

Η «ΑΛΥΣΙΔΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ»

Σε τι ωφελεί να έχουμε ένα πλήρως προσβάσιμο μουσείο εάν τα ξενοδοχεία στην περιοχή ή τα μέσα μεταφοράς για να φτάσει κανείς σε αυτό δεν είναι προσβάσιμα; Η προσβασιμότητα σε όλα τα στάδια της τουριστικής εμπειρίας (κρατήσεις, διαμονή, ψυχαγωγία, μεταφορές, κ.λπ.) αποφεύγει τη δημιουργία «νησιών προσβασιμότητας» που θέτουν σε κίνδυνο την ακεραιότητα της τουριστικής εμπειρίας. Ένα άτομο πρέπει να κάνει το ταξίδι με τη μέγιστη αυτονομία και ικανοποίηση, από την αρχή μέχρι την επιστροφή του στο σπίτι. Σύμφωνα με το European Network for Accessible Tourism (ENAT), ο προσβάσιμος τουρισμός περιλαμβάνει: Προορισμούς χωρίς περιορισμούς. Μεταφορές μέσω αέρα, γης και θάλασσας, κατάλληλες για όλους τους χρήστες. Υψηλή ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρεται από άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό. Δραστηριότητες, εκθέματα, αξιοθέατα που να επιτρέπουν τη συμμετοχή από όλους. Μάρκετινγκ, συστήματα κρατήσεων, ιστοσελίδες, υπηρεσίες και πληροφόρηση προσβάσιμα σε όλους.

ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Πληροφόρηση - Είναι το «κλειδί». Είναι σημαντικό να παρέχονται αξιόπιστα και έγκαιρα δεδομένα σχετικά με τις συνθήκες προσβασιμότητας σε έναν προορισμό και να επικοινωνούνται σε όλους με προσβάσιμα μέσα.

Προστασία & ασφάλεια. Ως στοιχείο προσβασιμότητας, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και ζητήματα ασφάλειας και προστασίας για όλους, καθώς και προληπτικά μέτρα για έκτακτες περιπτώσεις κινδύνου.

Συμπερίληψη. Είναι απαραίτητο να σχεδιάζουμε για όλους. Τα «ειδικά διαχωρισμένα» προϊόντα δεν δικαιολογούνται, εκτός εάν προσφέρουν στοχευμένες υπηρεσίες με υψηλότερη ποιότητα.

Στάση & συμπεριφορά - Είναι το παν. Είναι κρίσιμο να παρέχουμε στο προσωπικό μας ειδική εκπαίδευση στην εξυπηρέτηση ατόμων με αυξημένες ανάγκες πρόσβασης.

Προβολή. Η διάθεση επιλογών προσβάσιμου τουρισμού είναι δυστυχώς μάταια, εάν δεν καταφέρουμε να την επικοινωνήσουμε με αποτελεσματικότητα, στοχευμένα.

Interreg
Greece-Bulgaria
Access2Heritage

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION

access to
HERITAGE
take it for granted!

Το παρόν έντυπο δημιουργήθηκε με στόχο την ευαισθητοποίηση και ενημέρωση για τα οφέλη που προσφέρονται στις τοπικές κοινωνίες και οικονομίες από την ανάπτυξη του Προσβάσιμου Τουρισμού και την προσέλκυση νέων, συνεχώς αναπτυσσόμενων τουριστικών αγορών, όπως των τουριστών τρίτης ηλικίας και τουριστών με αναπηρίες. Συνοφίζει τις ευκαιρίες που μας προσφέρονται και τις πιο σημαντικές προκλήσεις που καλούμαστε να αντιμετωπίσουμε.



INTERNATIONAL
HELLENIC
UNIVERSITY

Copyright © 2021, Διεθνές
Πανεπιστήμιο της Ελλάδος (ΔΙΠΑΕ)

www.ihu.gr

ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Απαραίτητος για κάποιους, χρήσιμος για όλους

Γιατί πρέπει και μπορούμε!

- Είναι **θεσμική μας υποχρέωση** να «ανοίξουμε τις πόρτες» του τουρισμού για όλους, άτομα με αναπηρία, τρίτη ηλικία κ.λπ.
- Είναι **κοινωνική ανάγκη** να παρέχουμε επιλογές και εμπειρίες σε όλους επί ίσοις όροις, με αξιοπρέπεια και με ασφάλεια
- Είναι **οικονομική ευκαιρία** να διεκδικήσουμε σε νέες, αναδυόμενες και με ιδιαίτερα ελκυστικά χαρακτηριστικά τουριστικές αγορές

Το έντυπο σχεδιάστηκε και παράχθηκε στο πλαίσιο του έργου «Διαδρομές προσβάσιμου τουρισμού κληρονομιάς» (αγγλ. "Pathways of accessible heritage tourism", με κωδική ονομασία Access2Heritage, το οποίο εντάσσεται στο Πρόγραμμα Ευρωπαϊκής Εδαφικής Συνεργασίας «Interreg V-A Greece - Bulgaria 2014- 2020» (βλ. www.greece-bulgaria.eu). Το Έργο συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης και από εθνικούς πόρους των χωρών που συμμετέχουν στο Πρόγραμμα.

