

Επίκουρος Καθηγήτρια
ΑΣΤΕΚ

Φιλοξενία χωρίς αποκλεισμούς

Ευαγγελία Εφθυμιάκη

Τουρισμός χωρίς Αποκλεισμούς ή Προσβάσιμος Τουρισμός σημαίνει υπηρεσίες, δραστηριότητες και τουριστικά προϊόντα που μπορούν να τα απολαμβάνουν όλοι. Η προσβασιμότητα στον τουρισμό και την φιλοξενία συνιστά πρωταρχικό δικαίωμα για όλους τους συνανθρώπους μας και παράλληλα ηθική υποχρέωση όλων των εμπλεκόμενων φορέων: του κράτους, των επιχειρηματιών του τουρισμού αλλά και ολόκληρης της κοινωνίας.

Παρότι, ο τουρισμός σε παγκόσμιο επίπεδο καταλαμβάνει τη δεύτερη θέση στις οικονομικές δραστηριότητες και στην Ελλάδα είναι ο σημαντικότερος πυλώνας ανάπτυξης και εισροής εσόδων και ενώ το μέγεθος και τα χαρακτηριστικά της αγοράς των ατόμων με αναπηρία και των λοιπών ομάδων με παρόμοιες ανάγκες (ηλικιωμένοι κ.λπ.) καθιστούν αυτήν την αγορά πολύ σημαντική, μόνο ένα μικρό ποσοστό του τουριστικού προϊόντος μπορεί να καλύπτει τις ανάγκες των ατόμων αυτών.

Η σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία τα ορίζει ως «τα άτομα με μακροχρόνιες σωματικές, νοητικές, πνευματικές ή αισθητηριακές βλάβες, οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια δύνανται να παρεμποδίσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους». Είναι γεγονός πως ακόμα και στις μέρες μας, πολλά άτομα με αναπηρία δεν έχουν τις ίδιες ευκαιρίες στη ζωή με τα άλλα άτομα. Τα σχολεία, οι χώροι εργασίας, οι υποδομές, τα προϊόντα, οι υπηρεσίες και οι πληροφορίες δεν είναι όλα προσβάσιμα στα άτομα με αναπηρία, ενώ πολλές φορές τα άτομα αυτά είναι θύματα άσχημων ή άδικων

συμπεριφορών. Η Ελλάδα, όπως και οι 25 χώρες της ΕΕ έχει υπογράψει τη Διεθνή Σύμβαση του ΟΗΕ για τα ανθρώπινα δικαιώματα των ΑμεΑ, στην οποία αναφέρονται αναλυτικά οι υποχρεώσεις των κρατών σχετικά με την προσβασιμότητα.

Ωστόσο, ο προσβάσιμος τουρισμός δεν αφορά μια μικρή ομάδα συνανθρώπων μας, εξάλλου περίπου 87 εκατομμύρια άτομα στην Ευρωπαϊκή Ένωση έχουν κάποια μορφή αναπηρίας και δεν είναι μόνο τα άτομα αυτά. Υπολογίζεται πως το πλήθος των τουριστών στην Ευρώπη που παρουσιάζουν αυξημένες ανάγκες προσβασιμότητας ξεπερνούν σήμερα τα 150 εκατομμύρια, ενώ ο αριθμός των ηλικιωμένων μέχρι το 2025 θα αποτελεί το 35% του συνολικού ευρωπαϊκού πληθυσμού. Αν λάβει μάλιστα κανείς υπόψη ότι τα άτομα αυτά δεν ταξιδεύουν μόνο τους αλλά συνοδεύονται, καταλαβαίνει πόσο αυξάνεται το πλήθος των επισκεπτών σε έναν προορισμό και πόσο τελικά υπολογίσιμη είναι αυτή η αγορά. Πιο συγκεκριμένα, στην Ευρωπαϊκή Ένωση υλοποιούνται ετησίως περίπου 800 εκ. ταξίδια από ΑμεΑ και άτομα με αυξημένες ανάγκες προσβασιμότητας με αντίστοιχη δαπάνη που αγγίζει τα 80 εκ. ευρώ, και στις ΗΠΑ η αντίστοιχη δαπάνη αγγίζει τα 15 δις δολάρια ετησίως. Και αυτό όταν μελέτες έχουν δείξει, ότι μεταξύ των ατόμων με κάποια μορφή αναπηρίας, ένας στους δύο διστάζει να ταξιδέψει ή και αποκλείει την πιθανότητα ενός ταξιδιού για λόγους αναφυχής, με κύριους ανασταλτικούς παράγοντες τον περιορισμό της προσβασιμότητας του, την έλλειψη αξιόπιστων πληροφοριών, την έλλειψη οικονομικών κεφαλαίων, καθώς και τυχόν προηγούμενες κακές ταξιδιωτικές εμπειρίες. Είναι λοιπόν βέβαιο, ότι αν οι τουριστικοί προορισμοί, οι χώροι τουριστικού ενδιαφέροντος και τα κτήρια που σχετίζονται με τον τουρισμό ήταν πλήρως προσβάσιμα, τότε η ζήτηση θα μπορούσε να αυξηθεί, εκτιμάται μάλιστα πως αυτή η αύξηση θα μπορούσε να φτάσει στο 44% ετησίως, με οικονομικά οφέλη που θα ξεπερνούσαν το ποσό των 142 δις ευρώ.

