❑ عدم وجود وسائط نقلیه عمومی مناسب سازی شده برای رفتن به مرکز شهر و سایر مقاصد شهری
- ❑ معطل شدن زیاد هنگام سوار شدن و پیاده شدن
- ❑ افراد دارای معلولیت با جایگزین های محدود و گرانقیمت برای جابجایی و حمل و نقل روبرو هستند.
- ❑ اگر زنجیره سفر از ابتدا تا انتها کامل نباشد آنگاه افراد دارای معلولیت نمی توانند سفری بی درد سر و مطمئن را تجربه کنند.



چالش هایی که افراد دارای معلولیت در ترمینال های مسافری با آن روبرو هستند.

❖ وجود **فاصله طولانی** بین ترمینال و محل سوار شدن

❖ فقدان **صندلی های مناسب** سوار شدن

❖ فقدان **اطلاعات صوتی و تصویری** مناسب برای افراد نابینا و ناشنوا

❖ عدم وجود **کارکنانی** که در کمک به افراد دارای معلولیت **آموزش کافی** دیده باشند.

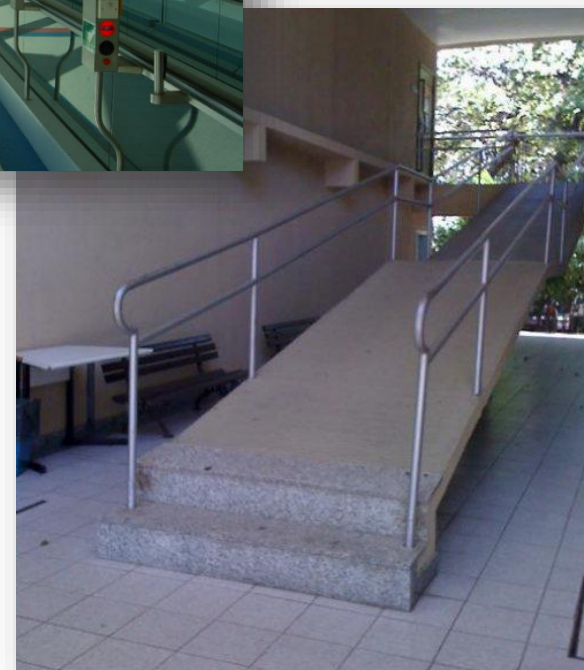
❖ عدم وجود **سرویس های بهداشتی مناسب سازی شده** در ترمینال

❖ عدم وجود تجهیزات مناسب جابجایی و یا **تجهیزاتی که خراب و بی کیفیت** هستند.

❖ **ممانعت از سوار شدن** افراد دارای معلولیت

❖ **لزوم داشتن همراه**

❖ **اطلاع رسانی ناکافی**



چالش هایی که افراد دارای معلولیت هنگام سفر در استفاده از فناوری با آن روبرو هستند.



امکاناتی مانند خودپردازها، پله های برقی، و عرض گیت های ورود و خروج در ترمینال های مسافربری برای افراد دارای معلولیت مناسب سازی نشده است.

بسیاری از افراد دارای معلولیت نمی توانند از این امکانات استفاده کنند:

❖ گیت های ورود و خروج الکترونیکی

❖ استفاده از خدمات آنلاین و کافی نت ها

❖ آنها مجبورند اغلب برای خدماتی که دیگران به راحتی و رایگان دریافت می کنند هزینه پرداخت کنند.



چه اقداماتی برای بهبود سفر افراد دارای معلولیت در اولویت هستند.

1) قانونگذاری و توانمند سازی

- ❖ قوانین مختلفی در سطح دنیا برای گردشگری دسترس پذیر تصویب شده است که البته اینها با یکدیگر سازگار نیستند و نیاز است که قوانین جهانشمول و دارای استاندارد بین المللی در این حوزه پیش بینی و تصویب گردد.
- ❖ در بسیاری از کشورهای دنیا از جمله ایران قوانین مشخصی برای تسهیل دسترسی افراد دارای معلولیت در ترمینال های مسافری پیش بینی نشده است.
- ❖ سازمانهای تخصصی مانند ایکائو (ICAO) و ایکاک (ECAC) که در صنعت هوایی بعنوان مرجع هستند، استانداردها و دستورالعمل های خوبی را تدوین کرده ان اما قابل اجرا نیستند و بسیاری از فرودگاه ها رعایت نمی کنند.
- ❖ سیاست ها، دستورالعمل ها و استانداردهای مناسب و در سطح بین المللی می بایست تدوین و تقویت شوند.

چه اقداماتی برای بهبود سفر افراد دارای معلولیت در اولویت هستند.



(2) اطلاعات

چگونه برای سفر آماده شوم

- ✓ کمک هایی که نیاز دارم را چگونه هماهنگ کنم؟
 - هنگام رزرو بلیط
 - بعد از رزرو بلیط
- ✓ چه سوالاتی را برای کسب اطلاعاتی که نیاز دارم بپرسم؟
- ✓ آیا نیاز هست که صندلی خاصی را انتخاب کنم؟
- ✓ آیا هنگام سفر نیاز به فرد همراه دارم یا خیر؟
- ✓ در هنگام حضور در ترمینال یا فرودگاه به چه کمک هایی نیاز دارم؟
- ✓ هنگام چک بلیط چه کارهایی انجام می شود؟
- ✓ از چه مقدار تجهیزات کمک توانبخشی می توان استفاده کرد؟
- ✓ تجهیزات پزشکی یا دارویی که احتمالاً نیاز هست؟
- ✓ آیا نیاز هست که افرادی بصورت تمام وقت در کنار من باشند؟
- ✓ چگونه باید سوار قطار یا هواپیما شوم؟

❖ اکثر مردم از تجربه سفرهای مکرر با هواپیما، قطار یا کشتی برخوردار نیستند.

