



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ | ΠΜΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ | ΤΜΗΜΑ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ
ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ - ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**Εναλλακτικές μορφές τουρισμού για ΑΜΕΑ:
Υπάρχουσα κατάσταση και ικανοποίηση χρηστών
από την παροχή υπηρεσιών (Εμπειρική διερεύνηση)**



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΑΠΑΛΕΞΑΝΔΡΗ Χ. ΧΡΥΣΟΥΛΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ

**ΜΕΤΑΞΑΣ ΘΕΟΔΩΡΟΣ, Αναπληρωτής Καθηγητής Οικονομικής Ανάπτυξης,
Τμήμα Οικονομικών Πανεπιστημίου Θεσσαλίας**

**ΜΑΡΙ-ΝΟΕΛ ΝΤΥΚΕΝ, Καθηγήτρια στις Στατιστικές και Οικονομικές
Μέθοδοι Χωρικής Ανάλυσης, ΤΜΧΠΠΑ**

ΒΟΛΟΣ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2019

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε από εμένα την ίδια, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις όπως επίσης και αναγράφονται πλήρως όλες οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα.

Παπαλεξανδρή Χρυσούλα

Υπογραφή

A.M.: M070317020

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας, που περιλαμβάνει έρευνα με κύριο εργαλείο τα ερωτηματολόγια και τις συνεντεύξεις είναι αρχικά η μελέτη της υπάρχουσας κατάστασης όσον αφορά τον τουρισμό για ΑμεΑ μέσω βιβλιογραφικής και αρθρογραφικής ανασκόπησης και μετέπειτα η διερεύνηση της ικανοποίησης των χρηστών από την παροχή υπηρεσιών. Ο προσβάσιμος τουρισμός αποτελεί ένα δυναμικό μέρος του τουρισμού που τα τελευταία χρόνια προβάλλεται όλο και περισσότερο. Είναι γεγονός ότι ενισχύει την παγκόσμια αγορά αφού σύμφωνα με έρευνες το ποσοστό των ατόμων με αναπηρία αυξάνεται συνεχώς με αποτέλεσμα να αυξάνονται και οι ανάγκες προσβασιμότητας. Η σημασία του τουρισμού για τα άτομα με αναπηρία είναι μεγάλη καθώς αυτοπροσδιορίζονται ως οντότητες και αποτελεί παράγοντας χαλάρωσης. Παρακάτω θα ερευνηθούν αρχικά οι ταξιδιωτικές συνήθειες των ατόμων ΑμεΑ, ο παράγοντας προσβασιμότητας κατά πόσο επηρεάζει τις επιλογές τους για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού, το επίπεδο ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ από την παροχή υπηρεσιών και εν τέλει η Ελλάδα σε τι επίπεδο βρίσκεται σε σχέση με το εξωτερικό. Όλα αυτά τα στοιχεία συμβάλλουν στη δημιουργία μιας πρώτης αντίληψης για τον προσβάσιμο τουρισμό και την εμπειρία των ΑμεΑ όσον αφορά την υπάρχουσα κατάσταση.

Λέξεις-Κλειδιά: Προσβασιμότητα, Προσβάσιμος Τουρισμός, Αναπηρία, Τουρίστες με αναπηρία, Ικανοποίηση πελατών, Εμπόδια, Καθολικός Σχεδιασμός

ALTERNATIVE FORMS OF TOURISM FOR PEOPLE WITH DISABILITIES. CURRENT SITUATION AND USERS SATISFACTION OF SERVICES PROVISION (EMPIRICAL INVESTIGATION)

ABSTRACT

The purpose of this paper, which includes research with the main tool of questionnaires and interviews, is to study the current situation regarding tourism for the disabled people by means of a bibliographic and article review and then to investigate the satisfaction of users of services satisfaction. Accessible tourism is a dynamic part of tourism that has been showing more and more in recent years. It is a fact that strengthens the global market as according to surveys the proportion of people with disabilities is constantly increasing, with the need for accessibility increasing. The importance of tourism for people with disabilities is great as they identify themselves as entities and could be a factor of relaxation. Below, we will first investigate the traveler's habits of people with disabilities, the accessibility factor, how it affects their choices to make a trip, the level of users with disability satisfaction of services provision and

finally, at what level Greece is in relation to abroad. All of these elements contribute to creating a first concept for accessible tourism and the experience of people with disabilities in the current situation.

Key words: Accessibility, Accessible Tourism, Disability, Disabled tourists, Customer Satisfaction, Barriers, Universal Design

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

| | |
|---|----|
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ..... | 7 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 | 9 |
| 1. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΑΜΕΑ..... | 9 |
| 1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ..... | 9 |
| 1.1.1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ | 10 |
| 1.2 ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ..... | 12 |
| 1.3 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΘΝΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΙΑ ΑΜΕΑ..... | 14 |
| 1.3.1 ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥΡΙΣΤΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ..... | 18 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 | 20 |
| 2. ΑΜΕΑ & ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ..... | 20 |
| 2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ..... | 20 |
| 2.1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ & ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΜΕΑ | 23 |
| 2.2 ΔΙΕΘΝΕΣ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΑΜΕΑ | 25 |
| 2.3 ΕΜΠΟΔΙΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΤΑ ΑΜΕΑ..... | 30 |
| 2.4 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ | 34 |
| 2.4.1 ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ 37 | |
| 2.4.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ | 49 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 | 62 |
| 3. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΜΕΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 61 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 | 69 |
| 4. ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ..... | 69 |
| 4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ | 69 |
| 4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ..... | 70 |
| 4.2.1 ΔΕΙΓΜΑ | 71 |
| 4.2.2 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ | 72 |
| 4.3.ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ..... | 72 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 | 75 |

| | |
|--|-----|
| 5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ | 75 |
| 5.1 ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ | 75 |
| 5.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΟΥ | 76 |
| 5.3 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ | 82 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 | 87 |
| 6. ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ..... | 87 |
| 6.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ | 87 |
| 6.2 ΕΜΠΟΔΙΑ- ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΟΣ ΤΑΞΙΔΙΟΥ..... | 88 |
| 6.3 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ | 90 |
| 6.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ | 93 |
| 6.5 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΓΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ..... | 97 |
| ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ | 101 |
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ | 109 |
| ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ..... | 121 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ**

| | |
|---|----|
| Πίνακας 1: Εκτιμήσεις για τον προσβάσιμο τουρισμό στην Ευρώπη (2005- 2025) | 16 |
| Πίνακας 2: Παροχέςδωματίωντου Alkyon Resort Hotel & Spa..... | 51 |
| Πίνακας 3: Οι μέσες τιμές (mean) των ερωτήσεων Likert..... | 82 |
| Πίνακας 4: Συσχέτιση δύο κατηγοριών του δείγματος (Ελλάδα και εξωτερικό) με τη μεταβλητή που αφορά το επίπεδο προσβασιμότητας στα MMM | 85 |
| Πίνακας 5: Συσχέτιση δύο κατηγοριών του δείγματος (Ελλάδα και εξωτερικό) με τη μεταβλητή που αφορά το συνολικό επίπεδο προσβασιμότητας στο κατάλυμα | 85 |
| Πίνακας 6: Συσχέτιση δύο κατηγοριών του δείγματος (Ελλάδα και εξωτερικό) με τη μεταβλητή που αφορά τις υποδομές προσβασιμότητας σε πολιτιστικούς χώρους. | 85 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

| | |
|--|----|
| Εικόνα 1: Περιήγησηαφής (Victoria & Albert Museum)..... | 38 |
| Εικόνα 2: Δωμάτιο ανακαλύψεων (Victoria&AlbertMuseum)..... | 39 |
| Εικόνα 3: Δραστηριότητα για άτομα με προβλήματα όραση στο Met..... | 41 |
| Εικόνα 4: Απτική περιήγηση στο DHMD | 42 |
| Εικόνα 5: Προσβασιμότητα στη Στοκχόλμη | 47 |
| Εικόνα 6: Έκθεμα Μουσείου της Πόλης του Βόλου,..... | 55 |
| Εικόνα 7: Είσοδος Μουσείου | 55 |
| Εικόνα 8: Φαρδιοί διάδρομοι Μουσείου | 55 |
| Εικόνα 9: Μουσείο Ακρόπολης..... | 56 |
| Εικόνα 10: Παραβίαση ράμπας σε πεζοδρόμιο | 61 |

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

| | |
|---|----|
| Διάγραμμα 1: Συχνότητα ταξιδιών τα τελευταία 3 χρόνια..... | 77 |
| Διάγραμμα 2: Τόπος προορισμού..... | 78 |
| Διάγραμμα 3: Λόγοι ταξιδιού | 78 |
| Διάγραμμα 4: Σημαντική προτεραιότητα κατά την οργάνωση του ταξιδιού | 79 |
| Διάγραμμα 5: Συνταξιδιώτες ΑμεΑ..... | 80 |
| Διάγραμμα 6: Τύπος Διαμονής | 81 |
| Διάγραμμα 7: Διάρκεια Παραμονής..... | 81 |

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θέλω να ευχαριστήσω τους καθηγητές μου, κύριο Θεόδωρο Μεταζά και κυρία Μαρί-Νοέλ Ντυκέν, για τη βοήθεια και καθοδήγηση τους σε όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας μου.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ στην οικογένεια μου και ιδιαίτερα στη μητέρα μου Κατερίνα που είναι δίπλα μου και με στηρίζει σε κάθε προσπάθεια μου και ένα μεγάλο επίσης ευχαριστώ στον πατέρα μου Χαράλαμπο που δε ζει αλλά νιώθω ότι είναι δίπλα σε κάθε μου βήμα.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός αποτελεί μια ευκαιρία απόδρασης του ανθρώπου από την καθημερινότητα και μια ευκαιρία να έρθει σε επαφή με διαφορετικούς πολιτισμούς, νοοτροπίες, ήθη και έθιμα αναθεωρώντας τις πεποιθήσεις του για κάτι το διαφορετικό. Είναι επίσης κοινά αποδεκτό ότι ο τουρισμός αποτελεί δικαίωμα όλων των ανθρώπων ανά τη γη. Όμως, για κάποια άτομα το ταξίδι είναι μια δύσκολη υπόθεση καθώς η μορφή αναπηρίας που διαθέτουν δεν τους δίνει την άνεση και τη χαλαρότητα να πραγματοποιήσουν αποδράσεις εκτός της καθημερινότητας τους.

Αυτό που φαίνεται να εμποδίζει τα άτομα ΑμεΑ είναι η προσβασιμότητα, δηλαδή «η δυνατότητα προσέγγισης και χρήσης των χώρων, είτε πρόκειται για υπαίθριους χώρους είτε για κτίρια και είναι αυτή η συνιστώσα που καθορίζει το βαθμό συμμετοχής των πολιτών στην κοινωνική ζωή» (Άρθρο 9, Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων, ΟΗΕ). Ενώ με το πέρασμα των χρόνων θεσπίζονται όλο και πιο πολλοί νόμοι και κατοχυρώνονται νόμιμα τα δικαιώματα των ΑμεΑ φαίνεται ότι το ζήτημα της πρόσβασης ακόμα απασχολεί τα ίδια τα άτομα με αναπηρία, τους γύρω τους αλλά και τους τουριστικούς φορείς που προσπαθούν να ενσωματώσουν την έννοια της προσβασιμότητας στις εκάστοτε τουριστικές επιχειρήσεις.

Η αναπηρία είναι μια κατάσταση η οποία χρίζει ιδιαίτερης φροντίδας και μεταχείρισης είτε από το εργατικό δυναμικό μιας επιχείρησης είτε από τους ανθρώπους που συνοδεύουν τα άτομα ΑμεΑ είτε και από τα ίδια τα άτομα που βιώνουν την αναπηρία. Για αυτό τον λόγο είναι λογικό να αντιμετωπίζουν και διάφορα εμπόδια τόσο στην καθημερινότητα όσο και στην πραγματοποίηση ενός ταξιδιού. Κάποιες φορές μπορούν να ελέγξουν το περιβάλλον στο οποίο κινούνται αλλά κάποιες άλλες φορές είναι αδύνατο λόγω φυσικής ή τεχνητής πρόσβασης. Έτσι, όσον αφορά τον τουρισμό και ειδικότερα τις εναλλακτικές μορφές του, δεν επιτρέπει πάντα τα άτομα με αναπηρία να βιώσουν την αίσθηση της ελευθερίας λόγω της φυσικής ιδιομορφία μιας περιοχής ή των περιβαλλοντικών συνθηκών που επικρατούν.

Διεθνή κυρίως παραδείγματα δείχνουν το μέγεθος της αναγκαιότητας της πρόσβασης σε μια περιοχή. Βέβαια, πολλοί είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά των τουριστών/επισκεπτών και πόσο μάλλον την ιδιαίτερη αυτή ομάδα τουριστών. Η ικανοποίηση που θα λάβουν από τις υποδομές και τις υπηρεσίες αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο για το ταξίδι τους. Οι Chia, Qu (2008) και οι Σαντουρίδης και

Τριβέλλας (2010) υποστηρίζουν ότι η ικανοποίηση είναι ένας σημαντικός καθοριστικός παράγοντας της επαναλαμβανόμενης επίσκεψης. Ειδικά τα άτομα ΑμεΑ είναι πελάτες σταθεροί σε έναν προορισμό αν βέβαια μείνουν ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες που θα λάβουν. Έτσι, σε προηγούμενες μελέτες έχουν επισημάνει ότι όταν οι προσδοκίες των τουριστών για διακοπές ικανοποιηθούν, είναι πιθανότερο να επιστρέψουν στο μέλλον (Chen, Tsai, 2007, Oliver, 2010, Som, Marzuki, Yousefi& Khalifeh, 2012).

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση της ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ από την υπάρχουσα κατάσταση όσον αφορά τον τουρισμό και κατ' επέκταση την προσβασιμότητα είτε σε δημόσιους είτε σε ιδιωτικούς φορείς και τις παροχές υπηρεσιών. Αρχικά πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική ανασκόπηση μέσω των οποίων προέκυψαν τα ερευνητικά ερωτήματα και μετέπειτα έγινε ανάλυση του εμπειρικού μέρους της έρευνας με τη χρήση ερωτηματολογίων και συνεντεύξεων. Με βάση την ανάλυση τους και την διεξαγωγή των αποτελεσμάτων, οδηγούμαστε σε κάποια συμπεράσματα όσον αφορά την υπάρχουσα κατάσταση και την ικανοποίηση των επισκεπτών. Λόγω της σοβαρότητας της κατάστασης των ατόμων αυτών με αναπηρίες και της δυσκολίας που αντιμετώπισα ως προς τη συλλογή των ερωτηματολογίων και της πραγματοποίησης άμεσης επαφής μαζί τους, το δείγμα αποτελείται από όχι ικανοποιητικό αριθμό ερωτηθέντων (46 συμμετέχοντες) όπως επίσης και αριθμό συνεντεύξεων (6 συνεντεύξεις). Σε καμιά περίπτωση το δείγμα δεν είναι αντιπροσωπευτικό, απλά δείχνει μια τάση των ατόμων ΑμεΑ ως προς τις τουριστικές τους επιλογές και το βαθμό ικανοποίησης από τις υπάρχουσες παροχές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΑΜΕΑ

1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Η έννοια του τουρισμού έχει προσδιοριστεί κατά καιρούς από διάφορους μελετητές παγκοσμίως προσθέτοντας ο καθένας τη δική του εννοιολογική τοποθέτηση. Ο πρώτος ορισμός δόθηκε από τους καθηγητές του Πανεπιστημίου Βέρνης, Hunziker και Krapf, το 1942, υποστηρίζοντας ότι «Τουρισμός είναι το σύνολο των σχέσεων και φαινομένων που δημιουργούνται από ένα ταξίδι και την παραμονή ατόμων σε ένα μέρος, δεδομένου ότι η παραμονή δε συνεπάγεται την εγκατάσταση σαν μόνιμος κάτοικος και δε συνδέεται με επικερδείς δραστηριότητες» (Hunziker και Krapf, 1942).

Αργότερα, ο τουρισμός ορίστηκε από τους Burkat και Medik (1981) ως «Ένα φαινόμενο που εμφανίζεται όταν πραγματοποιούνται προσωρινές επισκέψεις (ή διανυκτερεύσεις) εκτός της μόνιμης κατοικίας, για οποιοδήποτε λόγο εκτός από τη διεκπεραίωση αμειβόμενων εργασιών στον τόπο επίσκεψης» (Burkat & Medik, 1981 στον Lickorish & Jenkins, 2004). Παραπλήσιος ορισμός και πιο κατατοπιστικός δόθηκε και από τους Mathieson και Wall (1982) σαν την «προσωρινή μετακίνηση σε τόπους εκτός της μόνιμης διαμονής και εργασίας, τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια αυτής της παραμονής και τις παρεχόμενες διευκολύνσεις για την κάλυψη των τουριστικών αναγκών» (Mathieson & Wall, 1982 στο Σταθόγλου, 2017).

Ένας πιο σύγχρονος ορισμός δόθηκε από το Διεθνές Συνέδριο Στατιστικής για τα ταξίδια και τον Τουρισμό, που αναφέρει ότι «Ο τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τον ελεύθερο χρόνο, το επάγγελμα κ.ά. των ανθρώπων που ταξιδεύουν και παραμένουν σε περιοχές εκτός του συνήθους περιβάλλοντος όπου ζουν, για όχι περισσότερο από ένα συνεχόμενο 26 έτος» (Λαγός, 2005). Επίσης, σύμφωνα με τους McIntosh και Goeldner, (1990) «Ο τουρισμός είναι ένα κοινωνικό, ψυχολογικό και οικονομικό φαινόμενο που προκύπτει από τη δράση και αντίδραση των παραγόντων: τουρίστας, επισκέπτης, κοινωνία προορισμού, τουριστική επιχείρηση, κράτος» (McIntosh & Goeldner, 1990). Ο τουρισμός είναι ένας πολύπλευρος τομέας ο οποίος περιλαμβάνει εκτός του κοινωνικού και πολιτισμικού κλάδου και τον οικονομικό κλάδο καθώς σχετίζεται άμεσα με το εισόδημα ενός ανθρώπου, γεγονός που τον βοηθάει να πραγματοποιήσει ταξίδια.

1.1.1 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Είναι γεγονός πως η έννοια του τουρισμού εμπεριέχει την έννοια της μαζικότητας καθώς με βάση παλαιότερα και τωρινά δεδομένα μεγάλος πλήθος ατόμων επισκέπτονται μια περιοχή για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα για λόγους χαλάρωσης, εμπειρίας και απόκτησης γνώσεων. Αυτή η δυνατότητα και η ταυτόχρονη εξόρμηση ατόμων οφείλεται, ειδικότερα ύστερα από τον Δεύτερο Παγκόσμιο Πόλεμο στην ολοένα ενδυνάμωση της εργατικής τάξης, στην αύξηση των εσόδων, στην αύξηση ελεύθερου χρόνου με αποτέλεσμα την ευκαιρία ταξιδιών και ξεκούρασης εκτός τόπου κατοικίας. Τα τελευταία χρόνια όμως, λόγω της υψηλής τεχνολογίας, της διεθνοποιημένης γνώσης και της παγκοσμιοποίησης, από τη μαζικοποίηση του τουρισμού περνάμε σε νέες μορφές τουριστικής δραστηριότητας με συνέπεια πιο εξειδικευμένα τουριστικά πακέτα.

Με βάση τις προτιμήσεις που έχει το τουριστικό υποκείμενο και εν τέλει τον σκοπό που εξυπηρετεί το τουριστικό προϊόν, σύμφωνα με τους Λαγό (2005) και Κολτσιδόπουλο (2005), ο τουρισμός χωρίζεται σε δύο βασικές κατηγορίες. Αρχικά, ο μαζικός τουρισμός αποτελεί τουρισμό με σκοπό τη χαλάρωση, ξεκούραση σε έναν τόπο, την οργάνωση ενός τουριστικού πακέτου με τις προσφερόμενες υπηρεσίες αλλά και το πιο σημαντικό το μεγάλο ποσοστό έλευσης τουριστών σε μια περιοχή και σε αυτό συμβάλλει η εποχικότητα. Δεύτερη βασική κατηγορία τουρισμού είναι ο τουρισμός ειδικών ενδιαφερόντων ή εναλλακτικός τουρισμός. Σύμφωνα με τους Κοκκώση, Τσάρτα και Γκρίμπα (2011) κάποιοι από τους παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη διάφορων μορφών τουρισμού είναι η αναζήτηση ενός προϊόντος διαφορετικού κι εναλλακτικού, η τουριστική ανάπτυξη όσον αφορά τον τοπικό παράγοντα με στόχο την αλληλεπίδραση τουριστών και ντόπιων, και η βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού.

Ο εναλλακτικός τουρισμός περιλαμβάνει μορφές τουρισμού που επικεντρώνονται σε διαφορετικά χαρακτηριστικά. Αυτά αφορούν προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και γενικά της βιωσιμότητας κάθε περιοχής, ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς, ενίσχυση και ανάδειξη της υπαίθρου και την αποφυγή του μαζικού τουρισμού. με ταξίδια όλο τον χρόνο. Σύμφωνα με τους μελετητές Ηγουμενάκη και Κραβαρίτη (2004), Κοκκώση και λοιποί (2011) και Σφακιανάκη (2000) κάποιες από τις ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού είναι οι ακόλουθες:

Επαγγελματικός τουρισμός: Αποτελεί μια ιδιαίτερα αναπτυσσόμενη μορφή με στόχο τη συμμετοχή του τουρίστα σε σεμινάρια, συνέδρια, και εκθέσεις και διακρίνεται σε Συνεδριακό και Εκθεσιακό τουρισμό.

Αστικός τουρισμός: Σχετίζεται με αστικά κέντρα, ιστορικά μνημεία.

Θαλάσσιος τουρισμός: Σχετίζεται με τη ναύλωση σκαφών, τις κρουαζιέρες και τα σκάφη αναψυχής, την αλιεία, τις καταδύσεις, και ό,τι άλλες δραστηριότητες πραγματοποιούνται στη θάλασσα.

Πολιτιστικός τουρισμός: Εστιάζεται στη νέα γνώση σχετικά με την κουλτούρα, τη παράδοση, τη λαογραφία, την εθνική κληρονομιά ή και τα φεστιβάλ του τουριστικού προορισμού.

Αθλητικός τουρισμός: Αναφέρεται στην ενεργή ή παθητική, τυχαία ή σκόπιμη συμμετοχή, σε τουριστικές αθλητικές εκδηλώσεις σε έναν προορισμό (παρακολούθηση μεγάλων αγώνων όπως οι Ολυμπιακοί, κτλ.), και, μπορεί να συμπεριλάβει τον χιονοδρομικό, ορειβατικό και περιπατητικό τουρισμό.

Θρησκευτικός τουρισμός: Επικεντρώνεται σε επισκέψεις σε μοναστήρια, βυζαντινά κ.ά. μνημεία εκκλησιαστικής αρχιτεκτονικής.

Τουρισμός υπαίθρου: Περιλαμβάνει τον αγροτουρισμό, που τελείται σε αγροτικές και περιοχές με κύριο γνώμονα την τριβή του τουρίστα με τις περιβαλλοντικές κ.ά. αξίες και χαρακτηριστικά του τόπου, τον οικοτουρισμό που αναπτύσσεται σε μέρη με μεγάλο γεωλογικό πλούτο όπως βουνά, λιμνοθάλασσες, σπήλαια, που αποτελούν συνήθως προστατευμένες περιοχές και τον οινοτουρισμό.

Μαθησιακός τουρισμός: Έχει στόχο την εκμάθηση και κατάρτιση του συμμετέχοντα και απευθύνεται κυρίως σε νέους ενώ διακρίνεται σε *Εκπαιδευτικό* και *Μαθητικό/Φοιτητικό τουρισμό* όπως προγράμματα τύπου ERASMUS.

Κοινωνικός τουρισμός: Αποτελείται από επιδοτούμενα προγράμματα στα πλαίσια στήριξης διαφόρων κοινωνικών ομάδων όπως οι ΑμεΑ, άνεργοι και ηλικιωμένοι.

Σε οποιαδήποτε μορφή εναλλακτικού τουρισμού, ο επισκέπτης έχει τη δυνατότητα να χαλαρώσει, να ξεφύγει από την καθημερινότητα και να μάθει. Ο κάθε άνθρωπος έχει το

δικαίωμα απόδρασης από τον τόπο διαμονής του είτε είναι μικρής ηλικίας, είτε είναι οικογένεια, είτε είναι ηλικιωμένοι είτε άτομα με ειδικές ανάγκες.

1.2 ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Ο τουρισμός και οι δραστηριότητες που εμπεριέχονται στα πλαίσια του ελεύθερου χρόνου αποτελούν προνόμιο όχι μόνο των φυσιολογικών αλλά και των ατόμων με αναπηρίες. Το κράτος έχει την υποχρέωση να θεσπίζει νόμους και να λαμβάνει μέτρα έτσι ώστε να προστατεύεται και να διασφαλίζεται η ποιότητα ζωής των πολιτών του, τα δικαιώματα αναψυχής με ισάξιο και ισόνομο τρόπο. Συγκεκριμένα, τα Ηνωμένα Έθνη στην Οικουμενική Διακήρυξη Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και στα Διεθνή Σύμφωνα για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου έχουν διακηρύξει και συγκλίνει στο γεγονός ότι ο καθένας απολαμβάνει όλα τα δικαιώματα και τις ελευθερίες που ορίζονται σ' αυτά, χωρίς καμία διάκριση (Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, 2018) Συνεπώς, τις τελευταίες δεκαετίες, αλλάζει σταδιακά η σχετική νοοτροπία του κόσμου, καθώς αυξάνεται ολοένα και περισσότερο η ευαισθητοποίηση και κινητοποίηση σε ατομικό, συλλογικό και κυβερνητικό επίπεδο.

Οι τουρίστες, είτε είναι άτομα με αναπηρία είτε όχι, έχουν την ελευθερία να κάνουν επιλογές και να ασκούν έναν βαθμό προσωπικού ελέγχου στις δικές τους εμπειρίες. Χωρίς αυτά τα αισθήματα της ελευθερίας και του προσωπικού ελέγχου, ο τουρισμός δε μπορεί να θεωρηθεί ότι προσφέρει τη δυνατότητα για αναψυχή. (Iso-Ahola 1982, Kelly 1981, Parker 1981). Η κοινωνικοποίηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την αντιμετώπιση του κοινωνικού συνόλου και τον τρόπο με τον οποίο τους διαχειρίζονται. Σύμφωνα με έρευνα του Εθνικού Οργανισμού Αναπηρίας (2004), τα άτομα με αναπηρία απολαμβάνουν 27% λιγότερη ευχαρίστηση στη ζωή τους σε σχέση με άτομα φυσιολογικά. Αυτό συνεπάγεται την επιτακτική ανάγκη για δημιουργία άνετων υποδομών και ποικιλία δραστηριοτήτων έτσι ώστε τα άτομα αυτά να απολαμβάνουν στιγμές χαλάρωσης και ηρεμίας ελεύθερα χωρίς το αίσθημα της κοινωνικής αποστροφής και χαμηλής αυτοπεποίθησης.

Έτσι λοιπόν για τα άτομα με αναπηρίες ο τουρισμός αποτελεί μέσο διαφυγής από την καθημερινότητα, τρόπο εκπλήρωσης διάφορων ψυχικών επιθυμιών και άλλων πνευματικών αναγκών που αφορούν τη χαλάρωση, την αναψυχή, τη διασκέδαση, τη ψυχαγωγία είτε μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και κατάρτισης είτε μέσω άλλων

μορφών τουρισμού. Επίσης, η τουριστική διαδικασία μπορεί να πραγματοποιηθεί στα πλαίσια ενός ταξιδιού σε άλλη πόλη για επίσκεψη σε συγγενείς ή για ιατρικούς λόγους. Επιπλέον, ένα κίνητρο ταξιδιού μπορεί να θεωρηθεί η επίσκεψη σε ένα θρησκευτικό τόπο, η άθληση σε έναν άλλον τόπο, εκπαιδευτικοί προγράμματα στα πλαίσια ενός ταξιδιού, η χαλάρωση σε έναν διαμορφωμένο χώρο για τουρισμό ευεξίας, όπως και ένα επαγγελματικό συνέδριο. Σε κάθε περίπτωση η μετακίνηση ενός ατόμου με ειδικές ανάγκες αποτελεί παράγοντα κοινωνικοποίησης και εκπλήρωσης των ψυχικών και πνευματικών του επιθυμιών. Κάθε άτομο ανεξαρτήτου σωματικής ανάπλασης και φυσικής λειτουργίας έχει την τάση για διερεύνηση του περιβάλλοντος αλλά και για ανθρώπινη επικοινωνία.

Η επιθυμία, λοιπόν, για αναψυχή αποτελεί δικαίωμα όλων των ανθρώπων, πόσο μάλλον των ατόμων με αναπηρία. Με βάση έρευνες που διεξήχθησαν σε άτομα με διάφορες κινητικές αναπηρίες, όπως ακρωτηριασμός των κάτω άκρων, πολιομυελίτιδα, εγκεφαλική παράλυση, τραυματική τετραπληγία φάνηκε ότι όσο περισσότερο συμμετείχαν σε αθλητικές δραστηριότητες τόσο βελτιώναν την αυτοεκτίμησή τους και τη ψυχική τους ευεξία (Θεοδωράκης, 2010). Η εμπλοκή των ατόμων ΑμεΑ σε δραστηριότητες στη φύση και στην ύπαιθρο τους προσφέρει ένα ευρύ φάσμα αισθητηριακών ερεθισμάτων. Για παράδειγμα για τους ανθρώπους που είναι κωφοί και τυφλοί, τα φυσικά φαινόμενα όπως άνεμος, βροχή, ήλιος, το έδαφος, χλωρίδα και πανίδα αποτελούν μία ποικιλία ερεθισμάτων. Επιζητούν μία αίσθηση δύναμης, αυτονομίας και ευημερίας, καθώς και την εμπειρία του κινδύνου και του ρίσκου που πολλές φορές επιδιώκουν να νιώσουν, παράλληλα με τη βελτίωση της φυσικής τους κατάστασης (Ζιουμπιλούδη, 2014). Πέρα από την αναψυχή, ο αθλητισμός βοηθάει αυτά τα άτομα ως προς την κοινωνικοποίησή τους. Ο αριθμός των ατόμων που ασχολούνται με την άσκηση και τον αθλητισμό, όπως συμμετοχή σε φυσικές δραστηριότητες, προγράμματα άσκησης και αναψυχής συνεχώς αυξάνεται, αλλά και στον αγωνιστικό αθλητισμό τα οφέλη εστιάζονται σε σωματικό, ψυχολογικό και κοινωνικό επίπεδο (Θεοδωράκης, 2010). Για παράδειγμα, οι Παραολυμπιακοί Αγώνες έχουν αλλάξει σημαντικά όσον αφορά στον αριθμό των αθλητών, των υπεύθυνων και των χωρών από τις οποίες εκπροσωπούνται σε σχέση με τους αγώνες του 1960. Μολονότι οι Παραολυμπιακοί Αγώνες αρχικά αναπτύχθηκαν για άτομα με τραυματισμούς στη σπονδυλική στήλη, τώρα περιλαμβάνουν άτομα με

ακρωτηριασμούς, με εγκεφαλική παράλυση, άτομα με προβλήματα όρασης, χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων καθώς και με άλλες μορφές αναπηρίας (Thomas, 2003).

Πέρα από τις αθλητικές δραστηριότητες και αναψυχή, ο τουρίστας ΑμεΑ έχει την ανάγκη και για επιμορφωτικές περιηγήσεις και επισκέψεις σε πολιτιστικούς χώρους. Είναι αναγκαία η συμμετοχή των ΑμεΑ στην πολιτιστική ζωή καθώς δημιουργεί ενασχόληση των ΑμεΑ με τις τέχνες και τον πολιτισμό. Στο άρθρο 27 της οικουμενικής διακήρυξης (The Universal Declaration of Human Rights) δηλώνεται πως «Ο καθένας έχει το δικαίωμα να συμμετέχει ελεύθερα στην πολιτιστική ζωή της κοινότητας, να απολαμβάνει τις τέχνες, και να μετέχει στην επιστημονική πρόοδο και στα οφέλη της» (United Nations, 2007). Η πρόσβαση σε πολιτιστικές εμπειρίες αποτελεί δικαίωμα όλων των πολιτών και πρέπει να εξασφαλίζεται μέσα από τη συνεργασία των πολιτιστικών οργανισμών και του κράτους. Για να υπάρξει αυτή η συνεργασία είναι σημαντικό ένα μουσείο να είναι προσανατολισμένο στον επισκέπτη που σημαίνει ότι πρέπει να είναι ενήμερο για το εύρος των επισκεπτών του όπως πραγματικούς, πιθανούς, εικονικούς επισκέπτες (Woolard, 2004). Πέρα από τα ατομικά οφέλη που αποκομίζει ένα άτομο με αναπηρία μέσα από την πρόσβαση στα μουσεία (Πικοπούλου – Τσολάκη, Γλύτση, 2002, Galloway & Stanley, 2004, Ιωαννίδη, 2005), τα οφέλη κατευθύνονται και προς την ίδια την κοινωνία. Τα μουσεία εξοικειώνουν τον κόσμο με την αναπηρία προωθώντας την ανεκτικότητα και τις ενταξιακές κοινωνίες (Group for Large Local Authority Museums, 2000).

Δυστυχώς, η επιλογή ενός τόπου προορισμού αποτελεί μια δύσκολη απόφαση για τα ΑμεΑ αφού η πραγματοποίηση ενός ταξιδιού εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την πλήρη ενημέρωση τους σχετικά με τον τόπο προορισμού και κατά πόσο είναι διατιθέμενοι να αντιμετωπίσουν και να ξεπεράσουν όλα τα τεχνητά και φυσικά εμπόδια. Μέχρι σήμερα τα φυσικά εμπόδια, η ανεπαρκής πληροφόρηση και προσβασιμότητα υποδομών και το μέτριο επίπεδο υπηρεσιών στα καταλύματα αλλά και σε χώρους μουσείων, αρχαιολογικών χώρων και άλλων τουριστικών χώρων αποτελούσαν τις σημαντικότερες αιτίες αποξένωσης και εσωστρέφειας των ΑμεΑ.

1.3 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΔΙΕΘΝΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΓΙΑ ΑΜΕΑ

Τα τελευταία χρόνια η τουριστική βιομηχανία διεθνώς αλλά και στην Ευρώπη παρουσιάζει σχετικά μεγάλη αύξηση σε προσέλκυση τουριστών είτε από χώρες του

δυτικού κόσμου είτε από τρίτες χώρες δημιουργώντας ένα ανταγωνιστικό κλίμα. Εξαιτίας αυτής της τουριστικής αύξησης, επικρατεί η παροχή ποιοτικότερων τουριστικών υπηρεσιών και ανέσεων με στόχο την ικανοποίηση των χρηστών. Τα ξενοδοχειακά καταλύματα αποτελούν φορέα αυτής της αλλαγής με αύξηση των κλινών, όπως και ολοκληρωμένα πακέτα διαμονής με αφορμή ειδικές εκδηλώσεις, θέματα ψυχαγωγίας και εκπαίδευσης. Όμως, παρόλο την τουριστική αύξηση και τη βελτίωση των υπηρεσιών και προϊόντων για την καλύτερη εξυπηρέτηση των τουριστών, οι ηλικιωμένοι και ακόμα περισσότερο οι άνθρωποι με αναπηρία, δεν αντιμετωπίζονται με τον ίδιο τρόπο με τους άλλους, αλλά υποτιμούνται ή αγνοούνται.

Σύμφωνα με τον ΟΗΕ (2018), περισσότεροι από ένα δισεκατομμύριο άνθρωποι εκτιμούνται ότι ζουν με κάποια μορφή αναπηρίας, ή περίπου το 15% του παγκόσμιου πληθυσμού (με βάση τις εκτιμήσεις παγκόσμιου πληθυσμού του 2010). Αυτό είναι υψηλότερο από τις προηγούμενες εκτιμήσεις της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας τη δεκαετία του 1970 όπου το ποσοστό ανερχόταν σε περίπου 10%. Συγκεκριμένα, το σύνολο των ανθρώπων παγκοσμίως που έχει δηλώσει κάποια σοβαρή αναπηρία κυμαίνεται στα 110-190 εκατομμύρια και τα 80 εκατομμύρια εξ αυτών είναι Ευρωπαίοι πολίτες (WHO 2011). Η τελευταία αναφορά της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας, το 2015, ανέφερε ότι κάθε χρόνο περισσότερα από 50 εκατομμύρια άτομα σε όλο τον κόσμο, τραυματίζονται εξαιτίας τροχαίων ατυχημάτων και αποκτούν μόνιμη ή προσωρινή αναπηρία. Στην Ελλάδα, ο αριθμός των ατόμων με αναπηρία υπολογίζεται γύρω στο ένα εκατομμύριο, αφού επίσημη απογραφή δεν έχει γίνει (AMEAplus.gr) Σύμφωνα με στοιχεία του McKercher και Packer (2004) για το Χονγκ Κονγκ, 4% του πληθυσμού, 6,7 εκατομμύρια δηλαδή είχαν τουλάχιστον ένα είδος ψυχικής ή σωματικής αναπηρίας και ένα άλλο 1,5% ένα είδος διανοητικής αναπηρίας. Επιπλέον, το 13% του πληθυσμού έπασχε από χρόνιες ασθένειες. Χαρακτηριστικά, στις Ηνωμένες Πολιτείες ο αριθμός των ατόμων με ειδικές ανάγκες αναμένεται να διπλασιαστεί σε περίπου 100 εκατομμύρια άτομα από το έτος 2030.

Είναι γεγονός πως ο αριθμός ατόμων με αναπηρίες πρόκειται να αυξηθεί λόγω των τροχαίων ατυχημάτων, της αύξησης διάρκειας ζωής, της βελτιωμένης ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης και της γήρανσης του κόσμου. Σύμφωνα με τον Μπούχαλη και τη Μιχοπούλου (2011) όσον αφορά την τρίτη ηλικία υπάρχουν τρεις κύριοι παράγοντες για την επιτάχυνση της γήρανσης του πληθυσμού. Η πρώτη συνδέεται με τη γήρανση της γενιάς του 1945-1965, φτάνοντας τα 65+ το 2010.

Δεύτερον, καθώς λόγω μείωσης ποσοστού γονιμότητας από το 1965, είναι λογικό να αυξάνεται ο αριθμός ανθρώπων τρίτης ηλικίας και τρίτον, το προσδόκιμο ζωής έχει αυξηθεί με αποτέλεσμα να υπάρχουν περισσότεροι ηλικιωμένοι άνθρωποι (ΟΟΣΑ - Οργανισμός Οικονομικών Συνεργασία και Ανάπτυξη, 2002). Για παράδειγμα ενώ το 2000 τα άτομα άνω των 65 αποτελούσαν το 17% του πληθυσμού, αναφέρεται ότι ο αριθμός τους θα αυξηθεί στο 28% του πληθυσμού το 2040¹, στοιχείο που δηλώνει την επιτακτική ανάγκη για προσβάσιμες υπηρεσίες.