Οι απόψεις που εκφράζονται σε αυτό το έντυπο δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των χωρών που συμμετέχουν και της Διαχειριστικής Αρχής.

www.access2heritage.eu

info@fdor.gr [Access2Heritage](https://www.facebook.com/Access2Heritage)



ΙΣΟΤΙΜΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Κάθε τουρίστας, κάθε επισκέπτης ενός προορισμού, θέλει μοναδικές εμπειρίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες του. Ο Παγκόσμιος Κώδικας Δεοντολογίας για τον Τουρισμό του Π.Ο.Τ., το διεθνές πλαίσιο για την υπεύθυνη και βιώσιμη ανάπτυξη του κλάδου, υπογραμμίζει στο άρθρο 7 ότι «*όλα τα άτομα πρέπει να μπορούν να ασκούν το δικαίωμά τους να απολαμβάνουν τον τουρισμό χωρίς εμπόδια*».

Μεταξύ των περισσότερων από 1 δισεκατομμύριο διεθνών τουριστών που ταξιδεύουν κάθε χρόνο, ένα υψηλό ποσοστό αποτελείται από οικογένειες με μικρά παιδιά, ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρίες, και γενικότερα άτομα με αυξημένες ανάγκες και απαιτήσεις προσβασιμότητας. Η Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία του Ο.Η.Ε., το διεθνές πλαίσιο για την πλήρη και ίση απόλαυση όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών, από όλα τα άτομα με αναπηρίες, υπογραμμίζει την ανάγκη για πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία στην κοινωνία, σε ίση βάση με τους άλλους και χωρίς διακρίσεις οποιουδήποτε είδους βάσει της αναπηρίας. Ειδικότερα στο άρθρο 30 υπογραμμίζεται ότι τα άτομα με αναπηρίες πρέπει να «*απολαμβάνουν πρόσβαση [...] σε τόπους πολιτιστικών παραστάσεων ή υπηρεσιών, [...] όπως τουριστικές υπηρεσίες, [...] σε μνημεία και περιοχές εθνικής πολιτιστικής σημασίας, [...] στο πολιτιστικό υλικό, [...] σε πολιτιστικές δραστηριότητες*».

Για να μπορούν αυτά τα εκατομμύρια ανθρώπων να συμμετέχουν στον τουρισμό επί ίσοις όροις, είναι ζωτικής σημασίας να καταπολεμήσουμε τις διακρίσεις και να απαλείψουμε τα εμπόδια σε όλα τα στάδια της τουριστικής εμπειρίας.

«Η προσβασιμότητα είναι ένα κεντρικό στοιχείο κάθε υπεύθυνης και βιώσιμης τουριστικής πολιτικής. Είναι τόσο ανθρώπινη επιταγή δικαιωμάτων, αλλά και μια εξαιρετική ευκαιρία για τους επιχειρήσεις. Πάνω από όλα, θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι ο προσβάσιμος τουρισμός δεν ωφελεί μόνο τα άτομα με αναπηρία ή με ειδικές ανάγκες, ωφελεί όλους τους πολίτες.»

(Taleb Rifai, Γενικός Γραμματέας Π.Ο.Τ.)

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Ο «ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ»

Η προσβασιμότητα, η βιωσιμότητα και η δίκαιη συμμετοχή όλων συνθέτουν αυτό που είναι γνωστό ως «Προσβάσιμος Τουρισμός» (αγγλ. *Accessible Tourism*). Επιπλέον, αυτές οι αρχές προάγουν την ποιότητα στους τουριστικούς προορισμούς και αυξάνουν την ανταγωνιστικότητά τους. Η έννοια του «Προσβάσιμου Τουρισμού» αναφέρεται στην προσαρμογή των περιβαλλόντων και των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, βάσει των αρχών του «Σχεδιασμού για Όλους», έτσι ώστε να είναι δυνατή η πρόσβαση, η χρήση και η απόλαυση από όλους τους χρήστες, χωρίς εμπόδια και διακρίσεις. Διεθνώς είναι γνωστός και ως «Access Tourism», «Universal tourism» (Καθολικός Τουρισμός), «Inclusive Tourism» (Συμπεριληπτικός Τουρισμός), «Barrier-free Tourism» (Τουρισμός χωρίς εμπόδια).

