

«Η Κρήτη για όλους» Σύμπραξη της Περιφέρειας Κρήτης και του ΕΛΜΕΠΑ για την εκπαίδευση στην προσβασιμότητα σε απασχολούμενους στο τουριστικό οικοσύστημα της Κρήτης



Γιώργος Κριτωτάκης

*Αναπληρωτής Καθηγητής,
Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού,
Σχολή Επιστημών Διοίκησης και Οικονομίας
Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο*

*Email: gkritis@hmu.gr
Τηλ.: +302810379653*

του Γιώργου Κριτωτάκη

Τα τελευταία χρόνια, τόσο σε διεθνές όσο και σε εθνικό επίπεδο, καταγράφεται με συνέπεια μια βασική αντίφαση στον τομέα του τουρισμού: ενώ η ζήτηση για πιο προσβάσιμες ταξιδιωτικές εμπειρίες αυξάνεται, η αντίστοιχη προσφορά παραμένει περιορισμένη. Η προσβασιμότητα δεν αφορά μια μικρή ή ειδική ομάδα ανθρώπων. Σε παγκόσμιο επίπεδο, ένα μεγάλο ποσοστό των ανθρώπων θα βιώσει, σε κάποια φάση της ζωής του, έναν προσωρινό ή μόνιμο λειτουργικό περιορισμό στις καθημερινές του δραστηριότητες. Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, σχεδόν το 25% του πληθυσμού ηλικίας 16 ετών και άνω αναφέρει περιορισμούς λόγω μακροχρόνιων προβλημάτων υγείας, σημαντικό μέρος των οποίων αφορά την κινητικότητα, την όραση και την ακοή. Στη συζήτηση αυτή εντάσσονται, επίσης, η γήρανση του πληθυσμού, η αύξηση των χρόνιων παθήσεων, καθώς και η σταδιακή αναγνώριση των μη ορατών αναπηριών

και της νευροδιαφορετικότητας, οι οποίες αφορούν ένα σημαντικό, αλλά συχνά υποεκτιμημένο, ποσοστό του πληθυσμού. Παρ' όλα αυτά, η προσβασιμότητα εξακολουθεί να αντιμετωπίζεται ως εξαίρεση και όχι ως αναπόσπαστο στοιχείο του σχεδιασμού των τουριστικών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα να υποβαθμίζεται η ποιότητα του συνολικού τουριστικού προϊόντος.

Η Μελέτη του INSETE για τον προσβάσιμο τουρισμό στην Ελλάδα καταγράφει μια εικόνα άνισης ανάπτυξης στον συγκεκριμένο τομέα. Ενώ υφίσταται θεσμικό πλαίσιο και μέρος των τουριστικών επιχειρήσεων έχει προβεί σε βασικές παρεμβάσεις υποδομών, η εφαρμογή παραμένει ανομοιογενής και συχνά περιορίζεται στη συμμόρφωση με τις ελάχιστες απαιτήσεις. Παράλληλα, η μελέτη επισημαίνει ελλείψεις στη διαθεσιμότητα αξιόπιστης πληροφόρησης, καθώς και περιορισμένη ενσωμάτωση των αρχών της προσβασιμότητας στις πρακτικές εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού. Τα ευρήματα αυτά σε συνδυασμό και με άλλες μελέτες, υποδεικνύουν ότι το πρόβλημα της προσβασιμότητας δεν είναι μεμονωμένο, αλλά βαθιά συστημικό.

Στην πράξη μπορεί να προβλέπονται και να υπάρχουν τυπικά προσβάσιμες υποδομές, χωρίς όμως να διασφαλίζεται η σωστή χρήση, συντήρηση και ενσωμάτωσή τους στην καθημερινή πρακτική. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν ανεγκυστήρες που δεν λειτουργούν, προσβάσιμες τουαλέτες που καταλήγουν αποθήκες, προσβάσιμα δωμάτια που δεν είναι διαθέσιμα μέσω των συστημάτων κράτησης, ή ράμπες που είναι κλεισμένες «για δύο λεπτάκια». Το ζήτημα, επομένως, δεν εξαντλείται στην ύπαρξη ραμπών, ανεγκυστήρων ή ειδικά διαμορφωμένων δωματίων. Παρότι τα στοιχεία αυτά είναι απαραίτητα, δεν είναι από μόνα τους επαρκή καθώς ο προορισμός δεν προσφέρει μια πραγματικά απρόσκοπτη εμπειρία, οδηγώντας τελικά σε μια μορφή «προσχηματικής προσβασιμότητας». Η ουσιαστική προσβασιμότητα, αντίθετα, κρίνεται στο σύνολο της ταξιδιωτικής εμπειρίας και οφείλει να είναι καθολική, από άκρη σ' άκρη, από την αρχή έως το τέλος: από την αναζήτηση πληροφοριών πριν τη μετακίνηση και την κράτηση, έως την άφιξη και τις μεταφορές, τη διαμονή, την καθημερινή εξυπηρέτηση και τις προσφερόμενες δραστηριότητες, την εστίαση, την πρόσβαση σε δημόσιους και ιδιωτικούς χώρους, καθώς και την επικοινωνία και την ανατροφοδότηση μετά την αναχώρηση. Όταν κάποιο από αυτά τα στάδια παρουσιάζει ελλείψεις, η εμπειρία συνολικά υποβαθμίζεται, ακόμη κι αν επιμέρους στοιχεία είναι τεχνικά «προσβάσιμα». Ο συνδυασμός των παραπάνω παραγόντων αποθαρρύνει τους επισκέπτες, στερώντας από τον προορισμό την ευκαιρία να οικοδομήσει μια σταθερή βάση πιστών και επαναλαμβανόμενων επισκεπτών.