Επιπλέον, με βάση τον ορισμό του Π.Ο.Υ ως πραγματικά υπερήλικες είναι οι άνω των 75 ετών και ως νεότεροι υπερήλικες οι ηλικιωμένοι μεταξύ 65 και 74. Οπότε η ηλικία των 65 είναι η μετάβαση στη τρίτη ηλικία και το 85^ο έτος θεωρείται η κορυφή του μέσου ποσοστού των ανθρώπων. Βέβαια, οι ηλικιωμένοι δε χαρακτηρίζουν τους εαυτούς τους ΑμεΑ αλλά είναι γνωστό ότι απολαμβάνουν προσβάσιμες υπηρεσίες και παροχές των ΑμεΑ. Σύμφωνα με έρευνα του Zsarnoczky (2017), παρόμοιες υπηρεσίες που παρέχονται στα ΑμεΑ παρέχονται και στους ηλικιωμένους και το μεγαλύτερο ποσοστό που ζητά προσβάσιμες υπηρεσίες όσον αφορά τον τουρισμό κυμαίνεται στις ηλικίες 60-74 ετών καθώς μπορεί να έχουν προβλήματα κινητικότητας παράλληλα όμως διαθέτουν περισσότερη οικονομική άνεση να ταξιδέψουν.

Πίνακας 1: Εκτιμήσεις για τον προσβάσιμο τουρισμό στην Ευρώπη (2005- 2025)

| Year | 2005 | | 2025 | | % Change |
|--|-----------------|------------------|------------------|------------------|----------|
| Elderly population (> 65 years) ^a | 80,222,000 | | 103,535,000 | | 29 |
| Total demand for accessibility (including all disability types) ^b | 123,761,185 | | 159,726,936 | | 29 |
| 70% that have the economical and physical capability to travel ^c | 86,632,829 | | 111,808,855 | | 29 |
| Average spend/head/holiday ^d | €618 | | €792 | | 28 |
| Potential tourism revenues (70% of the elderly population that have the capability to travel multiplied by Average spend/head/holiday) | €53,539,088,553 | | €88,552,613,391 | | 65 |
| Deloitte's multiplier effect (PAX) for friends and family who travel with the disabled tourist ^e | 0.5 | 2 | 0.5 | 2 | |
| Accompanying friends and family | 43,316,415 | 173,265,659 | 55,904,428 | 223,617,711 | 29 |
| Total market potential incl. 70% of disabled population who have the capability to travel, plus their accompanying friends and family | 129,949,244 | 259,898,488 | 167,713,283 | 335,426,566 | 29 |
| Potential tourism revenues Total market potential incl. accompanying friends and family multiplied by Average spend/head/holiday | €80,308,632,829 | €160,617,265,659 | €132,828,920,086 | €265,657,840,173 | 65 |

Πηγή: Σταθόγλου, 2017

¹www.europa.eu

Επομένως, σύμφωνα με τα παραπάνω φαίνεται επιτακτική ανάγκη για την εξάλειψη των εμποδίων σε τουριστικές υπηρεσίες. Φαίνεται ξεκάθαρα η αύξηση της ζήτησης όσον αφορά τον προσβάσιμο τουρισμό και αυτό οφείλεται σε διάφορους παράγοντες. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση σε αυτό καθώς εξαιτίας της αύξησης των ατόμων με αναπηρία και κατά συνέπεια των ηλικιωμένων είναι λογικό να υπάρχει αύξηση και στην τουριστική κίνηση από αυτές τις ομάδες ανθρώπων. Ήδη από το 1981 ξεκίνησε η φιλανθρωπική οργάνωση, Holiday Care, που παρέχει μέχρι σήμερα πληροφορίες διακοπών για άτομα με ειδικές ανάγκες (Holiday Care, 2002 στο Shaw, G., Coles, T., 2003). Επιπλέον, με αφορμή τις μελέτες του Αγγλικού Συμβουλίου Τουρισμού (English Tourist Board, 1980) ως προς τον τουρισμό των ατόμων με αναπηρίες και τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν, πολλές τουριστικές βιομηχανίες προέβησαν σε αλλαγές όσον αφορά την πρόσβαση και τις διευκολύνσεις σε υπηρεσίες για ΑμεΑ. Η περίοδος από τα τέλη του 1970 μέχρι τις αρχές του 1990 χαρακτηρίζεται από μια προσπάθεια αναγνώρισης των δυσκολιών των τουριστών με ανάγκες πρόσβασης αλλά χωρίς ιδιαίτερο αποτέλεσμα λόγω έλλειψης νομοθεσίας. Είναι αξιοπρόσεχτο όμως ότι η ψήφιση του νόμου περί διακρίσεων λόγω αναπηρίας του 1995 (Disability Discrimination Act) έχει επιφέρει αυξημένο πολιτικό και οικονομικό ενδιαφέρον όσον αφορά την κατάσταση των ατόμων με αναπηρία, ειδικά από τους φορείς παροχής υπηρεσιών και την τουριστική βιομηχανία. Ο συγκεκριμένος νόμος απαγόρευε κάθε κατάλυμα ή αξιοθέατο ή υπηρεσία που δεν ήταν εύκολα προσβάσιμο σε τουρίστες με αναπηρίες. Στη συνέχεια με αφορμή τη εφαρμογή του το 2004 πολλοί πάροχοι υπηρεσιών ήταν αναγκασμένοι να αφαιρέσουν ή να τροποποιήσουν κάθε είδος εμποδίου. Αυτό επέφερε διαφορούμενες απόψεις στους τουριστικούς κλάδους και στους επιχειρηματίες τουριστικών καταλυμάτων και υπηρεσιών.

Ενώ διεθνώς το ζήτημα του τουρισμού για ΑμεΑ έχει αρχίσει να λαμβάνεται ως ένα σοβαρό ζήτημα που χρειάζεται επίλυση και προσεκτική διαχείριση των αναγκών αυτών των ανθρώπων, στην Ελλάδα παρόλο που τα τελευταία χρόνια, ειδικά με την διοργάνωση των Ολυμπιακών αγώνων, έχουν εμφανιστεί σημάδια βελτίωσης των υποδομών για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, δε διαθέτει ακόμα εκείνα τα χαρακτηριστικά που θα μπορούσαν να την κάνουν μια προσβάσιμη χώρα. Φαίνεται ότι ο τουρισμός για ΑμεΑ στην Ελλάδα δεν έχει αναπτυχθεί ούτε υπάρχει κάποια εξέλιξη πάνω σε αυτόν τον τομέα με άμεση συνέπεια να βαλτώνει κάθε επιχειρηματική πρωτοβουλία ή κινητικότητα όσον αφορά αυτή τη συγκεκριμένη τουριστική αγορά.

1.3.1 ΠΡΟΦΙΛ ΤΟΥΡΙΣΤΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ

Στη συνέχεια παρουσιάζεται το προφίλ των ατόμων με αναπηρία με σκοπό την επιτακτική ανάγκη για την καλύτερη κατανόηση των συγκεκριμένων πελατειακών αναγκών αλλά και τη σημασία αυτής της αγοράς-στόχο. Πρόκειται για μια ομάδα ατόμων η οποία χρειάζεται τμηματοποίηση έτσι ώστε να προσεγγιστεί καλύτερα σαν αγορά-στόχου και να σχεδιαστεί ένα σχέδιο marketing.

Σύμφωνα με τη Σταθόγλου (2017) το προφίλ των τουριστών με αναπηρία:

- 1) Γίνονται πιο εύκολα αφοσιωμένοι πελάτες
- 2) Διαμένουν για μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα κάπου
- 3) Ταξιδεύουν σε οργανωμένα γκρουπ (Buhalis και Costa, 2006)
- 4) Διατίθενται να πληρώσουν τα διπλάσια χρήματα για καλύτερη προσβασιμότητα (Harris Interactive Market Research, 2003)
- 5) Επαναλαμβάνουν τις διακοπές τους σε μέρη με καλή προσβασιμότητα (European Commission, 2004)
- 6) Χρησιμοποιούν συστηματικά forums και blogs και κάνουν συστάσεις μέσω αυτών
- 7) Το 88% των ταξιδιωτών με αναπηρία πάνε διακοπές τουλάχιστον μία φορά το χρόνο
- 8) Το 70% του πληθυσμού με αναπηρία έχει την οικονομική και φυσική δυνατότητα να ταξιδεύει, δημιουργώντας πιθανό εισόδημα 88,6 δις ευρώ μέχρι το 2025, αύξηση 65% από το 2005 (Bowtell, 2014) ενώ δεν είναι διατεθειμένοι να ταξιδέψουν σε μη ικανοποιητικούς προορισμούς (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXII-Τουρισμός, 2003).
- 9) Το 74% των ΑμεΑ-ταξιδιωτών είναι πρόθυμο να ταξιδεύει περισσότερο αν βελτιωθεί συνολικά η ταξιδιωτική εμπειρία (Darcy, 1998)
- 10) Οι τουριστικές δαπάνες τους είναι 1,16 φορές μεγαλύτερες (German Federal Ministry of economics and labour)

Η κατανόηση της παραπάνω τμηματοποίησης του πληθυσμού έχει να κάνει με τη βαθύτερη κατανόηση των αναγκών αυτών των ατόμων γεγονός που μπορεί να βοηθήσει την τουριστική ανάπτυξη σε ένα μέρος με αποτέλεσμα αρκετοί προορισμοί να έχουν τη

δυνατότητα να αναδειχθούν. Φαίνεται από τα παραπάνω ότι τα άτομα με αναπηρία είναι ένα δυναμικό τμήμα του πληθυσμού που πολλές φορές έχει περισσότερη οικονομική άνεση αλλά και διάθεση να ταξιδέψει από ένα άτομο χωρίς αναπηρία. Και αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι επειδή τους ενδιαφέρει άμεσα το τεχνητό και φυσικό περιβάλλον λόγω της κατάστασης τους αφοσιώνονται σε κάθε υπηρεσία προσβάσιμη και φιλική απέναντι τους. Αυτό σημαίνει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κάποιων τοποθεσιών αλλά και οικονομική τοπική και κοινωνική ανάπτυξη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2. ΑΜΕΑ & ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ

Είναι γνωστό πως ο ορισμός της αναπηρίας ποικίλει από χώρα σε χώρα όπως επίσης και τα νομοθετικά πλαίσια στα οποία εντάσσεται η συγκεκριμένη έννοια. Παγκοσμίως, θεωρείται ένα από τα πιο πλέον πολυσυζητημένα και επίκαιρα θέματα καθώς έχει απασχολήσει όχι μόνο τον επιστημονικό κλάδο αλλά και αρκετούς τουριστικούς οργανισμούς και φορείς. Επιπλέον, την έννοια «αναπηρία» τη συναντούμε σε διάφορα επίπεδα, όπως τον ιατρικό, κοινωνικό, ψυχολογικό τομέα όπου εκφράζονται ποικίλες και αντίθετες απόψεις. Η διαφοροποίηση αυτής της έννοιας, όμως υφίσταται στα χαρακτηριστικά που λαμβάνει η έννοια «ανάπηρος» σε καθένα από αυτά τα επίπεδα.

Ειδικότερα, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (1976) ορίζει την αναπηρία στα πλαίσια όμοιων εννοιών όπως βλάβες, περιορισμοί δραστηριοτήτων και εμπόδια συμμετοχής αποφεύγοντας δύσκολους ιατρικούς όρους. Ειδικότερα, «Βλάβη είναι οποιαδήποτε απώλεια ή ανωμαλία ψυχολογικής, φυσιολογικής ή ανατομικής δομής ή λειτουργίας». Ενώ η αναπηρία σύμφωνα με την οργάνωση United Nations Enable (2003) ορίζεται οποιοσδήποτε περιορισμός ή έλλειψη ικανότητας για εκτέλεση μιας δραστηριότητας εξαιτίας μιας βλάβης. Επιπλέον, περιορισμός δραστηριοτήτων είναι τα εμπόδια που αντιμετωπίζει ένα άτομο όταν προβαίνει σε έναν χώρο εργασίας ή σε μια δραστηριότητα. Εμπόδιο συμμετοχής είναι ένα πρόβλημα που βιώνει ένα άτομο σε καθημερινές καταστάσεις.

Βάσει πιο πρόσφατου ορισμού της Παγκόσμιας Οργάνωσης Υγείας (2002) αναπηρία είναι το αποτέλεσμα οργανικών ή περιβαλλοντικών αιτιών, που δημιουργούν ένα σύνολο εμποδίων σε σημαντικούς τομείς της ζωής, όπως η αυτοεξυπηρέτηση, η απασχόληση, η εκπαίδευση, η ψυχαγωγία και η γενικότερη κοινωνική συμμετοχή. Σύμφωνα με το Συμβούλιο των Υπουργών της Ε.Ε. και λαμβάνοντας υπόψη το ιατρικό περιεχόμενο της έννοιας αναπηρίας ο «όρος ΑμεΑ περιλαμβάνει τα άτομα με σοβαρές ανεπάρκειες ή μειονεξίες που οφείλονται σε σωματικές βλάβες, συμπεριλαμβανομένων και των βλαβών των αισθήσεων ή σε διανοητικές ή ψυχικές βλάβες, οι οποίες περιορίζουν ή αποκλείουν την εκτέλεση δραστηριότητας ή λειτουργίας, η οποία θεωρείται κανονική για έναν άνθρωπο» (Σταθόπουλος, 2005).

Αρχικά, το Ιατρικό-ατομικό ή Ιατρό-κεντρικό μοντέλο αναπηρίας (Medical Model) χαρακτηρίζει την αναπηρία ως μια δυσλειτουργική σωματική κατάσταση που απαιτεί ιατρική παρακολούθηση, διόρθωση και θεραπεία. Συγκεκριμένα τα άτομα με αναπηρία χαρακτηρίζονται από μόνιμη ή προσωρινή λειτουργική ανικανότητα, ή μειωμένη ικανότητα λόγω φυσικών, ψυχικών ή νοητικών δυσλειτουργιών. Η μόνιμη ανικανότητα αφορά τα άτομα με κινητικά προβλήματα, οι κωφοί, οι τυφλοί και όσοι έχουν δυσκολία στην αντίληψη, την επικοινωνία και την προσαρμογή καθώς και ασθενείς με αρτηριοσκλήρωση, επιληψία, ανεπάρκεια νεφρού, ρευματικές παθήσεις, καρδιοπάθεια. Άτομα με προσωρινή ανικανότητα μπορεί να είναι οι τραυματίες και όσοι είναι εθισμένοι σε ουσίες ενώ άτομα με μειωμένες ικανότητες μπορεί να είναι τα παιδιά, οι ηλικιωμένοι και οι εγκυμονούσες γυναίκες.

Σχετικά με τη συσχέτιση αναπηρίας και τρίτης ηλικίας, η οργάνωση United Nations Disability Statistics Compendium επισημαίνει ότι υπάρχει σχέση μεταξύ γήρανσης και αναπηρίας παγκοσμίως (Bloch, 2000, Gerlin, 2005, Ηνωμένα Έθνη, 1990). Μετά την ηλικία των 40 ετών εμφανίζεται μειωμένη λειτουργία και ικανότητα για συμμετοχή σε καθημερινές δραστηριότητες, γεγονός που σχετίζεται με την έννοια της αναπηρίας (Eurostat, 2001, Ηνωμένα Έθνη, 1993). Στην Ευρωπαϊκή Ένωση ο αριθμός των ατόμων με απαιτήσεις πρόσβασης, όταν λαμβάνονται υπόψη τόσο οι αναπηρίες όσο και η ηλικία (άνω των 65 ετών), ανέρχεται περίπου στα 127,5 εκατομμύρια άτομα. Το γεγονός ότι υπάρχει μια ισχυρή και θετική συσχέτιση μεταξύ γήρανσης και αναπηρίας, παρέχει μια πιο ρεαλιστική προσέγγιση των εκτιμήσεων της αγοράς (Bloch, 2000, Gerlin, 2005 στο Buhalis & Michopoulou, 2011).

Με βάση τα παραπάνω και συμπληρώνοντας ο Jantzen (1974) ορίζει την αναπηρία λαμβάνοντας υπόψη την κοινωνική της διάσταση. Σύμφωνα με τον Jantzen: «Η αναπηρία δεν μπορεί να θεωρείται ένα φυσικό φαινόμενο. Γίνεται φανερό και αρχίζει να υπάρχει ως αναπηρία μόνον από τη στιγμή, που κάποια γνωρίσματα και χαρακτηριστικές εκδηλώσεις των γνωρισμάτων ενός ατόμου συγκριθούν προς τις εκάστοτε αντιλήψεις για το ελάχιστο όριο των υποκειμενικών και των κοινωνικών ικανοτήτων». Επομένως, φαίνεται ότι τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ενός ατόμου εξαιτίας μιας σωματικής βλάβης είναι δυνατόν να καθορίσουν το κοινωνικό γίγνεσθαι αλλά και τη δυνατότητα συμμετοχής σε μία κοινωνική δραστηριότητα. Αυτόματα επιτυγχάνεται κοινωνικός διαχωρισμός μεταξύ των φυσιολογικών και των ανθρώπων με αναπηρία. Επομένως, η αναπηρία αποτελεί ένα πολύπλοκο φαινόμενο που αφορά

την αλληλοεπίδραση των χαρακτηριστικών των ΑμεΑ με τις αντιλήψεις του κοινωνικού περιγυρου απέναντι στο θέμα της αναπηρίας.

Συμπληρωματικά, ο Αμερικανός πολιτικός επιστήμονας Harlan Hahn ισχυρίζεται ότι «Η αναπηρία απορρέει περισσότερο από την αποτυχία ενός δομημένου κοινωνικού περιβάλλοντος να προσαρμοστεί στις ανάγκες και τις φιλοδοξίες των πολιτών με αναπηρίες, παρά από την ανικανότητα ενός ατόμου με αναπηρία να προσαρμοστεί στις απαιτήσεις της κοινωνίας» (Hahn, 1986, σελ. 128 στο Barton et al., 1996). Εδώ, γίνεται αναφορά στη λανθασμένη κοινωνική αντίληψη απέναντι στο θέμα αναπηρίας και όχι στη αδυναμία που έχουν τα ΑμεΑ να ανταπεξέλθουν στις κοινωνικές επιταγές. Αυτό που τους εμποδίζει να δραστηριοποιηθούν και να ενταχθούν στην κοινωνία είναι η ίδια η στάση της κοινωνίας απέναντι στο πρόβλημα και όχι τόσο το ίδιο το πρόβλημα. Σύμφωνα με τον Oliver (2009) όλοι οι ανάπηροι νιώθουν εξαιτίας της αναπηρίας τους κοινωνικό περιορισμό, είτε αυτός ο περιορισμός οφείλεται στο μη προσβάσιμο περιβάλλον, είτε στην αμφισβήτηση της νοημοσύνης και των κοινωνικών δεξιοτήτων τους, είτε στην έλλειψη ειδικής διαπαιδαγώγησης της κοινωνίας για τον τρόπο συμπεριφοράς και μεταχείρισης ατόμων με αναπηρία, ή της μη επαρκούς ανάγνωσης δημόσιων κειμένων σε γραφή Braille. Επιπλέον, όπως επισημαίνουν οι Hughes και Paterson (1997), τα άτομα με αναπηρία είναι άτομα αποκλεισμένα από μια κοινωνία η οποία δεν έχει οργανωθεί και δεν έχει λάβει τα κατάλληλα μέτρα και δεν έχει τρόπους που λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες τους. Οι παραπάνω απόψεις των Oliver, Hughes και Paterson βασίστηκαν πάνω στο κοινωνικό μοντέλο αναπηρίας το οποίο εμφανίστηκε στη Μεγάλη Βρετανία το 1976 ακολουθώντας τις απόψεις και τις δραστηριότητες της Ένωσης των ατόμων με σωματικές ανικανότητες ενάντια του κοινωνικού διαχωρισμού (UPIAS, 1976).

Στα πλαίσια της Παγκόσμιας Έκθεσης για την Αναπηρία, το 2011, υιοθετήθηκε μία ακόμα πιο ολοκληρωμένη άποψη για την αναπηρία η οποία αποτέλεσε το Βιοψυχοκοινωνικό / Πολυδιάστατο Μοντέλο (Biopsychosocial Model). Με βάση αυτό το μοντέλο η αναπηρία αντιλαμβάνεται σαν ένα φαινόμενο πολύπλευρο όπου αλληλεπιδρούν τα βιολογικά με τα κοινωνικά χαρακτηριστικά του ατόμου και η έμφαση δίνεται σε αυτή την αλληλεπίδραση των βιολογικών και κοινωνικών στοιχείων. Η εμπειρία του ατόμου με αναπηρία εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την αλληλεπίδραση με το κοινωνικό περιβάλλον και για την ποιοτικότερη διαβίωση του χρειάζεται περισσότερη κοινωνική ένταξη και μείωση των περιβαλλοντικών και

κοινωνικών φραγμών (WHO, 2001). Ειδικότερα, ο Adler (1907) παρατήρησε τις επιδράσεις της αναπηρίας στο προσβαλλόμενο άτομο. Έτσι, σύμφωνα με τον Adler τα άτομα με αναπηρία έχουν την τάση να νιώθουν κατώτεροι σε σχέση με το κοινωνικό περίγυρο τους και έτσι αυτό έχει ως αποτέλεσμα είτε την απομόνωση είτε τον συμβιβασμό με την εκάστοτε κατάσταση. Συνεπώς, ο, τι συμπεριφορά δέχονται από το εξωτερικό περιβάλλον έχει είτε θετικό είτε αρνητικό αντίκτυπο στην προσωπικότητα τους.

2.1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ & ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΜΕΑ

Σύμφωνα με την απόφαση του Συμβουλίου των Υπουργών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (απ. 93/136/ΕΟΚ), όπως αυτή αναφέρεται στην επίσημη Εφημερίδα Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (9/3/93), τα ΑμεΑ είναι άτομα που χαρακτηρίζονται από μόνιμες, είτε προσωρινές βλάβες, ανικανότητες, αδυναμίες, αναπηρίες ή συνδυασμό των παραπάνω, προερχόμενες από φυσική, ψυχική ή νοητική ανεπάρκεια. Πρόκειται για άτομα με σοβαρές ανεπάρκειες ή μειονεκτήματα, οι οποίες περιορίζουν ή αποκλείουν την εκτέλεση δραστηριοτήτων, οι οποίες θεωρούνται κανονικές για έναν άνθρωπο. Συνεπώς, δεν είναι όλα τα ΑμεΑ ίδια καθώς υπάρχουν άτομα με μόνιμη ανικανότητα και άτομα με προσωρινή/παροδική ανικανότητα.

Ειδικότερα, στην πρώτη κατηγορία ανήκουν τα άτομα με κινητικά προβλήματα, οι τυφλοί και οι αμβλύωπες (εξασθενημένη όραση), οι κωφοί, όσοι έχουν δυσκολία στην αντίληψη, στην επικοινωνία και στην προσαρμογή, καθώς και ασθενείς με αρτηριοσκλήρυνση, επιληψία, ανεπάρκεια νεφρού, ρευματικές παθήσεις, καρδιοπάθειες. Στη δεύτερη κατηγορία ανήκουν οι τραυματίες και οι παροδικοί ασθενείς. Με βάση τα παραπάνω γίνεται κατανοητό ότι τα άτομα ΑμεΑ θεωρούνται εκείνα τα άτομα που έχουν μόνιμα ή προσωρινά ελαττώματα, μειονεκτήματα, ανικανότητες και αυτές οι βλάβες οφείλονται σε φυσικές ή ψυχικές ή νοητικές διαταραχές του ατόμου.

Λαμβάνοντας υπόψη τις εκάστοτε παθήσεις των ατόμων με αναπηρία, διακρίνουμε τέσσερις κατηγορίες, όπως τα άτομα με δυσκολία στην κίνηση, τα άτομα με δυσκολία στην όραση, τα άτομα με δυσκολία στην ακοή και τα άτομα με δυσκολία στην αντίληψη και επικοινωνία (ΕΤΤΑΔ, 2007). Σύμφωνα με το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας (1997), τα άτομα με δυσκολία στην κίνηση χαρακτηρίζονται τα άτομα με ελαττωμένη ικανότητα χρήσης των άκρων τους είτε έχοντας αδύνατα ή παράλυτα

μέλη, είτε με δυσκαμψία ή σχετική έλλειψη μέλους ή όλων των μελών του σώματος, είτε οι ηλικιωμένοι, τα άτομα με καρδιο αναπνευστικά προβλήματα και οι προσωρινά τραυματισμένοι. Τα άτομα αυτά στην καθημερινότητα τους κινούνται με τη βοήθεια αναπηρικής καρέκλας, μαστουινιών ή άλλων βοηθημάτων. Αυτό σημαίνει την ανάγκη σχεδιασμού σχετικά ελεύθερου χώρου για πιο άνετη κίνηση και σχετικά ομαλών κλίσεων του εδάφους για την εύκολη πρόσβαση σε έναν χώρο. Έτσι, έχουν προβλεφθεί δάπεδα με κλίση ίση ή μικρότερη του 5% χωρίς σκαλοπάτια και παγίδες, έτσι ώστε να μη βάζουν σε κίνδυνο τη ζωή των ατόμων και επίσης, υπάρχουν κατάλληλες χειρολαβές στο κατάλληλο ύψος και θέση. Όσον αφορά την αδυναμία των άνω άκρων, αυτά τα άτομα δεν έχουν τη δυνατότητα να κάνουν αρκετές κινήσεις λόγω μη ελέγχου των άκρων τους και για αυτό το λόγο δε μπορούν να μετακινούν, να πιέζουν ή να αλλάζουν τη θέση των αντικειμένων με αποτέλεσμα να χρειάζονται υποστηρικτική βοήθεια από διάφορα εργαλεία, όπως ειδικές ράμβους με χρήση από το στόμα (Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, στο Τσιουλάκης, 2010, Σταθόγλου, 2017).

Τα άτομα με χαμηλή έως μηδενική δυνατότητα όρασης, στην κίνηση τους χρησιμοποιούν μαστούνι ή εκπαιδευμένα σκυλιά. Η ιδιαιτερότητα τους έγκειται στο γεγονός ότι οι υπόλοιπες αισθήσεις είναι αναπτυγμένες, όπως η αίσθηση της ακοής και υφής. Για αυτό το λόγο οι ειδικά σχεδιασμένες υποδομές είναι αναγκαίες για αυτούς τους ανθρώπους, όπως δάπεδο διαφορετικής υφής και χρώματος, ειδικές χειρολισθήρες με αρχή και τέλος, πινακίδες φτιαγμένες με το σύστημα Braille τοποθετημένες σε κατάλληλο ύψος, δάπεδα μη ηχοαπορροφητικά έτσι ώστε να αναγνωρίζουν τους ήχους από το βηματισμό τους, σήμανση με ήχους και χώρους που να μην δημιουργούν αντίλαλο (Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας, στο Τσιουλάκης, 2010). Αυτό σημαίνει ότι οι χώροι στους οποίους κινούνται πρέπει να είναι άνετοι χωρίς εμπόδια ή έντονος φως γιατί τα άτομα με μικρή δυνατότητα όρασης θα μπλώνονται στο έντονο φως και στις αντιθέσεις. (Ε.Σ.Α.μεΑ.).

Επίσης, υπάρχουν και τα άτομα με μειωμένη ή με απόλυτη ανικανότητα ακοής. Η διακίνηση των ατόμων αυτών πραγματοποιείται με τη βοήθεια έντονης οπτικής σήμανσης, όπως αναγκαίο θεωρείται και το άπλετο φως σε έναν χώρο έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η καλή επικοινωνία των ατόμων με προβλήματα στην ακοή με τους άλλους και είναι ένα μέσο με το οποίο μπορούν να διαβάζουν τα χείλη του ομιλητή ή να επικοινωνούμε την νοηματική γλώσσα. Και τέλος στην κατηγορία των ΑμεΑ ανήκουν και τα άτομα με μόνιμα μειωμένη αντίληψη, όπως άτομα με διάφορες ψυχικές

ή σωματικές παθήσεις ή με προσωρινή μειωμένη αντίληψη, όπως ηλικιωμένοι, παιδιά, αφηρημένοι, μεθυσμένοι, ναρκομανείς. Τα άτομα αυτά έχουν μειωμένη αντίληψη με το γύρω περιβάλλον, έχουν αργή αντίδραση σε διάφορα ερεθίσματα με αποτέλεσμα να μη μπορούν να αντιδράσουν σχετικά γρήγορα σε εμπόδια που ίσως αντιμετωπίσουν στην κίνηση τους. Για αυτό τον λόγο η άνεση και η απλότητα ενός χώρου, η τοποθέτηση ειδικών σημάνσεων με έντονο χρώμα και η ηχητική επένδυση σε διάφορες υποδομές είναι δυνατόν να βελτιώσουν τη σχέση των ατόμων αυτών με το περιβάλλον (Ε.Σ.Α.μεΑ.).

2.2 ΔΙΕΘΝΕΣ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΑΜΕΑ

Η διεθνής νομοθεσία όσον αφορά την αναπηρία έχει επηρεαστεί από διακηρύξεις και διεθνείς συμβάσεις, οι οποίες έχουν ως στόχο τη βελτίωση και την εξασφάλιση των δικαιωμάτων των ΑμεΑ στην κοινωνία. Η κοινωνική προστασία των ΑμεΑ εξασφαλίστηκε ήδη με την Οικουμενική Διακήρυξη του ΟΗΕ για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου, συμπληρώθηκε με την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Θεμελιωδών Ελευθεριών, καθώς επίσης και με το Διεθνές Σύμφωνο για τα Οικονομικά, Κοινωνικά και Μορφωτικά Δικαιώματα (ΟΗΕ, 1966). Αργότερα, το 1975, στα πλαίσια της εξέλιξης ενός κοινωνικού κράτους, η Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ εξήγγειλε τη Διακήρυξη των Δικαιωμάτων των ΑμεΑ, πλαίσιο στο οποίο εντάσσονται τα κράτη-μέλη του ΟΗΕ και το ακολουθούν έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η κοινωνική πρόνοια των ατόμων αυτών.

Στη Διακήρυξη αυτή του ΟΗΕ το 1975 προβλέπονταν και διασφαλιζόνταν τα δικαιώματα των ΑμεΑ με σκοπό την κοινωνική ομαλή ένταξη τους και την απόλαυση όλων των αγαθών που είναι προνόμια των υπόλοιπων ανθρώπων. Καταργούνταν κάθε είδος διάκρισης ή καταπάτησης ανθρωπίνου δικαιώματος εις βάρος των ατόμων με αναπηρία, όπως επίσης προβλεπόταν κάθε κοινωνική και οικονομική ασφάλιση τους για είτε επαγγελματική είτε εκπαιδευτική κατάρτιση τους. Μέχρι σήμερα κάθε άτομο ΑμεΑ έχει δικαίωμα να ζητεί τη νομική βοήθεια και να του παρέχονται όλες εκείνες οι πληροφορίες που θα το καταστούν ενήμερο για κάθε δικαίωμα του. Για την πλήρη ενημέρωση των δικαιωμάτων τους υπεύθυνος θεωρείται ένας οργανισμός ή φορέας που θα καλύπτει τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και θα τους παρέχει δυνατότητες

ένταξης στην κοινωνία. Παράλληλα με τα ΑμεΑ, ενήμεροι για τα δικαιώματα πρέπει να είναι και η οικογένεια τους όπως επίσης και οι φορείς ή σύλλογοι των ΑμεΑ.

Ανάμεσα στις νομοθετικές ρυθμίσεις συγκαταλέγεται και η Διακήρυξη SUNDBERG (1981) με περιεχόμενο τη συμμετοχή και ένταξη των ΑμεΑ στην κοινωνική και επαγγελματική ζωή. Τα δικαιώματα των ΑμεΑ ενισχύθηκαν ακόμη περισσότερο με τον Κοινοτικό Χάρτη των Θεμελιωδών Κοινωνικών Δικαιωμάτων των Εργαζομένων όπου ένα από τα πιο σημαντικά δικαιώματα καταγράφεται στο Άρθρο 26 όπου «κάθε ανάπηρο άτομο, ανεξάρτητα από την προέλευση και τη φύση της αναπηρίας του, πρέπει να απολαύει συγκεκριμένων πρόσθετων ευεργετημάτων με σκοπό να ευνοηθεί η επαγγελματική και κοινωνική ένταξή του. Τα ευεργετήματα αυτά πρέπει να αφορούν, ανάλογα με τις ικανότητες των ενδιαφερομένων, την επαγγελματική εκπαίδευση, την εργονομία, τη δυνατότητα πρόσβασης, την κινητικότητα, τα μεταφορικά μέσα και την κατοικία». Επίσης, σύμφωνα με τον Πρότυπο Κανόνα 5 του ΟΗΕ, για τις ίσες ευκαιρίες των ΑμεΑ, οι οικογένειες τους και τα ίδια τα ΑμεΑ πρέπει να έχουν πρόσβαση σε κάθε είδος πληροφορίες που αφορούν τα δικαιώματα, τη διάγνωση, τις διαθέσιμες υπηρεσίες και όποια δικαιώματα που τους καθιστά ισάξιους μέσα στην κοινωνία².

Στα πλαίσια της διεθνούς νομοθεσίας η Αμερικανική Πολιτεία έχει θεσπίσει νόμους είτε σε κατά τόπους είτε σε εθνικό επίπεδο με στόχο την εξασφάλιση της ισότητας ευκαιριών και την ένταξη τους στην κοινωνία με τη διασφάλιση της ανεξαρτησίας και της αυτοεξυπηρέτησή τους. Ειδικότερα, η αμερικανική νομοθεσία περιλαμβάνει τους εξής νόμους: Νόμους για τους Αμερικανούς με Ανικανότητες (Americans with Disabilities Act (ADA), 1990), Νόμος για τις Τηλεπικοινωνίες (Telecommunications Act, 1996), Νόμος για τη Δικαιοσύνη στη Στέγαση (Fair Housing Act, 1988), Νόμος για την Πρόσβαση στις Αερομεταφορές (Air Carrier Access Act, 1986), Νόμος για τα Πολιτικά Δικαιώματα των Ιδρυματοποιημένων Προσώπων (Civil Rights of Institutionalized Persons Act, 1980), Νόμος για την Εκπαίδευση Ατόμων με Ανικανότητες (Individuals with Disabilities Education Act, 1997), Νόμος για την Αποκατάσταση (Rehabilitation Act, 1973, 1998), Νόμος για τα Αρχιτεκτονικά Εμπόδια (Architectural Barriers Act, 1968). Ήδη, σύμφωνα με τα Ηνωμένα Έθνη (2006, 2008 στο Darcy,S.,Cameron,B. &Pegg, S., 2010) στις 24 Ιουλίου 2009 ο Πρόεδρος των ΗΠΑ, Μπαράκ Ομπάμα, υπέγραψε τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα

²<http://www.eoty.gr/main/text.asp>

Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες. Έτσι, λοιπόν, οι Ηνωμένες Πολιτείες άρχισαν να γίνονται μια χώρα που εγγυάται τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των πολιτών της με αναπηρίες.

Το θεσμικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την αναπηρία αφορά την προσέγγιση του κοινωνικού προτύπου της αναπηρίας. Η Ευρώπη ήδη από παλιά άρχιζε να αντιλαμβάνεται με διαφορετικό τρόπο την έννοια της αναπηρίας και των ατόμων που έχουν κάποιες ιδιαιτερότητες σε σχέση με άλλα άτομα. Έτσι θέσπισε κείμενα, όπως η Ευρωπαϊκή Σύμβαση για την Προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και των Θεμελιωδών Ελευθεριών (1950), ο Ευρωπαϊκός Κοινωνικός Χάρτης (1961, 1966) και πιο συγκεκριμένα η Συνθήκη του Άμστερνταμ (1997), όπου εισάγεται για πρώτη φορά ο όρος «αναπηρία» (Ε.Ο.Τ) Συγκεκριμένα το Συμβούλιο της Ευρώπης έχει τη δυνατότητα μέσω κάποιων μέτρων να εξαλείψει διακρίσεις που οφείλονται στο φύλο, στη φυλετική ή εθνική καταγωγή, θρησκεία, σε θέματα αναπηρίας ή ηλικίας. Από το 2000 τέθηκε στο ευρωπαϊκό προσκήνιο το ζήτημα της πρόσβασης των ΑμεΑ με την ανακοίνωση «Για μία Ευρώπη χωρίς φραγμούς για τα άτομα με ειδικές ανάγκες» όπου περιγράφεται η ανάγκη για εξάλειψη κάθε είδος τεχνικού και νομικού εμποδίου που στερεί στα άτομα με αναπηρία τη συμμετοχή τους στην κοινωνία. Στο πλαίσιο της ανακοίνωσης συζητήθηκε το θέμα της πρόσβασης σε μέσα μεταφοράς, σε κτίρια και σε άλλους δημόσιους χώρους, όπως επίσης και στον τρόπο αντιμετώπισης της μη πρόσβασης σε αυτά μέσω κρατικών και διοικητικών παρεμβάσεων.

Σήμερα, η νέα Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αναπηρία 2010-2020 έχει ως στόχο την εξάλειψη των εμποδίων επικεντρώνοντας την προσοχή της σε οκτώ πεδία δράσης, όπως προσβασιμότητα, συμμετοχή, ισότητα, απασχόληση, εκπαίδευση και κατάρτιση, κοινωνική προστασία, υγεία και εξωτερική δράση. Η Επιτροπή προτείνει ως λύση στο ζήτημα της πρόσβασης τη χρήση μέσων όπως τη χρήση της νομοθεσίας, κάποιων τροποποιήσεων σε συμβάσεις, την ενσωμάτωση της προσβασιμότητας και του Καθολικού Σχεδιασμού στα προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης, την ανάπτυξη και χρήση υποστηρικτικής τεχνολογίας (assistive technology) (Χριστοφή, 2013 στο Τσιουλάκη, 2015). Παραδειγματικά, σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004, τα άτομα με αναπηρία δικαιούνται μετακίνηση με λεωφορεία και πούλμαν διασφαλίζοντας ευκαιρίες μετακίνησης με αυτά τα μέσα

ισότιμες με τους άλλους επιβάτες. Ο συγκεκριμένος κανονισμός προτρέπει τους υπεύθυνους των μεταφορικών φορέων σε συνεργασία με οργανώσεις για άτομα με αναπηρία να συμβάλουν στη διευκόλυνση των επιβατών με αναπηρία είτε με την εξάλειψη των διακρίσεων μεταξύ των πολιτών είτε με την παροχή πληροφοριών από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό σε όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. Στο ίδιο νομοθετικό πλαίσιο για δικαίωμα μετακίνησης των ΑμεΑ ανήκουν και κανονισμοί που αφορούν τα δικαιώματα και υποχρεώσεις σε σιδηροδρομικούς σταθμούς, σε ταξίδια αναψυχής με κρουαζιέρες και όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς.