Δυστυχώς όμως, παρά τον αυξανόμενο αριθμό ΑμεΑ που θέλει να ταξιδέψει, η τουριστική βιομηχανία δεν έχει δώσει την δέουσα προσοχή ώστε να διαμορφώσει πακέτα προσιτά και ελκυστικά στους χρήστες. Όταν σχεδιάζει κανείς τέτοια πακέτα πρέπει να λάβει υπόψη ότι τα άτομα αυτά:

- Αντιμετωπίζουν ένα νέο ταξίδι με επιφυλακτικότητα, καθώς σκέφτονται τα πιθανά εμπόδια που θα κληθούν να αντιμετωπίσουν και τον τρόπο που θα μπορέσουν να τα ξεπεράσουν.
- Απαιτούν μεγαλύτερη οργάνωση και προγραμματισμό στις διακοπές τους. Προκειμένου να διεξάγουν ένα ταξίδι, ενημερώνονται κυρίως από τις αντίστοιχες ιστοσελίδες που σχετίζονται με θέματα προσβασιμότητας, καταλύματα, δραστηριότητες αναφυχής των ατόμων με αναπηρία ή από

γνωστούς τους με αντίστοιχες δυσκολίες, που έμειναν ευχαριστημένοι από την εμπειρία τους σε έναν προορισμό.

- Αποκαρδιώνονται πολύ από μια αρνητική εμπειρία σε ένα τόπο και είναι βέβαιο ότι θα αποτελέσει ανασταλτικό παράγοντα για την οργάνωση και την επίσκεψη ενός νέου προορισμού στο μέλλον.
- Όταν μείνουν ικανοποιημένοι από την επίσκεψή τους σε έναν προορισμό, τείνουν να τον επισκεπτούν ξανά.
- Τείνουν να δαπανούν περισσότερα χρήματα κατά την διάρκεια των διακοπών τους.
- Δεν περιορίζουν την τουριστική τους δράση στην θερινή περίοδο, αντίθετα το τουριστικό τους ενδιαφέρον είναι υψηλό καθ' όλη την διάρκεια του χρόνου.

• Πραγματοποιούν ταξίδια περίπου τρεις φορές τον χρόνο ενώ όταν μετακινούνται για διακοπές, η μέση χρονική διάρκεια των διακοπών τους είναι δεκατέσσερις μέρες.

Ανάμεσα στα εμπόδια που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι τουρίστες αυτής της κατηγορίας στις διακοπές τους είναι η απουσία των κατάλληλων εγκαταστάσεων, το ανεπαρκές δίκτυο μαζικής μεταφοράς αλλά και η δυσκολία μετακίνησης με ιδιωτικά μέσα (τα ταξί συχνά δεν παίρνουν ανθρώπους με σκύλο οδηγό) η έλλειψη επαρκών πηγών πληροφόρησης στους προορισμούς (έλλειψη ειδικών τουριστικών οδηγών για ΑμεΑ) οι δυσκολίες στην ανεύρεση οικονομικού προσβάσιμου ξενοδοχείου, οι δυσκολίες με την επικοινωνία και την συμπεριφορά του προσωπικού, κ.α.

Είναι εύκολα αντιληπτό πως η ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού χρειάζεται τη συνέργεια πολλών παραγόντων. Κάθε χώρος ή υπηρεσία που ο επισκέπτης θα χρησιμοποιήσει κατά την επίσκεψη ενός προορισμού θα πρέπει να μπορεί να ανταποκριθεί στις αυξημένες ανάγκες των ατόμων ΑμεΑ (τα καταλύματα, τα μέσα μεταφοράς, τα αξιοθέατα, η ψυχαγωγία, οι χώροι αναφυχής, οι δημόσιοι χώροι, το προσωπικό, οι ενημερωτικές ιστοσελίδες, ο τεχνικός εξοπλισμός). Στόχος κάθε τουριστικού προορισμού πρέπει είναι το να έχουν όλοι οι επισκέπτες πρόσβαση τόσο στις πηγές πληροφόρησης (π.χ. σύστημα Braille, ηχητικές οδηγίες, κ.α.) όσο και στις τουριστικές υπηρεσίες, καθώς και το προσωπικό που εργάζεται σε αυτές να είναι ειδικά εκπαιδευμένο για να εξυπηρετεί αποτελεσματικά τα άτομα αυτά.

