

Βελτιώνοντας το τουριστικό προϊόν στην Ελλάδα: Η κρίσιμη σημασία του προσβάσιμου τουρισμού προς ένα βιώσιμο τουριστικό μοντέλο

του Γιώργου Κριτωτάκη



Γιώργος Κριτωτάκης

Αναπληρωτής Καθηγητής
Μάνατζμεντ Υπηρεσιών Υγείας
- Κοινωνική Επιδημιολογία
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων & Τουρισμού,
Σχολή Επιστημών Διοίκησης & Οικονομίας
Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο

Email: gkritis@hmu.gr
Τηλ.: 2810379652

Η Ελλάδα έχει ιστορικά αποτελέσει πόλο έλξης για τους διεθνείς επισκέπτες, οι οποίοι έλκονται από το απaráμιλλο μείγμα αρχαίας ιστορίας, μαγευτικών τοπιών, πολιτιστικού πλούτου, και γαστρονομικής παράδοσης. Πριν από την πανδημία COVID-19, ο κλάδος γνώρισε ισχυρή ανάπτυξη, συμβάλλοντας σημαντικά στο ΑΕΠ της χώρας και παρέχοντας σημαντικές ευκαιρίες απασχόλησης. Ωστόσο, η έλευση της πανδημίας επέφερε σοβαρό πλήγμα στον κλάδο, με τους ταξιδιωτικούς περιορισμούς και τις ανησυχίες για την υγεία να οδηγούν σε απότομη μείωση των τουριστικών αφίξεων. Αυτή η ύφεση ανέδειξε την ανάγκη για ανθεκτικότητα και προσαρμοστικότητα στον ελληνικό τουριστικό τομέα, υπογραμμίζοντας τη σημασία της διαφοροποίησης των τουριστικών προσφορών και της αξιοποίησης νέων τμημάτων της αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εντείνουμε τη συζήτηση και να δημιουργήσουμε τις υποδομές για τον προσβάσιμο τουρισμό (accessible tourism). Τι είναι όμως ο προσβάσιμος τουρισμός;

Ο προσβάσιμος τουρισμός, στην πιο βασική του μορφή, αναφέρεται στο σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών και εγκαταστάσεων που ανταποκρίνονται στις ποικίλες ανάγκες όλων των ατόμων, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με σωματικές,

αισθητηριακές ή γνωστικές αναπηρίες. Η έννοια του προσβάσιμου τουρισμού διασφαλίζει ότι οι χαρές του τουρισμού είναι διαθέσιμες στο ευρύτερο δυνατό κοινό. Ειδικά για την Ελλάδα, η υιοθέτηση του προσβάσιμου τουρισμού δεν αποτελεί απλώς μια κοινωνική επιταγή, αλλά μια στρατηγική ευκαιρία για τη διεύρυνση και τη διαφοροποίηση της τουριστικής της βάσης. Η προσέγγιση αυτή ευθυγραμμίζεται με τις παγκόσμιες τάσεις και ανταποκρίνεται στην αυξανόμενη ζήτηση για ταξιδιωτικές εμπειρίες που είναι προσβάσιμες σε όλους. Εστιάζοντας στον προσβάσιμο τουρισμό, η Ελλάδα μπορεί να ενισχύσει την ελκυστικότητά της ως τουριστικός προορισμός παγκόσμιας κλάσης, να δημιουργήσει νέες οικονομικές ευκαιρίες, και να επιβεβαιώσει τη δέσμευσή της για συμμετοχικότητα και ισότητα.

Πριν προχωρήσουμε όμως στην περαιτέρω ανάλυση του προσβάσιμου τουρισμού, είναι σημαντικό να κατανοήσουμε τις αρχές του, και τη σημαντική διαφορά μεταξύ του ιατρικού και του κοινωνικού μοντέλου αντίληψης της αναπηρίας. Το ιατρικό μοντέλο αντιμετωπίζει την αναπηρία κυρίως ως πρόβλημα του ατόμου, που προκαλείται από κάποια ασθένεια, τραύμα ή άλλες βλάβες, και απαιτεί φροντίδα που διαχειρίζονται οι επαγγελματίες υγείας. Αυτή η οπτική οδηγεί στο να δίνουμε έμφαση στην ανάγκη θεραπείας ή παρέμβασης για τη «διόρθωση» της αναπηρίας και στους περιορισμούς που μπορεί να έχει το άτομο λόγω κάποιας βλάβης.