Όσον αφορά το θεσμικό πλαίσιο στην Ελλάδα έχουν θεσπιστεί κατά καιρούς διάφοροι νόμοι για την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρίες. Η Ελλάδα υιοθετεί και θέτει σε εφαρμογή νόμους με την ανάλογη οδηγία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, αποδεχόμενη Διεθνείς Συμβάσεις, Διακηρύξεις και Κανονισμοί Προστασίας Σχετικά με την Αναπηρία. Η νομοθεσία σχετικά με την αναπηρία, επηρεασμένη από διακηρύξεις και διεθνείς συμβάσεις, έχει ως στόχο μέσα από ρυθμιστικούς κανόνες να βελτιώσει και να κατοχυρώσει νόμιμα τη ζωή των ΑμεΑ. Έτσι, στο Σύνταγμα της Ελλάδας (αναθεώρηση 2001) γίνεται αναφορά στο άρθρο 21, παράγραφος 6 επισημαίνοντας πως «Τα άτομα με αναπηρία έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρων που εξασφαλίζουν την αυτονομία, την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή τους στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της Χώρας». Οπότε οποιαδήποτε παράβαση ή εμπόδιο στην πρόσβαση ενός ατόμου ΑμεΑ θεωρείται αντισυνταγματική πράξη και έχει το δικαίωμα να προσφύγει στη δικαιοσύνη. Επιπλέον, με βάση το άρθρο 22 του Συντάγματος, θεμελιώνεται το δικαίωμα των ΑμεΑ στον εργασιακό χώρο. Διασφαλίζονται όλα τα δικαιώματα τους στην εργασία όπως οι εργασιακές παροχές, οι συνθήκες απασχόλησης, η αμοιβή, οι προαγωγές, η εκπαίδευση στην εργασία χωρίς να υπάρχουν διακρίσεις εις βάρος των ΑμεΑ.

Είναι γεγονός πως η χώρα μας διαθέτει νομοθετικό πλαίσιο για τις κτιριακές υποδομές όσον αφορά την προσβασιμότητα. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον ΥΠΕΚΑ, περιγράφονται όλες οι σχετικές προδιαγραφές που απαιτούνται για τον σχεδιασμό του χώρου για την προσπέλαση και την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία στα κτίρια, νέα και υφιστάμενα, και στους κοινόχρηστους χώρους των ατόμων με κινητικά προβλήματα. Επιπλέον, σύμφωνα με τον Κτιριοδομικό Κανονισμό του ΤΕΕ και συγκεκριμένα το άρθρο 14 υπάρχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές για τις διαστάσεις και τα επιτρεπόμενα ποσοστά κλίσης που πρέπει να έχουν τα επίπεδα κυκλοφορίας

πεζών. Επίσης, σύμφωνα με το Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών και ειδικότερα με τον νόμο 2696 / 1999 και ειδικότερα τα άρθρα 7α και 34 παρ. 2. περ. ε, ιστ, ιζ και ιη γίνεται αναφορά στην απαγόρευση στάσης και στάθμευσης σε πεζοδρόμια, πλατείες, ειδικά ερείσματα που προορίζονται για πεζούς, στα κεκλιμένα επίπεδα (ράμπες) διάβασης ΑμεΑ και στους ειδικούς χώρους στάθμευσης οχημάτων ΑμεΑ). Οπότε με βάση το διεθνές νομοθετικό πλαίσιο και την κατοχύρωση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, είναι αναγκαία η προστασία των ΑμεΑ και η διασφάλιση μιας κανονικής ζωής αποδεχόμενη και από το κοινωνικό σύνολο.

Επιπλέον, σε τακτά χρονικά διαστήματα, ψηφίζονται από τις εκάστοτε κυβερνήσεις και υλοποιούνται διάφορα προγράμματα διευκόλυνσης και υποστήριξης των αναγκών των ΑμεΑ. Ένα από αυτά είναι το Πρόγραμμα «Τουρισμός για όλους», το οποίο περιλαμβάνει δελτία κοινωνικού τουρισμού για ανθρώπους με αναπηρία (67% αναπηρία και άνω), τις οικογένειες ή τους συνοδούς τους. Ακόμα, εφαρμόστηκε η «Κάρτα Μετακίνησης ΑμεΑ», η οποία αφορά δωρεάν μετακινήσεις στις αστικές συγκοινωνίες και εκπτώσεις στις υπεραστικές συγκοινωνίες. Το πρόβλημα είναι ότι, λόγω των δυσμενών οικονομικών συνθηκών, αυτά τα προγράμματα βρίσκονται συχνά υπό καθεστώς κατάργησης, προκαλώντας άγχος και αγωνία στους χρήστες και δικαιούχους τους (Σταθόγλου, 2017).

Συνεπώς για την καλύτερη ποιότητα ζωής των ατόμων με αναπηρία κάθε είδους, τα Κράτη πρέπει πρώτον να εισάγουν προγράμματα για να κάνουν το φυσικό περιβάλλον προσβάσιμο και δεύτερον να λάβουν μέτρα για να παρέχουν πρόσβαση στην πληροφόρηση και την επικοινωνία. Η υιοθέτηση των μέτρων διασφαλίζει την προσβασιμότητα στον περιβάλλοντα χώρο, όπως κατοικία, δημόσια κτίρια, δημόσιες συγκοινωνίες και λοιπά μέσα μεταφοράς, δρόμοι και λοιποί εξωτερικοί χώροι όπου όλοι οι άνθρωποι πρέπει να έχουν τα ίδια δικαιώματα. Επιπλέον, τα Κράτη έχουν την ευθύνη να διασφαλίζουν την προστασία και την εύκολη προσπέλαση στο φυσικό περιβάλλον μέσω της σωστής διαχείρισης του χώρου από αρχιτέκτονες και κατασκευαστές. Στη διαδικασία σχεδιασμού σημαντική συμβολή έχουν οι οργανώσεις ατόμων με αναπηρία οι οποίες οφείλουν να παρευρίσκονται σε κάθε στάδιο υλοποίησης των σχεδίων ώστε να διασφαλίζεται ο μέγιστος βαθμός προσβασιμότητας.

Είναι επιτακτική ανάγκη τα άτομα με αναπηρία, οι οικογένειές τους και οι φροντιστές να έχουν πλήρη πρόσβαση στην πληροφόρηση σχετικά με τη διάγνωση, τα δικαιώματα

και τις διαθέσιμες υπηρεσίες και προγράμματα τα οποία παρέχονται σε κάθε ευκαιρία αναψυχής. Για την καλύτερη πληροφόρηση των ατόμων είναι αναγκαία η παροχή πληροφοριών μέσω ειδικά σχεδιασμένων και τεχνολογικών υπηρεσιών, εντύπων γραφής Braille, έντυπα με μεγάλους χαρακτήρες και ειδικών σημάνσεων είτε με ήχο είτε σχεδιασμένα σε πινακίδες έτσι ώστε να εξυπηρετούνται άτομα με κάθε είδος αναπηρίας. Η πρόσβαση δε θεωρείται μόνο η εύκολη κίνηση σε έναν τόπο είτε είναι κατοικία είτε είναι δημόσιος χώρος αλλά και το δικαίωμα χρήσης κάθε τεχνολογικού συστήματος, όπως το ίντερνετ όπου τα άτομα έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για την προσβασιμότητα σε μια περιοχή ή δραστηριότητα.

2.3 ΕΜΠΟΔΙΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΤΑ ΑΜΕΑ

Είναι γεγονός πως τα υφιστάμενα εμπόδια των ΑμεΑ βρίσκονται ακριβώς στην αλληλεπίδραση των προσωπικών χαρακτηριστικών με τα χαρακτηριστικά όχι μόνο του κοινωνικού αλλά και του φυσικού περιβάλλοντος. Τα μεγαλύτερα εμπόδια που είναι δυνατόν να αντιμετωπίσουν οι άνθρωποι με αναπηρία είναι εκείνα τα οποία μειώνουν την κινητικότητα τους, όπως επίσης και εκείνα τα οποία τους ενσωματώνουν σε υπηρεσίες που είναι σχεδιασμένες για όλο το φάσμα των επισκεπτών. Αυτό σημαίνει αυτόματα την αποθάρρυνση αυτών των ατόμων για αναψυχή και την περιορισμένη επιλογή δραστηριοτήτων.

Σύμφωνα με τον Smith (1987) τα εμπόδια ενός ατόμου με ειδικές ανάγκες είναι κυρίως εσωτερικά όπως φυσικές, ψυχολογικές και γνωστικές αιτίες. Αρχικά, τα άτομα ΑμεΑ διαθέτουν περιορισμένη ικανότητα μάθησης σχετικά με τις ευκαιρίες αναψυχής. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι δεν υπάρχει επαρκής πρόσβαση σε πληροφορίες όσον αφορά τον τουρισμό και τις διάφορες τουριστικές υπηρεσίες. Με βάση την εμπειρική έρευνα του Hutchison (1980) η μη επαρκή πρόσβαση σε τουριστικές πληροφορίες αποτελεί συνέπεια της έλλειψης συνειδητοποίησης των δικαιωμάτων και των πόρων όσον αφορά τα ΑμεΑ. Σε αυτό το συμπέρασμα κατέληξε μετά από έρευνα που διεξήχθη σε τριάντα άτομα ειδικής αγωγής μέσα από τα οποία διαπιστώθηκε ότι στερούνται γνώσης των τοπικών πόρων και των δραστηριοτήτων που υπάρχουν σε έναν τόπο. Σε αυτό το γεγονός συγκλίνει και ο Matthiew (1980) συμπληρώνοντας ότι κοντά στα ΑμεΑ ούτε το άτομο που τους συνοδεύει δε γνωρίζει για ευκαιρίες αναψυχής που υπάρχουν. Συγκεκριμένα, τριάντα έξι γυναίκες φροντιστές παιδιών με νοητική στέρηση δεν ήταν ενημερωμένες για δραστηριότητες στην περιοχή όπου βρίσκονταν.

Πέρα από την περιορισμένη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες αναψυχής, επιπλέον τα άτομα με ειδικές ανάγκες αντιμετωπίζουν το πιο σοβαρό εμπόδιο που είναι η υγεία τους. Ο Gunn (1978) χαρακτήρισε τον πόνο σαν ένα πιθανό εμπόδιο που μπλοκάρει την αυθόρμητη συμπεριφορά για δραστηριότητα ή παιχνίδι για άτομα με φυσικές και πνευματικές ανικανότητες. Εκ φυσικού κάποιες σωματικές αναπηρίες είναι λογικό να θέτουν σε περιορισμό τα άτομα αυτά από διάφορες δραστηριότητες. Συνεπώς, κάποιες κατηγορίες ατόμων με ειδικές ανάγκες, όπως παραπληγία και τετραπληγία δε μπορούν να προσαρμοστούν το ίδιο εύκολα με άλλα άτομα και επομένως περιοχές ιδιαίτερα υψηλών και χαμηλών θερμοκρασιών αποτελούν μη προσβάσιμες για τέτοιου είδους περιπτώσεις.

Άλλο ένα εσωτερικό εμπόδιο που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ αποτελεί η μειωμένη κοινωνική δεξιότητα, γεγονός που επιδρά αρνητικά σε οποιαδήποτε επαφή με άλλους όταν πρόκειται για ψυχαγωγική εμπειρία. Τα ΑμεΑ στερούνται επικοινωνιακής δυνατότητας χωρίς όμως να σημαίνει ότι δε μπορούν να ευχαριστηθούν μια δραστηριότητα. Σύμφωνα με τον Wright (1983) η σχέση ανικανότητας και προσωπικότητας είναι διφορούμενη. Πολλοί παράγοντες πέρα από την προσωπικότητα συμβάλλουν στην κοινωνική ανικανότητα όπως η υπερπροστασία του οικογενειακού περιβάλλοντος, το άγχος, οι μη επαρκείς εμπειρίες και η ανεπαρκής εξάσκηση για σωστή συμπεριφορά. Έτσι, τα ΑμεΑ υπόκεινται σε φυσική και ψυχολογική εξάρτηση από τους γύρω τους. Οι περιορισμοί που τίθενται λόγω σωματικής αδυναμίας οδηγούν στην πλήρη εξάρτηση τους με αποτέλεσμα να μη μπορούν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες για πλήρη ανεξαρτησία.

Επομένως, τα εμπόδια δεν περιορίζονται μόνο στη φυσική αλλά και στη ψυχολογική αναπηρία καθώς τα άτομα αυτά έχουν υποστεί ψυχολογική εξάρτηση. Ο Finkelstein (1980) λέει χαρακτηριστικά ότι η ψυχολογική αναπηρία είναι μια κοινωνικά καθορισμένη σχέση αναπηρίας επισημαίνοντας πως οι συνοδοί ή τα άτομα που βοηθούν τα ΑμεΑ καταφέρνουν τελικά να ενισχύσουν την εξάρτηση τους από τους άλλους. Λόγω αυτής της υπερπροστασίας και της εξάρτησης δεν υπάρχει προσωπική ανάπτυξη του ατόμου με αναπηρία και προκαλείται αδυναμία ανάπτυξης προσωπικής πρωτοβουλίας. Βέβαια χωρίς την οικονομική, σωματική και ψυχολογική υποστήριξη της οικογένειας, είναι αδύνατο για ένα άτομο με αναπηρία να ταξιδεύει. Παράδειγμα της υπερβολικής οικογενειακής συναίνεσης αποτελεί η άποψη ενός ατόμου με

μειωμένη κινητικότητα ο οποίος εξαιτίας της υπερπροστασίας και του φόβου της μητέρας του δεν κατάφερε να ταξιδέψει (McKercher & Packer, 2004).

Όσον αφορά τα καθημερινά εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ, τροχοπέδη στην καθημερινότητα τους δεν είναι μόνο οι εσωτερικές αδυναμίες όπως ειπώθηκαν παραπάνω αλλά και τα περιβαλλοντικά ή εξωτερικά εμπόδια. Ειδικότερα, όσον αφορά την κοινωνική διάσταση της αναπηρίας, είναι γεγονός πως τα άτομα αυτά δέχονται ένα είδος ρατσισμού κάποια στιγμή στη ζωή τους από τον κοινωνικό περίγυρο με συνέπεια την αποθάρρυνση και μη συμμετοχή σε κοινωνικές δραστηριότητες. Χαρακτηριστικά ο West (1984) στην προσπάθεια του να ερευνήσει το γεγονός αυτό, πήρε συνεντεύξεις από εκατό εξήντα δύο άτομα με αναπηρία από τα οποία το 51,9% ανέφερε πως δέχτηκε άσχημη συμπεριφορά και αντιδράσεις (Langer, Fiske, Taylor, Chanowitz, 1976). Σύμφωνα με τους Murray και Sproats (1990) είναι σημαντική και κρίσιμη η πρώτη τουριστική εμπειρία ενός ατόμου ΑμεΑ καθώς ερμηνεύει τις μελλοντικές του επιλογές όπως αν συνεχίζει να ταξιδεύει ή όχι. Επομένως, αν ένα άτομο με αναπηρία δεχθεί άσχημη συμπεριφορά, πόσο μάλλον στο πρώτο του ταξίδι, είναι πιθανόν να μην ξαναταξιδέψει.

Στα πλαίσια των εξωτερικών εμποδίων εντάσσονται και η αρχιτεκτονική των κτιρίων η οποία δε βοηθάει στην πρόσβαση των ΑμεΑ. Αυτή την άποψη την ενστερνίζεται και συμπληρώνει ο Park (1977) λέγοντας πως ένας λόγος απομάκρυνσης των ΑμεΑ από κάθε είδος προγράμματος αναψυχής οφείλεται στο γεγονός ότι κάποιες περιοχές και μέσα σε αυτές οι εγκαταστάσεις είναι μη προσβάσιμες όχι μόνο εξαιτίας των φυσικών χαρακτηριστικών αλλά και λόγω της ανθρώπινης παρέμβασης που συνιστά τη δύσκολη αρχιτεκτονική. Σε αυτά τα εξωτερικά εμπόδια έρχονται να προστεθούν και τα περιβαλλοντικά εμπόδια που αφορούν τις κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν σε μια περιοχή. Πέρα από τη φυσική ιδιομορφία κάποιων τουριστικών εγκαταστάσεων και κτιρίων, εμπόδιο στην πρόσβαση των ΑμεΑ αποτελεί και η ιδιομορφία ενός περιβάλλοντος με λόφους, άμμος, δέντρα και διάφορες κλιματολογικές συνθήκες που δυσκολεύουν την κινητικότητα των ατόμων και την εμπειρία αναψυχής. Η φυσική πρόσβαση είναι ένα σημαντικό εμπόδιο όσον αφορά στο ταξίδι για τους υπάρχοντες και δυνητικούς ταξιδιώτες με κινητικές αναπηρίες (Darcy, 1998). Ένας λόγος για τον οποίο πολλά άτομα με αναπηρία δεν ταξιδεύουν είναι απλά και μόνο επειδή οι εγκαταστάσεις δεν έχουν φυσική προσβασιμότητα (Avis, Card, & Cole, 2005).

Πιο πρόσφατη έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο Πανεπιστήμιο του Surrey στην Αγγλία (2012) έδειξε ότι το 70% των ατόμων με αναπηρία μπορούν και έχουν την οικονομική δυνατότητα να ταξιδέψουν, αλλά δεν είναι διατεθειμένοι να το κάνουν αν δεν βρουν προορισμούς που να ικανοποιούν τις ανάγκες τους (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXII- Τουρισμός, 2003). Βέβαια, λαμβάνοντας υπόψη τους Shaw και Coles (2004) οι οποίοι μέσω μιας μελέτης περίπτωσης όπου συμμετείχαν 24 άτομα με αναπηρίες κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η πρόσβαση είναι μόνο μια ανησυχία καθώς οι οικονομικοί περιορισμοί αποτελούν ένα σημαντικό εμπόδιο για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού. Σε αυτό το πλαίσιο, υπάρχει ένα σημαντικό τμήμα ατόμων με ειδικές ανάγκες για τους οποίους τα εμπόδια της φυσικής ανικανότητας αποτελεί μόνο ένα μέρος του προβλήματος. Για αυτήν την ομάδα, οι διακοπές δεν είναι δυνατές λόγω των οικονομικών περιορισμών.

Ένας σοβαρός επιπλέον λόγος που αποτρέπει τα άτομα με αναπηρία να επισκεφθούν έναν τουριστικό προορισμό ή να συμμετέχουν σε μια δραστηριότητα είναι η δυσκολία μεταφοράς και συγκεκριμένα η έλλειψη προσβάσιμων μεταφορών. Παρόλο που τα τελευταία είκοσι χρόνια έχουν γίνει προσπάθειες εξάλειψης των εμποδίων σε αξιοθέατα, στέγαση και μεταφορές, υπάρχει ακόμα ένας μικρός αριθμός ατόμων ΑμεΑ που συμμετέχει πλήρως στον κύριο τουρισμό (Darcy 1998 στο Matthew, McKercher, Packer, 2004). Ειδικότερα, παράδειγμα της δυσκολίας της πρόσβασης των μεταφορών είναι κάποιες αεροπορικές εταιρίες που κατά καιρούς ψηφίζουν νόμους προκαλώντας διαχωρισμό ανάμεσα στους ανθρώπους. Ακόμα και με το πέρασμα του νόμου περί πρόσβασης στις αερομεταφορές του 1986, ορισμένες αμερικάνικες εταιρίες συνέχισαν να επιβάλλουν διακρίσεις και αυστηρούς κανόνες έναντι των ανθρώπων με αναπηρίες. Ένας τέτοιος κανόνας αερομεταφοράς απαγόρευε τη μεταφορά ηλεκτρικής μπαταρίας υγρών κυψελών για ηλεκτροκίνητες αναπηρικές καρέκλες ακόμη και αν οι μπαταρίες συσκευάζονται σύμφωνα με τους κανονισμούς της Federal Aviation Administration. Άλλο παράδειγμα μη προσβάσιμης μεταφοράς σύμφωνα με τον Smith (1987) αποτελεί το Εθνικό Θέατρο της Αγγλίας το οποίο παρά την άρτια αρχιτεκτονική προσβασιμότητας δεν πρόσφεραν καθίσματα αναπηρικών αμαξιδίων λόγω μη ικανού συνοδού. Συνεπώς, τέτοιοι κανονισμοί και απαγορεύσεις περιορίζουν την επιλογή ενός ατόμου με κινητικά προβλήματα για ταξίδι. Αυτό συνεπάγεται τη μικρή ζήτηση όσον αφορά τον τουρισμό. Άρα, η μικρή ζήτηση τουρισμού από άτομα με αναπηρία έχει ως αποτέλεσμα τη μικρή ζήτηση για πρόσβαση εγκαταστάσεων. Αυτό δε σημαίνει όμως

την έλλειψη ειδικά σχεδιασμένων υποδομών και υπηρεσιών για άτομα με αναπηρία και την κοινωνική απομόνωση και εγκατάλειψη τους από το συνολικό γίγνεσθαι.

2.4 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Όλοι έχουν δικαίωμα στην πρόσβαση είτε αυτή αφορά τουριστικές εγκαταστάσεις σε μουσεία, ξενοδοχεία είτε εκπαίδευση είτε αναψυχή. Έτσι λοιπόν, ο σχεδιασμός για όλους είναι η παρέμβαση σε περιβάλλοντα, προϊόντα και υπηρεσίες που στοχεύουν να εξασφαλίσουν ότι οποιοσδήποτε ανεξάρτητα ηλικίας, φύλου, ικανοτήτων ή πολιτισμικού υπόβαθρου, μπορεί να συμμετέχει σε κοινωνικές, οικονομικές, πολιτιστικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες με ίσες ευκαιρίες³. Σύμφωνα με το Κέντρο Καθολικού Σχεδιασμού (Center for Universal Design) ο καθολικός σχεδιασμός είναι «ο σχεδιασμός προϊόντων και των περιβαλλόντων έτσι ώστε να χρησιμοποιούνται από όλους τους ανθρώπους, στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, χωρίς την ανάγκη για προσαρμογή ή εξειδικευμένο σχεδιασμό».

Έχουν δοθεί αρκετοί ορισμοί για την προσβασιμότητα. Ειδικότερα, ο Hansen (1959, στη Μούστου, 2013) την όρισε ως «την δυνατότητα των ευκαιριών για αλληλεπίδραση», λαμβάνοντας υπόψη την απόσταση μεταξύ της προέλευσης (origin) και του προορισμού (destination) καθώς και τον αριθμό των ευκαιριών (opportunities) που είναι διαθέσιμες στους προορισμούς». Για τον Burns (1979, στη Μούστου, 2013) είναι η ελευθερία των ατόμων να επιλέξουν εάν θέλουν ή όχι να συμμετέχουν σε διαφορετικές δραστηριότητες και για τους Ben-Akiva και Lerman (1979, στη Μούστου, 2013) ορίστηκε ως τα οφέλη από το σύστημα μεταφορών και τις χρήσεις γης. Σύμφωνα, με τους Geurs και Van Wee (2004, στη Μούστου, 2013) τα στοιχεία που συνθέτουν την έννοια αυτή είναι οι χρήσεις γης, τα μέσα μεταφοράς, οι χρονικοί περιορισμοί, καθώς και το άτομο με τα χαρακτηριστικά του (Μούστου, 2013). Επομένως, σύμφωνα με τα παραπάνω η προσβασιμότητα στοχεύει στην αλληλεπίδραση του ατόμου με το κοινωνικό περιβάλλον και στις δυνατότητες που έχει σε έναν τόπο προορισμού.

Για να χαρακτηριστεί ένα περιβάλλον προσβάσιμο πρέπει να διαθέτει ποικιλία χαρακτηριστικών. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τη Χριστοφή (2013, στο Ε.Σ.Α.μεΑ.) ένα προσβάσιμο περιβάλλον χαρακτηρίζεται από το σεβασμό ως προς την ποικιλομορφία των χρηστών του. Σε αυτό το πλαίσιο ο προσανατολισμός ενός χώρου

³<http://www.designforall.org/design.php>

βοηθάει αρκετά τους χρήστες όταν ειδικά πρόκειται για άτομα με ειδικές ανάγκες. Κάθε άτομο έχει το δικαίωμα να νιώθει ενσωματωμένο και ασφαλές μέσα στο περιβάλλον στο οποίο κινείται χωρίς το αίσθημα της περιθωριοποίησης. Επιπλέον, πρέπει να υπάρχουν σαφείς πληροφορίες όπως χρήση παγκοσμίως γνωστών συμβόλων αποφεύγοντας τη χρήση συντομογραφιών προερχόμενες από την τοπική γλώσσα. Έτσι, λοιπόν, ένα ειδικά σχεδιασμένο περιβάλλον καθίσταται αυτόματα προσβάσιμο για όλους τους χρήστες ανεξαρτήτως ηλικίας, φύλλου, εθνικότητας και σωματικής διάπλασης και χαρακτηριστικών

Στα πλαίσια της προσβασιμότητας εντάσσεται και ο τουρισμός των ΑμεΑ ο οποίος χαρακτηρίζεται από τους Buhalis και Darcy (2010) ως προσβάσιμος ή προσπελάσιμος τουρισμός (accessible tourism) όντας η μορφή τουρισμού που συνδυάζει τη συνεργασία των ατόμων με αναπηρία είτε με το εργατικό προσωπικό είτε με τις τεχνικές υπηρεσίες δίνοντας έτσι τη δυνατότητα σε ανθρώπους με απαιτήσεις πρόσβασης να νιώθουν αυτόνομοι και γεμάτοι αυτοπεποίθηση μέσα από ένα σχεδιασμένο πακέτο υπηρεσιών και αγαθών. Επίσης, ο τουρισμός ΑμεΑ «επιτρέπει στους ανθρώπους με απαιτήσεις πρόσβασης στις οποίες συμπεριλαμβάνονται κινητικές, οπτικοακουστικές, νοητικές δυσκολίες, να λειτουργούν με ανεξαρτησία και ισότητα μέσα από τη διανομή καθολικά σχεδιασμένων προϊόντων, υπηρεσιών και περιβαλλόντων» (Darcy & Dickson, 2009). Στατιστικά αναφέρεται ότι πάνω από 1 δις άνθρωποι με αναπηρίες (15% του παγκόσμιου πληθυσμού), αντιμετωπίζουν σημαντικά εμπόδια στις καθημερινές τους δραστηριότητες (W.H.O.). Αξίζει ωστόσο να επισημανθεί ότι η προσβασιμότητα δεν αφορά μόνο τα άτομα με αναπηρία αλλά εξυπηρετεί και μια μεγαλύτερη ομάδα ανθρώπων, τα «εμποδιζόμενα άτομα» (Ζωνίου-Σιδέρη, 1996).

Ειδικότερα, στα πλαίσια του τουρισμού για λόγους πολιτιστικούς, σύμφωνα με την EUCREA International ο όρος «πρόσβαση στον πολιτισμό» αφορά δύο τομείς. Ο πρώτος τομέας σχετίζεται με τη φυσική πρόσβαση σε χώρους πολιτισμού (βιβλιοθήκες, μουσεία, αίθουσες συναυλιών, χώρους πολιτιστικής κληρονομιάς κλπ.), συμπεριλαμβάνοντας τόσο το δομημένο περιβάλλον όσο και τον εξοπλισμό (π.χ. πλήρη πρόσβαση για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, σαφή σήμανση, ηχητικές περιγραφές κλπ.) (Θεοχάρη, 2018). Ο δεύτερος τομέας αφορά την προσβασιμότητα πολιτιστικών προγραμμάτων, έργων τέχνης, πολιτιστικών εκδηλώσεων και καλλιτεχνικών δραστηριοτήτων (π.χ. ξεναγήσεις στη νοηματική, δραστηριότητες με τη βοήθεια

ηλεκτρονικών υπολογιστών, τεχνική υποστήριξη για καλλιτέχνες με αναπηρίες, προσαρμογή υπηρεσιών πληροφόρησης κλπ.) (Θεοχάρη, 2018).

Ο οργανισμός για την καλλιτεχνική εκπαίδευση των τυφλών (Art Education for the Blind στην Τσιαούση, 2016) στην ιστοσελίδα του αναφέρει πως η πρόσβαση στο νόημα ενός έργου τέχνης περιλαμβάνει δύο καίρια σημεία. Πρώτον, αφορά την πρόσβαση στη φυσική παρουσία του έργου όπως τα υλικά και τα στοιχεία της σύνθεσής του και δεύτερον, την πρόσβαση στη διανοητική, συναισθηματική και πνευματική δύναμη του έργου. Συνεπώς, ένα μουσείο δε θα πρέπει να δημιουργεί στον ανάπηρο πολίτη το αίσθημα της αδυναμίας, του αποκλεισμού καθώς τα μουσεία έχουν μεγαλύτερη βαρύτητα από άλλα δημόσια κτίρια, ως χώροι πολιτιστικής αξίας. Ο σχεδιασμός και η λειτουργία ενός μουσείου λοιπόν πρέπει να είναι τέτοια, ώστε να εκπληρώνεται η παιδαγωγική και πολιτιστική του αποστολή, χωρίς να δημιουργείται σε κανένα πολίτη το αίσθημα της εξαίρεσης και της διαφορετικότητας. Επομένως, όλα τα στοιχεία τα οποία αποτελούν μέρη ενός περιβάλλοντος πρέπει να είναι σχεδιασμένα κατάλληλα χωρίς το αίσθημα αδυναμίας ή τον κίνδυνο τραυματισμού από μεριάς χρηστών.

Πρακτικά, όσον αφορά την προσβασιμότητα, για παράδειγμα στο αυστραλιανό πλαίσιο, από το 2003 ο προσβάσιμος τουρισμός έχει αναγνωριστεί από την Κοινοπολιτεία ως τμήμα της τουριστικής βιομηχανίας και τα άτομα με αναπηρία θεωρούνται αναδυόμενη αγορά-στόχος. Σύμφωνα με τον Darcy, S. et al (2010) μια αυστραλιανή κυβερνητική οργάνωση εν ονόματι NICAN οργάνωνε τουριστικές επιχειρήσεις οι οποίες θα προσέφεραν ψυχαγωγία και ειδικά προσαρμοσμένες υπηρεσίες σε άτομα με αναπηρίες. Επιπλέον, η αυστραλιανή κυβέρνηση είχε ως σκοπό να ρυθμίζει όλες τις πτυχές του οικοδομημένου περιβάλλοντος μέσω νομοθεσίας, κωδίκων, προτύπων (Bates, 2006, Stein & Farrier, 2006). Κεντρικό στοιχείο του Συμβουλίου Αυστραλιανών Κτιρίων (1996) ήταν και είναι η τήρηση των κανόνων στα κτίρια από τα αυστραλιανά πρότυπα που έχουν να κάνουν με την πρόσβαση και την κινητικότητα (Πρότυπα Αυστραλία, 1992α, 1992b, 2001, 2002). Έτσι λοιπόν, στο πλαίσιο των κτιρίων, ένα μέρος της στέγασης των τουριστικών καταλυμάτων (περίπου 5%) έπρεπε να είναι προσβάσιμο για τα άτομα με αναπηρία.

Πολλοί μελετητές διαπιστώνουν ότι το απρόσιτο περιβάλλον μπορεί να επηρεάσει το την κατάσταση ενός ατόμου με αναπηρίες (Putnam, Greenen, Powers, Saxton, Finney, Dautel, 2003, Darcy&Harris, 2003). Τα εμπόδια στην αρχιτεκτονική εμποδίζουν τα

άτομα με κινητικά προβλήματα να εισέρχονται και να εξέρχονται από τα κτίρια προκαλώντας δυσκολίες κατά τη χρήση των εγκαταστάσεων και των υπηρεσιών που παρέχονται. Συγκεκριμένα, με αφορμή το θέμα της προσβασιμότητας σε επιχειρήσεις και τουριστικά καταλύματα πολλές μελέτες διεξήχθησαν στη Μαλαισία. Με βάση ψήφισμα της μαλαισιανής κυβέρνησης στα πλαίσια ενός κράτους πρόνοιας, τα τουριστικά κτίρια όπως μουσείο, επιχειρηματικό κέντρα και βιοτεχνική αγορά έχουν την υποχρέωση να παρέχουν πρόσβαση σε όλους, ιδιαίτερα στα άτομα με ειδικές ανάγκες. Σύμφωνα με το Τμήμα Κοινωνικής Ευημερίας στη Μαλαισία (2006), ο αριθμός των ατόμων με ειδικές ανάγκες αναμένεται να αυξηθεί κατά τη διάρκεια των ετών λόγω της αύξησης της ανθρώπινης ζώης και του υψηλού ποσοστού τροχαίων και βιομηχανικών ατυχημάτων. Επομένως, με αφορμή τα παραπάνω κρίνεται αναγκαία η εγκατάσταση ειδικών υποδομών για άτομα με κινητικά, σωματικά, ακουστικά και οπτικά προβλήματα.

2.4.1 ΔΙΕΘΝΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Η τουριστική δραστηριότητα αποτελεί παράγοντα κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης μιας περιοχής και ευρύτερα μιας χώρας. Αρκετές χώρες εξαιτίας του υπάρχοντα ανταγωνισμού παγκοσμίως και των γρήγορων ρυθμών εξέλιξης σε βιοτικό και τεχνολογικό επίπεδο, με σκοπό να ξεχωρίσουν και να προβληθούν, εκμεταλλεύονται κάθε ευκαιρία διαφήμισης και προώθησης της εικόνας τους μέσω του τουριστικού ρεύματος. Αυτή την ανταγωνιστικότητα, εκτός από τις κανονικές ομάδες τουριστών, κάποιες χώρες την πετυχαίνουν και μέσω της αξιοποίησης υπηρεσιών για εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρίες, τουριστική ομάδα η οποία αποτελεί πλέον προσοδοφόρο τμήμα της παγκόσμιας αγοράς. Για αυτό τον λόγο η τουριστική διεθνή αλλά και ευρωπαϊκή βιομηχανία διερευνά τις απαιτήσεις των χρηστών που αφορούν τη φυσική προσβασιμότητα, τις πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα και τις προσβάσιμες πληροφορίες on-line χωρίς όμως να υπάρχει ακριβής μέτρηση μεγέθους της αγοράς με απαιτήσεις προσβασιμότητας.

ΜΟΥΣΕΙΑ

Στα πλαίσια της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρίες σε χώρους πολιτιστικούς έχουν σχεδιαστεί και υλοποιηθεί προγράμματα για την ομαλή ξενάγηση αυτών των ατόμων. Μελετώντας το επίπεδο προσβασιμότητας σε αρκετά μουσεία του εξωτερικού διαπιστώθηκαν σημαντικά παραδείγματα. Ειδικά για τα άτομα με προβλήματα όρασης

έχουν προβλεφθεί σε διάφορα μουσεία ανά τον κόσμο περιηγήσεις και προγράμματα με απτικά εκθέματα, αυθεντικά και αντίγραφα, παράλληλα με τις υπάρχουσες υποδομές. Ένα καλό παράδειγμα τέτοιου μουσείου αποτελεί το Victoria & Albert Museum στο Λονδίνο. Από θέμα υποδομών και υπηρεσιών αναπηρικά αμαξίδια και πατερίτσες είναι διαθέσιμα, όπως επίσης διαθέσιμες είναι και 13 προσβάσιμες τουαλέτες. Οι τυφλοί άνθρωποι έχουν δικαίωμα να έχουν μαζί τους εκπαιδευμένα σκυλιά. Για κάθε είδος αναπηρίας υπάρχει και το κατάλληλο πρόγραμμα. Αρχικά, όσον αφορά άτομα με προβλήματα όρασης τα προγράμματα αυτά έχουν ως επίκεντρο την αντίληψη των εκθεμάτων από τους επισκέπτες μέσω της προφορικής περιγραφής τους από ερμηνευτές και πολλές φορές συνοδεύονται από αυθεντικά εκθέματα ή/και άλλα απτικά βοηθήματα. Κυρίως, όμως, χρησιμοποιούνται αντίγραφα των αντικειμένων καθώς τα γνήσια έχουν υποστεί φθορές. Εξαιτίας του χρόνου που απαιτείται για μια ολοκληρωμένη ξενάγηση και ανακάλυψη των αντικειμένων μέσω της αφής, οι εκθέσεις αυτές διαθέτουν περιορισμένο αριθμό εκθεμάτων και βρίσκονται σε ένα χώρο άνετο και άμεσα προσβάσιμο, με ανάλογο φωτισμό, καθίσματα για ξεκούραση των επισκεπτών, καθορισμένη πορεία από το ένα έκθεμα στο άλλο, χειρολισθήρες και εποπτικό υλικό σε μεγαλόσχημη γραφή και γραφή Braille ⁴.

Εικόνα1: Περιήγηση αφής (Victoria & Albert Museum)



Πηγή: <http://dsq-sds.org/article/view/3761/3276> πρόσβαση 11/02/2019

⁴<https://www.vam.ac.uk/info/disability-access>.

Ένα άλλος σχεδιασμός επαφής των ατόμων με τα εκθέματα είναι τα δωμάτια ανακαλύψεων (discoveryrooms) τα οποία χρησιμοποιούν την αφή ως ενισχυτική της εκπαιδευτικής εμπειρίας όλων των επισκεπτών. Πρόκειται για κάποια δωμάτια σε κάποιους χώρους στο μουσείο, ανοικτά στο κοινό, που περιλαμβάνουν εκθέματα από διάφορες συλλογές του μουσείου τα οποία ο επισκέπτης μέσω της αφής έχει τη δυνατότητα να τα αγγίξει, να εξερευνήσει τα αντικείμενα και τον περιβάλλοντα χώρο.

Εικόνα 2: Δωμάτιο ανακαλύψεων (Victoria& Albert Museum)



Πηγή: <http://www.vam.ac.uk/content/galleries/level-2/room-52a-discovery-area/>
πρόσβαση 11/01/2019

Από την άλλη, το Μουσείο Επιστημών του Λονδίνου αποτελεί ένα πρώτο δείγμα «αίθουσας ανακαλύψεων στο οποίο ήδη από το 1931 λειτουργούσε πειραματικά μία «αίθουσα ανακαλύψεων», με «διαδραστικούς» σταθμούς και μοντέλα πληροφόρησης. Με τον καιρό η αίθουσα αυτή έγινε δημοφιλής στο κοινό, ώστε το 1986 ανακαινίστηκε και συμπληρώθηκε με 100 διαδραστικά εκθέματα μια νέα και μόνιμη Αίθουσα Ανακαλύψεων. (Pearson, 1985 στην Τσιαούση, 2016). Στο Μουσείο Επιστημών της Αγγλίας υπάρχει μια δράση με τίτλο «Early Birds and Night Owls» που δίνει τη δυνατότητα σε οικογένειες με παιδιά στο φάσμα του αυτισμού να επισκεφθούν το μουσείο νωρίς το πρωί ή αργά το βράδυ. Επίσης οι νέοι άνω των 16 ετών που έχουν αυτισμό μπορούν, είτε μόνοι τους, είτε με τη συνοδεία κάποιου ενήλικα, να συμμετάσχουν σε εργαστήρια και σεμινάρια εκτός του προκαθορισμένου ωραρίου του μουσείου (Τσιαμάγκα, 2017).