Από το 2010 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διοργανώνει την απονομή του Βραβείου Προσβάσιμης Πόλης. Το βραβείο αυτό αναγνωρίζει και τιμά την προθυμία, την ικανότητα και τις προσπάθειες μιας πόλης να αυξήσει την προσβασιμότητά της για τα άτομα με αναπηρία, ώστε να εγγυάται ισότιμη πρό-

Παρουσίαση



σβαση σε θεμελιώδη δικαιώματα, να βελτιώσει την ποιότητα ζωής του πληθυσμού της και να διασφαλίσει ότι όλοι -ανεξαρτήτως ηλικίας, κινητικότητας ή ικανότητας- έχουν ισότιμη πρόσβαση σε όλους τους πόρους και τις δραστηριότητες αναψυχής που μπορούν να προσφέρουν οι πόλεις. Μια πόλη είναι προσβάσιμη όταν τα άτομα με αναπηρία μπορούν, να λαμβάνουν πληροφορίες, να χρησιμοποιούν τα λεωφορεία, τα τραμ και το μετρό, να απολαμβάνουν τα πάρκα και τις παιδικές χαρές, να μπαίνουν και να κυκλοφορούν σε δημόσια κτήρια (βιβλιοθήκες, αθλητικά κέντρα, κ.λ.π.) Οι Ευρωπαϊκές πόλεις που έχουν λάβει μέχρι σήμερα το βραβείο «προσβάσιμης πόλης» είναι:

Έτος	Πόλη
2011	Αβίλα, Ισπανία
2012	Σάλτσμπουργκ, Αυστρία
2013	Βερολίνο, Γερμανία
2014	Γκέτεμποργκ, Σουηδία
2015	Μρόρος, Σουηδία
2016	Μιλάνο, Ιταλία
2017	Τσέστερ, Μεγάλη Βρετανία
2018	Λυών, Γαλλία
2019	Μπρέντα, Ολλανδία
2020	Βαρσοβία, Πολωνία
2021	Γιονκόπινγκ, Σουηδία
2022	Λουξεμβούργο, Λουξεμβούργο

(<https://ec.europa.eu/social/accesscityaward>).

Δυστυχώς, σε σχέση με την εικόνα που παρουσιάζουν άλλες χώρες του εξωτερικού με αναπτυσσόμενο τουρισμό, τα επίπεδα προσβασιμότητας της Ελλάδας βρίσκονται ακόμη σε ένα αρκετά χαμηλό επίπεδο. Είναι γεγονός πως η τουριστική ζήτηση αυτής της αγοράς είναι σχετικά περιορισμένη, αλλά αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι και το τουριστικό προϊόν της Ελλάδας που στοχεύει στους ταξιδιώτες ΑμεΑ δεν έχει αναπτυχθεί αρκετά και πως υπάρχει ανάγκη αξιόπιστων υποδομών και υπηρεσιών. Τόσο το κράτος, όσο και οι επιχειρήσεις που σχετίζονται με τον τουρισμό φαίνεται να μην έχουν αντιληφθεί το αυξανόμενο μέγεθος αυτής της αγοράς. Οι κατάλληλες υποδομές είναι λίγες ενώ τον μεγαλύτερο βαθμό προσβασιμότητας τον παρουσιάζουν κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα τεσσάρων και άνω αστέρων. Πολλά καταλύματα παρουσιάζουν μια προσβάσιμη είσοδο, αλλά δεν έχουν καν τον αριθμό προσβάσιμων δωματίων που προβλέπει η νομοθεσία ενώ οι εσωτερικοί τους χώροι έχουν πολλά εμπόδια και παγίδες για ΑμεΑ. Επιπλέον, τα περισσότερα από τα αξιοθέατα στους προορισμούς

δεν είναι προσβάσιμα, ενώ τα μέσα μεταφοράς που διαθέτουν πρόσβαση για ΑμεΑ έχουν ουσιαστικές ελλείψεις. Τέλος, δυστυχώς ούτε και η πλειοψηφία των εργαζομένων είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι για να μπορέσουν να εξυπηρετήσουν ΑμεΑ.

Έχουμε καθήκον ως κοινωνία να διασφαλίσουμε ότι τα άτομα με αναπηρία μπορούν να συμμετέχουν στην κοινωνία με τον ίδιο τρόπο που συμμετέχει και οποιοδήποτε άλλο άτομο και να βελτιώσουμε σε κάθε προορισμό την ασφάλεια και την ποιότητα της ζωής καταρχάς για τους κατοίκους και κατ' επέκταση για τους επισκέπτες.