Αντίθετα, το κοινωνικό μοντέλο της αναπηρίας υποδηλώνει ότι η αναπηρία προκαλείται σε μεγάλο βαθμό από εμπόδια του περιβάλλοντος και τον τρόπο οργάνωσης της κοινωνίας και όχι από την βλάβη ενός ατόμου ή την ανικανότητα που αυτή προκαλεί. Ένα απλό παράδειγμα: Φανταστείτε ότι ένα άτομο έχει πρόβλημα όρασης και πάει σε ένα εστιατόριο να δειπνήσει. Εάν του/της δοθεί ο συνηθισμένος κατάλογος που είναι δομημένος με τον τρόπο τον οποίο αντιλαμβανόμαστε τη γραφή η συντριπτική πλειοψηφία των ανθρώπων, τότε αυτό το άτομο δεν θα μπορεί να παραγγείλει μόνο του/της, και θα χρειάζεται κάποιον άλλον ή άλλη για βοήθεια, να του/της μεταφέρει τις επιλογές του μενού. Αντίθετα, εάν το εστιατόριο προσφέρει ένα μενού γραμμένο με το σύστημα Μπράιγ, τότε το άτομο θα μπορεί να το διαβάσει και να επιλέξει αυτόνομα αυτό που θα ήθελε να παραγγείλει. Σε αυτή λοιπόν την περίπτωση το άτομο παρά την βλάβη που έχει, που είναι η σημαντική μείωση ή η απώλεια της όρασης, μπορεί να αισθάνεται ανάπηρο στο πρώτο εστιατόριο, αλλά όχι στο δεύτερο. Με βάση το παράδειγμα, το κοινωνικό μοντέλο της αναπηρίας και οι αρχές του προσβάσιμου τουρισμού εξετάζουν τους τρόπους άρσης των εμποδίων που περιορίζουν τις επιλογές ζωής των ατόμων με βλάβες που μπορεί να οδηγήσουν σε αναπηρία. Αυτό το μοντέλο μετατοπίζει την εστίαση

από τους περιορισμούς του ατόμου στην ανάγκη για προσφορά προσβάσιμων επιλογών μέσω εύλογων αλλαγών στο περιβάλλον, έτσι ώστε να ικανοποιούνται όσο το δυνατόν περισσότερα άτομα, ανεξάρτητα από τη βλάβη που έχουν.

Η διάκριση μεταξύ αυτών των μοντέλων είναι καθοριστικής σημασίας για τη διαμόρφωση στάσεων και αντιλήψεων για την αναπηρία. Το ιατρικό μοντέλο μπορεί να οδηγήσει στην αντίληψη ότι τα άτομα με αναπηρία είναι εξαρτημένα ή χρειάζονται φροντίδα, ενισχύοντας ενδεχομένως τα αρνητικά στερεότυπα. Το κοινωνικό μοντέλο, ωστόσο, προάγει τη συμμετοχικότητα και την ενδυνάμωση, αναγνωρίζοντας ότι μια κοινωνία που μπορεί να ανταποκρίνεται και να καλύπτει ένα ευρύτερο φάσμα αναγκών, στο τέλος δημιουργεί προστιθέμενο όφελος και αξία για όλους. Η υιοθέτηση των αρχών του προσβάσιμου τουρισμού στην Ελλάδα μπορεί σταδιακά να οδηγήσει σε μια πιο περιεκτική, χωρίς εμπόδια καθημερινή εμπειρία που αναγνωρίζει τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των ατόμων, είτε επισκέπτονται για λίγες μέρες τη χώρα, είτε μένουν μόνιμα σε αυτήν.