Ένα άλλο μουσείο, το Victoria στην Αυστραλία, αποτελεί παράδειγμα μουσείου, το οποίο έχει προβεί στον σχεδιασμό προσβάσιμων υποδομών με σκοπό τη μείωση των εμποδίων, την πρόσβαση σε αγαθά, υπηρεσίες και εγκαταστάσεις, την απασχόληση, την προώθηση της ένταξης και συμμετοχής στην κοινότητα των ατόμων με αναπηρία, την

επίτευξη αλλαγών σε συμπεριφορές και πρακτικές που εισάγουν διακρίσεις εις βάρος ατόμων με αναπηρίες (Γερασίμου, 2015)⁵. Επίσης, στην ιστοσελίδα του μουσείου Victoriaia άτομα με αναπηρία έχουν τη δυνατότητα να ρωτήσουν ή να σχολιάσουν σχετικά με την προσβασιμότητα. Επιπλέον, η γκαλερί Tate στο Λονδίνο αποτελεί ένα παράδειγμα οργανισμού που δέχεται επισκέπτες ΑμεΑ εκτός ωραρίου. Η Tate χρησιμοποιεί σύγχρονες τεχνολογίες για τη ξενάγηση των ΑμεΑ με την παροχή ενός πολυμεσικού οδηγού δίνοντας τη δυνατότητα περιήγησης στη νοηματική. Επιπλέον, χρησιμοποιεί την εφαρμογή iMap, η οποία στοχεύει στα άτομα με προβλήματα όρασης έτσι ώστε να έχουν πρόσβαση μέσω του διαδικτύου χρησιμοποιώντας εικόνες τις οποίες μπορούν να αγγίξουν αν εκτυπωθούν σε ειδικό εκτυπωτή ενώ χρησιμοποιεί κείμενο του οποίου το μέγεθος μπορεί να αλλάξει και να προσαρμοστεί ανάλογα με τις ανάγκες του χρήστη⁶.

Το Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης, MoMA στη Νέα Υόρκη, αναγνωρίζει την ποικιλομορφία των ικανοτήτων και των αναγκών του κοινού και προσφέρει μια ποικιλία προγραμμάτων και υπηρεσιών διασφαλίζοντας την προσβασιμότητα του Μουσείου προς όλα τα άτομα. Στο Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης, όλες οι γκαλερί, οι εγκαταστάσεις και οι εισοδοί είναι προσβάσιμες για αναπηρικά αμαξίδια. Για τη ξενάγηση υπάρχουν βοηθητικές συσκευές ακρόασης (ακουστικά και βρόχοι λαιμού). Τα έντυπα του εκθεσιακού χώρου διατίθενται και σε Braille. Επίσης, υπάρχουν προγράμματα περιήγησης αφής κατά τα οποία ένα εκπαιδευμένος ειδικός περιγράφει προφορικά τα εκθέματα έτσι ώστε να διευκολύνει ένα άτομο με πρόβλημα όρασης⁷.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα προσβάσιμων μουσείων αποτελεί επίσης, το Μητροπολιτικό Μουσείο Τέχνης της Νέας Υόρκης, το Met, ένα από τα μεγαλύτερα και σημαντικότερα μουσεία τέχνης στον κόσμο. Αρχικά όσον αφορά τις υποδομές είναι προσβάσιμο σε άτομα με κινητική αναπηρία ή όσους επιθυμούν να αποφύγουν τα σκαλιά, όπως επίσης υπάρχει χώρος στάθμευσης μπροστά από το κτίριο. Οι επισκέπτες με αναπηρίες μπορούν να χρησιμοποιούν συσκευές κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων των χειροκίνητων και ηλεκτρικών αναπηρικών αμαξιδίων, σκούτερ κινητικότητας, και κινητικά βοηθήματα κινητικότητας (όπως οι περιπατητές, τα καλάμια, και πατερίτσες). Στα πλαίσια της περιήγησης των ατόμων με αναπηρίες και

⁵<https://museums victoria.com.au/>

⁶<https://www.tate.org.uk/>

⁷<https://www.moma.org/visit/accessibility/index>

συγκεκριμένα των ατόμων με προβλήματα όρασης η ξενάγηση είναι δωρεάν με πολλές εκπαιδευτικές δραστηριότητες, όπως απτική περιήγηση, δημιουργίας τέχνης, συζήτηση και περιγραφή των εκθεμάτων και άλλες δραστηριότητες με οδηγό τις υπόλοιπες αισθήσεις. Για τα άτομα με πρόβλημα ακοής η ξενάγηση είναι ιδιωτική και παρέχονται ειδικά εργαλεία ήχου. Το Met έχει δική του ομάδα στο facebook με το όνομα «Access Coordination at The Metropolitan Museum of Art», η οποία ως σκοπό έχει την ενημέρωση σχετικά με την προσβασιμότητα των ΑμεΑ στο μουσείο και τα προγράμματα και τις εκδηλώσεις που αφορούν τους επισκέπτες ΑμεΑ⁸.

Εικόνα 3: Δραστηριότητα για άτομα με προβλήματα όραση στο Met



Πηγή: <https://www.metmuseum.org/events/programs/access/visitors-who-are-blind-or-partially-sighted> πρόσβαση 19/02/2019

Το Μουσείο Υγιεινής, DHMD, στη Δρέσδη προσφέρει μια σειρά από προσβάσιμες υπηρεσίες για τους επισκέπτες με αναπηρίες τις οποίες και κοινοποιεί στην ιστοσελίδα του. Συγκεκριμένα, οι εκθεσιακές εγκαταστάσεις παρέχουν μια εκθεσιακή διάταξη με φιλική αρχιτεκτονική προς τις αναπηρικές καρέκλες, οπτικοακουστικά μέσα και τεχνική ενίσχυση των λειτουργιών ακοής για άτομα με προβλήματα ακοής. Επιπλέον, οι ακουστικές περιηγήσεις, ο σχεδιασμός υψηλής αντίθεσης, τα εκθέματα και άλλα υλικά που οι επισκέπτες μπορούν να αγγίξουν και να κρατήσουν, καθώς και ένα απτικό μοντέλο επιτρέπουν τα άτομα με μειωμένη όραση να εξοικειωθούν με την είσοδο του σε κάθε δωμάτιο. Σύμφωνα με τη Γερασίμου (2015) το μουσείο DHMD από το 2010 έχει στο προσωπικό του μια τυφλή δασκάλα-γνώστη Μπράιγ που αποτελεί μέλος της

⁸<https://www.metmuseum.org/-/media/files/events/programs/progs-for-visitors-with-disabilities/accesscalendar.pdf>

ομάδας συμβούλων σχετικά με την προσβασιμότητα και μέλος μιας ομάδας ελεύθερων επαγγελματιών που δουλεύουν στον ανασχεδιασμό της έκθεσης «Βλέπει» («Sehen») του παιδικού μουσείου⁹.

Εικόνα 4: Απτική περιήγηση στο DHMD



Πηγή: <https://www.dhmd.de/en/your-visit/accessibility/> πρόσβαση 21/02/2019

Χαρακτηριστικά προσβασιμότητας εντοπίζονται και στο Βρετανικό Μουσείο, the British Museum, το οποίο διαθέτει όλες εκείνες τις υποδομές για άτομα με αναπηρία, όπως είσοδο κατάλληλα σχεδιασμένη με δυο μηχανήματα ανύψωσης στα πλαϊνά σκαλιά, ανελκυστήρες ειδικούς στον εκθεσιακό χώρο, χώρο στάθμευσης και ειδικές τουαλέτες για άτομα με αναπηρία. Για τις περιηγήσεις διατίθενται σύστημα βελτίωσης ήχου με φορητούς βρόχους επαγωγής που είναι διαθέσιμο για τις περισσότερες συνομιλίες της γκαλερί, ξενάγηση με ακουστικά, όπως επίσης και οδηγοί αγγλικής νοηματικής γλώσσας που ερμηνεύουν τα αντικείμενα της συλλογής. Για αυτούς με προβλήματα όρασης παρέχονται οδηγοί με μεγαλογράμματη γραφή, μεγεθυντικοί φακοί όπως επίσης διοργανώνονται και ξεναγήσεις με χαρακτηριστικό την αφή¹⁰. Από την άλλη το Museo del Prado στην Μαδρίτη διαθέτει έξι τρισδιάστατα έργα που δημιουργήθηκαν χρησιμοποιώντας μια τεχνική που ονομάζεται «Didu» που προσθέτει όγκο και υφή. Τα έργα συνοδεύονται από κείμενο σε γραφή Braille. Οι βλέποντες επισκέπτες του μουσείου μπορούν να βιώσουν το έκθεμα με σκοτεινά γυαλιά και ένα συνοδευτικό εγχειρίδιο ήχου (Γερασίμου, 2015)¹¹.

⁹<https://www.dhmd.de/en/your-visit/accessibility/>

¹⁰<https://www.britishmuseum.org/visiting/access.aspx>

¹¹<https://www.museodelprado.es/en/learn>

Τα Μουσεία του Βατικανού δε θα μπορούσαν να λείπουν από τα παραδείγματα προσβασιμότητας σε πολιτιστικό χώρο. Πρόκειται για μουσεία τα οποία είναι για όλους και τα περισσότερα τμήματα είναι προσβάσιμα σε άτομα με αναπηρία. Ειδικά, προσφέρουν δωρεάν είσοδο σε όλους τους επισκέπτες με ειδικές ανάγκες με πιστοποιημένη αναπηρία άνω του 74% και κάποιες φορές επωφελούνται και τα άτομα που τους ακολουθούν, όπως επίσης δε χρειάζεται να περιμένουν στην ουρά. Επιπλέον, για τους επισκέπτες με κινητική αναπηρία παρέχεται δωρεάν αναπηρικό αμαξίδιο όπως επίσης και για τους επισκέπτες με προβλήματα ακοής έχουν σχεδιαστεί ξεναγήσεις στην ιταλική και αμερικανική νοηματική γλώσσα. Είναι γεγονός πως ένα μουσείο τέτοιας παγκόσμιας εμβέλειας είναι ανάγκη να παρέχει υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία¹².

Από την άλλη πλευρά ένα καλό παράδειγμα σχεδιασμού κτιρίου χωρίς εμπόδια στην πρόσβαση είναι το μοναστήρι, Whitby Abbey North Yorkshire στη Βρετανία, το οποίο χτίστηκε γύρω στο 675 μ. Χ. και το επισκέπτονται πάνω από 100.000 τουρίστες ετησίως. Το συγκεκριμένο κτίριο διαθέτει μία ράμπα κατασκευασμένη από γυαλί, μέταλλο και ξυλεία δημιουργώντας μια καλή σύνδεση της υπάρχουσας δομής και του τοπίου. Όπως επίσης υπάρχει και ένας γυάλινος ανελκυστήρας χτισμένος έξω από την μονή που δεν έρχεται σε επαφή με το υπάρχον παλαιό κτίριο αλλά οι επισκέπτες έχουν την ευκαιρία να δουν από κοντά τα δομικά συστατικά της μονής. Ένα άλλο παράδειγμα προσπελασιμότητας σε κτίρια με πολιτιστική κληρονομιά είναι η ράμπα κατασκευασμένη με γυάλινο τοίχωμα στη Βασιλική Ακαδημία Τεχνών του Λονδίνου (Jamaludin et al., 2010 στο Jamaludin & Kadir, 2012). Αυτά τα δύο κτίρια αποτελούν παραδείγματα χρήσης προσβάσιμων εγκαταστάσεων χωρίς την αλλοίωση της ήδη υπάρχουσας κτιριακής υποδομής και ομορφιάς.

ΠΟΛΕΙΣ

Όσον αφορά την Αμερική, από το 1990, έτος δραστηριοποίησης των Αμερικανών πολιτών με αναπηρία, έχουν ξεκινήσει προσπάθειες βελτίωσης των υποδομών όσον αφορά την προσβασιμότητα. Σύμφωνα με τα Ηνωμένα Έθνη, το Σαν Φρανσίσκο αποτέλεσε μέρος αυτής της προσπάθειας βελτίωσης των υποδομών με σχέδιο τους πολλαπλούς τρόπους πρόσβασης στις μεταφορές. Με κυβερνητική χρηματοδότηση, εκπονήθηκε σχέδιο πολλαπλής χρήσης των μέσων μεταφοράς του Σαν Φρανσίσκο το

¹²<http://www.museivaticani.va/content/museivaticani/en/visita-i-musei/servizi-per-i-visitatori.html>

SFMTA (San Francisco Municipal Transportation Agency) αποσκοπώντας στη διαχείριση και διαμόρφωση των μέσων μεταφοράς κατάλληλα για χρήση από ανθρώπους με αναπηρία με τη βοήθεια και υποστήριξη της τοπικής κοινότητας. Επίσης, μέσω εμπειρικής έρευνας έγινε μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των επισκεπτών και των κατοίκων με αναπηρία έτσι ώστε να γίνει αξιολόγηση του έργου και βελτίωσης των υποδομών.

Άλλη γνωστή πόλη των Ηνωμένων Πολιτειών για την προσβασιμότητα της είναι η Ουάσινγκτον με τα φαρδιά πεζοδρόμια και το προσβάσιμο μετρό το οποίο αποτελεί το πιο προσβάσιμο σύστημα μεταφορών στον κόσμο. Επίσης, διαθέτει πλήθος από εστιατόρια, καταλύματα και άλλες τουριστικές υπηρεσίες σχεδιασμένες για άτομα με αναπηρία. Εκτός από τον όμορφο καιρό, το Λος Άντζελες έχει πολλά να προσφέρει από την άποψη της προσβασιμότητας. Όλοι οι σιδηροδρομικοί σταθμοί του μετρό είναι φιλικό προς τις αναπηρικά αμαξίδια και στα μετρό υπάρχουν αυτόματοι ανελκυστήρες, καθιστώντας άνετο το ταξίδι. Άλλη χαρακτηριστική πόλη για την προσβασιμότητα της θεωρείται το Πόρτλαντ το οποίο είναι φιλικό προς το περιβάλλον αλλά και το αναπηρικό καροτσάκι. Το σύστημα μεταφοράς TriMet της πόλης προσφέρει πλήρη πρόσβαση στην αναπηρική καρέκλα, συμπεριλαμβανομένης της υπηρεσίας παράκαμψης LIFT για όσους δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν το κανονικό λεωφορείο ή τρένο. Ακόμα, τα πεζοδρόμια στο κέντρο του Πόρτλαντ είναι αρκετά ομαλά.

Άλλο ένα σημαντικό στοιχείο που συμπληρώνει την έννοια και τη σημασία της προσβασιμότητας είναι ο θεσμός των βραβείων Access City Award που επικρατεί από το 2010, επιβραβεύοντας τις πόλεις για την προσπάθεια πραγματοποίησης ενός πιο προσβάσιμου περιβάλλοντος. Συγκεκριμένα, κάθε χρόνο παρουσιάζονται παραδείγματα τέτοιων έργων, τα οποία φανερώνουν την όρεξη και την αφοσίωση ευρωπαϊκών πόλεων με σκοπό τη διευκόλυνση της προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρία και ηλικιωμένους. Τα τελευταία οκτώ χρόνια, στο πλαίσιο της δημιουργίας πόλεων προσβάσιμων, περισσότερες από 200 πόλεις έχουν υποβάλει υποψηφιότητες για την πραγματοποίηση αυτού του σκοπού και εν κατακλείδι το βραβείο. Τα έργα που παρουσιάζονται από τις πόλεις παρέχουν πληθώρα ιδεών που προωθούν τη βελτίωση της ποιότητας ζωής για το σύνολο των πολιτών και της δημιουργίας μιας Ευρώπης χωρίς εμπόδια.

Σημαντική πόλη με δυνατότητα πρόσβασης για άτομα με αναπηρία αναδείχθηκε το Μιλάνο το 2016 κερδίζοντας το βραβείο προσβάσιμης πόλης. Ήδη από το 2011 το Μιλάνο υιοθέτησε τις αρχές και τους νόμους για τα δικαιώματα των ανθρώπων με αναπηρίες και έκτοτε προσπάθησε να αναπτύξει ένα σχέδιο στρατηγικής ώστε να καλύψει την έννοια της πόλης για όλους. Το 2014 ξεκίνησε η εκπόνηση ενός σχεδίου για εξάλειψη εμποδίων και διαχείρισης των χώρων χαρτογραφώντας αρχικά διάφορα σημεία της πόλης, κυρίως δημόσια, εκτιμώντας τη χρήση και το κόστος που μπορεί να έχουν εξασφαλίζοντας έτσι την ποιότητα της ζωής των ατόμων με ανάγκες πρόσβασης. Επίσης, στα πλαίσια του «Προσβάσιμου Μιλάνου» οι επισκέπτες με αναπηρία θα είχαν τη δυνατότητα να επισκεφθούν την ιστοσελίδα της πόλης όπου θα ενημερώνονταν για τις πιο προσβάσιμες διαδρομές της πόλης όπως και τα πολιτιστικά μέρη.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό παράδειγμα προσβάσιμης πόλης είναι το Τσέστερ, μια πόλη βορειοδυτικά της Αγγλίας με 329.000 κατοίκους από τους οποίους το 18% είναι άτομα με αναπηρία και το 21% άτομα ηλικίας εξήντα πέντε ετών και άνω (European Commission). Το 2017 βραβεύτηκε ως η πιο προσβάσιμη πόλη της Ευρώπης καθώς ανέδειξε τρόπους προσβασιμότητας σε δρόμους και σε μνημεία προσελκύοντας όλο και περισσότερους τουρίστες με αναπηρία. Σύμφωνα με την δήμαρχο του Τσέστερ, η ανεπτυγμένη προσβασιμότητα δεν προσφέρει μόνο άνεση και διασφάλιση σε εκείνους που αντιμετωπίζουν δυσκολίες στην καθημερινότητα τους αλλά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη στην πόλη. Με αφορμή την κοινωνική ευαισθητοποίηση, η τοπική αυτοδιοίκηση του Τσέστερ έχει δημιουργήσει σε χώρους με πολιτιστική βαρύτητα τη δυνατότητα πρόσβασης σε άτομα με κινητικά και όρασης προβλήματα παρόλο τη δυσκολία που έχει ένα κτίριο για την εγκατάσταση υποδομών εξαιτίας της παλαιότητας του. Ειδικά διαμορφωμένα ανάγλυφα πλακόστρωτα, ράμπες, ανελκυστήρες για αναπηρικά καροτσάκια είναι κάποια από τα μέτρα που έχουν σχεδιαστεί και υλοποιηθεί σε ιστορικούς και δημόσιους χώρους λαμβάνοντας υπόψη την αναγκαιότητα δημιουργίας μιας προσβάσιμης πόλης. Επιπλέον, για την καλύτερη πρόσβαση και μετάβαση στο κέντρο της πόλης έχουν σχεδιαστεί ειδικά λεωφορεία με ράμπες αλλά και οχήματα με θέσεις για αναπηρικά αμαξίδια, όπως επίσης και χώροι πάρκινγκ αναπηρικών αμαξιδίων. Η πόλη του Τσέστερ αποτελεί μία πόλη παράδειγμα για την έννοια της προσβασιμότητας καθώς στα πλαίσια ενός 19ετούς σχεδίου έχει υλοποιήσει και συνεχίζει να δημιουργεί όλα τα απαραίτητα αγαθά και υπηρεσίες που χρειάζεται ένας άνθρωπος με αναπηρία.

Πιο πρόσφατα, το 2018, βραβείο πρώτης προσβάσιμης πόλης έλαβε η πόλη Λυών της Γαλλίας με πληθυσμό 515.000 κατοίκων. Ήδη από το 2016 και μέχρι το 2024 έχει δεσμευτεί σχέδιο υλοποίησης εξαφάνισης εμποδίων και δημιουργίας φιλικού περιβάλλοντος για τους επισκέπτες αλλά και για τους ίδιους τους κατοίκους με αναπηρία δημιουργώντας μια πόλη προσβάσιμη. Κύριοι αντιπρόσωποι της τοπικής αυτοδιοίκησης, τοπικές υπηρεσίες και 62 τοπικοί σύλλογοι, μέσα στους οποίους συγκαταλέχθηκαν άτομα με ειδικές ανάγκες και ηλικιωμένοι, συνεργάστηκαν με σκοπό να εκφραστούν προτεραιότητες και ανάγκες πρόσβασης στην πόλη. Στα πλαίσια του θεσμού της προσβάσιμης πόλης της Λυών, η οργάνωση Optibus, αποτέλεσε μία από τις υπηρεσίες υποστήριξης και βοήθειας σε ανθρώπους με αναπηρία προσφέροντας ατομική ξενάγηση στην πόλη διευκολύνοντας τους και στη χρήση μέσων μαζικής μεταφοράς. Η ηλεκτρονική σελίδα της πόλης παρέχει πληροφορίες προσβασιμότητας και άλλα θέματα σχετικά με την πρόσβαση, όπως επίσης και το περιοδικό της πόλης είναι σχεδιασμένο σε μορφή braille αλλά και ακουστική για τις ανάγκες του κοινού με ειδικές ανάγκες (European Commission). Για την ασφαλέστερη μετακίνηση των ατόμων μέσα στην πόλη της Λυών σχεδιάστηκε ένα είδος ηλεκτρονικής εφαρμογής για την καλύτερη επιλογή κατεύθυνσης στο κέντρο της πόλης. Το θέατρο με δυνατότητα παρακολούθησης από αμβλύωπες ή άτομα με κινητικά προβλήματα, η βιβλιοθήκη με 3.500 ακουστικά βιβλία, διάφορες αθλητικές εγκαταστάσεις και σχολικά εστιατόρια, 700 κτίρια και δημόσιες περιοχές ειδικά διαμορφωμένες και η δυνατότητα εργασιακής εξέλιξης αλλά και ένταξης στην κοινωνία είναι μερικά από τα μέτρα που έχουν ληφθεί για τη δημιουργία μιας άνετης και ανθρώπινης καθημερινής ζωής.

Στα πλαίσια της διεθνούς εμπειρίας προσβασιμότητας, η Στοκχόλμη έχει πραγματοποιήσει εκτενείς εργασίες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρίες και συνεχίζει να το κάνει μέχρι σήμερα. Η περίπτωση της Στοκχόλμης είναι μάλλον συγκεκριμένη, δεδομένου ότι όλες οι σχετικές με την προσβασιμότητα πολιτικές έχουν γίνει για να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των κατοίκων της περιοχής και κατοχυρώνονται στην καθημερινή εργασία του Δημοτικού Συμβουλίου (European Network for Accessible Tourism). Από το 1999 μέχρι το 2011, με βάση το πρόγραμμα "Εύκολη Πρόσβαση" πραγματοποιήθηκαν βελτιώσεις στην προσβασιμότητα στοχεύοντας κυρίως σε βελτιώσεις στο αστικό περιβάλλον, στα κτίρια και στους δημόσιους χώρους μέσω ενός καθολικού σχεδιασμού. Συγκεκριμένα, οι δημόσιες συγκοινωνίες, οι δημόσιοι χώροι, τα καταστήματα λιανικής πώλησης, τα καταλύματα

και τα εστιατόρια αποτελούν στόχοι πρόσβασης είτε με την εφαρμογή της κτιριακής νομοθεσίας, είτε με ενημερωτικές εκστρατείες και ευαισθητοποίηση σχετικά με τα οικονομικά οφέλη που επέρχονται όταν βελτιώνεται η προσβασιμότητα. Ενώ έχουν γίνει πολλές βελτιώσεις και η πόλη εργάζεται για περαιτέρω αύξηση της φυσικής πρόσβασης, αυτό που λείπει από τη Στοκχόλμη ως είναι η έλλειψη συντονισμένων προσπαθειών ενημέρωσης και μάρκετινγκ. Η έλλειψη διαφήμισης και προβολής της πόλης είναι ένα εμπόδιο για τους τουρίστες που θέλουν να επισκεφθούν την πόλη αλλά και για επιχειρήσεις.

Εικόνα 5: Προσβασιμότητα στη Στοκχόλμη



Πηγή: <https://professionals.visitstockholm.com/planning/accessibility-in-stockholm/>

Πρόσφατα, η πόλη της Μπρέντα πήρε το βραβείο της καλύτερης προσβάσιμης ευρωπαϊκής πόλης για το 2019. Στη Μπρέντα, οι δημόσιοι χώροι όπως τα πάρκα και τα καταστήματα είναι προσβάσιμα σε όλους. Το ιστορικό κέντρο είναι καθολικά προσβάσιμο όπως επίσης και η ιστοσελίδα του δήμου μαζί με άλλες ιστοσελίδες είναι ανοιχτά προς τους επισκέπτες αλλά και τους κατοίκους. Υπάρχει η πλατφόρμα "Φιλόξενη και προσβάσιμη Μπρέντα για όλους" στην οποία συμμετέχουν εθελοντές, ερευνητές και φορείς με σκοπό την προώθηση της προσβασιμότητας ενώ ταυτόχρονα μια εθελοντική οργάνωση για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία ελέγχει την αποτελεσματικότητα των πρακτικών προσβασιμότητας που εφαρμόζονται στην πόλη. Στους περισσότερους πολιτιστικούς χώρους έγινε αναπροσαρμογή της υπάρχουσας υποδομής για τα άτομα με αναπηρίες. Από ότι φαίνεται ο Δήμος της Μπρέντα προωθεί με πράξεις την ευαισθητοποίηση του απέναντι στο θέμα της αναπηρίας¹³.

¹³<http://www.ameaplus.gr/news/world-news/item/2019>

Όπως αναφέρουν οι Darcy και Dickson (2009), παρά το ευρύ καταναλωτικό κοινό και την επίμονη ενασχόληση των επιστημονικών και των πολιτικών φορέων που αφορά τη θεμελίωση των δικαιωμάτων των αναπήρων, τα τελευταία χρόνια, παρατηρείται ότι σε αρκετές αναπτυγμένες τουριστικές χώρες δεν έχουν θεσπισθεί οι ανάλογοι νόμοι για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Επιπλέον, ο προσβάσιμος τουρισμός δεν αποτελεί αγορά από πολλούς τουριστικούς φορείς αλλά και ιδιοκτήτες τουριστικών εγκαταστάσεων. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι υπάρχει μεγάλο κόστος στη διαμόρφωση ειδικά σχεδιασμένων εγκαταστάσεων, χαμηλή ζήτηση από ΑμεΑ και οι φυσιολογικοί τουρίστες δυσανασχετούν με τη χρήση δωματίων ΑμεΑ (Darcy, 2010). Αρκετοί τουριστικοί πράκτορες δε θεωρούν τον προσβάσιμο τουρισμό κερδοφόρο τομέα καθώς χρειάζεται περισσότερο χρόνο και κόστος για την κατασκευή και τον εξοπλισμό που χρειάζεται ένα άτομο με αναπηρία. Επίσης, σύμφωνα με αποτελέσματα της έρευνας των Mahmood, Mahran και Kamal (2012) ο μεγαλύτερος αριθμός ξεναγών δηλώνει έτοιμος να δεχτεί μέχρι δύο άτομα με αναπηρία σε μια ομάδα ξενάγησης αλλά οι περισσότεροι συμφωνούν ότι δε θα έκαναν αποκλειστική ξενάγηση σε άτομα με αναπηρίες λόγω χρόνου, κόστους και μη συνεισφοράς κέρδους.

Επίσης, ενώ η άσκηση φαίνεται να είναι μια παγκόσμια ευκαιρία για τη διατήρηση της καλής υγείας για τα άτομα με αναπηρίες, οι επιλογές για άσκηση περιορίζονται σε σημαντικό βαθμό από την έλλειψη προσβάσιμων εγκαταστάσεων και εξοπλισμού καθώς και πληροφοριών σχετικά με το είδος της άσκησης που είναι καλύτερο για αυτούς, ή τη σοβαρότητα της φυσικής τους δυσλειτουργίας (Nary, Froehlich & White, 2000, Rimmer et al, 2004). Οι έρευνες των Rimmer και Schiller (2006) και των Rimmer και άλλων (2004), όσον αφορά στην προσβασιμότητα αθλητικών εγκαταστάσεων και εγκαταστάσεων/προγραμμάτων αναψυχής, επεσήμαναν την έλλειψη προσβάσιμων εγκαταστάσεων, γυμναστηρίων, πάρκων, κτιρίων καθώς και τη δυσκολία πρόσβασης στην πληροφόρηση σχετικά με τη διαθεσιμότητα προσαρμοσμένων προγραμμάτων και εξοπλισμού, ως ανασταλτικούς παράγοντες συμμετοχής των ατόμων με αναπηρία σε προγράμματα αθλητισμού και αναψυχής.

Οι Nary και άλλοι (2000) σε ανάλογη έρευνά τους διαπίστωσαν ότι καμία από τις αθλητικές εγκαταστάσεις στην Τοπέκα του Κάνσας δεν υπήρξε πλήρως προσβάσιμη σε άτομα με κινητική αναπηρία ως προς τους εσωτερικούς και εξωτερικούς χοίρους, τον αθλητικό εξοπλισμό, τα προσαρμοσμένα προγράμματα, την εκπαίδευση προσωπικού και την αξιολόγηση της προσβασιμότητας. Προκειμένου να αποκτήσουν καλύτερη

ποιότητα ζωής και να διατηρήσουν τη σωματική τους ανεξαρτησία στην ενήλικη ζωή, προλαμβάνοντας δευτερογενή προβλήματα, τα άτομα με αναπηρία πρέπει να έχουν πρόσβαση στο ίδιο φάσμα αθλητικών εγκαταστάσεων και εγκαταστάσεων αναψυχής όπως ισχύει για τους περισσότερους ανθρώπους (Rimmer et al., 2004). Συνεπώς όλα τα παραπάνω παραδείγματα προσβασιμότητας δείχνουν ότι ενώ γίνονται προσπάθειες βελτίωσης των υποδομών σε τοπικό και εθνικό επίπεδο υπάρχουν ακόμα εκείνες οι εξαιρέσεις που καθιστούν αδύνατο το ταξίδι των ΑμεΑ. Οι υποδομές και οι υπηρεσίες που προσφέρονται όχι μόνο εξυπηρετούν τους επισκέπτες με αναπηρίες αλλά και τους ίδιους τους κατοίκους στη μετακίνησή τους.

2.4.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΘΕΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ο κυβερνητικός φορέας, Ε.Σ.Α.μεΑ, ορίζει την προσβασιμότητα ως το ποιοτικό χαρακτηριστικό του περιβάλλοντος, της υπηρεσίας ή του αγαθού, που επιτρέπει την αυτόνομη και ισότιμη πρόσβαση κάθε χρήστη σε αυτό, ανεξάρτητα από την ηλικία του, την ύπαρξη αναπηρίας, τα φυσικά και λοιπά χαρακτηριστικά που διαθέτει (ύψος, δύναμη, καλή όραση και ακοή, νοητική κατάσταση κλπ.) (Ε.Σ.Α.μεΑ, στο Σταθόγλου, 2017). Ο φορέας αυτός συνιστά ένα σημαντικό εργαλείο, καθώς δίνει τη δυνατότητα παροχής αξιόπιστης πληροφόρησης για κάθε άτομο με αναπηρία ή μη, με σκοπό την ενημέρωσή του σε θέματα αναπηρίας και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων του. Η λειτουργία της ιστοσελίδας της Ε.Σ.Α.μεΑ, διασφαλίζει τη δυνατότητα πρόσβασης από όλους αφού συμμορφώνεται πλήρως με τα διεθνή πρότυπα προσβασιμότητας και περιέχει ανακοινώσεις και Δελτία Τύπου, εκθέσεις, έρευνες και έργα της Συνομοσπονδίας.

Στα πλαίσια της διαδικτυακής ενημέρωσης των ατόμων ΑμεΑ ανήκει και η διαδικτυακή πλατφόρμα, Prosvasis, εργαλείο για άτομα κυρίως με κινητικά προβλήματα με σκοπό την ενημέρωσή τους όσον αφορά σημεία προσβάσιμα σε μια πόλη, από καφέ και εστιατόρια μέχρι ξενοδοχεία και μουσεία. Η συγκεκριμένη ιστοσελίδα δημιουργήθηκε το 2013 από πέντε φοιτητές του Πανεπιστημίου Πατρών στα πλαίσια ενός διαγωνισμού καινοτομίας και με στόχο να αναδειχθεί η ελληνική επιχειρηματικότητα. Ο στόχος τους ήταν να δώσουν πληροφορίες προσβασιμότητας και να παρέχουν οργανωμένα πακέτα διακοπών στα άτομα αυτά.

Το Prosvasis παρέχει ακόμη μία υπηρεσία, το Accessible Booking¹⁴, που αφορά την αναζήτηση προσβάσιμων πιστοποιημένων ξενοδοχείων για ΑμεΑ. Η ομάδα της υπηρεσίας Prosvasis έχει τη δυνατότητα να παρέχει διαμονή με προσφορά για ΑμεΑ σε ειδικά προσβάσιμα ξενοδοχεία. Επίσης, έχει δημιουργηθεί ιστότοπος για χρήση βιβλίων από άτομα με αναπηρία, το AMELib (Accessible Multi-modal Electronic Library) στοχεύοντας στην προσπάθεια άρσης των εμποδίων για τους εντυπο-ανάπηρους χρήστες των ελληνικών ακαδημαϊκών βιβλιοθηκών. Πρόκειται για μια προσβάσιμη διαδικτυακή πλατφόρμα ή αλλιώς εφαρμογή όπου το άτομο με αναπηρία έχει ελεύθερη είσοδο. Τέλος, χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η ηλεκτρονική πλατφόρμα Greece4all όπου υπάρχουν χάρτες με ειδικές προσβάσιμες διαδρομές στο ιστορικό κέντρο της Αθήνας, ώστε ο τουρίστας με αναπηρία που θα επισκεφθεί να μη ταλαιπωρηθεί στην εύρεση των δρόμων αλλά να απολαύσει τη διαμονή του και να έχει την ευκαιρία να επισκεφθεί αξιοθέατα και άλλους χώρους ψυχαγωγίας.

Στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης των τουριστών με αναπηρία παραδείγματα προσβάσιμων υποδομών αποτελούν κάποια ελληνικά ξενοδοχειακά καταλύματα. Αρχικά, το Eria Resort στην περιοχή Μάλεμε στα Χανιά της Κρήτης αποτελεί ένα ξενοδοχείο 100% προσβάσιμο σε ταξιδιώτες με αναπηρία. Έχει δυναμικότητα τριάντα(30) κρεβατιών, διαθέτει ηλεκτρικό κρεβάτι σε κάθε δωμάτιο, πισίνα με ράμπες, γήπεδα μπάσκετ και βόλεϊ, θεραπευτήριο, γυμναστήριο. Επισκέπτες του είναι άνθρωποι με κινητική ή νοητική αναπηρία, προβλήματα όρασης, ακοής κ.λπ. κυρίως από τη Βόρεια Ευρώπη: Γερμανοί, Άγγλοι, Σκανδιναβοί, Γάλλοι. Επίσης, τα τελευταία χρόνια ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου, κ. Αρχοντάκης, ασχολείται και με την παροχή ταξιδιωτικών υπηρεσιών σε ΑμεΑ μέσω του Eria travel, εξασφαλίζοντας τη ταξιδιωτική κράτηση, τη μεταφορά του ατόμου με ειδικό λεωφορείο, την παροχή νοσηλευτικής υπηρεσίας και κάθε άλλη ειδική απαίτηση που θα διευκολύνει τον πελάτη.

Έπειτα, το Sirens Resort στην περιοχή του Λουτρακίου αποτελεί ένα συγκρότημα πέντε διαμερισμάτων δίπλα στη θάλασσα κατασκευασμένων και διαμορφωμένων ειδικά για άτομα με κινητικά προβλήματα και χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων. Το θέρετρο αυτό παρέχει πρόσβαση και άνεση στους εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους ακόμα και την παραλία κάνοντας το μέρος ιδανικό για ΑΜΕΑ και τις οικογένειες τους. Στο πλαίσιο των ειδικών αναγκών των επισκεπτών έχει προβλεφθεί μεταφορά με ειδικά ταξί

¹⁴<http://www.accessiblebooking.com/?lang=el>

από το ξενοδοχείο σε άλλες περιοχές και τουριστικά μνημεία και από εκεί πάλι πίσω στο κατάλυμα. Υπεύθυνος φορέας για τη μεταφορά των επισκεπτών είναι η υπηρεσία ταξί, η οποία υπάρχει και ηλεκτρονικά με την επωνυμία, G & K Services, η οποία είναι υπεύθυνη για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρικά αμαξίδια και λειτουργεί από το 2000.

Στη διαδικτυακή πλατφόρμα Trivago Magazine υπάρχουν διάφορα ξενοδοχειακά καταλύματα στην Ελλάδα κατάλληλα για άτομα ΑμεΑ. Αρχικά, το ξενοδοχείο Alkyon Resort Hotel & Spa στο Βραχάτι Κορινθίας διαθέτει έξι (6) δωμάτια για άτομα με ειδικές ανάγκες και προσφέρει πρόσβαση σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους. Το 2014, το Alkyon Resort Hotel & Spa πήρε Πιστοποιητικό Προσβασιμότητας (ACCESSIBILITY PASS) για Άτομα με Αναπηρία όρασης και νόησης, ενώ ταυτόχρονα τα στελέχη και το προσωπικό του ξενοδοχείου συμμετείχαν σε επιμορφωτικό πρόγραμμα για την εξυπηρέτηση πελατών με ανάγκες προσβασιμότητας. Από αυτούς έντεκα (11) άτομα πιστοποιήθηκαν με τα ACCESSIBILITY Certifications for Professionals in Hotel Management, Hotel Guest Services και Hotel Housekeeping & Facilities Services, ανάλογα με την ειδικότητά τους 15.

Πίνακας 2: Παροχές δωματίων του Alkyon Resort Hotel & Spa

| Παροχές Δωματίων ΑμεΑ | |
|---------------------------------|---------|
| Σύνολο δωματίων | 6 |
| Πλάτος εισόδου κτιρίου | 110 εκ. |
| Πλάτος εισόδου ανελκυστήρα | 90 εκ. |
| Πλάτος εισόδου διαδρόμου ορόφων | 98 εκ. |
| Πλάτος διαδρόμου ορόφων | 135 εκ. |
| Πλάτος εισόδου δωματίου | 89 εκ. |
| Πλάτος εισόδου μπάνιου | 83 εκ. |
| Πλάτος εισόδου ντους | 78 εκ. |
| Ύψος νυττήρα | 86 εκ. |
| Ύψος λεκάνης | 43 εκ. |

Πηγή: TrivagoMagazine

Ένα άλλο παράδειγμα προσβάσιμου ξενοδοχείου είναι το Corfu Mare Hotel χτισμένο δίπλα στη θάλασσα, κοντά στην πόλη της Κέρκυρας. Διαθέτει δυο (2) πλήρως εξοπλισμένα δωμάτια για ΑμεΑ, με όλες τις κατάλληλες και σύγχρονες υποδομές και μπαλκόνι με θέα τη θάλασσα. Το μπάνιο είναι ειδικά διαμορφωμένο για ΑμεΑ με ιδιαίτερη προσοχή στην κατασκευή και χρήση του. Στο ξενοδοχείο υπάρχουν ράμπες

¹⁵<https://magazine.trivago.gr/288-lista-ksenodoxeia-amea-katallila-gia-atoma-me-anapiries-ellada/>

για εύκολη πρόσβαση από το πάρκινγκ μέχρι την είσοδο, τη ρεσεψιόν, τα μπάνια, το μπαρ, το εστιατόριο, καθώς και τον εξωτερικό χώρο κοντά στην πισίνα. Επίσης, το ξενοδοχείο Elefsina Hotel στην Ελευσίνα είναι πλήρως προσβάσιμο σε άτομα με κινητικά προβλήματα (δωμάτια, κοινόχρηστοι χώροι, αίθουσες εκδηλώσεων, χώρος πισίνας, parking κτλ) με οκτώ (8) από τα ογδόντα τρία (83) δωμάτια του ξενοδοχείου, είναι επιπλωμένα και εξοπλισμένα ειδικά για άτομα με ειδικές ανάγκες. Είναι σημαντικό το γεγονός ότι το προσωπικό του ξενοδοχείου έχει πιστοποιηθεί για την παροχή υπηρεσιών σε άτομα με ειδικές ανάγκες. Πρέπει να επισημανθεί ότι στο παρελθόν, το Elefsina Hotel έχει φιλοξενήσει Εθνικές Ομάδες Παραολυμπιακών αγώνων¹⁶.