Ανάμεσα στα μέρη που έχουν τρέξει προγράμματα προσβασιμότητας και μπορούν σήμερα να ξεχωρίσουν για την προσβασιμότητα τους στη χώρα μας, είναι η Κομοτινή, η Κρήτη, η Λήμνος, ο Πολύγυρος της Χαλκιδικής, η Σκιάθος και η Σύρος. Είναι πάντως γεγονός πως η όποια μέριμνα έχει ληφθεί για την ώρα, στην κατεύθυνση της ανάπτυξης του τουρισμού για ΑμεΑ, έχει εστιάσει στις διακοπές αναψυχής και χαλάρωσης.

Η Κρήτη συγκεκριμένα, μπορεί να μην αποτελεί τον ιδανικό προορισμό για ΑμεΑ, όμως παρέχει περισσότερες σχετικές υποδομές από κάθε άλλο νησί. Δυστυχώς, σε αρκετές περιπτώσεις αυτές δεν συντηρούνται επαρκώς ή εγκαταλείπονται.

Είναι αλήθεια ότι οι μεγάλες πόλεις του νησιού αναπτύσσουν έργα που διευκολύνουν καταρχάς την αυτόνομη και ουσιαστικότερη μετακίνηση και εξυπηρέτηση των ντόπιων ΑμεΑ, τα οποία κατ' επέκταση θα συνδράμουν στην ανάπτυξη αυτού του τουρισμού. Ο Δήμος Ρεθύμνης συμμετείχε στο έργο ανάπλασης και δημιουργίας υποδομών προσβασιμότητας: «Αγία Νάπα – Ρέθυμνο : Καθολικά Προσβασιμες πόλεις». Μέχρι σήμερα έχουν γίνει αρκετά έργα βελτίωσης προσβασιμότητας τόσο στον αστικό ιστό όσο και στις παραλίες του Δήμου (Αγία Γαλήνη, Πλακιάς, Γεράνι, χώρας).

Ο Δήμος Χανίων έχει εφαρμόσει μια καινοτομία στην προσβάσιμη στάθμευση με ειδικές θέσεις και κάρτες για ΑμεΑ, αισθητήρες εδάφους για κάθε θέση στάθμευσης και ειδική πλατφόρμα για την διαχείριση των χώρων. Επίσης έχουν τοποθετηθεί πέντε ειδικές ράμπες αυτόνομης πρόσβασης ατόμων με κινητικές δυσκολίες στη θάλασσα, στις παραλίες: Άγιοι Απόστολοι, Άγιος Ονούφριος, Βλητές, Μαράθι, Νέα Χώρα.

Αντίστοιχες υποδομές προσβασιμότητας έχουν υλοποιηθεί στο Ηράκλειο και το Λασιθί, αλλά ο δρόμος είναι ακόμη μακρύς και για το νησί μας.

Το κόστος των παρεμβάσεων για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας της τουριστικής αλυσίδας μπορεί να είναι υψηλό αλλά υπάρχουν και ενέργειες χαμηλού κόστους με θετική επιρροή σε τουρίστες με ανάγκες προσβασιμότητας. Οι φιλικές προς τα άτομα με αυξημένες ανάγκες προσβασιμότητας

υποδομές και υπηρεσίες, δείχνουν πολιτισμό, προσδίδουν θετική εικόνα στον τόπο και αναβαθμίζουν την ποιότητα του τουριστικού προϊόντος συνολικά. Η σημασία του τουρισμού χωρίς αποκλεισμούς για την ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου και της εθνικής οικονομίας είναι στρατηγικής σημασίας και σχετίζεται τόσο με την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου και την κατάκτηση νέων ομάδων πελατών όσο και με τη βελτίωση της καθημερινής ζωής των ίδιων των πολιτών της χώρας που έχουν κάποια μορφή αναπηρίας.

Βιβλιογραφία

1. Abbate, T., Cesaroni, F., & D'Amico, A. (Eds.). (2022). *Tourism and Disability: An Economic and Managerial Perspective*. Ed. Springer.
2. Ciaschi, M., Rucci, A. C., & Porto, N.

(2018). *Tourism accessibility competitiveness. A regional approach for Latin American countries*. *Investigations Regionales. Regionales-Journal of Regional Research*, (42), 75-91.

3. Dalkiran, G. B. (2022). *The Effects of Industry 4.0. Components on the Tourism Sector*. In *Logistics 4.0. and future of Supply Chains*. Springer, Singapore, 235-250.

4. GfK (2015), *Economic Impact on Travel Patterns of Accessible Tourism in Europe*. Final report, GfK, University of Surrey. The Neumann Consulting and PRO Solutions, Surrey.

5. Vanhove, N. (2017). *The Economics of Tourism Destinations: Theory and Practice* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351263801>