Πλεονεκτήματα του προσβάσιμου τουρισμού για την Ελλάδα

Η ένταξη των αρχών του προσβάσιμου τουρισμού στην ελληνική τουριστική βιομηχανία φέρνει πολυάριθμα οφέλη. Εκτός από τις οικονομικές επιδράσεις, είναι εμφανή και τα σημαντικά κοινωνικά και ηθικά κέρδη. Η υιοθέτηση του προσβάσιμου τουρισμού συνδέεται με την προαγωγή της κοινωνικής ευθύνης και της ισότητας, δημιουργώντας ένα περιβάλλον όπου όλοι, ανεξαρτήτως σωματικών ή γνωστικών δυνατοτήτων, μπορούν να απολαύσουν τις ομορφιές της χώρας. Μια τέτοια προσέγγιση θα ενισχύσει την εικόνα της Ελλάδας ως έναν προορισμό προοδευτικό και ανοιχτό σε όλους, προσελκύοντας μια πιο ευρεία αγορά και δημιουργώντας πιστούς επισκέπτες. Επομένως, η επένδυση στον προσβάσιμο τουρισμό είναι μια στρατηγική επιλογή για τη βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού στην Ελλάδα.

Πέρα και πάνω από το κοινωνικό όφελος και την ηθική επιταγή για μια προσβάσιμη κοινωνία, υπάρχει σημαντικό οικονομικό όφελος στο πλαίσιο της επονομαζόμενης «μωβ οικονομίας» (purple economy). Η Ελλάδα, με την υιοθέτηση των αρχών του προσβάσιμου τουρισμού, έχει την ευκαιρία να αντλήσει οφέλη από μία συχνά παραμελημένη, αλλά σημαντική και αυξανόμενη δημογραφική ομάδα, τα άτομα με αναπηρίες και τους συνοδούς τους. Η εξυπηρέτηση των αναγκών τους, όχι μόνο προάγει ηθικά ένα περιβάλλον χωρίς αποκλεισμούς, αλλά μπορεί να οδηγήσει επίσης σε αύξηση του συνολικού αριθμού των επισκεπτών, καθώς η αύξηση στην προσβασιμότητα βελτιώνει γενικά την εμπειρία για

όλους τους επισκέπτες, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων τρίτης ηλικίας, των οικογενειών με μικρά παιδιά, αλλά και όσων περιστασιακά αντιμετωπίζουν κάποιο περιορισμό, π.χ. άτομο με σπασμένο πόδι.

Για να ευθυγραμμιστούν όλα τα παραπάνω, προϋπόθεση είναι ότι η βελτίωση της προσβασιμότητας δεν αντιμετωπίζεται ως κόστος, αλλά ως επένδυση που ανοίγει νέες ευκαιρίες στην αγορά. Για παράδειγμα, ο σχεδιασμός εκδρομών, καταλυμάτων και πολιτιστικών εμπειριών που είναι προσβάσιμες στα άτομα με αναπηρία μπορεί να προσελκύσει ένα ευρύτερο φάσμα επισκεπτών, συμπεριλαμβανομένου του αυξανόμενου αριθμού ταξιδιωτών μεγαλύτερης ηλικίας, διευρύνοντας έτσι τη συνολική αγορά. Επιπλέον, η όλη προσέγγιση προς την υιοθέτηση των αρχών του προσβάσιμου τουρισμού ενθαρρύνει την καινοτομία σε προϊόντα και υπηρεσίες. Αυτό θα μπορούσε να εκδηλωθεί με την ανάπτυξη προσβάσιμων υποστηρικτικών τεχνολογιών, εξειδικευμένων προγραμμάτων κατάρτισης για επαγγελματίες του τουρισμού, κ.ά., τα οποία μπορούν να συμβάλουν σε έναν πιο δυναμικό και ανταγωνιστικό τουριστικό τομέα. Επιπλέον, η προσέγγιση αυτή δύναται να εισαγάγει ένα εργατικό δυναμικό χωρίς αποκλεισμούς, καθώς η απασχόληση ατόμων με αναπηρία στον τομέα του τουρισμού μπορεί να προσφέρει πολύτιμες γνώσεις σχετικά με τις ανάγκες αυτών των ατόμων και να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών.