Στη Ρόδο το Elysium Resort & Spa διαθέτει δέκα (10) δωμάτια κατάλληλα για άτομα με μειωμένη κινητικότητα, οκτώ (8) Deluxe δωμάτια με θέα στη θάλασσα και δυο (2) Deluxe δωμάτια με θέα στο βουνό. Συγκεκριμένα τα δωμάτια διαθέτουν μεγάλη πόρτα εισόδου (95 εκατοστά), ευρύχωρο δωμάτιο (περίπου 38 τ.μ.) για την εύκολη κίνηση του αναπηρικού αμαξιδίου, ύψος στρώματος 80 εκατοστά, χρηματοκιβώτιο και μπαρ στο ύψος του αναπηρικού αμαξιδίου. Το μπάνιο (WC) έχει μεγάλες πόρτες 95 εκατοστά, χειρολαβές και στις δυο πλευρές της τουαλέτας η οποία έχει ύψος 40 εκατοστά αλλά και στο μπάνιο. Ο νιπτήρας με ύψος 70 εκατοστά διαθέτει χώρο για αναπηρική καρέκλα κάτω και ειδικά σχεδιασμένες βρύσες. Και οι εξωτερικοί και δημόσιοι χώροι του ξενοδοχείου είναι προσβάσιμοι προς το αναπηρικό αμαξίδιο. Το κεντρικό εστιατόριο του ξενοδοχείου, το spa και το γυμναστήριο περιλαμβάνουν τουαλέτα για ΑμεΑ. Στην παραλία υπάρχουν ξύλινοι διάδρομοι που οδηγούν στη θάλασσα. Η πρόσβαση στην πισίνα και στην παραλία διευκολύνεται μέσω της ειδικά σχεδιασμένης αναπηρικής καρέκλας που λειτουργεί με τη βοήθεια του ναυαγοσώστη του ξενοδοχείου¹⁷.

Από την άλλη στην πρωτεύουσα της χώρας υπάρχει το ξενοδοχείο Novotel Athens, ένα μοντέρνο ξενοδοχείο κοντά στο κέντρο της Αθήνας. Διαθέτει πέντε (5) πλήρως εξοπλισμένα δωμάτια για ΑμεΑ. Όσον αφορά τις διαστάσεις τα συγκεκριμένα δωμάτια διαθέτουν ένα διπλό κρεβάτι και ειδικά διαμορφωμένο μπάνιο για τις ανάγκες του πελάτη ώστε να παρέχουν άνετη και ευχάριστη διαμονή. Υπάρχουν ράμπες από την είσοδο του ξενοδοχείου μέχρι το παρκινγκ για εύκολη πρόσβαση, ενώ οι κοινόχρηστοι

¹⁶<https://magazine.trivago.gr/288-lista-ksenodoxeia-amea-katallila-gia-atoma-me-anapiries-ellada/>

¹⁷<https://magazine.trivago.gr/288-lista-ksenodoxeia-amea-katallila-gia-atoma-me-anapiries-ellada/>

χώροι, εστιατόριο-μπαρ και όλες οι αίθουσες συνεδριάσεων είναι προσβάσιμοι, όπως επίσης διαθέτουν κοινόχρηστη τουαλέτα για ΑμεΑ. Το Novotel Athens είναι πιστοποιημένο με ACCESSIBILITYPASS για άτομα με αναπηρίες όπως όραση, ακοή, και νόηση, ενώ τα άτομα του προσωπικού είναι πιστοποιημένα για την παροχή υπηρεσιών στα άτομα με ειδικές ανάγκες¹⁸

Στη Βόρεια Ελλάδα και συγκεκριμένα στη Χαλκιδική τα ξενοδοχεία Xenia Ouranoupolis & Alexander the Great ανήκουν στη ξενοδοχειακή ομάδα P.A.P Corp. Η P.A.P Hotels είναι από τις πρώτες εταιρίες που ασχολήθηκαν ενεργά με το θέμα των ΑμεΑ και είναι κάτοχοι του ACCESSIBILITYPASS. Το Alexander the Great Beach Hotel βρίσκεται στην Κρυσση Χαλκιδικής και το Xenia Ouranoupolis στην Ουρανούπολη Χαλκιδικής. Αρχικά, το Alexander the Great Beach Hotel είναι πιστοποιημένο για την προσβασιμότητά του προς άτομα με αναπηρία κίνησης, όρασης και νόησης ενώ το Xenia Ouranoupolis για την προσβασιμότητά του προς άτομα με αναπηρία όρασης και νόησης. Επιπρόσθετα, τα ξενοδοχεία της εταιρίας συμμετέχουν στην κοινή προσπάθεια Europe for All και είναι πιστοποιημένα ξενοδοχεία για ΑμεΑ.¹⁹ Συνεπώς, με βάση τα παραπάνω παραδείγματα ξενοδοχειακών καταλυμάτων για άτομα ΑμεΑ δίνεται το έναυσμα για μια ποιοτικότερη τουριστική δραστηριότητα στον τομέα αυτόν στον ελληνικό χώρο.

Εκτός από την πρόσβαση σε ξενοδοχεία, σημαντικό μέλημα της κοινωνίας είναι και οι πνευματικές εξορμήσεις των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Στην Ελλάδα οι βελτιώσεις που αρχικά έγιναν σε αρκετά μουσεία και μουσειακούς χώρους αφορούσαν, κυρίως, την προσβασιμότητα για τα άτομα με κινητική αναπηρία (Τσιτούρη 2005 στην Τσιαμάγκα, 2017). Ήδη, αρκετά μουσεία στο εξωτερικό εφαρμόζουν εκπαιδευτικά προγράμματα και δράσεις που απευθύνονται σε άτομα με αναπηρία σύμφωνα με την Γκαζή (2004 στην Τσιαμάγκα, 2017). Το παράδειγμα μουσείων του εξωτερικού έχουν ακολουθήσει και αρκετά μουσεία στην Ελλάδα, δημόσια και ιδιωτικά. Ενδεικτικά αναφέρονται τα ακόλουθα: το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο, το Βυζαντινό και Χριστιανικό Μουσείο, το Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης, το Μουσείο Βυζαντινού Πολιτισμού, το Ολυμπιακό Μουσείο Θεσσαλονίκης, το Μακεδονικό Μουσείο Σύγχρονης Τέχνης, το Μουσείο Μπενάκη, το Μουσείο Αφής, το Μουσείο Φυσικής Ιστορίας Κρήτης και πολλά άλλα (Τσιαμάγκα, 2017).

¹⁸<https://news.gtp.gr/2014/06/11/novotel-athenes-receives-accessibility-pass-hotel-certification/>

¹⁹<https://magazine.trivago.gr/288-lista-ksenodoxeia-amea-katallila-gia-atoma-me-anapiries-ellada/>

Αρχικά, το Μουσείο Αφής στο Φάρο Τυφλών στην Αθήνα αποτελεί παράδειγμα προσβασιμότητας όσον αφορά πρόσβαση τυφλών στον κόσμο της τέχνης και βοήθεια για να αποκτήσουν ικανότητα εκτίμησης της τέχνης και να αναπτύξουν αισθητική δραστηριότητα. Συγκεκριμένα, για αυτό τον λόγο στον οδηγό που δίνεται είναι τυπωμένα μεγάλα γράμματα στα ελληνικά, αγγλικά και γερμανικά και δίνονται λεπτομέρειες για όλα τα εκθέματα του μουσείου αφής. Βεβαίως, υπάρχουν οδηγοί στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα Braille. Επιπλέον, οι ετικέτες σε κάθε έκθεμα είναι τυπωμένες σε Braille αλλά και σε κανονική μορφή (Ρέντα, 2003). Μαζί με τα εκθέματα υπάρχει και έντυπο υλικό στη γραφή τυφλών Braille σχετικό με την Ολυμπιακή παιδεία, καθώς και ανάγλυφος χάρτης των Ολυμπιακών και Παραολυμπιακών εγκαταστάσεων²⁰.

Στην περιοχή του Βόλου σημαντικό παράδειγμα προσβάσιμου μουσείου αποτελεί το «Αθανασάκειο» Αρχαιολογικό Μουσείο Βόλου, που ιδρύθηκε το 1909 και στεγάζεται σε ένα νεοκλασικό κτίριο. Σύμφωνα με την Τσιαούση (2016) έκτοτε, με την πραγματοποίηση των Επανεκθέσεων και τη δημιουργία της Νέας Πτέρυγας έχουν ληφθεί μέτρα για τη φυσική πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Με βάση την παραπάνω ερευνήτρια αυτές οι υποδομές έχουν να κάνουν με κατασκευή αναβατορίου κάθετης ανύψωσης στην πλευρική είσοδο του κτιρίου και στο υπόγειο αυτού, με σύγχρονους ανελκυστήρες, οι οποίοι φέρουν σήμανση και σε γραφή Braille, ενώ έχουν κατασκευαστεί και ειδικά WC για άτομα με αναπηρίες. Ως προς τον εκθεσιακό του χώρο, έχουν σχεδιαστεί χώροι με ευρυχωρία και διάδρομοι χωρίς εμπόδια, γεγονός που επιτρέπει την άνετη κίνηση των ατόμων που χρησιμοποιούν αναπηρικό αμαξίδιο. Επιπλέον, σε συγκεκριμένα σημεία του χώρου έχουν τοποθετηθεί ράμπες που ελαττώνουν τις χαμηλές υψομετρικές διαφορές (Τσιαούση, 2016).

Το Μουσείο της Πόλης του Βόλου επίσης είναι ένα παράδειγμα προσβάσιμου μουσείου. Μετά από προσωπική επιτόπια παρατήρηση, φαίνεται ότι διαθέτει όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που το καταστούν προσβάσιμο χώρο παρέχοντας ράμπα εξωτερική, φαρδιά στο πλάτος, φαρδιοί διάδρομοι στον εκθεσιακό χώρο όπου ένα αναπηρικό αμαξίδιο έχει την άνεση προσπέλασης όπως επίσης και το ασανσέρ διαθέτει χειρολισθήρες στο εσωτερικό του. Κάποια από τα εκθέματα είναι τοποθετημένα στο ύψος του ατόμου με αναπηρικό αμαξίδιο και έτσι του δίνει τη δυνατότητα

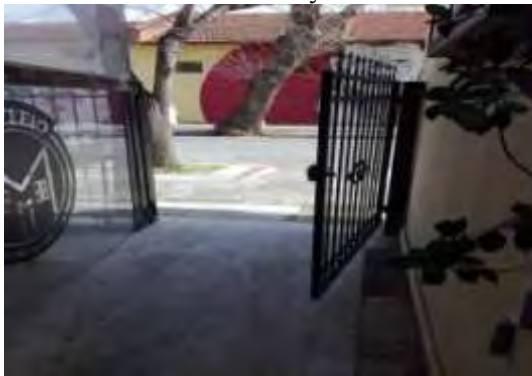
²⁰<http://www.tactualmuseum.gr/html/atom.htm>

παρατήρησης και εκτίμησης των έργων. Στο ίδιο ύψος βρίσκονται και οι ετικέτες των εκθεμάτων. Σημαντικό κομμάτι του μουσείου που είναι προσβάσιμο προς τα άτομα με αναπηρία είναι και η τουαλέτα με φαρδιά πόρτα εισόδου και ειδικές χειρολαβές στα πλαϊνά. Στο συγκεκριμένο μουσείο έχουν διεξαχθεί κάποιες φορές διαδραστικά προγράμματα για ομάδες μαθητών με ειδικές ανάγκες υπό τη διεύθυνση του Δημήτρη Αίσωπου, ειδικού παιδαγωγού στο 2ο Ειδικό Δημοτικό Σχολείο Βόλου.

Εικόνα 6: Έκθεμα Μουσείου της Πόλης του Βόλου, στο ύψος των κινητικά αναπήρων



Εικόνα 7: Είσοδος Μουσείου



Εικόνα 8: Φαρδίοι διάδρομοι Μουσείου



Πηγή: Προσωπικό αρχείο

Σημαντική προσπάθεια δημιουργίας φιλικού περιβάλλοντος για ΑμεΑ έχει γίνει από το Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης το οποίο είναι αρκετά ευαισθητοποιημένο για θέματα προσβασιμότητας. Όσον αφορά τις υποδομές στην κεντρική είσοδος υπάρχει ράμπα και η πόρτα έχει μεγάλο άνοιγμα για την εξυπηρέτηση των ατόμων με κινητικές δυσκολίες. Επιπλέον, οι εκθεσιακοί χώροι βρίσκονται σε δύο επίπεδα και η κίνηση σε αυτά επιτυγχάνεται με κλίμακες, ειδικά αναβατόρια και ανελκυστήρες με προδιαγραφές για αμαξίδια. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι το μουσείο διαθέτει αμαξίδιο σε περίπτωση που ζητηθεί. Χαρακτηριστικό στοιχείο προσβασιμότητας αποτελεί η μόνιμη, υπαίθρια έκθεση με τίτλο «Μνήμη και ...Λίθου» στην οποία το υλικό των διαδρόμων

είναι ειδικά φτιαγμένο για να διευκολύνει την κίνηση αναπηρικών αμαξιδίων. Επίσης, έχουν τοποθετηθεί πλακίδια όδευσης για όσους έχουν προβλήματα όρασης που όχι μόνο διευκολύνουν την κίνηση αλλά και κατευθύνουν τα άτομα σε συγκεκριμένα εκθέματα, όπου μπορούν να περιεργαστούν τα εκθέματα και με την αφή. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα περιγραφής της έκθεσης μέσω της γραφής Braille για τα άτομα προβλήματα όρασης (Τσιαμάγκα, 2017)²¹. Πέρα από τις υποδομές υλοποιούνται και εκπαιδευτικές δράσεις οι οποίες σχεδιάζονται ανάλογα με τα προβλήματα, τις ανάγκες των επισκεπτών και τους φορείς που είναι υπεύθυνοι.

Θα ήταν σωστό να αναφερθεί και το Μουσείο της Ακρόπολης ως πόλος έλξης τουριστών με ειδικές ανάγκες. Συγκεκριμένα, τα άτομα με αναπηρίες έχουν άνετη πρόσβαση σε όλους τους χώρους του Μουσείου. Οι κεντρικές εισοδοί του Μουσείου διαθέτουν ειδικές ράμπες για αναπηρικά αμαξίδια. Στο Μουσείο διατίθεται ανελκυστήρας σε όλα τα επίπεδα, καθώς και το μπάνιο (WC) για άτομα με αναπηρίες. Το Μουσείο προτρέπει λοιπόν τους επισκέπτες, εφόσον διαθέτουν, να χρησιμοποιούν το δικό τους αναπηρικό αμαξίδιο. Σε διαφορετική περίπτωση, το Μουσείο διαθέτει δωρεάν αναπηρικά αμαξίδια που παραλαμβάνονται στο Γραφείο Πληροφοριών στην είσοδο του Μουσείου, με την παράδοση ταυτότητας.

Εικόνα 9: Μουσείο Ακρόπολης



Πηγή: <https://www.theacropolismuseum.gr/el/content/episkepsi-gia-amea>

Για άτομα με προβλήματα όρασης υπάρχουν οδηγοί σε γραφή Braille (ελληνική και αγγλική) αλλά επιτρέπονται και τα σκυλιά για τη συνοδεία αυτών. Τα άτομα με αναπηρίες μπορούν να απευθύνουν ερωτήσεις στους φροντιστές του Μουσείου οι οποίοι με τη βοήθεια φορητών ηλεκτρονικών συσκευών (tablets) μπορούν να

²¹<https://www.amth.gr/visit/accessibility>

βοηθήσουν τους επισκέπτες στη ξενάγηση τους. Επίσης, προσφέρεται η δυνατότητα στους επισκέπτες να βλέπουν και να αγγίζουν υλικά, εργαλεία, πειραματισμούς και μιμήσεις αρχαίων έργων που σχετίζονται με τη συλλογή του Μουσείου και την αρχαιότητα²².

Σύμφωνα με τη Γερασίμου (2015) το Υπουργείο Πολιτισμού έχει συνεργαστεί και υποστηρίζει την κίνηση της VERY SPECIAL ARTS HELLAS, μία μη κερδοσκοπική οργάνωση που προσφέρει στα άτομα με αναπηρία τη δυνατότητα συμμετοχής στον πολιτισμό και εμπλουτίζει τη ζωή τους με ευκαιρίες για καλλιτεχνική δημιουργία. Η VERYSPECIAL ARTS HELLAS έχει οργανώσει ειδικά προγράμματα για την πρόσβαση στον πολιτισμό, σε συνεργασία με το Υπουργείο Πολιτισμού και την Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς ενόψει των Ολυμπιακών και Παρολυμπιακών αγώνων. Ήδη από το 2011, το Υπουργείο Πολιτισμού και Αθλητισμού (ΥΠΠΟ) είχε ανακοινώσει πρόγραμμα αναβάθμισης υπηρεσιών για ΑμεΑ σε Αρχαιολογικούς χώρους και Μουσεία σε συνεργασία βέβαια με άλλους φορείς, όπως ΕΟΤ, ΤΑΠ, ΜΚΑ., καθώς επίσης και η Γενική Γραμματέα Πολιτισμού πρότεινε μια σειρά από μέτρα και συστάσεις για την πρόσβαση και εξυπηρέτηση των ΑμεΑ στους χώρους πολιτισμού.

Το 2014 διοργανώθηκε δωρεάν Πρόγραμμα Επικαιροποίησης Γνώσεων Αποφοίτων (ΠΕΓΑ)²³ με τίτλο «Πολιτισμός/Ειδική Αγωγή. Η πρόσβαση Ατόμων με Αναπηρίες ή/και Ειδικές Εκπαιδευτικές Ανάγκες στο φυσικό και πολιτισμικό περιβάλλον των μουσείων και των αρχαιολογικών χώρων» από το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο Μακεδονίας. Στα πλαίσια του προγράμματος ο ενδιαφερόμενος θα είχε τη δυνατότητα κατάρτισης και πιστοποίησης γνώσεων όσον αφορά τη διευκόλυνση της πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στα μουσεία ή και σε αρχαιολογικούς χώρους και της συμμετοχής τους σε δράσεις δημιουργώντας έτσι σεβασμό και ισότητα²⁴.

Με βάση μελέτες που έχουν διεξαχθεί στον τομέα του προσβάσιμου τουρισμού φαίνεται πως μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων με αναπηρία είτε του εξωτερικού είτε της Ελλάδος επισκέπτεται την Κρήτη και συγκεκριμένα έχοντας ως πρώτη επιλογή τον νομό Ηρακλείου. Όσον αφορά τον εισερχόμενο τουρισμό, σύμφωνα με την Σταθόγλου (2017) το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων με αναπηρία που έρχεται από το εξωτερικό,

²²<https://www.theacropolismuseum.gr/el/content/episkepsi-gia-amea>

²³<http://pega-sustain.agr.uth.gr/>

²⁴<https://www.eduguide.gr/nea/dwrean-programma-diabiomy-ma8shshs-politismoseidikh-agwgh-prosbash/>

δηλαδή το 44% και με χώρα προέλευσης κυρίως από την Ρωσία, επιλέγουν τον προορισμό Κρήτη και σε μεγάλη συχνότητα για τις διακοπές τους. Οι λόγοι είναι κυρίως ψυχαγωγικοί και για διασκέδαση με ποσοστό 98%, γεγονός που σηματοδοτεί την ευκολία πρόσβασης σε χώρους ψυχαγωγίας αναψυχής σε αντίθεση με το χαμηλότερο ποσοστό 15% για επαγγελματικούς λόγους. Σύμφωνα με την Ντινιτσούδη, Παρταράκη, Χαραλάμπους (2011) οι τουρίστες ΑμεΑ έλαβαν χρήσιμες πληροφορίες από ταξιδιωτικά πρακτορεία για τον συγκεκριμένο τόπο προορισμού. Επίσης, υπήρξε εύκολη η πρόσβαση στο αεροδρόμιο και στο λιμάνι τα οποία παρείχαν όλες τις ανέσεις και τις δυνατότητες για τη μετακίνηση με ασφάλεια των αναπήρων. Αυτό δε σήμαινε όμως την εύκολη πρόσβαση στο κέντρο της πόλης καθώς τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς δεν ήταν κατάλληλα σχεδιασμένα για άτομα κυρίως με κινητικά προβλήματα σε αντίθεση με τις περιοχές εκτός του κέντρου της πόλης. Ο νομός Ηρακλείου θεωρείται σημαντικός προορισμός για ΑμεΑ αλλά σύμφωνα με τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας χρειάζονται παραπάνω υποδομές και βελτιωμένες υπηρεσίες, κυρίως στο κέντρο της πόλης αλλά και στους αρχαιολογικούς χώρους.

Σύμφωνα με την διαδικτυακή πλατφόρμα, Prosvasis, τα τελευταία χρόνια η πόλη της Κομοτηνής κάνει ιδιαίτερες προσπάθειες να γίνει χαρακτηριστικό παράδειγμα ελληνικής προσβάσιμης πόλης χάρη και στις προσπάθειες του Συλλόγου Ατόμων με Κινητικά Προβλήματα «Περπατώ», που σε συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση, έχει φροντίσει για τη μετακίνηση όλων, ακόμη και με την αστική συγκοινωνία. Παντού έχουν τοποθετηθεί ράμπες και οι οδηγοί αυτοκινήτων έχουν μάθει να σέβονται τους χώρους πάρκινγκ για ΑμεΑ. Διαμορφωμένα είναι και τα λεωφορεία τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα ΑμεΑ. Επίσης, στο πλαίσιο της συλλογής των προσβάσιμων σημείων, η ομάδα Prosvasis σε συνεργασία με τον σύλλογο ΠΕΡΠΑΤΩ έχουν χαρτογραφήσει και συνεχίζουν να συλλέγουν σημεία προσβάσιμα για άτομα με ΑμεΑ με σκοπό να μπορούν να μετακινηθούν με άνεση τα άτομα αυτά χωρίς το φόβο των εμποδίων. Το έργο τους «Προσβάσιμοι δρόμοι – Άνθρωποι με αναπηρία ορατοί στην κοινωνία» σκοπό έχει τη συλλογή των προσβάσιμων σημείων και τον εμπλουτισμό των διαδικτυακών χαρτών. Τα σημεία αυτά είναι εστιατόρια, καφέ, προσβάσιμα, ξενοδοχεία με δωμάτια για ΑμεΑ, χώροι πολιτισμού προσβάσιμοι (μουσεία), θέσεις στάθμευσης για αυτοκίνητα ΑμεΑ, χώροι περιπάτου για ΑμεΑ

(πεζόδρομοι), σημεία πρόσβασης σε θάλασσες μέσω του συστήματος SEATRAC, σχολεία με προσβασιμότητα για παιδιά με κινητική αναπηρία, ειδικά σχολεία.

Επίσης, υπάρχουν και άλλες ελληνικές πόλεις οι οποίες λόγω της επιτακτικής ανάγκης για προσβάσιμες υποδομές, αρχίζουν και ξεχωρίζουν μέσω των προσβάσιμων έργων και εγκαταστάσεων που δημιουργούν είτε στο κέντρο της πόλης είτε στις παραθαλάσσιες περιοχές. Αρχικά, ο Δήμος Αλεξανδρούπολης έχει σκοπό να προβεί στην προμήθεια και εγκατάσταση συστημάτων και υποδομών που θα εξασφαλίζουν την πρόσβαση των ΑΜΕΑ σε παραλίες του Δήμου την καλοκαιρινή περίοδο. Συγκεκριμένα, προβλέπονται τρία αυτόματα συστήματα πρόσβασης ατόμων με κινητικά προβλήματα, ένα σύστημα καθοδήγησης ατόμων με προβλήματα όρασης, 160 μέτρα κινητό διάδρομο πλάτους 1,5 μέτρου, τέσσερις χώρους υγιεινής (αποδυτήρια), τέσσερα σετ πληροφοριακές πινακίδες, τρεις κάδους απορριμμάτων για άτομα με περιορισμένη κινητικότητα και δέκα αμφίβια αμαξίδια²⁵. Από την άλλη στην πόλη του Βόλου τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται ευαισθητοποίηση όσον αφορά τα άτομα με αναπηρίες. Ειδικότερα, υπάρχει Seatrack στην παραλία Αναύρου στην περιοχή του Βόλου ενώ πρόκειται σύντομα να τοποθετηθούν και στις παραλίες Αλυκών, Ν. Αγγιάλου και στο Καρνάγιο όπως επίσης και άλλες εγκαταστάσεις βοηθητικές για τα άτομα με αναπηρίες. Ιδιαίτερα χρήσιμη είναι η συνεισφορά του Συνεταιρισμού Ράδιο Ταξί Βόλου, Volos Taxi, που μεταφέρει άτομα με αναπηρίες στον προορισμό τους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα έργου προσβασιμότητας αποτελεί το έργο “Διαδρομή ΑμεΑ στο κέντρο της πόλης”. Πρόκειται για την πρώτη διαδρομή για ΑμεΑ που κατασκευάζεται στο Βόλο με αφετηρία από την Πλ. Ελευθερίας και τερματισμό την παραλία, στην Τράπεζα Ελλάδος, την ώρα που σε όλες τις σύγχρονες ευρωπαϊκές πόλεις υπάρχει διαδρομή για άτομα με ειδικές ανάγκες.

ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στην εφημερίδα «Καθημερινή» αποτυπώνεται το μέγεθος της αγοράς του προσβάσιμου τουρισμού και πόσο ικανοποιητικά στεκόμαστε εμείς απέναντι σε αυτό. Αν λάβουμε υπόψη ότι 127.500.000 τουρίστες παγκοσμίως έχουν ανάγκη από προσβάσιμες υποδομές και 89.300.000 έχουν την οικονομική ευχέρεια για ταξίδια και το μέγεθος της αγοράς τουρισμού για ΑμεΑ φθάνει τα 166 δισεκατομμύρια ευρώ, είναι παραδεκτό ότι η Ελλάδα λόγω μη οικονομικής ενίσχυσης για αυτή την επιχειρηματική δραστηριότητα

²⁵<https://reportal.gr/>

δε διαθέτει τόσες υποδομές κατάλληλα σχεδιασμένες για προσβάσιμο τουρισμό. Επίσης, στην Ελλάδα, δεν υπάρχει ακριβής προσδιορισμός του μεγέθους της αγοράς των ατόμων με αναπηρία. Σύμφωνα με την Ε.Σ.Α.μεΑ. (2008), που αποτελεί οργάνωση εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία στην ελληνική πολιτεία και κοινωνία, όλες οι έρευνες κοινής γνώμης που προσπάθησαν να προσεγγίσουν στατιστικά τον αριθμό των αναπήρων στην Ελλάδα βασίστηκαν σε κάποιο συγκεκριμένο δείγμα νοικοκυριών. Αλλά δεν υπάρχει και ακριβής αριθμός νοικοκυριών με κάποιο μέλος ΑμεΑ. Ο γενικός διευθυντής του τουριστικού γραφείου Himalaya Travel δήλωσε ότι οι Έλληνες τουρίστες – ΑμεΑ παρουσιάζονται ιδιαίτερα διστακτικοί συγκριτικά με αντίστοιχες ομάδες τουριστών του εξωτερικού, λόγω των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στους δρόμους και σε όλους τους δημόσιους χώρους στην Ελλάδα²⁶.

Όπως επισημαίνει η Βράκα (2015, στην Καθημερινή), υπεύθυνη μάρκετινγκ του Greece4all, η Αθήνα, με αφορμή τις βελτιώσεις των υποδομών που έγιναν εν όψει των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004, κατάφερε να εξασφαλίσει την προσβασιμότητα και το ιστορικό κέντρο της έγινε ιδιαίτερα προσβάσιμο στα ΑμεΑ. Όμως, τονίζει πως ενώ η Ελλάδα είναι γνωστή για τον τουρισμό της, σε αυτόν τον τομέα δεν είναι δυνατή με αρκετές ελλείψεις σε τουριστικές εγκαταστάσεις για την πρόσβαση των τουριστών. Ειδικότερα, χώροι εστίασης, όπως εστιατόρια, καφετέριες δε διαθέτουν ειδικές τουαλέτες για άτομα με αναπηρία παρόλο που είναι εύκολη η πρόσβαση από τα ΑμεΑ σε αυτούς τους χώρους. Λόγοι έλλειψης ειδικά σχεδιασμένων υποδομών μπορεί να θεωρηθούν το μεγάλο κόστος δαπανών για την κατασκευή εγκαταστάσεων αλλά και η έλλειψη ενός θεσμοθετημένου πλαισίου που θα ενθαρρύνει και θα επιδοτεί ανάλογες πρωτοβουλίες.

Βέβαια το επίπεδο της εγχώριας προσβασιμότητας είναι αρκετά χαμηλότερο από τα ευρωπαϊκά δεδομένα, καθώς στις ελληνικές τουριστικές υποδομές καλύπτεται συνήθως το ήμισυ των προαναφερθέντων χαρακτηριστικών με τα καταλύματα που διαφημίζονται ως προσβάσιμα να διαθέτουν ελάχιστα αντίστοιχα δωμάτια. Όπως τονίζει η κυρία Βράκα, είναι πολλοί οι οποίοι δε σκέφτονται αυτή την επιχειρηματική κίνηση που μπορεί να αποφέρει οικονομικό όφελος σε μια πόλη και ευρύτερα στη χώρα

²⁶<http://www.kathimerini.gr/821561/article/ta3idia/sthn-ellada/poso-prosvasimh-einai-h-ellada>

μας αλλά μένουν προσκολλημένοι στο γεγονός ότι πρέπει να δαπανήσουν για μια φιλανθρωπική πράξη²⁷.

Βέβαια δεν είναι λίγες οι φορές που τα άτομα με αναπηρίες αντιμετωπίζουν καθημερινά εμπόδια στη μετακίνησή τους στα μεγάλα κέντρα των ελληνικών πόλεων αλλά και ειδικότερα σε χωριά. Τα παρκαρισμένα οχήματα σε θέσεις που έχουν την ένδειξη για ΑμεΑ, τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς που δεν έχουν τις κατάλληλες υποδομές ή αν έχουν δε συμβαδίζουν με τις υποδομές των πεζοδρομίων και το ανθρώπινο προσωπικό σε διάφορες υπηρεσίες που δεν είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ είναι κάποια από τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα ΑμεΑ στην Ελλάδα. Η παράνομη στάθμευση έχει αυξηθεί στις μεγάλες πόλεις. Σύμφωνα με τα στοιχεία της Διεύθυνσης της Δημοτικής Αστυνομίας Αθηνών τα οποία δημοσιεύθηκαν στα «ΤΑ ΝΕΑ», παρόλο που παρατηρείται μείωση τα τελευταία τρία χρόνια σε τέτοιου είδους παραβάσεις, δεν παύει οι Αθηναίοι να συνεχίζουν να παρκάρουν χωρίς να υπολογίζουν τους συνανθρώπους τους με αναπηρία.

Εικόνα 10: Παραβίαση ράμπας σε πεζοδρόμιο



Πηγή: Προσωπικό αρχείο

²⁷<http://www.kathimerini.gr/821561/article/ta3idia/sthn-ellada/poso-prosvasimh-einai-h-ellada>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3. ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΜΕΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΟΧΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ανάμεσα σε όλες τις απαιτήσεις των πελατών, η ποιότητα των υπηρεσιών αναγνωρίζεται όλο και περισσότερο ως κρίσιμος παράγοντας για την επιτυχία κάθε επιχείρησης (Holjevac και άλλοι.). Αυτό συμβαίνει διότι η τουριστική αγορά δεν είναι ομοιογενής (Yuksel και Yuksel, 2002). Είναι γεγονός ότι οι τουριστικοί φορείς δεν έχουν μόνο να αντιμετωπίσουν τον παγκόσμιο ανταγωνισμό σε παροχές υπηρεσιών αλλά να συνειδητοποιήσουν τη διαφορετικότητα του κάθε ανθρώπου και εν δυνάμει τουρίστα και τις ανάγκες των ατόμων οι οποίοι χρήζουν ιδιαίτερης φροντίδας όπως είναι τα άτομα με αναπηρίες. Για αυτό τον λόγο έχουν διεξαχθεί αρκετές μελέτες όσον αφορά την προσβασιμότητα στα πλαίσια της τουριστικής δραστηριότητας αλλά και της μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των ατόμων με αναπηρίες από τις προσβάσιμες υποδομές.

Αρχικά, με βάση την έρευνα των Jamaludin και Kadir (2011) πραγματοποιήθηκε παρατήρηση χώρου, προσομοίωση εγκαταστάσεων, ημιδομημένη συνέντευξη και ανάλυση σχεδίου. σε τρία κτίρια, όπως το Berjaya Times Square στην Κουάλα Λουμπόρ (2010), το Central Market στην Κουάλα Λουμπόρ και το κτίριο Stadthuys. Η μελέτη αυτή σκοπό είχε να εξετάσει αν ιστορικά, πολιτιστικά κτίρια είναι προσβάσιμα μέσα από τον βαθμό ικανοποίησης των ατόμων με αναπηρίες. Στο τέλος της έρευνας, οι ερευνητές προετοίμασαν μία έκθεση που περιλαμβάνει την τρέχουσα κατάσταση πρόσβασης, τις πιθανές βελτιώσεις πρόσβασης, τις δράσεις προτεραιότητας, το εκτιμώμενο κόστος ανακαίνισης και την ένδειξη πού χρειάζονται βελτιώσεις. Αυτή η μελέτη έδειξε ότι όσο πιο παλιό είναι ένα κτίριο τόσο λιγότερο προσβάσιμο είναι για τα ΑμεΑ ενώ για τα νεότερα κτίρια ισχύει το αντίθετο. Αυτή η έρευνα έχει σημασία καθώς γνωστοποιεί το γεγονός ότι κάποιοι πολιτιστικοί χώροι είναι ανέκαθεν δύσκολο να προσθέσουν εγκαταστάσεις προσβάσιμες λόγω παλαιότητας χωρίς αυτό βέβαια να σημαίνει ότι δεν είναι αναγκασμένοι οι πολιτιστικοί φορείς να παρέχουν προσβάσιμες υποδομές.

Μία άλλη σημαντική μελέτη που διεξήχθη στα πλαίσια της προσβασιμότητας, σε πόλη όμως, ήταν η έρευνα ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ με μελέτη περίπτωσης το Ηράκλειο από τις Κεντέλλα και Κόλα (2016). Σκοπός της έρευνας τους ήταν η

διερεύνηση του βαθμού εξυπηρέτησης της πόλης του Ηρακλείου της Κρήτης σε ό, τι αφορά τον τουρισμό ΑμεΑ από την πλευρά των ξενοδοχειακών συγκροτημάτων αλλά και από την πλευρά των ατόμων με αναπηρίες. Τα ερευνητικά ερωτήματα τους ήταν πρώτον αν υπάρχουν κατάλληλες υποδομές μετακίνησης και διαμονής για τους τουρίστες ΑμεΑ, δεύτερον ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ στο Ηράκλειο Κρήτης και τρίτον ποιες είναι οι βελτιώσεις θα μπορούσαν να γίνουν ώστε να θεωρηθεί η πόλη του Ηρακλείου πιο φιλόξενη και πιο κατάλληλη για τουρισμό ΑμεΑ.

Τα αποτελέσματα της έρευνας των Κεντέλλα και Κόλα (2016), δείχνουν ότι οι τουρίστες δεν έμειναν ικανοποιημένοι από τις υποδομές της πόλης σε διάφορα σημεία και οι προτάσεις τους αφορούσαν θέματα βελτίωσης υποδομών και όχι υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, γεγονός που δείχνει ξεκάθαρα ότι η πόλη του Ηρακλείου στο μόνο που υστερεί είναι σε υποδομές, κι όχι σε υπηρεσίες, ούτε σε προσωπικό και εξυπηρέτηση. Επομένως, η προσβασιμότητα παίζει σημαντικό ρόλο καθώς αποτελεί παράγοντα πραγματοποίησης ταξιδιού ενός ατόμου ΑμεΑ και επανάληψης ταξιδιού στο ίδιο μέρος καθώς οι τουρίστες ΑμεΑ φαίνεται να επιλέγουν για τις διακοπές τους σύμφωνα με την παραπάνω έρευνα επανειλημμένα την Κρήτη καθώς μένουν αρκετά ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες και την εξυπηρέτηση του προσωπικού είτε στα ΜΜΜ είτε στο κατάλυμα και σε αυτό το κομμάτι δίνουν ιδιαίτερη βάση και προτεραιότητα. Ο πελάτης που είναι ικανοποιημένος με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι πιο πιθανό να επαναλάβει την αγορά αλλά και να συστήσει την εμπειρία κατανάλωσης σε άλλα πρόσωπα (Martinez-Tur και άλλοι, 2006).

Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και η Σταθόγλου (2017) η οποία επισημαίνει ότι οι τουρίστες με αναπηρία γίνονται πιο εύκολα αφοσιωμένοι πελάτες αφού, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας της, οι περισσότεροι ερωτώμενοι (63%), είχαν επισκεφτεί την Κρήτη περισσότερες από 3 φορές. Η αφοσίωση του πελάτη στην επιχείρηση αποτελεί ένα κυρίαρχο παράγοντα για την επιτυχία μιας επιχείρησης-οργανισμού. Αυτό αποτελεί σημαντικό ενδιαφέρον για επαγγελματίες και ακαδημαϊκούς στον τομέα της διαχείρισης φιλοξενίας (Kandampully και Suhartanto, 2000). Και όσον αφορά τη συγκεκριμένη αγορά-στόχο, τους ΑμεΑ, η αφοσίωση αποτελεί στοιχείο που τους χαρακτηρίζει και αποτελεί παράγοντα οικονομικής συνεισφοράς σε μια επιχείρηση ή έναν τόπο.

Όπως συμπεραίνει η Σταθόγλου (2017) ότι παρόλο τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα άτομα ΑμεΑ κατά τη μετακίνηση τους σε έναν τόπο τουριστικό, συνεχίζουν να το επισκέπτονται, έτσι και η Ζιουμπιλούδη (2014) συγκλίνει στο γεγονός ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων δηλώνει ικανοποιημένη με τον μέχρι σήμερα αριθμό ταξιδιών της, παρόλο τα εμπόδια που αποτελούν τροχοπέδη στην πραγματοποίηση του ταξιδιού τους. Εμπόδια είναι σύμφωνα το μεγαλύτερο ποσοστό (46,9%) οι οικονομικοί περιορισμοί, η έλλειψη προσβάσιμων προορισμών, κατάλληλων χώρων διαμονής, τα προβλήματα μεταφοράς προς τους προορισμούς και στους προορισμούς. την έλλειψη προσβάσιμων αξιοθέατων, δυσκολία προετοιμασίας πριν το ταξίδι, προβλήματα υγείας, όχι κατάλληλων συνοδών και άλλων προβλημάτων. Όλα αυτά μπορούν να επηρεάσουν την ικανοποίηση των τουριστών ΑμεΑ. Το θετικό είναι ότι παρόλο τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν είναι ό, τι θέλουν να ξαναεπισκεφθούν τον ίδιο τόπο που είχαν πάει αλλά και γενικά να ταξιδεύουν.