Ένα από τα πιο σαφή ευρήματα που προκύπτουν

επίσης από τη διεθνή βιβλιογραφία είναι ο ρόλος των ανθρώπινων στάσεων και αντιδράσεων. Η περιορισμένη κατανόηση των αναγκών οδηγεί συχνά σε συμπεριφορές που, χωρίς πρόθεση, δημιουργούν αίσθημα αποκλεισμού. Αντίθετα, μια θετική προσέγγιση είναι αυτή που κάνει ουσιαστικά τη διαφορά. Η προσβασιμότητα, επομένως, δεν αφορά μόνο τη συμμόρφωση με προδιαγραφές, αλλά σε μεγάλο βαθμό τον τρόπο εξυπηρέτησης και την ανθρώπινη επαφή. Ιδιαίτερη διάσταση αποτελεί το πεδίο των μη ορατών αναπηριών και της νευροδιαφορετικότητας. Άτομα με αυτισμό, ΔΕΠΥ, ψυχικές ασθένειες ή χρόνιες παθήσεις συχνά αντιμετωπίζουν δυσκολίες που δεν είναι άμεσα ορατές και μπορούν να μετατρέψουν μια κατά τα άλλα θετική εμπειρία σε πηγή άγχους και αυξημένης φόρτισης. Υπό το πρίσμα αυτό, αναδεικνύεται ξεκάθαρα η ανάγκη για στοχευμένα προγράμματα εκπαίδευσης για τους εργαζόμενους στο τουριστικό οικοσύστημα.

Η εικόνα της Κρήτης μέσα από τον φακό ενός διεθνούς ταξιδιωτικού οδηγού

Η εικόνα της κατάστασης αποτυπώνεται εύγλωττα και στον τρόπο με τον οποίο ένας από τους μεγαλύτερους διεθνείς ταξιδιωτικούς οδηγούς, που κατατάσσεται ψηλά ως προς την επιρροή και τη διαμόρφωση αντιλήψεων, περιγράφει την προσβασιμότητα στην Κρήτη ως άνιση, απαιτητική και βασισμένη σε εξαιρέσεις. Παρότι το νησί δεν χαρακτηρίζεται ως απροσπέλαστο, δεν περιγράφεται και ως συστηματικά φιλικό προς άτομα με αναπηρία ή κινητικές δυσκολίες.

Οι αναφορές ξεκινούν με μια σαφή προειδοποίηση: όταν η κινητικότητα αποτελεί ζήτημα, η επίσκεψη στην Κρήτη μπορεί να αποδειχθεί απαιτητική. Τα περισσότερα ξενοδοχεία και αξιοθέατα δεν είναι σχεδιασμένα ώστε να εξυπηρετούν χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου, ενώ στο δομημένο περιβάλλον στενοί δρόμοι, ψηλά πεζοδρόμια, έντονες κλίσεις και σταθμευμένα οχήματα, καθιστούν τις μετακινήσεις δύσκολες. Παράλληλα, επισημαίνεται ότι οι ανάγκες των ατόμων με οπτικές ή ακουστικές αναπηρίες σπάνια λαμβάνονται συστηματικά υπόψη, με τη σύσταση να μη θεωρείται τίποτα δεδομένο. Αν και στο πλαίσιο αυτό καταγράφονται ορισμένες εξαιρέσεις, όπως καλές πρακτικές στον τομέα των παραλιών, στα αεροδρόμια και σε νεότερα καταλύματα, τονίζεται ότι ακόμη και στις περιπτώσεις όπου η απαραίτητη υποδομή υφίσταται, η σχετική πληροφορία δεν είναι εύκολα ενσωματωμένη σε βασικές πηγές πληροφόρησης και συχνά απαιτεί πιο ενεργή και στοχευμένη αναζήτηση από τους επισκέπτες.