Η τρέχουσα κατάσταση της προσβασιμότητας του ελληνικού τουρισμού παρουσιάζει μια σύνθετη εικόνα. Ενώ έχει σημειωθεί κάποια πολύ μικρή πρόοδος όσον αφορά τη μετατροπή κάποιων τουριστικών χώρων, καταλυμάτων και υπηρεσιών σε χώρους χωρίς αποκλεισμούς, παραμένουν σημαντικά κενά στη συντριπτική πλειοψηφία των υποδομών μας. Πολλοί από τους ιστορικούς και πολιτιστικούς τόπους της Ελλάδας δεν είναι προσβάσιμοι, ιδίως σε όσους έχουν κινητικές ή αισθητηριακές αναπηρίες. Ομοίως, ένα μέρος του τομέα της φιλοξενίας, αν και σταδιακά συνειδητοποιεί την ανάγκη για προσβάσιμους χώρους χωρίς αποκλεισμούς, εξακολουθεί να μην διαθέτει τις ολοκληρωμένες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες που απαιτούνται για την εξυπηρέτηση ατόμων με διαφορετικές και ποικίλες ανάγκες.

Αυτό όμως σηματοδοτεί και το ότι η δυνατότητα ανάπτυξης του προσβάσιμου τουρισμού στην Ελλάδα είναι μεγάλη και προσφέρει επίσης μια βιώσιμη διέξοδο για την ελληνική τουριστική βιομηχανία να επεκτείνει την εμβέλειά της, να αυξήσει την ανθεκτικότητά της και να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητά της στην παγκόσμια σκηνή. Η αναγνώριση και αξιοποίηση των δυνατοτήτων του προσβάσιμου τουρισμού μπορεί να ωθήσει την Ελλάδα προς ένα πιο περιεκτικό, βιώσιμο και ευημερών τουριστικό μέλλον.

Προκλήσεις και ευκαιρίες στον προσβάσιμο τουρισμό στην Ελλάδα

Όπως και στις περισσότερες περιπτώσεις, η πορεία προς την ενσωμάτωση του προσβάσιμου τουρισμού στην Ελλάδα χαρακτηρίζεται από ένα μείγμα προκλήσεων και ευκαιριών. Μία από τις πρωταρχικές προκλήσεις έγκειται στην προσαρμογή των υποδομών. Πολλά από τα τουριστικά αξιοθέατα, αλλά και γενικά οι υποδομές και οι πόλεις στην Ελλάδα, δεν σχεδιάστηκαν αρχικά με γνώμονα την προσβασιμότητα. Η εκ των υστέρων προσαρμογή τους ώστε να ανταποκρίνονται στα πρότυπα προσβασιμότητας μπορεί να είναι μια πολύπλοκη και δαπανηρή προσπάθεια, που απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό για τη διατήρηση της ιστορικής ακεραιότητας με παράλληλη ενίσχυση της προσβασιμότητας. Αυτή η πολυπλοκότητα δεν αφαιρεί επ' ουδενί τη δυνατότητα για διενέργεια ελέγχων προσβασιμότητας των υφιστάμενων τουριστικών χώρων, καταλυμάτων και υπηρεσιών, ακολουθούμενων από προαιρετικές συστάσεις για βελτιώσεις.

Επιπλέον, υπάρχει ένα αξιοσημείωτο κενό στην ευαισθητοποίηση και την κατάρτιση εντός της τουριστικής βιομηχανίας. Οι εργαζόμενοι συχνά έχουν αρνητικές στάσεις και δεν διαθέτουν επαρκείς γνώσεις και δεξιότητες για να ανταποκριθούν αποτελεσματικά στις ανάγκες των ταξιδιωτών με αναπηρία, γεγονός που υπογραμμίζει την ανάγκη για ολοκληρωμένα προγράμματα κατάρτισης. Η εν λόγω κατάρτιση θα πρέπει να εστιάζει στην κατανόηση των ποικίλων αναγκών των ατόμων με αναπηρία, εστιάζοντας τόσο στην εκπαίδευση για τροποποίηση αρνητικών αντιλήψεων και στερεοτύπων, όσο και στην καλλιέργεια πρακτικών δεξιοτήτων για την εξυπηρέτηση ατόμων με διάφορους τύπους αναπηρίας.