❖ بسیاری از مشکلات ناشی از کمبود اطلاعات در مورد چگونگی اینگونه سفرها است.

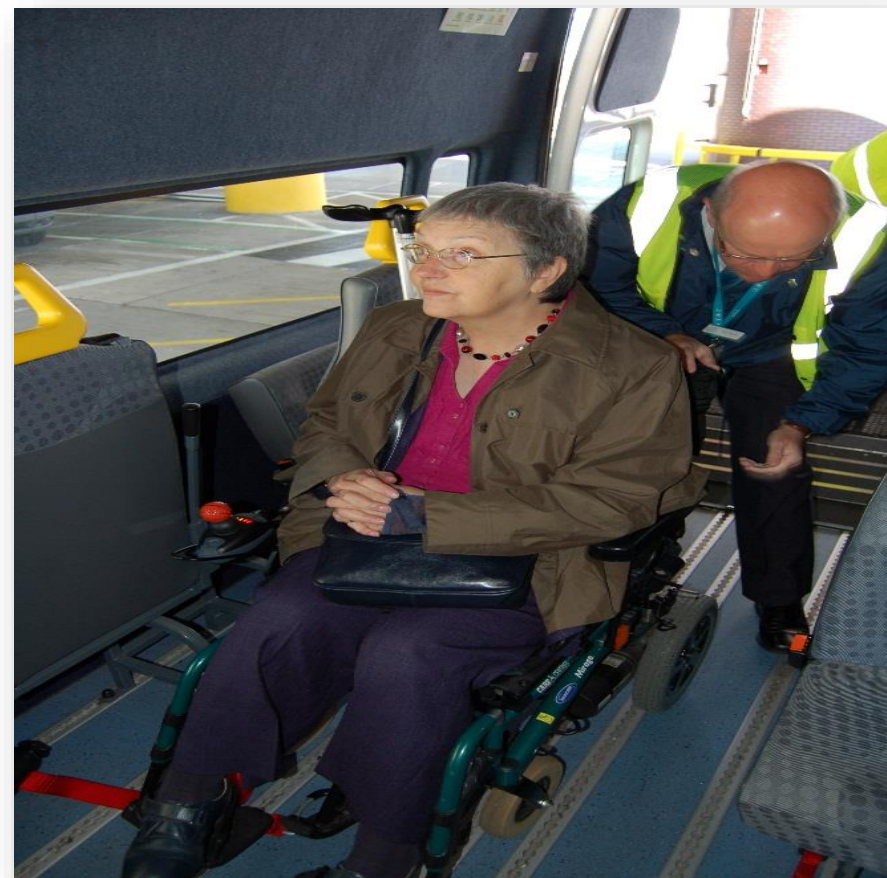
❖ مردم نمیدانند چه نوع حقوق و انتظاراتی دارند بنابراین نمی دانند چه مطالبه و درخواستی باید داشته باشند.

❖ کدهای یاتا (IATA) را اغلب اشتباه متوجه می شوند.

چه اقداماتی برای بهبود سفر افراد دارای معلولیت در اولویت هستند.

(3) آموزش

- ❖ بسیاری از مشکلات ناشی از **عدم آگاهی کافی پرسنل** فرودگاه یا ترمینال مسافربری است.
- ❖ **همه پرسنلی که با افراد دارای معلولیت سر و کار** دارند باید آموزش کافی و جدی ببینند.
- ❖ **پرسنلی که با عموم مسافری سر و کار** دارند نیز باید در زمینه افراد دارای معلولیت آگاهی کسب نموده و آموزش ببینند.



خلاصه بحث

- ❖ روندهای جمعیتی و دسترسی بیشتر به سفرهای هوایی کم هزینه نشان می دهد که افراد مسن و افراد دارای معلولیت بیشتر تمایل به سفر هوایی دارند.
- ❖ یک بازار جهانی قابل توجهی برای گردشگری دسترس پذیر وجود دارد که در صورت اعمال سیاست ها و شیوه های صحیح می توان به تحقق آن امیدوار بود.
- ❖ هنوز شکاف ها و عدم قطعیت های زیادی در زنجیره سفر وجود دارد که به افراد دارای معلولیت اجازه نمی دهد که سفری ایمن و بی درد سر داشته باشند.
- ❖ کاملا واضح و روشن است که الزامات اجتماعی و اقتصادی برای تحقق گردشگری دسترس پذیر باید دچار تغییر و تحول شود.

خلاصه

اولویت هایی که برای گردشگری دسترس پذیر نیازمند توجه و تحول هستند:

□ شناخت بیشتر اهمیت اقتصادی و اجتماعی سفرهای دسترس پذیر در سطوح ملی و بین المللی؛

□ سیاست ها و شیوه های جهانی سازگار و مؤثر در مورد دسترسی به سفرهای زمینی، ریلی و هوایی، از جمله امکانات مورد نیاز برای دسترسی به ترمینال های مسفری، ایستگاه های قطار و فرودگاه ها و خارج شدن از آنها

□ تاکید بر طراحی استانداردهای جامع و جهانشمول بطوریکه پیشرفت های فناوری باعث محرومیت و نادیده گرفتن افراد دارای معلولیت نشود.

□ تاکید بیشتر بر آموزش پرسنل در سطوح مختلف برای درک بیشتر و رفع نیازهای مسافران دارای معلولیت.

پایان

امیدوارم که این دوره آموزشی برای افزایش بینش و آگاهی شرکت کنندگان مفید و تاثیرگذار بوده باشد .

حق نگهدارتان