Αντίθετα σύμφωνα με τους Murray και Sproats (1990) είναι σημαντική και κρίσιμη η πρώτη τουριστική εμπειρία ενός ατόμου ΑμεΑ καθώς ερμηνεύει τις μελλοντικές του επιλογές όπως αν συνεχίζει να ταξιδεύει ή όχι. Επομένως, αν ένα άτομο με αναπηρία δεχθεί άσχημη συμπεριφορά, πόσο μάλλον στο πρώτο του ταξίδι, είναι πιθανόν να μην ξαναταξιδέψει. Χαρακτηριστικά ο West (1984) στην προσπάθεια του να ερευνήσει το γεγονός αυτό, πήρε συνεντεύξεις από εκατό εξήντα δύο άτομα με αναπηρία από τα οποία το 51,9% ανέφερε πως δέχτηκε άσχημη συμπεριφορά και αντιδράσεις (Langer, Fiske, Taylor, Chanowitz, 1976). Αυτό το γεγονός αποτελεί αιτία αποθάρρυνσης των ατόμων ΑμεΑ για συμμετοχή σε δραστηριότητες και πραγματοποίησης ταξιδιού. Επομένως, σύμφωνα με τα παραπάνω υπάρχει και η άποψη ότι η πρώτη εμπειρία σε ένα ταξίδι είναι κρίσιμη καθώς αποτελεί παράγοντας πραγματοποίησης ή μη ενός ταξιδιού.

Οι McKercher και Packer(2004) συμπληρώνουν με βάση την έρευνα τους λέγοντας πως μια θετική εμπειρία ταξιδιού δημιουργεί εμπιστοσύνη και ενθαρρύνει το άτομο να ταξιδεύει πιο συχνά. Αντίθετα σύμφωνα με τους Smith και Bolton (2002) τα συναισθήματα των πελατών για την αποτυχία υπηρεσιών επηρεάζουν τον τρόπο αξιολόγησής τους. Αυτό συμβαίνει εντονότερα στα άτομα ΑμεΑ καθώς πρέπει να προγραμματίσουν πολλά και να προετοιμαστούν ψυχολογικά πριν την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού. Είναι γεγονός πως η τουριστική βιομηχανία δε φροντίζει πάντα για τη συγκεκριμένη αγορά-στόχο και σε αυτό καταλήγει και η έρευνα των Buhalis και Michoroulou (2011) όπου αναφέρουν ότι ένα από τα τμήματα αγοράς που έχουν

παραμεληθεί από την τουριστική βιομηχανία είναι η προσβασιμότητα. Σκοπός της έρευνας τους ήταν η ανάδειξη του μεγέθους της αγοράς της προσβασιμότητας στην Ευρώπη και στη συνέχεια ποιες είναι οι βασικότερες ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες. Συνεπώς τα αποτελέσματα έδειξαν ότι ως βασικές απαιτήσεις έχουν το φυσικό/δομημένο προσβάσιμο περιβάλλον, ενημέρωση σχετικά με την προσβασιμότητα και ηλεκτρονικές προσβάσιμες πληροφορίες. Από την έρευνα φαίνεται ότι η τεχνολογία μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της ενημέρωσης αλλά και αξιολόγησης των υπηρεσιών μιας επιχείρησης από τους πελάτες και ειδικότερα από τους τουρίστες ΑμεΑ. Η τεχνολογία μπορεί να ικανοποιήσει τις μεμονωμένες απαιτήσεις των πελατών και για αυτό τον λόγο είναι αναγκαίο εργαλείο κάθε επιχείρησης. Βοηθάει αρκετά ένα άτομο ΑμεΑ ως προς την ενημέρωση του κατά τη διάρκεια οργάνωσης του ταξιδιού καθώς αποτελεί πηγή πληροφοριών όσον αφορά τις προσβάσιμες υποδομές σε ένα μέρος. Βέβαια, αυτή η έρευνα έρχεται σε αντίθεση με την έρευνα του Zsarnoczky (2017) όπου επισημαίνεται ότι οι τουρίστες ΑμεΑ τείνουν να βασίζονται περισσότερο στις γνώμες των φίλων για έναν τόπο προορισμού παρά από ενημερωτικά φυλλάδια και ηλεκτρονικές πληροφορίες.

| A/A | ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ | ΤΙΤΛΟΣ ΑΡΘΡΟΥ | ΔΕΙΓΜΑ | ΣΚΟΠΟΣ | ΑΝΑΛΥΣΗ | ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ |
|-----|--|---|--------|---|--------------------------------|--|
| 1 | Ζιουμπιλούδη, Α. (2014) | <i>Αθλητικός Τουρισμός και Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ. Προσβασιμότητα και προοπτικές</i> | N=81 | Η διερεύνηση διαστάσεων προσβασιμότητας των αθλητικών τουριστών με αναπηρία στα τουριστικά καταλύματα και στις αθλητικές εγκαταστάσεις και των διαστάσεων των ανθρωπίνων αναγκών τους | principal component s analysis | Οι τουρίστες με αναπηρία παρόλο τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν όσον αφορά την προσβασιμότητα είτε σε αθλητικές εγκαταστάσεις είτε στα καταλύματα, συνεχίζουν να ταξιδεύουν |
| 2 | Buhalis, D. & Michopoulou, E. (2011). | <i>'Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market'</i> | N= 199 | Η διερεύνηση της αγοράς προσβασιμότητας δίνοντας μια εκτίμηση του μεγέθους της στην Ευρώπη. Έπειτα εξετάζονται συγκεκριμένα οι απαιτήσεις και οι ανάγκες με | Qualitative research | Η προσβασιμότητα ως ένα τμήμα της αγοράς έχει παραμεληθεί. 127 εκατομμύρια Ευρωπαίοι έχουν απαιτήσεις πρόσβασης και ο καθένας έχει μοναδικά χαρακτηριστικά. |

| | | | | | | |
|---|--|--|-------|--|--|--|
| | | | | στόχοι οι οργανισμοί να βελτιώσουν το marketing δίνοντας βάση σε αυτές τις ανάγκες. | | Η τεχνολογία είναι δυνατόν να βοηθήσει στην ικανοποίηση των διαφορετικών αναγκών. |
| 3 | Martinez-Tur V., Peiro M. J., Ramos J., Moliner C., (2006) | Justice Perceptions as Predictors of Customer Satisfaction: The Impact of Distributive, Procedural, and Interactional Justice | N=568 | Επιχειρεί να επεκτείνει προηγούμενη έρευνα από τον έλεγχο των επιπτώσεων των συστατικών δικαιοσύνης στην ικανοποίηση του πελάτη πέρα από τα πρότυπα προσδοκίας | Correlation analysis/ Regression analysis | Έδειξαν ότι η διανεμητική δικαιοσύνη ήταν κρίσιμη στην πρόβλεψη της ικανοποίησης των πελατών, ενώ η επιρροή των διαδικαστικών και της αλληλεπίδρασης της δικαιοσύνης ήταν δευτερεύοντα |
| 4 | Kandampully J., Suhartanto D., (2000) | Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image | N=106 | Να εντοπίσει τους παράγοντες της εικόνας και της ικανοποίησης του πελάτη που σχετίζονται θετικά με την αφοσίωση των πελατών στην ξενοδοχειακή βιομηχανία | Regression analysis | Δείχνουν την εικόνα του ξενοδοχείου και την ικανοποίηση του πελάτη με την απόδοση της καθαριότητας, της υποδοχής, των τροφίμων και των ποτών και των τιμών να συσχετίζονται θετικά με την αφοσίωση των πελατών |
| 5 | Smith K. A., Bolton N. R., (2002) | The Effect of Customers' Emotional Responses to Service Failures on Their Recovery Effort Evaluations and Satisfaction Judgments | N=355 | Εξετάζει το ρόλο των συναισθημάτων των πελατών στο πλαίσιο της αποτυχίας των υπηρεσιών και την ανάκτηση συναντήσεων | Factor analysis | Δείχνουν ότι οι συναισθηματικές αντιδράσεις των πελατών για τις αποτυχίες των υπηρεσιών θα επηρεάσουν την ανάκτηση των αξιολογήσεων και τις αποφάσεις της ικανοποίησης σε ορισμένες περιπτώσεις και ότι οι επιπτώσεις της συγκίνησης ποικίλλουν ανάλογα με τις ρυθμίσεις της βιομηχανίας |
| 6 | Jamaludin, M. & Kadir, A. S. (2011) | <i>Accessibility in Buildings of Tourist</i> | N= 4 | Αξιολόγηση προσβασιμότητας σε τρία | Plan analysis | Τα παλαιότερα κτίρια είναι λιγότερο |

| | | | | | | |
|----|---|---|-------|--|--|---|
| | | <i>Attraction: A case studies comparison</i> | | δημόσια κτίρια | | προσβάσιμα από τα νεότερα |
| 7 | Σταθόγλου,Ο. (2017). | <i>"Προοπτικές του τουρισμού ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ). διερεύνηση των υποδομών και των υπηρεσιών στον τομέα των καταλυμάτων στην περιφέρεια Κρήτης</i> | N=100 | Διερεύνηση των χαρακτηριστικών και το γενικό επίπεδο των τουριστικών υποδομών και υπηρεσιών που απευθύνονται στους τουρίστες ΑμεΑ της Κρήτης | Discriptive statistics | Οι τουρίστες με αναπηρία γίνονται πιο εύκολα αφοσιωμένοι πελάτες αφού, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας της, οι περισσότεροι ερωτώμενοι (63%), είχαν επισκεφτεί την Κρήτη περισσότερες από 3 φορές |
| 8 | Κεντέλλα, Ε., Κόλα, Μ. (2016). | <i>Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών ΑμεΑ: Η περίπτωση του Ηρακλείου Κρήτης</i> | N=120 | Η διερεύνηση του βαθμού στον οποίο η πόλη του Ηρακλείου Κρήτης μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των τουριστών ΑμεΑ μέσα από τη μέτρηση βαθμού ικανοποίησης σε σχέση με τις υπάρχουσες υποδομές | Στατιστική ανάλυση | Οι τουρίστες δεν έμειναν ικανοποιημένοι από τις υποδομές της πόλης σε διάφορα σημεία και οι προτάσεις τους αφορούσαν θέματα βελτίωσης υποδομών και όχι υπηρεσιών και εξυπηρέτησης, γεγονός που δείχνει ξεκάθαρα ότι η πόλη του Ηρακλείου στο μόνο που υστερεί είναι σε υποδομές, κι όχι σε υπηρεσίες, ούτε σε προσωπικό και εξυπηρέτηση |
| 9 | McKercher, M. K.Y.B. , & Packer. T., L. (2004). | <i>Traveling with a disability. More than an Access Issue.</i> | N= 52 | Η διερεύνηση της τουριστικής εμπειρίας ατόμων με κινητική αναπηρία ή προβλήματα όρασης | Qualitative analysis of interview data | Η διαδικασία του να γίνει ένα άτομο με αναπηρία τουριστικά ενεργός είναι κάτι παραπάνω από το να ξεπεράσει τα φυσικά εμπόδια. Για αυτούς είναι ένα είδος ανανέωσης και ανάκαμψης αλλά χρειάζεται και προσωπική και ψυχική προσπάθεια |
| 10 | Holjevac, A. I., Marković, S., Raspor, S. | <i>Customer Satisfaction Measurement in Hotel Industry:</i> | N= 25 | Εξέταση των σχολίων των επισκεπτών του ξενοδοχείου | Content analysis study | Η ποιότητα των υπηρεσιών αναγνωρίζεται όλο και |

| | | | | | | |
|--|--|-------------------------------|--|---|--|--|
| | | <i>Content analysis study</i> | | (GCC) και την ικανοποίηση του πελάτη σε προγράμματα διαχείρισης σε ξενοδοχεία της Opatica Riviera (Κροατία) | | περισσότερο ως κρίσιμος παράγοντας για την επιτυχία κάθε επιχείρησης |
|--|--|-------------------------------|--|---|--|--|

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4. ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση και η παρουσίαση μέσω εμπειρικής έρευνας των ταξιδιωτικών συνηθειών των τουριστών ΑμεΑ και του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών ΑμεΑ από την παροχή υπηρεσιών στα πλαίσια της τουριστικής δραστηριότητας. Η έρευνα διήρκησε κατά τη χρονική περίοδο Σεπτέμβριος 2018 – Ιούνιος 2019. Η συγκεκριμένη έρευνα διεξάγεται με απώτερο σκοπό την ανάδειξη του βαθμού ικανοποίησης των ατόμων με αναπηρίες από την παροχή υπηρεσιών και τις υπάρχουσες υποδομές όσον αφορά τον τουρισμό καθώς και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων που θα είναι παρόμοια ή και διαφορετικά από τις προηγούμενες έρευνες που έχουν διεξαχθεί. Κατά επέκταση τα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση είναι τα εξής: (α) Αν οι προσβάσιμες υποδομές και υπηρεσίες αποτελούν παράγοντα πραγματοποίησης ταξιδιού ή μη από τους ΑμεΑ και πού δίνουν ιδιαίτερα βάση όσον αφορά την προσβασιμότητα (κατάλυμα, δημόσιοι χώροι όπως δρόμοι, ΜΜΜ, υπηρεσίες, καφετέριες και πολιτιστικοί χώροι όπως Μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι) (β) Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών ΑμεΑ από την υπάρχουσα κατάσταση (γ) Και αν η Ελλάδα διαφέρει από το εξωτερικό και αν τελικά μπορεί να αποτελέσει ένας προορισμός προσβάσιμος για τα άτομα με αναπηρίες. Τέλος, θα εξετασθεί αν τα αποτελέσματα συμπίπτουν με τις αρχικές υποθέσεις της έρευνας.

4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας πραγματοποιήθηκε αρχικά ποιοτική έρευνα βασιζόμενη σε δευτερογενή δεδομένα όπως βιβλιογραφικές πηγές, αρθρογραφίες, στατιστικά δεδομένα, έρευνες και μελέτες που έχουν γίνει πάνω στο θέμα προσβασιμότητας. Έπειτα διεξήχθη εμπειρική έρευνα με στόχο τη συλλογή νέων δεδομένων για να δοθούν απαντήσεις και λύσεις στα ερευνητικά ερωτήματα. Έτσι, πραγματοποιήθηκε σε δεύτερη φάση ποσοτική έρευνα με τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων, όπως ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις σε βάθος και επιτόπια παρατήρηση σε χώρους δημόσιους αλλά και πολιτιστικούς. Είναι ποσοτική αφού υπάρχουν ερωτήσεις κλειστού τύπου με διαβαθμισμένες κλίμακες μέσω ερωτηματολογίου προκειμένου να γίνει στατιστική ανάλυση έτσι ώστε τα ευρήματα που θα διεξαχθούν να αντιστοιχούν σε ποσοστά του πληθυσμού.

Πρέπει να επισημανθεί ότι πρώτα απ' όλα καθορίστηκαν τα ερευνητικά ερωτήματα και κατόπιν διαμορφώθηκαν τα κριτήρια με τα οποία σχεδιάστηκαν οι μορφές δειγματοληψίας και επιλέχθηκε το δείγμα που θα αντιπροσώπευε τη ζήτηση όσον αφορά τον προσβάσιμο τουρισμό. Έτσι για να διερευνηθεί η εμπειρία των ατόμων με αναπηρίες κυρίως όσον αφορά τον τουρισμό, πραγματοποιήθηκε διανομή και συμπλήρωση ερωτηματολογίων, όπως επίσης και συνεντεύξεις απευθυνόμενες σε ομάδα ανθρώπων με αναπηρίες. Ακολουθούνται κάποιες βασικές αρχές όσον αφορά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου (Javaux, 2000):

- Το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι απλό, ώστε να μην υπάρχουν προβλήματα κατανόησης από την πλευρά των τουριστών και ειδικά όταν απευθύνεται σε μια ειδική ομάδα όπως είναι οι τουρίστες – ΑΜΕΑ.
- Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει πρέπει να είναι συγκεκριμένες, ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα δημιουργίας σύγχυσης.
- Η δομή του ερωτηματολογίου πρέπει να καθιστά εύκολη τη συμπλήρωσή του, ώστε αφενός να μεγιστοποιείται η ανταπόκριση των τουριστών και αφετέρου να διασφαλίζεται η εγκυρότητα της συλλεγόμενης πληροφορίας (Javaux, 2000).

Είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι κύριος σκοπός κάθε έρευνας είναι να ανακαλύψει κάτι νέο που δεν έχει ανακαλυφθεί προγενέστερα είτε για να επιτευχθεί εξοικείωση με το φαινόμενο είτε για να εισαχθούν νέες ιδέες σε αυτό (Kothari, 2004).

4.2.1 ΔΕΙΓΜΑ

Η επιλογή του δείγματος της έρευνας έγινε με κριτήριο την αξιόπιστη διεξαγωγή συμπερασμάτων μοιράζοντας ερωτηματολόγια σε άτομα με αναπηρίες όπως επίσης και για την πιο έγκυρη πηγή γνώσης πραγματοποιώντας συνεντεύξεις στα άτομα αυτά. Το δείγμα που επιλέχθηκε αφορούσε κυρίως τα άτομα με αναπηρίες όπου υπήρχε παράγοντας ικανοποίησης και περιλάμβανε άτομα από σωματεία ατόμων με αναπηρίες καθώς επίσης και άτομα μεμονωμένα που επιλέχθηκαν με κριτήριο μια μορφή αναπηρίας. Επιτεύχθηκε και μία συνέντευξη με υπεύθυνη από το Αρχαιολογικό Αθνασάκειο Μουσείο του Βόλου με σκοπό τη διερεύνηση προσβασιμότητας σε πολιτιστικό χώρο. Συγκεκριμένα, στην έρευνα συμμετείχαν 46 άτομα με κινητικές και αισθητηριακές αναπηρίες κάποιοι από τους οποίους προέρχονταν από το Σωματείο Κινητικά Αναπήρων του Ν. Μαγνησίας «ΙΠΠΟΚΑΜΠΟΣ», το Σωματείο Ατόμων με Αναπηρία Όρασης του Ν. Μαγνησίας «Μάγνητες Τυφλοί», τον Σύλλογο Ατόμων με Κινητικά Προβλήματα και Φίλων του Ν. Ροδόπης «ΠΕΡΠΑΤΩ», τον Αθλητικό Σύλλογο του Ν. Μαγνησίας «Αργοναύτες» ΑμεΑ, την Ένωση Τυφλών Βορείου Ελλάδος Λουδοβίκος Μπράιγ όπως επίσης και από τον Τομέα Υποστήριξης φοιτητών/-τριών με αναπηρία και/ή ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας «ΠΡΟΣΒΑΣΗ».

Ανάμεσα στα 46 άτομα επιλέχθηκαν και άτομα τυχαία, είτε συγγενείς με μια μορφή αναπηρίας είτε άτομα μεμονωμένα. Επιπλέον 6 άτομα συμμετείχαν στην έρευνα πραγματοποιώντας με τους οποίους συνέντευξη σε βάθος. Σε σύνολο στην έρευνα συμμετείχαν άτομα κυρίως με κινητικές αναπηρίες, άτομα με μειωμένη ή ολική τύφλωση και άτομα με πρόβλημα ακοής. Σε δύο περιπτώσεις η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε από την ίδια την ερευνήτρια καθώς δεν υπήρχε δυνατότητα συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από τα ίδια τα άτομα. Τα κριτήρια επιλογής του δείγματος των ερωτώμενων της ζήτησης ήταν πρώτον η ηλικία τους (18 ετών και άνω), δεύτερον η ύπαρξη οποιασδήποτε μορφής αναπηρίας, και τρίτον η πραγματοποίηση τουλάχιστον μίας διανυκτέρευσης σε κάποιον προορισμό. Η συλλογή των ερωτηματολογίων και οι συνεντεύξεις καθυστέρησαν λόγω προβλημάτων υγείας των

ερωτώμενων, υποχρεώσεων των σωματείων και απόστασης αφού στους συλλόγους εκτός Νομού Μαγνησίας απευθύνθηκα ηλεκτρονικά. Τα δεδομένα των ερωτηματολογίων και των συνεντεύξεων συγκεντρώθηκαν από τον Ιανουάριο μέχρι τον Απρίλιο του 2019.

4.2.2 ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Η έρευνα διεξήχθη με τη χρήση ερωτηματολογίων αλλά και συνεντεύξεων καθώς με αυτόν τον τρόπο συλλέχθηκαν πληροφορίες με αμεσότητα και αρτιότητα. Τα ερωτήματα είτε στα ερωτηματολόγια είτε στις συνεντεύξεις σχεδιάστηκαν με βάσει προηγούμενες έρευνες και μελέτες. Αρχικά τα ερωτηματολόγια που απευθύνονταν σε άτομα με αναπηρία αποτελούνταν από ερωτήσεις κλειστού τύπου πολλαπλής επιλογής με κωδικοποίηση διαβάθμισης από το 1 έως 5. Από την άλλη οι ερωτήσεις των συνεντεύξεων ήταν ανοικτού τύπου αφού σκοπό είχε να ζητηθούν οι απόψεις των ερωτώμενων. Οι συνεντεύξεις από τη μία αφορούσαν την ικανοποίηση των ατόμων που ταξιδεύουν έχοντας μια μορφή αναπηρίας και από την άλλη διαμορφώθηκε ένα είδος συνέντευξης για την προσφορά απευθυνόμενο στους υπεύθυνους ενός πολιτιστικού χώρου και τις υπηρεσίες που παρέχουν όπου οι ερωτήσεις ήταν ανοικτού τύπου αλλά και διχοτομικές ερωτήσεις κλειστού τύπου με απαντήσεις ναι ή όχι.

Στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκαν ερωτήσεις πενταβάθμιας κλίμακας Likert από 1=Καθόλου έως 5=Πάρα πολύ με σκοπό να εξετασθεί ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από την παροχή υπηρεσιών. Η πενταβάθμια κλίμακα δίνει τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να διαλέξουν το μεσαίο σημείο όσον αφορά την αξιολόγηση τους. Μικρότερη κλίμακα από το 1 έως το 5 δε θα παρείχε τη δυνατότητα επιλογής μεσαίου σημείου οπότε χαμηλότερο βαθμό ακρίβειας ενώ και μεγαλύτερη κλίμακα από την πενταβάθμια ίσως κούραζε τους ερωτηθέντες λόγω πολλών επιλογών σε κάθε ερώτηση με αποτέλεσμα να μη δοθεί ειλικρινή απάντηση (Revilla et al., 2014 στο Παπασάββα, 2016). Για αυτούς τους λόγους χρησιμοποιήθηκε κλίμακα Likert από το 1 έως το 5 για περισσότερη διευκόλυνση των συμμετεχόντων με αναπηρία.

Για την εξαγωγή των ποσοστών του δείγματος χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS.

4.3. ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο που απευθυνόταν σε άτομα με αναπηρίες περιείχε 29 ερωτήσεις. Αυτές οι ερωτήσεις ήταν καταναμημένες σε τρεις ομάδες ερωτήσεων βασιζόμενες σε προηγούμενες έρευνες και μελέτες οι οποίες μετρούσαν την ικανοποίηση των χρηστών από τις παροχές υπηρεσιών, από την εξυπηρέτηση και γενικά την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονταν αλλά και τις ταξιδιωτικές συνήθειες και τα δημογραφικά στοιχεία τους.

Συγκεκριμένα, η πρώτη ομάδα αποτελείται από 7 ερωτήσεις που αφορούν χαρακτηριστικά ταξιδιού και ειδικότερα της τελευταίας φοράς που ταξίδεψαν οι ερωτώμενοι όπως αναφέρονται στους Buhalis και Michoroulou, E. (2011), Σταθόγλου (2017), Ζιουμπιλούδη (2014), Κεντέλλα και Κόλα (2016) και Γλερίδου (2018). Οι συγκεκριμένες ερευνήτριες προκειμένου να διερευνήσουν τις ταξιδιωτικές συνήθειες των ατόμων με αναπηρίες έθεσαν ερωτήσεις οι οποίες είχαν να κάνουν με τη συχνότητα των ταξιδιών, τη διάρκεια διαμονής σε ένα μέρος, με τι είδους ομάδες κάνουν ταξίδια το οποίο οι Buhalis και άλλοι (2006), Burnett και Baker (2001) έχουν τονίσει λέγοντας ότι οι τουρίστες με αναπηρίες προτιμούν να κάνουν ταξίδια σε μεγάλα γκρουπ, τι τύπο διαμονής επιλέγουν και ποια είναι η βασική τους προτεραιότητα.

Όσον αφορά τη συχνότητα ταξιδιών επικεντρώθηκα κυρίως τα τελευταία 3 χρόνια όπως επισήμαναν οι ShawκαιColes(2004). Επίσης, σημαντική ερώτηση που χρησιμοποίησα ήταν οι λόγοι πραγματοποίησης ενός ταξιδιού καθώς το θέμα της έρευνας μου έχει να κάνει με εναλλακτικές μορφές τουρισμού οπότε ζητήθηκε το είδος τουρισμού που επιλέγουν. Επιπλέον με ενδιέφερε να ερευνήσω το τελευταίο τους ταξίδι πού πραγματοποιήθηκε, Ελλάδα ή εξωτερικό βγάζοντας συμπέρασμα για την προτίμηση των ερωτώμενων ως προς τον τουριστικό προορισμό και πάντα έχοντας υπόψη τις υποδομές και υπηρεσίες που παρέχονται είτε στο εξωτερικό είτε στην Ελλάδα μέσα από έρευνες και μελέτες.

Η δεύτερη ομάδα ερωτήσεων αφορά το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από την παροχή υπηρεσιών και την ποιότητα των υποδομών όπως αυτή μετρήθηκε από τη Σταθόγλου (2017) και αποτελείται από 15 ερωτήσεις. Αναλυτικότερα ζητείται η γνώμη των ερωτώμενων για την ποιότητα των υποδομών και υπηρεσιών που τους παρέχονται σε έναν τουριστικό προορισμό είτε αφορά μουσεία είτε ξενοδοχεία είτε δημόσιους χώρους όπου συγκαταλέγονται και τα ΜΜΕ αλλά και το κατά πόσο μείνανε ικανοποιημένοι από το προσωπικό.

Στο τέλος του ερωτηματολογίου και συγκεκριμένα η τρίτη ομάδα 7 ερωτήσεων αφορά τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος όπως αναφέρονται σε αρκετές μελέτες καθώς με αυτό τον τρόπο δίνονται χρήσιμα στοιχεία για το προφίλ της ζήτησης του προσβάσιμου τουρισμού. Σημαντικό στοιχείο στην τρίτη ενότητα των ερωτήσεων είναι και η διερεύνηση των λόγων μη πραγματοποίησης ενός ταξιδιού που σχετίζεται άμεσα με τα χαρακτηριστικά κάθε ερωτώμενου. Τέλος ζητείται και ο λόγος που οδηγεί τον ερωτηθέντα στο να χρειάζεται κάποιας μορφής βοήθεια κατά την μετακίνηση του και αυτό είναι η μορφή αναπηρίας που έχει ο κάθε ερωτώμενος.

Εκτός από τα ερωτηματολόγια πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις σε άτομα με αναπηρία που περιείχαν ερωτήσεις ανοιχτού τύπου με σκοπό να ζητηθούν οι προσωπικές απόψεις και εμπειρίες των ερωτώμενων. Συνεντεύξεις τέτοιου είδους έχουν χρησιμοποιηθεί στους Σταθόγλου (2017), Shaw και Coles(2004), Mariam Jamaludin και Syazwani Abdul Kadir (2011), Buhalis και Michopoulou, E. (2011), McKercher και Packer (2004), Michopoulou, Buhalis, Michailidis, Ambrose (2007) οι οποίοι ήρθαν σε επαφή με ομάδες ατόμων με κριτήριο την αναπηρία που αποτελούν τη ζήτηση του προσβάσιμου τουρισμού. Οι παραπάνω ερευνητές πραγματοποίησαν συνεντεύξεις και σε υπεύθυνους τουριστικών επιχειρήσεων και οργανώσεων με σκοπό τη σύγκλιση ή την απόκλιση των απόψεων μεταξύ αυτών και των ΑμεΑ. Στην παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε μία συνέντευξη σε υπεύθυνο μουσείου το οποίο σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων αποτελούσε κατεξοχήν προσβάσιμο πολιτιστικό μέρος οπότε και για αυτό τον λόγο απευθύνθηκα εκεί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1 ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ

Αρχικά, σε αυτή τη φάση επεξεργασίας των δεδομένων, σκοπός της ανάλυσης είναι η ανάδειξη του προφίλ των ερωτηθέντων το οποίο προσδιορίζεται με βάση το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση, την οικογενειακή κατάσταση, το εισόδημα, την κατάσταση ασχολίας αλλά και το είδος αναπηρίας που έχουν.

Από τα 46 ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν όλα. Έτσι, το 52,2% του δείγματος ήταν άνδρες και το 47,8% γυναίκες. Για την καλύτερη ανάλυση των αποτελεσμάτων, έπρεπε να γίνουν συγχωνεύσεις μεταβλητών λόγω του μικρού αριθμού των ερωτηθέντων. Έτσι, όσον αφορά την ηλικία, έγινε μια πρώτη ομαδοποίηση όπου 1= 18-30, 2= 31-45 και 3=46+. Όπως προκύπτει από την πρώτη επεξεργασία το δείγμα αφορά κατά κανόνα νεανικό πληθυσμό αφού η ηλικιακή ομάδα 18-30 είναι η πιο αντιπροσωπευτική ομάδα που απάντησε στα ερωτηματολόγια. Επίσης αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι απευθύνθηκα σε σωματεία, συλλόγους ΑμεΑ κάποιοι από τους οποίους είναι αθλητικοί οπότε τα περισσότερα μέλη των οποίων είναι νέοι σε ηλικία. Ύστερα ακολουθεί η ηλικιακή ομάδα 31-45 και λίγοι είναι αυτοί που ανήκουν στην ηλικία των 46 και άνω.

Επίσης, πραγματοποιήθηκε ομαδοποίηση όσον αφορά την εκπαίδευση (EDUC) όπου 0= μέχρι Λυκείου, 1= ΤΕΙ/ΑΕΙ και 2= Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό. Άρα από αυτό προκύπτει ότι έχουμε ίδιο ποσοστό ατόμων που έχουν τελειώσει μόνο το σχολείο, δηλαδή μέχρι Λύκειο (34,8%) με εκείνων που έχουν σπουδάσει (34,8%). Υπάρχει ένα ικανοποιητικό ποσοστό ατόμων που έχουν πραγματοποιήσει μεταπτυχιακές ή και διδακτορικές σπουδές (30,4%). Αυτό σημαίνει ότι η ιδέα του ταξιδιού και η δυνατότητα πραγματοποίησης του πέρα από τη μορφή αναπηρίας σχετίζεται άμεσα και με τη μόρφωση κάποιου ανθρώπου καθώς αυτά τα άτομα με αναπηρία που έχουν μόρφωση, διαθέτουν πείσμα, διάθεση και όρεξη για δραστηριότητες.

Όσον αφορά την οικογενειακή κατάσταση (F_STATUS), και λαμβάνοντας υπόψη την ηλικιακή δομή του δείγματος, είναι λογικό να κυριαρχεί η οικογενειακή κατάσταση ΑΓΑΜΟΣ με 73,9% αφού οι περισσότεροι ερωτηθέντες ανήκουν στην ηλικία των 18-30 έναντι των ΕΓΓΑΜΩΝ με 23,9% και των ΧΗΡΩΝ με 2,2%. Ακολουθούν οι ΕΓΓΑΜΟΙ καθώς επόμενο σημαντικό ποσοστό που απάντησε στα ερωτηματολόγια

ανήκε στην ηλικιακή ομάδα 31-45 οπότε λογικό σε αυτή την ηλικία να είναι παντρεμένοι. Και ένας μόνο απάντησε ΧΗΡΟΣ/Α.

Όσον αφορά το ετήσιο εισόδημα, σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα κατά το 76,1% των ερωτηθέντων χαρακτηρίζεται ως μεσαίο, το 21,7% χαρακτηρίζεται ως χαμηλό αν λάβουμε υπόψη την οικονομική κατάσταση της χώρας μας και τη δυσκολία που αντιμετωπίζουν αρκετές φορές τα άτομα ΑμεΑ και ένα 2,2% ως υψηλό. Επίσης, για την καλύτερη κατανόηση της κατάστασης ασχολίας έγινε μια ομαδοποίηση κατά την οποία συγχωνεύτηκαν τέσσερις μεταβλητές σε μία που αφορά τα άτομα που δε δουλεύουν τη δεδομένη χρονική στιγμή. Επομένως είχαμε τρεις βασικές κατηγορίες με ποσοστό 45,7% των ερωτηθέντων να μη δουλεύει είτε λόγω ανεργίας, είτε λόγω συνταξιοδότησης είτε γιατί είναι φοιτητές ή ασχολούνται με τα οικιακά, έπειτα ένα 32,6% να είναι ελεύθεροι επαγγελματίες και ένα 21,7% δημόσιοι ή ιδιωτικοί υπάλληλοι.

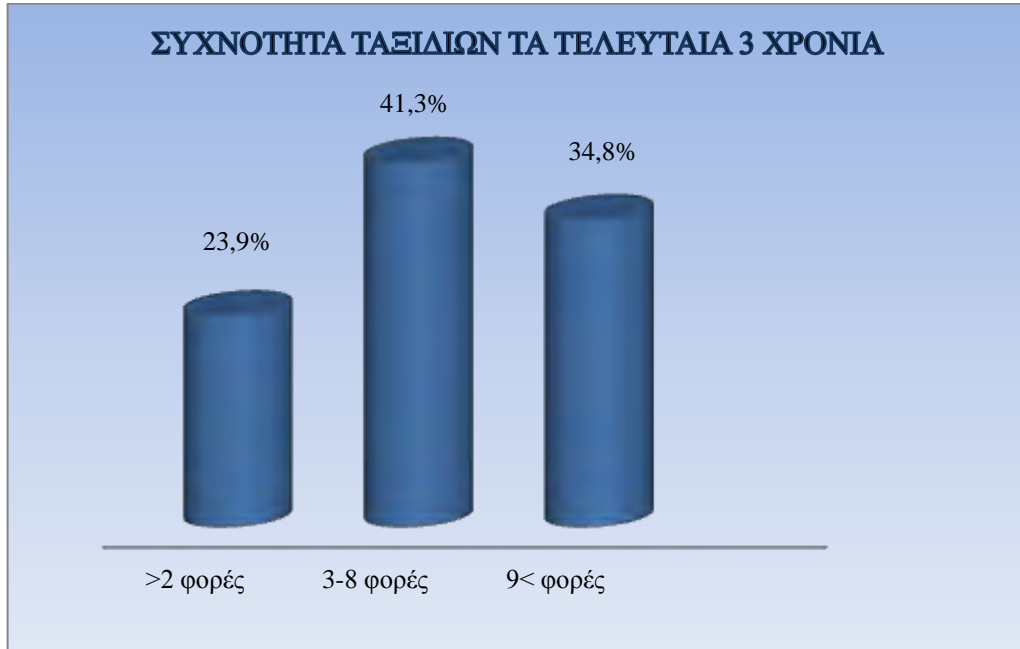
Τέλος, από τους 46 ερωτηθέντες με αναπηρίες, κινητική αναπηρία παρουσιάζετο 43,5% (20 άτομα), το 34,8% προβλήματα όρασης (16 άτομα), το 10,9% προβλήματα ακοής (5 άτομα), το 6,5% απάντησαν «Άλλο» (3 άτομα) και το 4,3% νοητικές δυσκολίες (2 άτομα). Μέχρι στιγμής, από τα παραπάνω φαίνεται ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες είναι άνδρες, ηλικίας από 18-30 και 31-45 χωρίς να έχει ιδιαίτερα διαφορά από τις γυναίκες. Επίσης, από τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά τους πραγματοποιώντας κατανομή κατά φύλο και εκπαίδευση φάνηκε ότι είναι μορφωμένοι πολίτες με προπτυχιακές και μεταπτυχιακές σπουδές και κυρίως οι γυναίκες σε μεταπτυχιακά. Ο έλεγχος του Chi square μπορεί να χρησιμοποιηθεί δεδομένου ότι, έχουμε την πληροφορία ότι οι αναμενόμενες συχνότητες (απόλυτες τιμές) είναι > 5 . Επίσης, έχουν την οικονομική δυνατότητα να ταξιδεύουν κάτι το οποίο έρχεται σε αντίθεση με τη θεωρία που εξηγεί ότι ο οικονομικός λόγος είναι ένα εμπόδιο. Βέβαια υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες δε δουλεύουν τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο οπότε δεν έχουν την οικονομική ευχέρεια για ταξίδια.

5.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

Στο διάγραμμα 1 παρουσιάζεται η συχνότητα ταξιδιών των ατόμων ΑμεΑ κατά τα τελευταία 3 χρόνια. Το μεγαλύτερο ποσοστό (41, 3%) έχει ταξιδέψει 3-8 φορές ενώ πολλοί είναι αυτοί που έχουν ταξιδέψει 9 και άνω φορές (34,8%). Το μικρότερο

ποσοστό έχει ταξιδέψει λιγότερες από 2 φορές (23,9%). Τα στοιχεία αυτά δείχνουν ότι τα άτομα ΑμεΑ ταξιδεύουν συχνά.