Ιδιαίτερα ειλικρινής είναι η αναφορά στις μετακινήσεις, καθώς τα λεωφορεία περιγράφονται ως εξαιρετικά δύσκολα στη χρήση για άτομα με κινητική αναπηρία, λόγω των σκαλοπατιών και της έλλειψης

αναβατορίων. Παρότι προβλέπεται μειωμένο εισιτήριο, η πρακτική δυνατότητα αξιοποίησής του τίθεται υπό αμφισβήτηση, με την επισήμανση «*αν καταφέρουν να επιβιβαστούν*». Αυτή η φράση συμπυκνώνει το διαχρονικό χάσμα ανάμεσα στη σωστή θεσμική πρόβλεψη και τη δυνατότητα της αξιοποίησής της από τα άτομα που θα μπορούσαν να ωφεληθούν. Στον πολιτιστικό τομέα, ορισμένα μουσεία προβάλλονται ως θετικά παραδείγματα προσβασιμότητας, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι η προσβασιμότητα είναι διασφαλισμένη σε όλους τους χώρους πολιτισμού ή ότι αποτελεί τον γενικό κανόνα.

Η συνολική αποτίμηση είναι σαφής: η Κρήτη διαθέτει τη δυναμική να προσφέρει θετικές και προσβάσιμες εμπειρίες σε ταξιδιώτες. Ωστόσο, η προσβασιμότητα εξακολουθεί να εφαρμόζεται με αποσπασματικό τρόπο, βασιζόμενη περισσότερο σε μεμονωμένες εξαιρέσεις παρά σε έναν συστηματικό και ολοκληρωμένο σχεδιασμό. Η διεθνής εμπειρία δείχνει ότι η ανάπτυξη της προσβασιμότητας και του προσβάσιμου τουρισμού σε έναν προορισμό, παρεμβάσεις που στο τέλος ωφελούν το σύνολο του πληθυσμού, τόσο τους κατοίκους όσο και τους επισκέπτες, δεν επιτυγχάνεται μέσα από μεμονωμένες ενέργειες. Πρόκειται για μια διαδικασία σταδιακής ωρίμανσης, η οποία περνά από διακριτά στάδια: ευαισθητοποίηση, εκκίνηση, ανάπτυξη και εδραίωση. Το πρώτο στάδιο, η ευαισθητοποίηση, παίζει καθοριστικό ρόλο καθώς χωρίς αυτό οι επόμενες παρεμβάσεις δεν μπορούν να αποκτήσουν συνέχεια και συνοχή. Σε αυτό ακριβώς το σημείο εντάσσεται ο λόγος δημιουργίας του προγράμματος «*Η Κρήτη για όλους*»: οι παρεμβάσεις μας οφείλουν να ξεκινούν από τον ίδιο τον άνθρωπο.

«Η Κρήτη για όλους»: Ένα σημείο εκκίνησης για τον προσβάσιμο τουρισμό

Το πρόγραμμα «*Η Κρήτη για όλους: Πρόγραμμα ολοκληρωμένων παρεμβάσεων για την επικαιροποίηση των γνώσεων και την ενίσχυση των δεξιοτήτων, των απασχολούμενων σε επιχειρήσεις της Περιφέρειας Κρήτης, σε θέματα προσβασιμότητας ΑμεΑ*» υλοποιείται από το Εργαστήριο Τουρισμού και Επιχειρηματικότητας του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου και την Περιφέρεια Κρήτης και σχεδιάστηκε ως μια στοχευμένη εκπαιδευτική παρέμβαση για το ανθρώπινο δυναμικό του τουριστικού οικοσυστήματος της Κρήτης. Δεν φιλοδοξεί να αποτελέσει πανάκεια ούτε να υποκαταστήσει ευρύτερες πολιτικές ή επενδύσεις. Φιλοδοξεί, όμως, να καλύψει ένα θεμελιώδες κενό: την έλλειψη βασικής κοινής κατανόησης γύρω από την προσβασιμότητα. Φιλοδοξεί να δημιουργήσει μια κοινή γλώσσα που θα βελτιώσει όσα προσφέρει η Περιφέρεια, τόσο στους μόνιμους κατοίκους, όσο και στους

επισκέπτες της.