Δεν είναι πρόσθετο είδος τουρισμού. Δεν είναι εναλλακτικός, θεματικός ή ειδικός τουρισμός. Είναι η σύγχρονη, δίκαιη και βιώσιμη μορφή για όλα τα είδη τουρισμού, μαζικά, εναλλακτικά και θεματικά.

ΠΟΙΟΙ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ;

Όλοι μας απαιτούμε προσβάσιμα περιβάλλοντα, προϊόντα και υπηρεσίες σε κάποια φάση της ζωής μας, είτε λόγω αναπηρίας, ασθένειας, ατυχήματος, εγκυμοσύνης, προχωρημένης ηλικίας ή απλώς επειδή φέρνουμε αποσκευές μεγάλων διαστάσεων ή επειδή δεν είμαστε εξοικειωμένοι με ένα συγκεκριμένο περιβάλλον. Αυτές οι συνθήκες μπορεί να επηρεάσουν τόσο τους επισκέπτες όσο και τους κατοίκους ενός προορισμού.

Διάφορες μελέτες έχουν αναγνωρίσει σημαντικά εμπόδια προσβασιμότητας στον τομέα του τουρισμού. Κατά τη φάση της απόφασης και του σχεδιασμού ενός ταξιδιού, ως κύριο εμπόδιο έχει αναγνωριστεί η απουσία πληροφόρησης σχετικά με τις διαθέσιμες προσβάσιμες υπηρεσίες. Στη συνέχεια, η δυσαρέσκεια των ταξιδιωτών επικεντρώνεται στα εμπόδια στις μεταφορές (αεροπλάνο, πλοία, σιδηρόδρομοι, λεωφορεία). Επίσης, πολυάριθμα φυσικά εμπόδια και προβλήματα συμπεριφοράς έχουν διαπιστωθεί στους προορισμούς. Στις τοπικές μεταφορές, στα καταλύματα, στις υπηρεσίες εστίασης, στα σημεία τουριστικού ενδιαφέροντος και στις δραστηριότητες.

ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΑΤΕ;

Ο Προσβάσιμος Τουρισμός κερδίζει έδαφος σε όλο τον κόσμο. Τα άτομα με αναπηρία αντιπροσωπεύουν το 15% του παγκόσμιου πληθυσμού. Σε ορισμένες χώρες, η κοινωνική και οικονομική κατάσταση αυτής της ομάδας ευνοεί τη συμμετοχή τους στον τουρισμό εάν οι προορισμοί είναι καλά προετοιμασμένοι να υποδεχθούν και να φροντίσουν άτομα με αναπηρία ή άλλες ειδικές ανάγκες. Το ποσοστό των ατόμων άνω των 60 ετών κυμαίνεται στο 20%, με προοπτική το 2050 να φτάσει το 40%. Αυτό θα αντιπροσωπεύει δύο δισεκατομμύρια ανθρώπους, πιθανούς πελάτες για τον τουριστικό τομέα. Πολλοί ηλικιωμένοι τουρίστες μπορούν να έχουν σταθερό εισόδημα, περισσότερο ελεύθερο χρόνο και μεγαλύτερη διαθεσιμότητα, αλλά απαιτούν προσβάσιμες υπηρεσίες για να ταξιδεύουν χωρίς δυσκολία.

ΓΙΑΤΙ (ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ) ΜΑΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΙ;

Γιατί είναι δίκαιο και υποχρέωση: Η Σύμβαση των Η.Ε. για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία το αναγνωρίζει ως υποχρέωση στο βαθμό που τα κράτη μέλη των Η.Ε. επικυρώνουν και εφαρμόζουν τη Σύμβαση, όπως η χώρα μας (βλ. Ν.4074/2012).

Γιατί μας βοηθάει: Οι συστάσεις και οι υποχρεώσεις εκτελούνται ευκολότερα όταν κατανοούμε τις ανάγκες και τον λόγο των απαιτήσεων διαφορετικών πελατών.

Γιατί είναι επένδυση: Με κατάλληλο σχεδιασμό από την αρχή ή και με μικρές αλλαγές στην πορεία, επιτυγχάνονται βασικές βελτιώσεις που μπορούν να οδηγήσουν σε σημαντική αύξηση του μεριδίου αγοράς.

Γιατί έχουμε ένα σημαντικό πλεονέκτημα: Έχουμε πλούσια πολιτιστική και φυσική κληρονομιά, βασικό συστατικό που βρίσκεται ψηλά στις προτιμήσεις των τουριστών με αναπηρία και τρίτης ηλικίας.

Γιατί έχει εξαιρετικά αποτελέσματα: Ενισχύει την ανταγωνιστικότητα και προάγει την αφοσίωση των πελατών. Οι προορισμοί που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις προσβασιμότητας διατρέχουν τον κίνδυνο να βρεθούν εκτός της σημερινής αγοράς.