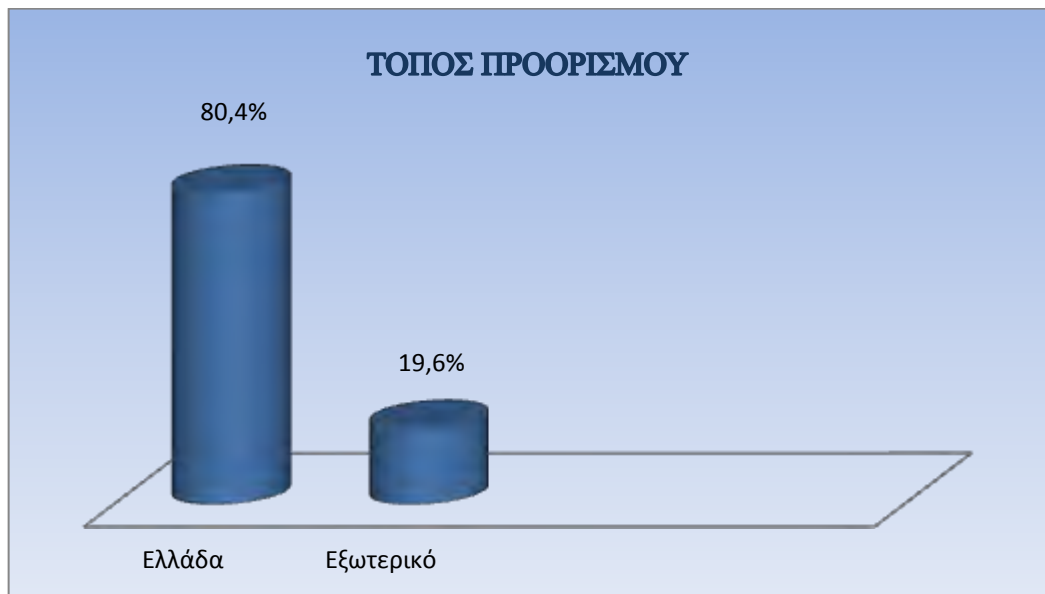
Διάγραμμα 1: Συχνότητα ταξιδιών τα τελευταία 3 χρόνια



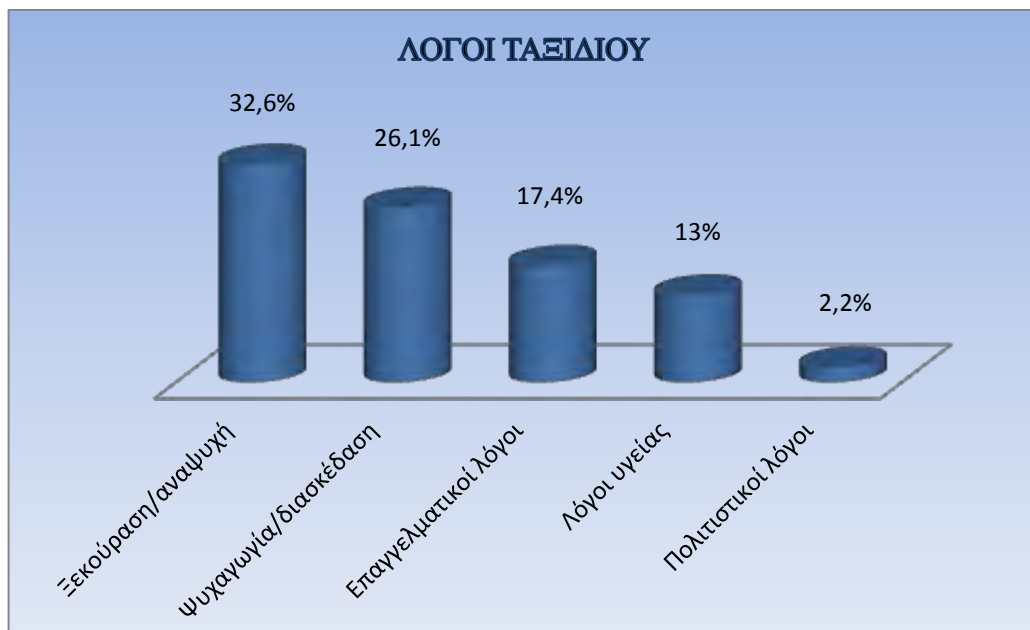
Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Στη συνέχεια ρωτήθηκαν για τον τόπο προορισμού που επέλεξαν στο τελευταίο ταξίδι τους και σύμφωνα με το διάγραμμα 2 από ότι φάνηκε οι περισσότεροι προτίμησαν ως προορισμό την Ελλάδα με ποσοστό 80,4% σε αντίθεση με το 19,6% που προτίμησε το Εξωτερικό. Με βάση τα αποτελέσματα όσον αφορά τις μορφές τουρισμού, δηλαδή «για ποιους λόγους ταξίδεψαν», σύμφωνα με το διάγραμμα 3 η πλειοψηφία ταξίδεψε για λόγους ξεκούρασης και αναψυχής (32,6%) όπως επίσης και για ψυχαγωγία και διασκέδαση (26,1%). Σημαντικό ποσοστό των ερωτηθέντων (17,4%) ταξίδεψε για επαγγελματικούς λόγους και ακολουθούν με ποσοστό 13,0% οι ερωτηθέντες που ταξίδεψαν για λόγους υγείας. Ελάχιστο ποσοστό ερωτηθέντων επέλεξε να ταξιδέψει για πολιτιστικούς λόγους (2,2%) γεγονός που δείχνει ότι τα άτομα με αναπηρίες επιθυμούν να ταξιδέψουν περισσότερο για ξεκούραση και αναψυχή μακριά από την καθημερινότητα και δεν δείχνουν τόσο ενδιαφέρον για το πολιτιστικό κομμάτι.

Διάγραμμα 2: Τόπος προορισμού



Διάγραμμα 3: Λόγοι ταξιδιού

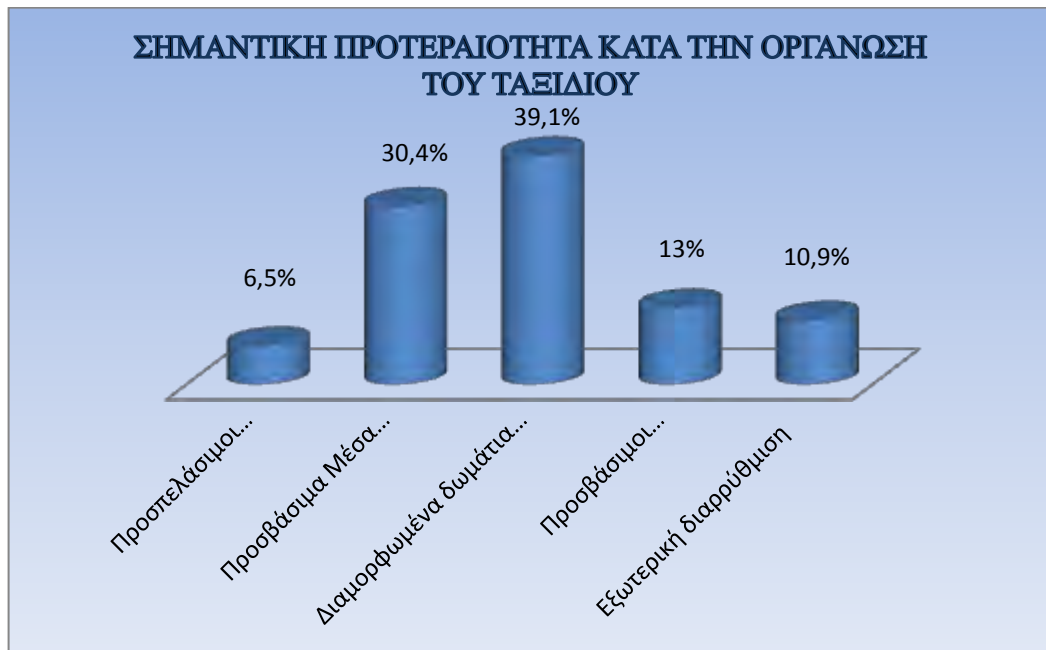


Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Αυτή η άρνηση ως προς το πολιτιστικό κομμάτι διαπιστώνεται και στο επόμενο διάγραμμα (διάγραμμα 4) κατά το οποίο ελάχιστος αριθμός ερωτηθέντων απάντησε ως σημαντικότερη προτεραιότητα τους κατά την οργάνωση του ταξιδιού «Προσπελάσιμοι αρχαιολογικοί και άλλοι χώροι» (6,5%). Επιπλέον, από αυτή την ερώτηση φάνηκε ότι τους ενδιαφέρει περισσότερο η προσβασιμότητα στο κατάλυμα αλλά και τα μέσα

μεταφοράς κατά τη μετακίνηση τους ειδικά σε μια ξένη πόλη. Επομένως τα «Διαμορφωμένα δωμάτια και τουαλέτες στα καταλύματα» απαντήθηκαν με το υψηλότερο ποσοστό 39,1% το οποίο δε διαφέρει από το ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησαν τα «Προσβάσιμα Μέσα Μεταφοράς» (30,4%). Οι «Κοινόχρηστοι χώροι του καταλύματος» και η «εξωτερική διαρρύθμιση του καταλύματος (πάρκινγκ, ράμπες, κτλ.)» έχουν απαντηθεί ως σημαντικά αλλά όχι τόσο όσο τα παραπάνω.

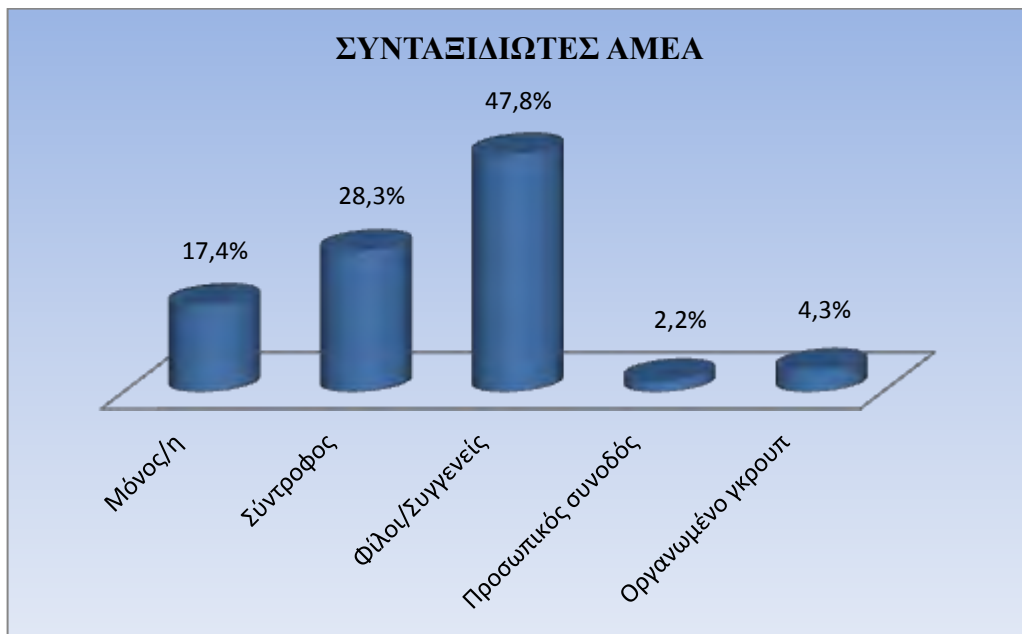
Διάγραμμα 4: Σημαντική προτεραιότητα κατά την οργάνωση του ταξιδιού



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Στη συνέχεια το διάγραμμα 5 παρουσιάζει τους συνταξιδιώτες των ΑμεΑ κατά το τελευταίο ταξίδι τους και δείχνει ότι τα περισσότερα άτομα αυτά ταξίδεψαν με φίλους/συγγενείς (47,8%) γεγονός το οποίο μπορεί να οφείλεται στο ότι οι περισσότεροι ανήκουν στην κατηγορία «ΑΓΑΜΟΣ» οπότε ταξιδεύουν κυρίως με παρέες φίλων ή συγγενείς. Έπειτα ακολουθούν με ποσοστό 28,3% τα άτομα ΑμεΑ που ταξίδεψαν με τον σύντροφο τους, 17,4% τα άτομα που ταξίδεψαν μόνα τους, ποσοστό σημαντικό υψηλό αν κρίνουμε ότι έχουν αναπηρία και εμποδίζονται στην καθημερινότητα τους σε αντίθεση με αυτούς που ταξίδεψαν είτε σε οργανωμένο γκρουπ (4,3%) είτε με τη συνοδεία προσωπικού συνοδού (2,2%) τα οποία αποτελούν τα χαμηλότερα ποσοστά.

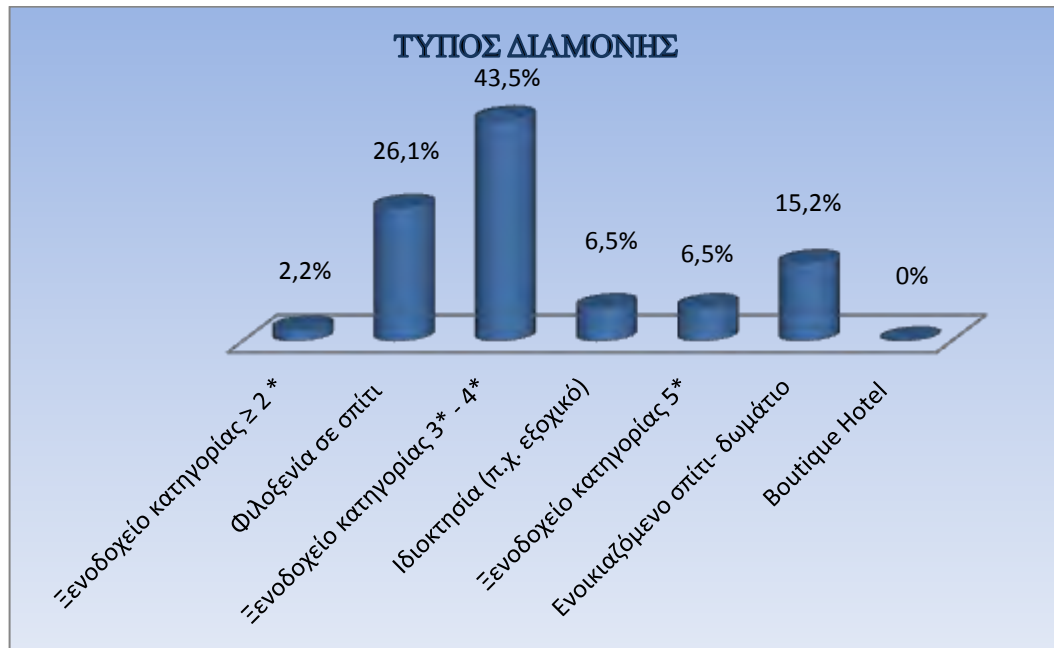
Διάγραμμα 5: Συνταξιδιώτες ΑμεΑ



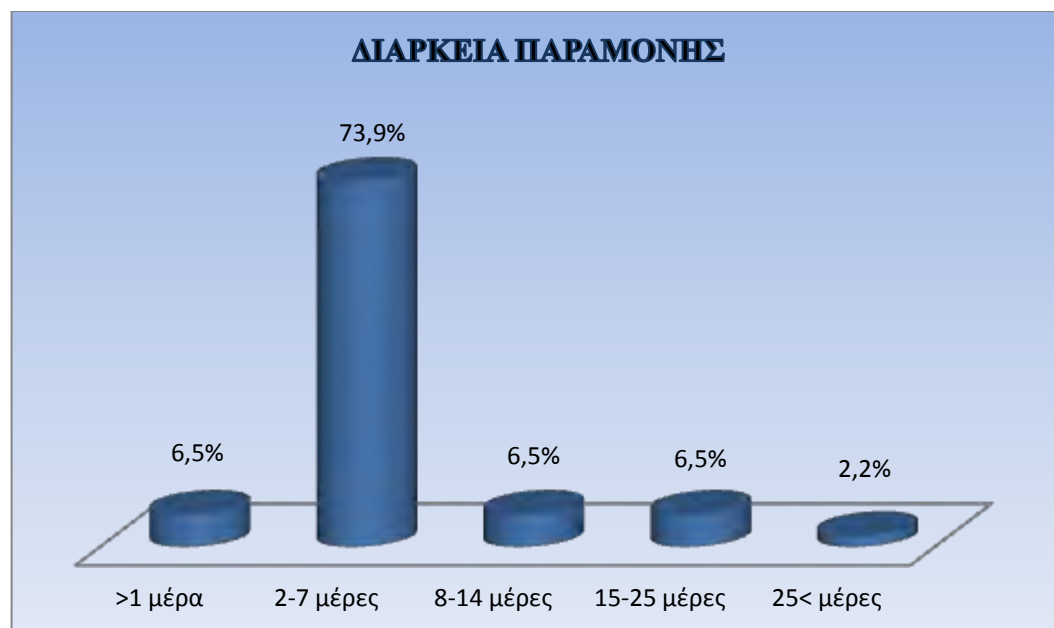
Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Σύμφωνα με το διάγραμμα 6 η διαμονή των ατόμων ΑμεΑ βάση των αποτελεσμάτων έγινε κατά κύριο λόγο σε ξενοδοχείο κατηγορίας 3* - 4* (43,5%) και φιλοξενία σε σπίτι (26,1%) ενώ το 15,2% επέλεξε το Ενοικιαζόμενο σπίτι-δωμάτιο, η ιδιοκτησία (π.χ. εξοχικό) και Ξενοδοχείο κατηγορίας 5* κατέλαβαν ίσα ποσοστά (6,5%) και τελευταία προτίμηση αποτέλεσε το ξενοδοχείο κατηγορίας ≥ 2 * (2,2%). Επίσης, το διάγραμμα 7 παρουσιάζει τη διάρκεια παραμονής των τουριστών ΑμεΑ στον τόπο προορισμού και φανερώνει ότι το 73,9% διαμένει από 2 έως 7 μέρες σε αντίθεση με τους υπόλοιπους που διαμένουν λιγότερες από 1 μέρα (6,5%) ή από 8 έως 14 μέρες (6,5%), από 15 έως 25 μέρες (6,5%) και πάνω των 25 ημερών (2,2%). Φαίνεται, πέρα από το γεγονός ότι διαμένουν φυσιολογικό αριθμό μερών όπως και οι υπόλοιποι τουρίστες, υπάρχουν και αυτοί που παραμένουν αρκετές μέρες σε έναν προορισμό αν λάβουμε βέβαια υπόψη ότι φιλοξενούνται σε σπίτι σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα (26,1%) ή λόγω του γεγονότος ότι ψηλό ποσοστό ατόμων με αναπηρίες έχουν ένα σταθερό μισθό αφού εργάζονται είτε ως δημόσιοι υπάλληλοι είτε ως ελεύθεροι επαγγελματίες.

Διάγραμμα 6: Τύπος Διαμονής



Διάγραμμα 7: Διάρκεια Παραμονής



Πηγή: Ιδία επεξεργασία

5.3 ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Στη συγκεκριμένη φάση της έρευνας θα προβούμε σε T-Test Ανάλυση έτσι ώστε να δούμε ποια είναι η μέση τιμή των μεταβλητών εφαρμόζοντας έλεγχο υποθέσεων και εξετάζοντας σε ποιο βαθμό η μέση τιμή διαφέρει η όχι από τη μέση αξιολόγηση (=3). Με βάση τα αποτελέσματα του T-Test τα οποία φαίνονται στον πίνακα 8 οι τιμές των μεταβλητών που έχουν να κάνουν με την ικανοποίηση φαίνεται να κυμαίνονται στη μέση τιμή που είναι το 3 (από 2,74 έως 3,65). Η τιμή αυτή αντιπροσωπεύει (στο πλαίσιο απαντήσεων του ερωτηματολογίου) την απάντηση «Μέτριο». Αυτό σημαίνει ότι οι περισσότεροι είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την υπάρχουσα κατάσταση και παροχές υπηρεσιών στο τελευταίο ταξίδι τους είτε από πλευράς υποδομών είτε από προσωπικό όπως στα MMM, από το επίπεδο προσβασιμότητας εξωτερικών χώρων του καταλύματος, από το επίπεδο προσβασιμότητας των εσωτερικών χώρων του καταλύματος, των δωματίων για τα ΑμεΑ, το βαθμό εξυπηρέτησης στο κατάλυμα αλλά και για το υποσχόμενο προσβάσιμο του καταλύματος, όπως επίσης και για το επίπεδο προσβασιμότητας σε πολιτιστικούς χώρους και αν πρότειναν το συγκεκριμένο προορισμό σε άλλους.

Πίνακας 3: Οι μέσες τιμές (mean) των ερωτήσεων Likert

| One-Sample Statistics | | | |
|---|---------------------------|-----------------|-----------------------|
| | N=Αριθμός των ερωτηθέντων | Mean= Μέση τιμή | S.D.= Τυπική απόκλιση |
| SAT1: Ικανοποίηση από υπηρεσίες των MMM | 46 | 2,83 | 1,161 |
| SAT2: Ικανοποίηση από συμπεριφορά και εξυπηρέτηση των MMM | 46 | 2,93 | 1,124 |
| SAT3: Κατά πόσο ήταν εύκολη η μετακίνηση σας μέχρι το ξενοδοχείο | 46 | 3,11 | 1,038 |
| SAT4: Ικανοποίηση από το επίπεδο προσβάσιμων υποδομών στα MMM | 46 | 2,87 | ,957 |
| SAT5: Ικανοποίηση από το επίπεδο προσβασιμότητας εξωτερικών χώρων του καταλύματος που διαμείνατε | 46 | 3,48 | ,888 |

| | | | |
|---|----|------|-------|
| SAT6: Ικανοποίηση από το επίπεδο προσβασιμότητας του εσωτερικού του καταλύματος | 46 | 3,65 | ,971 |
| SAT 7: Ικανοποίηση από τη διαρρύθμιση του χώρου και της τουαλέτας του δωματίου που μείνατε | 46 | 3,59 | ,979 |
| SAT 8: Ικανοποίηση από το υποσχόμενο προσβάσιμο περιβάλλον του καταλύματος σε σχέση με τις πραγματικές προσπελάσιμες υποδομές; | 46 | 3,37 | 1,040 |
| SAT 9: Ικανοποίηση από το συνολικό επίπεδο προσβάσιμων υποδομών του καταλύματος | 46 | 3,37 | ,878 |
| SAT 10: Ικανοποίηση από το επίπεδο εξυπηρέτησης του προσωπικού στο κατάλυμα | 46 | 3,65 | ,971 |
| SAT 11: Ικανοποίηση από το επίπεδο προσβάσιμων υποδομών στους πολιτιστικούς χώρους | 46 | 3,00 | 1,075 |
| SAT 12: Βαθμός ικανοποίησης εξυπηρέτησης προσωπικού στους πολιτιστικούς χώρους | 46 | 2,80 | 1,147 |
| SAT 13: Ικανοποίηση από το επίπεδο προσβάσιμων υποδομών για τουρίστες ΑμεΑ στους πολιτιστικούς χώρους | 46 | 2,74 | ,999 |
| SAT 14: Ικανοποίηση όσον αφορά την πρόσβαση σε πληροφορίες στους πολιτιστικούς χώρους | 46 | 3,09 | 1,029 |
| SAT 15: Αν θα πρότειναν αυτό τον προορισμό σε συγγενείς και φίλους κλπ. | 46 | 3,22 | 1,031 |

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Η χαμηλότερη τιμή (2,74) παρατηρείται στη μεταβλητή SAT13 κατά την οποία διερωτώνται για το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι τουρίστες ΑμεΑ από τις υποδομές στους πολιτιστικούς χώρους (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, κλπ.) και οι απαντήσεις τους κυμαίνονται στο 2 (Πίνακας 3), γεγονός που σημαίνει ότι ελάχιστα είναι ικανοποιημένοι από την προσβασιμότητα στους πολιτιστικούς τόπους. Και αυτό

εξηγείται γιατί δεν έχουν ως προτεραιότητα τα μουσεία ή τους αρχαιολογικούς χώρους σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα είτε γιατί δεν τους ενδιαφέρει είτε λόγω προσβασιμότητας. Χαμηλές βέβαια τιμές (2,83 - 2,93) παρουσιάζονται και ως προς τις υπηρεσίες, την εξυπηρέτηση και το επίπεδο προσβασιμότητας στα ΜΜΜ γεγονός που δείχνει την αναγκαιότητα μέριμνας ως προς τις προσβάσιμες υποδομές όσον αφορά τις δημόσιες συγκοινωνίες (SAT1, SAT2, SAT4). Όπως και σε προηγούμενες μελέτες, οι τουρίστες ΑμεΑ αντιμετωπίζουν πρόβλημα ως προς τη μετακίνηση τους και ειδικότερα με τη μεταφορά τους με αεροπλάνο ή γενικά την εξυπηρέτηση τους στο αεροδρόμιο. Λίγο υψηλότερες τιμές παρατηρούνται (3,37 – 3,65) όσον αφορά τον εξωτερικό αλλά και τον εσωτερικό χώρο του καταλύματος (SAT5, SAT6), την εξυπηρέτηση του προσωπικού στο κατάλυμα (SAT10) όπως επίσης φάνηκε υψηλό ποσοστό και στην πρόσβαση σε πληροφορίες όσον αφορά τα μουσεία (SAT14). Βέβαια οι τιμές ξεπερνάνε κατά πολύ τη μέση τιμή 3 = μέτρια ικανοποιημένος.

Στη συνέχεια πραγματοποιήθηκε έλεγχος μεταξύ των μέσω τιμών μιας μεταβλητής συγκριτικά με δύο κατηγορίες του δείγματος (π.χ. ταξίδι στην Ελλάδα και ταξίδι στο εξωτερικό). Έτσι με βάση Independent Simple Test βγήκαν τα συμπεράσματα (πίνακας 4) ότι στην Ελλάδα οι περισσότεροι δήλωσαν ελάχιστα ικανοποιημένοι, δηλαδή κάτω από τη μέση (2,70) όσον αφορά το επίπεδο προσβάσιμων υποδομών στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς ενώ στο εξωτερικό με λιγότερους ερωτηθέντες απάντησαν μέτρια ικανοποιημένοι, δηλαδή γύρω από τη μέση τιμή 3 (3,56). Αυτό δείχνει ότι γενικά δεν είναι ευχαριστημένοι από τα ΜΜΜ οι τουρίστες ΑμεΑ αλλά δεδομένου ότι οι περισσότεροι ερωτηθέντες ταξίδεψαν Ελλάδα δείχνει ότι εδώ δεν υπάρχουν σωστές υποδομές. Βέβαια η ίδια κατάσταση φαίνεται και στο εξωτερικό καθώς οφείλεται από τη μία στο ότι το ποσοστό των ερωτηθέντων που ταξίδεψαν εξωτερικό ήταν μικρό αλλά από την άλλη ότι δεν είναι όλες οι χώρες του εξωτερικού προσβάσιμες. Παρόλα αυτά η μέση τιμή όσον αφορά το επίπεδο προσβασιμότητας στο εξωτερικό έτεινε προς το καλό.

Επομένως σύμφωνα με τα αποτελέσματα δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές μεταξύ Ελλάδας και εξωτερικού όσον αφορά το επίπεδο προσβάσιμων υποδομών σε ΜΜΜ (4ος Πίνακας) ($p\text{-value} > 0,05$). Το ίδιο ισχύει για το συνολικό επίπεδο προσβάσιμων υποδομών στο κατάλυμα σε σχέση με Ελλάδα και εξωτερικό καθώς δεν υπάρχουν σημαντικές διαφορές σύμφωνα με τον 5ο πίνακα αλλά και όσον αφορά την προσβασιμότητα σε πολιτιστικούς χώρους (6ος πίνακας) ($p\text{-value} > 0,05$). Βέβαια

φαίνεται ότι αυτοί που ταξίδεψαν στο εξωτερικό έμειναν λίγο παραπάνω ευχαριστημένοι όσον αφορά τις υποδομές και τις υπηρεσίες είτε στα MMM είτε στο κατάλυμα είτε σε Μουσεία καθώς οι τιμές είναι μεγαλύτερες από 2 (3,56, 3,67, 3,00) που χαρακτηρίζουν το βαθμό ικανοποίησης σε ό, τι αφορά προσβασιμότητα στη Ελλάδα.

Πίνακας 4: Συσχέτιση δύο κατηγοριών του δείγματος (Ελλάδα και εξωτερικό) με τη μεταβλητή που αφορά το επίπεδο προσβασιμότητας στα MMM

| Επίπεδο προσβασιμότητας στα MMM | Ελλάδα | | | Εξωτερικό | | |
|---------------------------------|---------------------------|-----------------|----------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|
| | N=Αριθμός των ερωτηθέντων | Mean= Μέση τιμή | S.D.=Τυπική απόκλιση | N=Αριθμός των ερωτηθέντων | Mean= Μέση τιμή | S.D.= Τυπική απόκλιση |
| | 37 | 2,70 | ,939 | 9 | 3,56 | ,726 |

Πίνακας 5: Συσχέτιση δύο κατηγοριών του δείγματος (Ελλάδα και εξωτερικό) με τη μεταβλητή που αφορά το συνολικό επίπεδο προσβασιμότητας στο κατάλυμα

| Επίπεδο προσβασιμότητας στο κατάλυμα | Ελλάδα | | | Εξωτερικό | | |
|--------------------------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|
| | N=Αριθμός των ερωτηθέντων | Mean= Μέση τιμή | S.D.= Τυπική απόκλιση | N=Αριθμός των ερωτηθέντων | Mean= Μέση τιμή | S.D.= Τυπική απόκλιση |
| | 37 | 3,30 | ,909 | 9 | 3,67 | ,707 |

Πίνακας 6: Συσχέτιση δύο κατηγοριών του δείγματος (Ελλάδα και εξωτερικό) με τη μεταβλητή που αφορά τις υποδομές προσβασιμότητας σε πολιτιστικούς χώρους.

| Επίπεδο προσβασιμότητας σε υποδομές πολιτιστικούς χώρους | Ελλάδα | | | Εξωτερικό | | |
|--|---------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------|
| | N=Αριθμός των ερωτηθέντων | Mean= Μέση τιμή | S.D.= Τυπική απόκλιση | N=Αριθμός των ερωτηθέντων | Mean= Μέση τιμή | S.D.= Τυπική απόκλιση |
| | 37 | 2,68 | 1,002 | 9 | 3,00 | 1,000 |

Πηγή: Ιδία επεξεργασία

Επίσης, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας όσον αφορά τη συσχέτιση μεταξύ της μεταβλητής που έχει να κάνει με τον βαθμό ικανοποίησης των προσβάσιμων υποδομών σε ένα κατάλυμα και της κατηγορίας του δείγματος που αφορά τη συνοδεία των ατόμων ΑμεΑ φάνηκε ότι όποιοι ταξίδεψαν με συγγενείς/φίλους ή σύντροφο, δηλαδή με παρέα έμειναν ελάχιστα ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες σε ξενοδοχείο (3,41) σε σχέση με αυτούς που ταξίδεψαν μόνοι τους (3,50) που σημαίνει ότι εξαιτίας του τύπου

διαμονής που επέλεξαν λόγω ειδικών εγκαταστάσεων ένιωθαν αυτόνομοι σε αντίθεση με αυτούς που ταξίδεψαν με παρέα άρα ίσως να είχαν διαμονή σε όχι τόσο ειδικά σχεδιασμένο χώρο. Η διαφορά βέβαια είναι ελάχιστη είτε μεταξύ των μεταβλητών είτε μεταξύ των δύο κατηγοριών του δείγματος.

Σύμφωνα με όλα τα παραπάνω ευρήματα οι ταξιδιώτες με αναπηρία δεν είναι αρκετά ικανοποιημένοι από το επίπεδο προσβασιμότητας (υποδομές, εξυπηρέτηση, υπηρεσίες) είτε στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς είτε στο κατάλυμα που διέμειναν είτε στους πολιτιστικούς χώρους που επισκέφθηκαν. Επιπρόσθετα, φάνηκε ότι δεν έμειναν ιδιαίτερα ικανοποιημένοι είτε αυτοί που ταξίδεψαν Ελλάδα είτε αυτοί που ταξίδεψαν εξωτερικό. Βέβαια, τα ερωτηματολόγια μοιράστηκαν σε άτομα ΑμεΑ από Ελλάδα τα οποία πιο πολύ ταξιδεύουν στο εσωτερικό και για αυτό τον λόγο είχαμε περισσότερες μέσες τιμές 3 καθώς στην Ελλάδα ενώ γίνονται προσπάθειες, υπάρχει ακόμα το πρόβλημα της έλλειψης προσβάσιμων εγκαταστάσεων και επομένως της πρόληψης εμποδίων στην καθημερινότητα των ΑμεΑ. Επίσης, πρέπει να λάβουμε υπόψη σύμφωνα με έρευνες ότι οι Έλληνες τουρίστες – ΑμεΑ παρουσιάζονται περισσότερο διστακτικοί συγκριτικά με τουρίστες του εξωτερικού, λόγω των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν στους δρόμους και σε όλους τους δημόσιους χώρους στην Ελλάδα. Αν ερωτηθέντες του δείγματος προέρχονταν από εξωτερικό ίσως η μέση τιμή όσον αφορά την ικανοποίηση θα ήταν πάνω από 3.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6. ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Πέρα από τα ερωτηματολόγια, κρίθηκε απαραίτητο η διερεύνηση του τουρισμού για άτομα με αναπηρίες να πραγματοποιηθεί στα πλαίσια συνέντευξης με τους ίδιους καθώς οι απόψεις τους πάνω στο ζήτημα του προσβάσιμου τουρισμού θα έδινε περισσότερες απαντήσεις όσον αφορά την υπάρχουσα κατάσταση και μέσω των εμπειριών τους θα φαινόταν πιο ξεκάθαρο το επίπεδο προσβασιμότητας σε διάφορους τομείς της καθημερινότητας και κυρίως του τουρισμού. Επίσης, οι προτάσεις τους είναι απαραίτητες για μελλοντικές τουριστικές ενέργειες που θα αφορούν τον προσβάσιμο τουρισμό.

Σύμφωνα με τους Kennedy και Hesla (2008) τα άτομα με αναπηρίες δεν έχουν αντιμετωπιστεί ως ίσοι και παρόλο που είναι μοναδικά, έχουν περιορισμό στην προσβασιμότητα κατά τη χρήση του δομημένου περιβάλλοντος. Για αυτό τον λόγο χρειάζονται περισσότερη προσοχή από την κοινωνία σε σύγκριση με τους κανονικούς ανθρώπους. Η προσβασιμότητα είναι ένα δικαίωμα όλων των ανθρώπων και αυτό έχει υποστηριχτεί από παγκόσμιες οργανώσεις είτε κυβερνητικές είτε του τουρισμού. Σύμφωνα με τους ομιλητές, ενώ υπάρχουν νόμοι και δικαιώματα των ΑμεΑ, ακόμα δεν έχουν εξισωθεί με όλους τους υπόλοιπους και το ζήτημα της προσβασιμότητας είναι ένα ζήτημα προς διερεύνηση, κυρίως στην Ελλάδα. Παρακάτω φαίνονται τα κύρια σημεία των απαντήσεων των 6 ομιλητών.

6.1 ΠΡΟΣΒΑΣΗ

Και οι 6 ομιλητές συγκλίνουν στο γεγονός ότι πρόσβαση για αυτούς σημαίνει δικαίωμα να ζουν όπως όλοι οι άνθρωποι, να υπάρχει δηλαδή ισότητα, αυτονομία και πρόσβαση είτε σε δημόσιους χώρους (ΜΜΜ, καφετέριες, δρόμους) είτε σε ιδιωτικούς (ξενοδοχειακά καταλύματα, τουαλέτες), γενικά στην κοινωνία και πάντα χωρίς εμπόδια. Χαρακτηριστικά ο ομιλητής Στ αναφέρει:

«Πρόσβαση σημαίνει ισότιμη συμμετοχή χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις. Το να μπορώ ελεύθερα να ζω όπως και οι υπόλοιποι συμπολίτες μας».

Η άποψη αυτή συγκλίνει με τους Eichhorn και Buhalis (2011), κατά τους οποίους η προσβασιμότητα ορίζεται ως πρόσβαση στο φυσικό περιβάλλον, την πληροφόρηση, τις

κοινωνικές δραστηριότητες, τα προγράμματα και τις υπηρεσίες και επομένως τα ταξίδια και ο τουρισμός είναι ζωτικής σημασίας για την εμπειρία των καταναλωτών με ειδικές ανάγκες. Επίσης, υπήρξε απάντηση κατά την οποία ο ερωτώμενος θεώρησε ότι πρόσβαση σημαίνει να κινείται στην καθημερινότητα του αθόρυβα και χωρίς φασαρία. Συγκεκριμένα με βάση την εμπειρία του ομιλητή Ε, αρκετές φορές γίνεται θέμα σχολιασμού και για μια απλή εξυπηρέτηση αναστατώνεται όλο το προσωπικό μιας εταιρίας:

«Αρκετές φασαρίες γίνονται εδώ, ας πούμε μπορεί ο άλλος να έχει παρκάρει πάνω στις ράμπες και θα πρέπει να κάνεις φασαρίες. Γιατί να κάνεις φασαρίες, να μαλώσεις; Δεν έχεις τη διάθεση από την ώρα που θα βγαίνεις από το σπίτι σου να κάνεις φασαρία. Θεες να πας να τελειώσεις τη δουλειά σου όσο πιο ήσυχα και διακριτικά γίνεται όπως κάνουν οι υπόλοιποι. Η ακόμα και ένα άλλο που έχω παρατηρήσει πολλές φορές, να ζητάς για να πας στην τουαλέτα των ΑμεΑ και να γίνεται ολόκληρη διαδικασία μέχρι διευθυντές, ποιος έχει το κλειδί για να ξεκλειδώσει, δηλαδή να έχει ενημερωθεί ένας σωρός κόσμος για να πας στην τουαλέτα!»

Οι Hughes και Paterson (1997) αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι τα άτομα με αναπηρία είναι άτομα αποκλεισμένα από μια κοινωνία η οποία δεν έχει οργανωθεί και δεν έχει λάβει τα κατάλληλα μέτρα και δεν έχει τρόπους που λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες τους. Η παραπάνω αντίδραση του προσωπικού συμφωνεί με την άποψη των Hughes και Paterson και δυστυχώς τα άτομα με αναπηρία στιγματίζονται.

6.2 ΕΜΠΟΔΙΑ- ΛΟΓΟΙ ΜΗ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΝΟΣ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

Ο βασικότερος λόγος που μπορεί να εμποδίσει τα άτομα να μην ταξιδέψουν είναι κατά κύριο λόγο η μη πρόσβαση σε ένα μέρος. Για τον καθένα όμως από τους 6 ομιλητές ποικίλει το είδος του εμποδίου που αντιμετωπίζει γιατί εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την υπάρχουσα αναπηρία καθώς διαφορετικές ανάγκες έχουν τα άτομα με προβλήματα όρασης, διαφορετικές ανάγκες τα άτομα με κινητική αναπηρία και διαφορετικά τα άτομα με κώφωση. Επίσης, εκ των πραγμάτων η ίδια η ιδιομορφία του φυσικού περιβάλλοντος δυσκολεύει τη μετακίνηση των ατόμων με αναπηρίες. Επίσης, φάνηκε ότι κανένας από τους ομιλητές δε θεώρησε εμπόδιο το οικονομικό μέρος. Αυτή η άποψη έρχεται σε αντίθεση με την έρευνα των Shaw και Coles(2004) κατά την οποία ο οικονομικός παράγοντας παίζει σημαντικό ρόλο στην πραγματοποίηση ή μη ενός

ταξιδιού και για αυτό τον λόγο οι περισσότεροι φάνηκαν ότι δυσκολεύτηκαν οικονομικά και για αυτό δεν ταξίδεψαν.