Πρόκειται για ένα πρώτο απολύτως αναγκαίο βήμα χωρίς το οποίο καμία στρατηγική για προσβάσιμο και ποιοτικό τουρισμό δεν μπορεί να προχωρήσει. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε εργαζόμενους και στελέχη του τουριστικού οικοσυστήματος που έρχονται σε άμεση επαφή με τους επισκέπτες, αλλά και σε όσους συμμετέχουν στον σχεδιασμό, τη διαχείριση και την επικοινωνία των υπηρεσιών. Η επιλογή αυτή δεν είναι τυχαία. Η προσβασιμότητα δεν αφορά ένα μόνο σημείο επαφής, αλλά ολόκληρη την αλυσίδα της τουριστικής εμπειρίας.

Η δράση «*Η Κρήτη για όλους*» υλοποιείται ως δια ζώσης, διαδραστικό εκπαιδευτικό σεμινάριο διάρκειας πέντε ωρών και εστιάζει σε βασικές έννοιες προσβασιμότητας και προσβάσιμου τουρισμού, στην κατανόηση των διαφορετικών μορφών αναπηρίας και της νευροδιαφορετικότητας, στις δημογραφικές μεταβολές και στις επιπτώσεις τους στις υπηρεσίες, καθώς και στα περιβαλλοντικά εμπόδια και τις ανθρώπινες στάσεις που διαμορφώνουν την καθημερινή εμπειρία των επισκεπτών. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις εύλογες προσαρμογές και στις πρακτικές δεξιότητες αλληλεπίδρασης, ώστε οι γνώσεις να μετατραπούν σε πράξεις. Οι μαθησιακοί στόχοι του προγράμματος εστιάζουν στη βελτίωση των γνώσεων και των στάσεων, και στην ενίσχυση δεξιοτήτων που μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα στον χώρο εργασίας. Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι συμμετέχοντες λαμβάνουν πιστοποιητικό παρακολούθησης, το οποίο μπορεί να αξιοποιηθεί ως τεκμήριο συνεχιζόμενης εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού και να ενταχθεί σε σύγχρονες αναφορές ESG.

Το πρόγραμμα υλοποιείται δωρεάν, δια ζώσης, σε όλους τους νομούς της Κρήτης, σε διαφορετικές ημερομηνίες κατά την περίοδο Φεβρουαρίου 2026 - Απριλίου 2027, ώστε να διασφαλιστεί η ευρύτερη δυνατή συμμετοχή.

Με το βλέμμα στο μέλλον

Για πολλά χρόνια η προσβασιμότητα στον τουρισμό αντιμετωπιζόταν ως κάτι που αφορά «λίγους», που κοστίζει πολύ, που μπαίνει χαμηλά στις προτεραιότητες μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού ή ενός προορισμού. Σήμερα, αυτή η αντίληψη δεν ανταποκρίνεται ούτε στην πραγματικότητα, ούτε στις ανάγκες της αγοράς, ούτε στις προσδοκίες των επισκεπτών. Η Δράση «*Η Κρήτη για όλους*» δεν είναι ο τελικός στόχος. Είναι το σημείο εκκίνησης. Σε έναν τουριστικό κόσμο που αλλάζει, η πραγματική ανταγωνιστικότητα δεν θα κριθεί μόνο από τον αριθμό των αφίξεων, αλλά από το πόσο φιλόξενο και προσβάσιμος είναι ένας προορισμός για όλους. Ήδη τα πιο πρόσφατα στοιχεία από εκθέσεις της Τράπεζας

της Ελλάδος και σχετικές αναλύσεις για το 2025 προσθέτουν μια απαραίτητη διάσταση στη συζήτηση. Παρά τον υψηλό όγκο αφίξεων, η Κρήτη καταγράφει πίεση στις τουριστικές εισπράξεις, με μείωση της μέσης δαπάνης ανά επισκέπτη και της δαπάνης ανά διανυκτέρευση κατά το εννεάμηνο του 2025. Το στοιχείο αυτό υποδηλώνει μια μεταβολή στο «value per visitor»: ενώ σε εθνικό επίπεδο οι αφίξεις και οι συνολικές εισπράξεις αυξάνονται, στην Κρήτη η διατήρηση του όγκου δεν μεταφράζεται σε αντίστοιχη αξία. Η εξέλιξη

αυτή ενισχύει το επιχείρημα ότι η ποιοτική αναβάθμιση της συνολικής εμπειρίας και ειδικότερα η μετάβαση σε ένα πιο προσβάσιμο τουριστικό προϊόν αποτελεί αναπτυξιακή αναγκαιότητα.

Για την Κρήτη το δίλημμα είναι σαφές: να παραμείνει απλώς ένας δημοφιλής προορισμός ή να εξελιχθεί σε προορισμό για όλους που επενδύει στη διαρκή βελτίωση των εμπειριών που θα απολαμβάνουν ισότιμα τόσο οι ντόπιοι, όσο και οι επισκέπτες;