Η ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών και κανονισμών που υποστηρίζουν τον προσβάσιμο τουρισμό παρουσιάζει τις δικές της προκλήσεις. Απαιτεί συντονισμένες προσπάθειες μεταξύ διαφόρων ενδιαφερόμενων φορέων, συμπεριλαμβανομένων κυβερνητικών φορέων και ομάδων αναπήρων ατόμων, για την καθιέρωση εύλογων προτύπων που διασφαλίζουν τη μέγιστη δυνατή συμμετοχή σε όλα όσα έχει να προσφέρει αυτός ο τόπος. Η συνεργασία με συλλόγους ατόμων με αναπηρίες είναι απαραίτητη γιατί μόνο τα ίδια τα άτομα μπορούν να προσφέρουν βαθύτερη και ουσιαστική κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών των ταξιδιωτών με αναπηρία.

Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να είναι σαφές ότι η προσέγγιση για τον προσβάσιμο τουρισμό δεν αποτελεί απλώς μια βραχυπρόθεσμη λύση, αλλά μια μακροπρόθεσμη επένδυση στην οικονομική ανάπτυξη και σταθερότητα. Καθώς ο μέσος όρος ηλικίας του παγκόσμιου πληθυσμού, αλλά και της χώρας μας, μεγαλώνει και η ευαισθητοποίηση για τα

δικαιώματα των ατόμων με βλάβες ή κάποιου είδους ανικανότητα αυξάνεται, η ζήτηση για προσβάσιμες επιλογές τουρισμού θα αυξηθεί. Τοποθετούμενη έγκαιρα ως προορισμός που δίνει προτεραιότητα στην προσβασιμότητα, η Ελλάδα μπορεί να εξασφαλίσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε ένα ολοένα και πιο σημαντικό τμήμα της αγοράς.

Ωστόσο, η υλοποίηση αυτού του οράματος απαιτεί συντονισμένες προσπάθειες σε πολλαπλά επίπεδα. Οι προσαρμογές των υποδομών, η κατάρτιση του προσωπικού, το αποτελεσματικό μάρκετινγκ και οι υποστηρικτικές πολιτικές αποτελούν αναπόσπαστα στοιχεία αυτού του μετασχηματισμού. Η συμμετοχή και η δέσμευση τόσο της κυβέρνησης όσο και του ιδιωτικού τομέα είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση αυτής της αλλαγής.

Αντί επιλόγου

Ενώ η πορεία προς έναν ολοκληρωμένο προσβάσιμο τουρισμό στην Ελλάδα είναι γεμάτη προκλήσεις, είναι επίσης γεμάτη ευκαιρίες. Με την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων και την αξιοποίηση της δυναμικής αυτής της ανεκμετάλλευτης αγοράς, η Ελλάδα μπορεί όχι μόνο να βελτιώσει το παρεχόμενο τουριστικό της προϊόν, αλλά και να σηματοδοτήσει τη δέσμευση της για ποικιλομορφία και ισότητα, ευθυγραμμισμένη με τις παγκόσμιες τάσεις προς τον βιώσιμο και ηθικό τουρισμό. Με την υιοθέτηση αυτής της προσέγγισης, η Ελλάδα μπορεί να διασφαλίσει ότι η πλούσια κληρονομιά της, τα εκπληκτικά τοπία της, και ο ζωντανός πολιτισμός της θα είναι προσβάσιμα σε όλους και όλες, και ότι οι πολίτες της χώρας θα έχουν μια καλύτερη καθημερινότητα.



3η Παγκρήτια Ημερίδα Τουρισμού «Καινοτόμες Αναπτυξιακές Προοπτικές Τουριστικής Οικονομίας»