Ειδικότερα για τον ομιλητή Α το βασικότερο εμπόδιο είναι η μη πρόσβαση σε ένα μέρος και επομένως η αυτόματη αφαίρεση. Για τον ομιλητή Β η δυσκολία έγκειται στο ότι δε μπορεί να οδηγήσει λόγω όρασης οπότε δεν έχει την ελευθερία να πάει κάπου. Για τον ομιλητή Γ και τον ομιλητή Δ το βασικότερο εμπόδιο είναι να μη βρουν κάποιον βλέποντα καθώς εξαιτίας του προβλήματος όρασης είναι δύσκολη η πρόσβαση σε περιοχές, ειδικά δύσβατες. Ο ομιλητής Ε θεωρεί ως βασικό λόγο να μην ταξιδέψει τη δύσκολη μετακίνηση και ο ομιλητής Στ αναφέρει ως βασική παράμετρο την προσβασιμότητα. Συγκεκριμένα:

Ομιλητής Γ *«Ο βασικότερος λόγος είναι όταν δε βρω κάποιον βλέποντα..ε δε θα πάω. Δηλαδή άμα έχω κάποιον τυφλό φίλο ή φίλη τελοσπάντων για να πάμε..τέτοιο, θα προτιμήσω να μην πάω ..γιατί; για λόγους πρόσβασης γιατί δεν είναι και ό, τι το καλύτερο..είναι δύσκολο».*

Ομιλητής Δ *«Οπότε κοιτάζω αυτά σε έναν προορισμό εκτός αν έχω άλλο άτομο μαζί μου και με βοηθήσει και με δυσκολεύουν τα δύσβατα μονοπάτια, δηλαδή σαν οικοτουρισμό, δυσκολεύομαι γιατί αν μου πει ο άλλος, αν δε βλέπω εγώ που να πατήσω καλά, είναι δύσκολο. Ή σε θάλασσες, επιλέγω θάλασσες με αμμουδιά και όχι με πέτρα γιατί δε βλέπω να πατήσω, πού να πατήσω».*

Λαμβάνοντας υπόψη τους δύο παραπάνω ομιλητές (Γ, Δ) και τον ομιλητή Ε τα άτομα με αναπηρία όρασης τείνουν να είναι περισσότερο εξαρτημένα από άτομα φροντιστές για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού και πόσο μάλλον σε ένα φυσικό περιβάλλον το οποίο εξαιτίας της γεωγραφικής μορφολογίας του δυσκολεύει τη μετακίνηση τέτοιων ατόμων. Επομένως, τα εμπόδια δεν περιορίζονται μόνο στη φυσική αλλά και στη ψυχολογική αναπηρία καθώς τα άτομα αυτά έχουν υποστεί ψυχολογική εξάρτηση. Σε αυτό καταλήγει και ο Finkelstein (1980) λέγοντας ότι η ψυχολογική αναπηρία είναι αποτέλεσμα της σχέσης μεταξύ κοινωνίας και αναπηρίας επισημαίνοντας πως οι συνοδοί ή τα άτομα που βοηθούν τα ΑμεΑ καταφέρνουν τελικά να ενισχύσουν την εξάρτηση τους από τους άλλους. Με βάση έρευνα των Baris και Uslu (2009) παρατηρείται ότι η κοινωνική συνείδηση και η κατανόηση προς τον εαυτό τους σε 78,5% των ερωτηθέντων με ειδικές ανάγκες δεν έχουν αναπτυχθεί αρκετά και το 40% αυτών αισθάνεται ότι αποκλείονται από την κοινωνία.

6.3 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ

Στην ερώτηση τι έκανε εντύπωση από θέμα υποδομής ή από θέμα προσωπικού στο εξωτερικό οι περισσότερες απαντήσεις έδειξαν ότι υπάρχουν σωστές υποδομές, και η πρόσβαση παντού γίνεται ομαλά. Αυτό συνεπάγεται ότι υπάρχει καθολικός σχεδιασμός. Σύμφωνα με το Κέντρο Καθολικού Σχεδιασμού (Center for Universal Design) ο καθολικός σχεδιασμός είναι «ο σχεδιασμός προϊόντων και των περιβαλλόντων έτσι ώστε να χρησιμοποιούνται από όλους τους ανθρώπους, στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό, χωρίς την ανάγκη για προσαρμογή ή εξειδικευμένο σχεδιασμό». Στο εξωτερικό με βάση τις απαντήσεις των ερωτώμενων ισχύει αυτό σε μεγάλο βαθμό. Επίσης, πέρα από τον καθολικό σχεδιασμό, οι άνθρωποι στο εξωτερικό είναι πολύ ευγενικοί και εκπαιδευμένοι καθώς γνωρίζουν τρόπους προσέγγισης ενός ατόμου με αναπηρία. Χαρακτηριστικά:

Ομιλητής Β *«Στο εξωτερικό έρχονται ευγενικά, σου λένε καλησπέρα, είναι ένας περαστικός: «χρειάζεσαι βοήθεια;»»*

Ομιλητής Στ *«Είναι μια διαφορετική κουλτούρα με την έννοια ότι οι ίδιοι νομίζω έχουν εκπαιδευτεί περισσότερο στο αν πρέπει να προσφέρουν τη βοήθεια αφού ρωτήσουν πάντοτε, κάτι το οποίο στην πατρίδα μας δε γίνεται αυτό...»*

Άλλες απαντήσεις έδειξαν ότι ένα άτομο με αναπηρία ενσωματώνεται στην κοινωνία ήσυχα και αθόρυβα και είναι ίσος με τους άλλους. Σήμερα, η νέα Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αναπηρία 2010-2020 έχει ως στόχο την εξάλειψη των εμποδίων επικεντρώνοντας την προσοχή της σε οκτώ πεδία δράσης, όπως προσβασιμότητα, συμμετοχή, ισότητα, απασχόληση, εκπαίδευση και κατάρτιση, κοινωνική προστασία, υγεία και εξωτερική δράση. Οι περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες έχουν αρχίσει να εφαρμόζουν σχέδια τα οποία διευκολύνουν τη ζωή όχι μόνο τους τουρίστες ΑμεΑ αλλά και τους ίδιους τους κατοίκους κάθε πόλης. Χαρακτηριστικά :

Ομιλητής Στ *«Αυτό που έχω διαπιστώσει όλα αυτά τα χρόνια είναι ότι στην Ελλάδα ο κόσμος είναι πρόθυμος να βοηθήσει απλά στο εξωτερικό υπάρχουν όλες οι προσβάσεις, όλες οι προδιαγραφές οπότε εκ των πραγμάτων δε χρειάζεσαι βοήθεια.»*

Ομιλητής Ε *«Και την αυτονομία και τη σιγουριά ότι ας πούμε δε θα βρούμε κανένα εμπόδιο στον δρόμο, δε θα μαλώσουμε στον δρόμο, οτιδήποτε θέλω να κάνω να γίνει ήσυχα και διακριτικά σε σχέση με εδώ που κάνεις φασαρίες.»*

Ένα άλλο σημαντικό είναι ότι στο εξωτερικό δέχονται οποιαδήποτε κριτική για να βελτιώσουν τις υπηρεσίες έτσι ώστε το άτομο με αναπηρίες να νιώθει καλύτερα στην καθημερινότητα του. Ο ομιλητής Ε αναφέρει:

«Που ενσωματώνεσαι στο κοινωνικό σύνολο ήσυχα και αθόρυβα. Αυτό, δηλαδή, πραγματικά είσαι ίσος με τους άλλους, ούτε ευνοϊκότερη ούτε πιο άσχημη συμπεριφορά, είσαι ακριβώς ίσος με τους άλλους. Για μένα το πιο σημαντικό είναι να δέχονται τις παρατηρήσεις, τι θέλεις πάντα υπάρχει το τι θέλεις, τι πιστεύεις ότι θα σε διευκολύνει, τι ζητάς. Δεν είναι όπως εδώ...ζέροουμε εμείς ή ξέρω εγώ, κάτι τέτοια».

Κατά γενική ομολογία, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, το εξωτερικό είναι πιο προσβάσιμο σε σχέση με την Ελλάδα και τα άτομα με αναπηρία αντιμετωπίζονται ίσα και δίκαια και η κάθε μετακίνηση τους γίνεται αθόρυβα και διακριτικά. Επιπλέον, οι άνθρωποι στο εξωτερικό γνωρίζουν πιο πολλά θέματα γύρω από την αναπηρία και τα άτομα με αναπηρία νιώθουν πιο πολύ αυτόνομα και ασφάλεια. Διάφορες χώρες ειπώθηκαν από τους ομιλητές. Βέβαια, παρατηρείται ότι και στο εξωτερικό δεν υπάρχει πάντοτε ικανοποίηση από πλευράς προσβασιμότητας. Σύμφωνα με έναν ομιλητή υπήρξε πρόβλημα στο αεροδρόμιο και συγκεκριμένα στη Γερμανία:

Ομιλητής Δ *«...το μόνο στη Γερμανία δε με βοήθησαν στο αεροδρόμιο ενώ τους είπα ότι έχω αναπηρία όρασης, στο αεροδρόμιο δε βοήθησαν στη Γερμανία, τους έλεγα και μου δείχνανε εκεί, πού να δω εγώ σε ποια θύρα πρέπει να πάω γιατί η παρέα μου είχε περάσει πιο πριν και δε μπορούσε οπότε...δυσκολεύτηκα πάρα πολύ και να μιλήσω στα αγγλικά».*

Ο ομιλητής Α θεώρησε ως αρκετά προσβάσιμη χώρα την Ισπανία και συγκεκριμένα την πόλη Αλικάντε. Ο ομιλητής Β δεν είναι αρκετά ευχαριστημένος από υποδομές του εξωτερικού αλλά αναφέρει ότι οι άνθρωποι στο εξωτερικό τουλάχιστον γνωρίζουν τι είναι μπαστούνι σε σχέση με εδώ που δε γνωρίζουν τίποτα. Ο ίδιος αναφέρει ότι η Σουηδία είναι μια χώρα προσβάσιμη. Ο ομιλητής Γ ανέφερε το Λονδίνο όπου είχε πάει σε μια πόλη προσβάσιμη σε αντίθεση με μια πόλη της Πολωνίας που δεν ήταν καθόλου προσβάσιμη. Η ομιλήτρια Δ ανέφερε τη Γερμανία και συγκεκριμένα τις πόλεις Ντίσελντορφ και Φρανκφούρτη ως προσβάσιμες πόλεις, την Ολλανδία προσβάσιμη σε κάποια σημεία γιατί υπάρχουν κανάλια που δυσκολεύουν την πρόσβαση και τη μετακίνηση ενώ το Βέλγιο δεν αποτέλεσε παράδειγμα για προσβασιμότητα. Επίσης, η ομιλήτρια Ε εξήγησε τους λόγους γιατί η Σουηδία θεωρείται μία από τις καλύτερες προσβάσιμες χώρες. Τέλος, ο ομιλητής Στ ανέφερε ως πόλεις προσβάσιμες το Παρίσι

και το Λονδίνο και έχει ακούσει ότι η Βαρκελώνη είναι μια πόλη του εξωτερικού αρκετά προσβάσιμη.

Είναι γεγονός ότι η χώρα που ειπώθηκε δύο φορές είναι η Σουηδία και ως πόλη προσβάσιμη το Λονδίνο. Σύμφωνα με τα λεγόμενα τους και ειδικότερα σύμφωνα με την ομιλήτρια Ε η Σουηδία είναι "ο παράδεισος των ΑμεΑ" καθώς διασφαλίζει κάθε τομέα της ζωής των ανθρώπων να είναι προσβάσιμος. Διάφορα στοιχεία που το αποδεικνύουν σύμφωνα με τον ομιλητή Ε είναι:

«Η Σουηδία φροντίζει οτιδήποτε πρόβλημα και αν παρουσιαστεί φροντίζει να το διορθώνει άμεσα, δηλαδή δίνει την επιλογή στον οποιοδήποτε να εκφράσει τα παράπονα του για το οτιδήποτε, ποτέ δε σου λένε δε θα πεις κάτι. Πάντα ζητάνε, είτε θετικό είτε αρνητικό feedback οτιδήποτε και αν κάνεις, οτιδήποτε και αν χρησιμοποιήσεις, σου λένε πήγαινε και κάντο είτε εγγράφως είτε προφορικά πες τα παράπονα σου για να το διορθώσω γιατί το μόνο που τους νοιάζει είναι να είναι άψογοι και τέλειοι σε όλα».

«Στο εξωτερικό επιλέγει είτε ο ασθενής είτε το άτομο με αναπηρία, αυτό επιλέγει πως θέλει να ζήσει τη ζωή του. Ενώ εδώ τι θέλει ο γιατρός να σε κάνει, αν δε σεβαστείς τον γιατρό που μπορεί να λέει και παράλογα πράγματα είσαι μη συνεργάσιμος και σου κόβει τη ζωή έτσι, την προσωπική ζωή, εννοούμε ξέρεις όλα τα υπόλοιπα».

«...Όταν έρχεται το λεωφορείο στη Σουηδία, λέει απ' έξω είμαι το λεωφορείο 3 και πάω Νέα Δημητριάδα (λέω για παράδειγμα). Σε όλες τις στάσεις πατάς ένα κουμπί και σου λέει σε πόση ώρα θα έρθει το τάδε λεωφορείο, ποια λεωφορεία περνάνε από εδώ και εννοείται και μέσα σου λέει σε λίγο είναι η στάση τάδε και μόλις φτάσει, εδώ είναι η στάση τάδε».

«...στη Σουηδία πριν τις πόρτες σε κάποια απόσταση υπάρχει ένα κουμπί, πατάς το κουμπί και ανοίγουν όλες οι πόρτες ακόμα και των ασανσέρ για κάποιο χρονικό διάστημα και περνάς και δεν ταλαιπωρήσαι».

«Επίσης, αν έχεις αναπηρία όρασης, ας πούμε στο Πανεπιστήμιο, σου δίνει άτομο γιατί εκεί πέρα τους νοιάζει η ανεξαρτησία του προσώπου και οποιοσδήποτε έχει αναπηρία να είναι όσο τον δυνατόν πιο ανεξάρτητος, δηλαδή χωρίς να είναι η οικογένεια από πίσω για να βοηθάει τα πάντα. Ας πούμε στο Πανεπιστήμιο αν κάποιος είχε τη δυνατότητα και να περπατάει σου έδινε άτομο μέχρι να μάθεις να πηγαίνεις από το σπίτι σου, στη εστία που

έμενες μέχρι το Πανεπιστήμιο, αν ήθελες αυτό αλλιώς είχες την επιλογή σου έδιναν συνοδό εκεί».

Σύμφωνα με τη διεθνής βιβλιογραφία και τις ηλεκτρονικές πηγές, διαπιστώνεται ότι η Σουηδία και ιδιαίτερα η Στοκχόλμη είναι ένα μέρος φιλικό προς τα άτομα ΑμεΑ. Στα πλαίσια της διεθνούς εμπειρίας προσβασιμότητας, η Στοκχόλμη έχει πραγματοποιήσει εκτενείς εργασίες για τη βελτίωση της προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρίες και συνεχίζει να το κάνει μέχρι σήμερα. Από τα παραπάνω φαίνεται ότι η προσβασιμότητα είναι δικαίωμα όλων των πολιτών και σε όλες τις εκφάνσεις της καθημερινής ζωής. Πέρα από τον τουρισμό, η προσβασιμότητα εξυπηρετεί και τους κατοίκους κάθε πόλης.

6.4 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Μετά την πραγματοποίηση των συνεντεύξεων ο κοινός παρονομαστής ως προς την προσβασιμότητα των ΑμεΑ είναι ότι η χώρα μας είναι πολύ πίσω σε αυτό τον τομέα. Οι λόγοι που η χώρα μας στερείται από τις στοιχειώδεις δομές για τη διευκόλυνση της προσβασιμότητας για άτομα με αναπηρίες είναι η αμέλεια της τοπικής αυτοδιοίκησης και γενικότερα της κρατικής μηχανής να διαχειριστεί και να υλοποιήσει τέτοιους είδους θέματα. Δεν είναι φαινόμενο των τελευταίων χρόνων. Για πολλές δεκαετίες χώρες της κεντρικής και βόρειας Ευρώπης όπως και οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής δείχνουν απόλυτη ευαισθησία στην προσβασιμότητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες καθώς συμπεριφέρονται στο άτομο με αναπηρίες σαν ένα κοινό άτομο αφού του παρέχεται ό, τι είναι απαραίτητο για την ικανοποίηση των αναγκών του.

Η απογοητευτική εικόνα της Ελλάδας όσον αφορά την προσβασιμότητα φαίνεται έντονα μέσα από τις συνεντεύξεις των ομιλητών-τουριστών οι οποίοι αντιμετωπίζουν αρκετά εμπόδια όχι μόνο στην πραγματοποίηση ενός ταξιδιού αλλά και στην καθημερινότητα τους. Ειδικότερα, σύμφωνα με τον ομιλητή Α στην Ελλάδα δεν υπάρχουν οι υποδομές και επομένως πρόσβαση σε έναν χώρο. Τονίζει ότι σίγουρα γίνονται προσπάθειες αλλά μεμονωμένα από ιδιωτικούς φορείς. Και πάλι όμως δεν είναι πλήρως προσβάσιμες οι υπηρεσίες. Παραδείγματα μεμονωμένων φορέων που παρέχουν προσβάσιμες υπηρεσίες είναι τα διάφορα ξενοδοχειακά καταλύματα, τα αεροδρόμια, τα μουσεία και χώροι αναψυχής. Ο ομιλητής Α αναφέρει:

«Το “La Petite Cantine” αποτελεί ένα επίσης σημαντικό μέρος του Βόλου καθώς πρόκειται για χώρο εστίασης στο οποίο εργάζονται άτομα με διάφορων ειδών αναπηρίες

αλλά παράλληλα αποτελεί έναν χώρο αρκετά φιλικό προς τα άτομα με αναπηρία. Έχει όλες αυτές τις υποδομές που χρειάζεται για την πρόσβαση».

Ομιλητής Δ «...στον Ελευθέριο Βενιζέλο, όταν τους ενημερώνω ότι έχω αναπηρία όρασης, όταν θα βγάλω το εισιτήριο και έρχεται ένας κύριος και μπορώ να πάω δίπλα του», «...Και αυτό εδώ πέρα το Αρχαιολογικό που συνεργαζόμαστε ως Μάγνητες, όταν θέλουν να μας παρουσιάσουν κάτι, πάμε ενημερώνουμε το Αρχαιολογικό Μουσείο και υπάρχει κάποιος που μας εξηγεί, υπάρχουν μικρογραφίες σε κάποια αρχαιολογικά ευρήματα...», «...Μουσείο της Ακρόπολης που είναι πολύ καλό για τα άτομα με αναπηρία όρασης...».

Ομιλητής Στ «Στο Αθανασάκειο Μουσείο του Βόλου έχει ένα πολύ καλό επίπεδο προσβασιμότητας, το Μουσείο της Πόλης το οποίο είναι απόλυτα προσβάσιμο. Στο Αθανασάκειο σε συνεργασία με το Παιδαγωγικό Ειδικής Αγωγής υπάρχουν τα αντίστοιχα προγράμματα, νομίζω ότι γίνονται πράγματα».

Αυτό που παρατηρείται είναι ο φόβος και η ανασφάλεια κάποιων ατόμων με αναπηρίες να βγουν έξω, να δραστηριοποιηθούν λόγω εμποδίων που τυχόν βρεθούν στον δρόμο τους. Σύμφωνα με τον ομιλητή Β:

«Εδώ όχι γιατί όπου και να είναι μπορεί να εμφανιστεί από εκεί που δεν το περιμένω ένα εμπόδιο», «...οι γραμμές καταλήγουν πάνω στη στάση...αντί να είναι η στάση πιο πίσω ή πιο μπροστά..πέφτεις πάνω στη στάση..ξέρεις πόσες φορές έχω χτυπήσει εκεί πάνω..πολλές φορές γιατί απλά δεν έχουν προβλέψει. Έχουν βάλει τη στάση πάνω στον οδηγό...».

Ομιλητής Γ: «Από ό, τι είδα, κατάλαβα μάλλον στην Ελλάδα μπορείς να αντιμετωπίσεις πάρα πολλά προβλήματα στα πεζοδρόμια μπορεί να βρεις ο, τι παρκαρισμένο ποδήλατο, μηχανάκι πάνω στα πεζοδρόμια, μπορεί να βρεις ακόμα και αυτοκίνητα πάνω στα πεζοδρόμια, μπορεί να μην υπάρχουν φανάρια ηχητικά για να περάσουμε απέναντι τον δρόμο», «...εδώ είμαστε λίγο... αρκετά πίσω, όχι λίγο, αρκετά πίσω».

Μητέρα ομιλητή Ε: «Το πεζοδρόμιο καβαλημένο, μαλώνω... Η κόρη μου δεν της αρέσει να μαλώνει, της αρέσει η διακριτικότητα. Εγώ όμως δε μπορώ, κουράζομαι, είναι βάρος, με πονάνε τα χέρια...».

Κατά γενική ομολογία τα άτομα με αναπηρίες αντιμετωπίζουν αρκετά εμπόδια στη μετακίνηση τους εδώ στην Ελλάδα καθώς δεν έχουν προνοήσει την ποικιλομορφία μεταξύ των ανθρώπων και ότι κάποιοι χρειάζονται περισσότερη προσοχή και φροντίδα. Για αυτό τον λόγο επικρατεί φόβος και ανασφάλεια εκτός από κάποιες εξαιρέσεις ατόμων με αναπηρίες που εξαιτίας της θέλησης και της τόλμης έχουν καταφέρει αρκετά στη ζωή τους. Ένας λόγος για τον οποίο πολλά άτομα με αναπηρία δεν ταξιδεύουν είναι απλά και μόνο επειδή οι εγκαταστάσεις δεν έχουν φυσική προσβασιμότητα (Avis, Card, & Cole, 2005). Μαζί με τη φυσική προσβασιμότητα, δύσκολη σε πολλές περιπτώσεις είναι και η δύσκολη αρχιτεκτονική σύμφωνα με τον Park (1977). Για κάποιους όμως εμπόδιο θεωρείται και η συμπεριφορά που δέχονται από το κοινωνικό περιβάλλον. Σύμφωνα με τον Oliver (2009) όλοι τα άτομα με αναπηρία νιώθουν εξαιτίας της αναπηρίας τους κοινωνικό περιορισμό, είτε αυτός ο περιορισμός οφείλεται στο μη προσβάσιμο περιβάλλον, είτε στην αμφισβήτηση της νοημοσύνης και των κοινωνικών δεξιοτήτων τους, είτε στην έλλειψη ειδικής διαπαιδαγώγησης της κοινωνίας για τον τρόπο συμπεριφοράς και μεταχείρισης ατόμων με αναπηρία.

Καθώς μιλάμε για τουρισμό η εμπειρία που θα λάβει ένα άτομο με αναπηρία από την πρώτη ταξιδιωτική του εξόρμηση παίζει σημαντικό ρόλο για την επανάληψη του ταξιδιού στο ίδιο μέρος ή γενικά την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού. Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και η Σταθόγλου (2017) η οποία επισημαίνει ότι οι τουρίστες με αναπηρία γίνονται πιο εύκολα αφοσιωμένοι πελάτες αφού, σύμφωνα με τα ευρήματα της έρευνας της, οι περισσότεροι ερωτώμενοι (63%), είχαν επισκεφτεί την Κρήτη περισσότερες από 3 φορές. Όταν το προσωπικό ενός καταλύματος ή ενός μουσείου δε διαθέτει στοιχειώδεις γνώσεις γύρω από το θέμα αναπηρία είναι δυνατόν να αποτρέψει κάθε άτομο ΑμεΑ να ταξιδέψει.

Ακόμα πιο βασικό ρόλο παίζει η προσβασιμότητα σε ένα μέρος, όπως οι υποδομές και οι υπηρεσίες σε ένα ξενοδοχείο αλλά και η μετακίνηση στο κέντρο της πόλης είτε με τη χρήση ΜΜΜ είτε με το αναπηρικό αμαξίδιο θεωρούνται βασικές προτεραιότητες των ΑμεΑ σε έναν τόπο προορισμού. Όταν αυτοί οι παράγοντες δεν είναι σωστά μελετημένες, τα άτομα ΑμεΑ αποφεύγουν να ταξιδέψουν ξανά στο ίδιο μέρος. Σύμφωνα με τους Darcy (1998), Matthew, McKercher & Packer (2004) για αυτό τον λόγο μικρός αριθμός ατόμων ΑμεΑ συμμετέχει πλήρως στον κύριο τουρισμό και αυτό οφείλεται σε ελλείψεις σε υποδομές. Όπως σε προηγούμενη μελέτη (Κεντέλλα και Κόλα, 2016) κατά την οποία το μεγαλύτερο ποσοστό ατόμων φάνηκε απογοητευμένο

από τις υποδομές σε σταθμούς ΚΤΕΛ και αεροδρομίου στην Κρήτη, έτσι και στην παρούσα έρευνα κάποιοι ομιλητές φάνηκαν απογοητευμένοι με τις υποδομές στους σταθμούς αεροδρομίων και μετρό και ειδικότερα στην Αθήνα. Συγκεκριμένα:

Ομιλητής Γ *«Στον ηλεκτρικό στην Αθήνα (τόρα μαθαίνω τον ηλεκτρικό του Ταύρου να κάνω κινητικότητα για να μπορώ πάρω ηλεκτρικό να πάω σε ένα σημείο να πάρω μετρό μετά), λοιπόν δεν νοείται σε κράτος ευρωπαϊκό και υποτίθεται σύγχρονες εγκαταστάσεις, μετρό και ηλεκτρικό και τέτοια και να μην υπάρχει οδηγός όδευσης τυφλών δεν υπάρχει αυτό, σε κάποια σημεία υπάρχει, σε κάποια σημεία είναι ανύπαρκτος».*

«Όπως στο Αιγάλεω έχει κάποιους οδηγούς και δε μπορώ να καταλάβω έχει τον οδηγό πηγαίνεις σε ένα σημείο και μετά σου κάνει τσακ στρίβει δεξιά, στρίβει αριστερά, ξαναστρίβει αριστερά, δηλαδή σε βάζει να κάνεις ένα "π" ενώ συνεχίζει την ίδια ευθεία, σε βάζει να κάνεις ένα τέτοιο πράγμα χωρίς να υπάρχει λόγος ενώ θα μπορούσε να έχει μπει μια ευθεία και να πηγαίνει».

Ομιλήτρια Ε *«Είπαμε για Τουρκία, να συγκρίνεις το Ελευθέριο Βενιζέλος που είναι το πρώτο αεροδρόμιο εδώ στην Ελλάδα με το Ατατούρκ. Έχει ηλεκτρικά αμαξίδια τα οποία κάθεται αυτός που έχει την αναπηρία και μπαίνει πίσω ο υπάλληλος του αεροδρομίου και πατάει το κουμπί και αρχίζει και τρέχει και σε πάει όπου θέλεις. Εδώ δεν έχει το ηλεκτρικό».*

Ελληνικές πόλεις που αναδείχθηκαν πιο προσβάσιμες σε σχέση με άλλες, σύμφωνα με τους ομιλητές είναι Θεσσαλονίκη, Αθήνα, Βόλος, Τρίκαλα, Κομοτηνή και Κρήτη. Χαρακτηριστικά:

Ομιλητής Α: *«Θα επέλεγα την Κομοτηνή καθώς είναι μια πόλη που σιγά σιγά αναβαθμίζεται όσον αφορά την προσβασιμότητα. Σημαντικό ρόλο σε αυτή την προσπάθεια παίζει ο Σύλλογος Ατόμων με Κινητικά Προβλήματα "ΠΕΡΠΑΤΩ" που σε συνεργασία με την τοπική αυτοδιοίκηση έχουν μεριμνήσει για τη άνετη μετακίνηση των ατόμων αυτών στην πόλη».*

Ομιλητής Β: *«Θεσσαλονίκη. Γιατί η Θεσσαλονίκη νομίζω ότι, μετά την Αθήνα, επειδή μ' αρέσει εμένα το λέω, μετά την Αθήνα είναι η καλύτερη προσβάσιμη πόλη στην Ελλάδα. Γιατί τα λεωφορεία μιλάνε, τα ηχητικά φανάρια δουλεύουνε ασταμάτητα, οδηγούς έχει παντού, τα πεζοδρόμια είναι μεγάλα, είναι τετραγωνισμένη πόλη, οι άνθρωποι γνωρίζουν πολλά πράγματα, υπάρχει και σχολή τυφλών, ο πανελλήνιος σύνδεσμος τυφλών που*

μπορεί να σου παρέχει μαθήματα δεξιοτήτων, όπως και η Αθήνα βέβαια. Πρώτα Αθήνα και μετά Θεσσαλονίκη. Όλα τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς είναι πάρα πολύ εξυπηρετικά, ειδικά το μετρό, ο ηλεκτρικός».

Ομιλητής Γ: «Από όσες έχω πάει θα λεγα ότι το κέντρο του Βόλου είναι αρκετά προσβάσιμο, το κέντρο όμως...», «...Είναι καλή επίσης η Καλλιθέα στην Αθήνα προσβάσιμη και καλή θα λεγα είναι και η Θεσσαλονίκη».

Ομιλητής Δ: «...ο Βόλος είναι προσβάσιμος, εδώ που είναι και γνωστός, Θεσσαλονίκη είναι προσβάσιμη, όμως στα κεντρικά σημεία, η Αθήνα πάλι σε κάποια σημεία όπου είναι πεζοδρόμια είναι χάλια, όμως παντού, είναι χάλια δυστυχώς. Όπου και να πας κάτι κεντρικό ναι, από κει και πέρα αν θέλει ο άλλος να πάει λίγο πιο πέρα δυσκολεύεται πάρα πολύ».

Ομιλητής Ε: «Καμία, να πω την αλήθεια!».

Ομιλητής Στ: «Έχω ακούσει πολύ καλά λόγια την Κομοτηνή για παράδειγμα, δεν έχω ίδια άποψη. Έχω ακούσει επίσης ότι έχουν γίνει σημαντικά βήματα στα Τρίκαλα. Έχω πάρει μια μικρή γεύση από τα Τρίκαλα και θα έλεγα ότι δε βλέπω τόσο μεγάλη διαφορά από ότι στον Βόλο και νομίζω στα Χανιά, στην Κρήτη γίνεται μία αντίστοιχη προσπάθεια. Αυτές νομίζω είναι. Και παράδειγμα ο Βόλος θα μπορούσε να γίνει πολύ πιο προσβάσιμη γιατί υπάρχουν προδιαγραφές».

6.5 ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ, ΓΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η Ελλάδα έχει τη δυνατότητα να προσελκύσει το συγκεκριμένο τμήμα αγοράς, δηλαδή τα άτομα ΑμεΑ αξιοποιώντας τον προσβάσιμο τουρισμό. Με βάση τις απόψεις των ερωτηθέντων χρειάζεται αρκετή προσπάθεια για να θεωρηθεί μια χώρα προσβάσιμη. Υπάρχουν θετικά παραδείγματα προσβασιμότητας και προσβάσιμου τουρισμού, όπως κάποιες ελληνικές πόλεις ή μεμονωμένες επιχειρήσεις οι οποίες έχουν προνοήσει ή έχουν υιοθετήσει παραδείγματα άλλων χωρών στον τομέα εξυπηρέτησης ατόμων με αναπηρίες αλλά ακόμα δεν ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.

Στην ερώτηση ποιες λύσεις θα πρότεινε ο κάθε ομιλητής στο θέμα της προσβασιμότητας κυρίως εδώ στην Ελλάδα, σχεδόν όλοι απάντησαν εκπαίδευση προσωπικού οποιωνδήποτε φορέων είτε σε τουριστικές υπηρεσίες είτε σε υπηρεσίες

εξυπηρέτησης πελατών, οπουδήποτε ακόμα και των πολιτών ξέχωρα. Τονίζεται επίσης ότι και τα ίδια άτομα ΑμεΑ πρέπει να εκπαιδεύονται και να μαθαίνουν τρόπους διαχείρισης της καθημερινότητας τους. Ειδικά ο ομιλητής Α αναφέρει:

«Για να γίνει αυτό θα πρέπει να υπάρξει εκπαίδευση πάνω στο θέμα αναπηρίας και τρόποι συμφιλίωσης με την ιδέα της αναπηρίας. Εκπαίδευση που να ξεκινάει από εμάς μέχρι το προσωπικό κάθε υπηρεσίας έτσι ώστε να υπάρχει αυτονομία και ελευθερία».

Ομιλητής Β *«Πρέπει να γίνουν σεμινάρια στους εκπαιδευόμενους των ξενοδοχείων και γενικότερα όλων των νομών, τουρισμού είτε αυτό είναι παραλία, είτε είναι στα beachbar..σου λέω τώρα ό, τι σκέφτομαι..είτε είναι στα ενοικιαζόμενα δωμάτια, στις καφετέριες στα μάρκετ ώστε να ξέρουν να συμπεριφέρονται και να βοηθήνε άτομα με αναπηρία και ανάλογα με τις ανάγκες που έχουν...».*

Ομιλητής Δ *«Επίσης να υπάρχει εκπαίδευση προσωπικού πάνω στην προσβασιμότητα των ΑμεΑ σε κάποια υπηρεσία, όχι μόνο σε τουριστικά γιατί ο άλλος ο τουρίστας μπορεί να έρθει και να έχει μία άλλη δουλειά σε μία άλλη υπηρεσία...».*

Ομιλητής Ε *«Όλοι να πάρουνε μια σχετική εκπαίδευση όλων των αναπηριών, δεν είναι και κάτι δύσκολο..Αυτό να είναι πιο ενημερωμένοι με αναπηρίες για να μπορούν να βοηθούν. Ειδικά σε δημόσιες υπηρεσίες θα έπρεπε να εκπαιδευτούν όλοι οι υπάλληλοι».*

Όλοι σχεδόν οι ομιλητές έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση όσον αφορά τη μετακίνηση τους και σε αυτό βοηθάει ιδιαίτερα η τεχνολογία. Συγκεκριμένα:

Ο ομιλητής Β αναφέρει ως πηγή πληροφόρησης διάφορα τεχνολογικά μέσα: *«Από το ίντερνετ, από τις εφαρμογές που έχω, τύπου booking, google maps, trip advisor, από φίλους μου».*

Ομιλητής Γ *«Εγώ τώρα κάνω εκπαίδευση με...εκπαιδευτή κινητικότητας και ψάχνει να μου βρει σημάδια άλλα, να μου βρει πόσες πόρτες στον τοίχο θα περάσουμε για να βάλουμε πλάτη να περάσουμε απέναντι για να βρούμε τα ακυρωτικά, ποιο πόμολο θα έχει η πόρτα αν είναι αριστερά ή δεξιά ή αν είναι στρογγυλό ή αν είναι κλασικό χερούλι οπότε πρέπει εκεί..να βάλουμε τέτοια σημάδια ενώ θα έπρεπε εκεί με έναν οδηγό όδευσης τσακ τσακ τσακ και πας..»*

Η εκπαίδευση πάνω στο θέμα της αναπηρίας μπορεί να ξεκινήσει και από τα σχολεία, όπου θα μπορούσε να υπάρχει μάθημα για την αναπηρία, για την κυκλοφοριακή αγωγή, για τις υποδομές στους δημόσιους δρόμους και γενικά για τη διαφορετικότητα.

Ομιλητής Γ *«Η θα μπορούσε να υπάρξει μάθημα στα σχολεία, μάθημα στα δημοτικά είτε και στα γυμνάσια ακόμα γιατί από εκεί ξεκινάμε να φτιάχνουμε κάτι αν θέλουμε. Το θέμα είναι από μικρός τι κάνεις και τι μαθαίνεις και πως το δουλεύεις στη ζωή σου».*

Ομιλητής Στ *«Δηλαδή ουσιαστικά η αναπηρία, η διαφορετικότητα να μπει στα σχολεία και αυτό που κάνουμε στο σωματείο τα τελευταία 4 χρόνια είναι ότι προσπαθούμε να ενημερώσουμε τα παιδιά, να τους ευαισθητοποιήσουμε αλλά συγχρόνως να μάθουν να βλέπουν το διαφορετικό γνωρίζοντας τα άτομα με αναπηρία διαπιστώνουν ότι δε διαφέρουν σε τίποτα».*

Επιπλέον, λύση θεωρούν ότι θα δοθεί και με τη συνεργασία φορέων, όπως των συλλόγων ατόμων με αναπηρία και της τοπικής αυτοδιοίκησης έτσι ώστε να ακούγονται τα αιτήματα των ατόμων με αναπηρία και να λαμβάνονται υπόψη τα προβλήματα και οι ανάγκες τους.

Ομιλητής Γ *«Λύσεις να υπάρξει συνεργασία των φορέων των τυφλών και γενικότερα των αναπήρων με το Υπουργείο Μεταφορών και Υποδομών (δε ξέρω πως το λένε αυτό) για να εισακουστούν τα αιτήματα για να μπορέσουν να έρθουν και άτομα με αναπηρία από το εξωτερικό...».*

Ομιλητής Δ *«Είπαμε πρώτα συνεργασία με τους συλλόγους, το βασικότερο, να υπάρχουν από την αρχή δηλαδή αν υπάρχει μία πρόταση στον Δήμο ή στην Περιφέρεια...θα πρέπει να είναι μαζί, σε συνεργασία με κάποιον φορέα, κάθε ομάδα ΑμεΑ, να γίνονται σωστά οι μελέτες... και εμείς σα σύλλογοι αιτήματα και προς την ΕΣΑμεΑ και προς την πολιτεία και στον κρατικό μηχανισμό, να ζητάμε να πετύχουμε κάτι».*

Άλλη λύση που προτάθηκε είναι το παρόν που πρέπει να δίνουν τα άτομα με αναπηρία έτσι ώστε οι πολίτες να συνηθίζουν στην ιδέα της έννοιας αναπηρίας αλλά και τα άτομα αυτά να κάνουν αισθητή την παρουσία τους χωρίς να φοβούνται να βγουν έξω. Τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης είναι επιπλέον μια καλή λύση στο ζήτημα προσβασιμότητας καθώς πολλοί άνθρωποι μπορούν να ενημερωθούν και να μιμηθούν διάσημους ως προς τη συμπεριφορά απέναντι στην πρόσβαση. Σύμφωνα με δύο

ομιλητές πρέπει να λαμβάνονται υπόψη τι πραγματικά ανάγκες χρειάζονται τα άτομα με αναπηρία και έτσι να υπάρξει καθολικός σχεδιασμός.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας ήταν η διερεύνηση και η παρουσίαση μέσω εμπειρικής έρευνας των ταξιδιωτικών συνηθειών των τουριστών ΑμεΑ και του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών ΑμεΑ από την παροχή υπηρεσιών στα πλαίσια της τουριστικής δραστηριότητας. Αρχικά, μέσω βιβλιογραφικής και αρθρογραφικής ανασκόπησης παρουσιάστηκε η υπάρχουσα κατάσταση όσον αφορά τις μορφές τουρισμού για ΑμεΑ. Στη συνέχεια μελέτησα τη σημασία του τουρισμού για ΑμεΑ και έπειτα με βάση προηγούμενες έρευνες και μελέτες ανθρώπων που εξέτασαν το θέμα προσβασιμότητας και τον προσβάσιμο τουρισμό την ικανοποίηση της συγκεκριμένης ομάδας τουριστών από την παροχή υπηρεσιών.

Έπειτα, διεξήχθη έρευνα με χρήση ερωτηματολογίων όπως επίσης και συνεντεύξεων σε άτομα ΑμεΑ με σκοπό τη διασταύρωση των στοιχείων που αφορούν την προσβασιμότητα από την οπτική γωνία των ατόμων με αναπηρίες. Παρόλο που χρησιμοποίησα δύο ειδών τρόπους για την εξαγωγή συμπερασμάτων, ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις, ακολουθήθηκε κοινός ερευνητικός σκοπός και ίδιο σημασιολογικό περιεχόμενο. Τα ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και οι απαντήσεις τους που προσπάθησα να εκμαιεύσω από τα άτομα ΑμεΑ αφορούσαν αρχικά αν οι προσβάσιμες υποδομές και υπηρεσίες αποτελούν παράγοντα πραγματοποίησης ταξιδιού ή μη από τους ΑμεΑ, ποια είναι η προτεραιότητα τους στην οργάνωση ενός ταξιδιού και έπειτα το επίπεδο ικανοποίησης από την υπάρχουσα κατάσταση είτε στο εξωτερικό είτε στην Ελλάδα.

Έπειτα από διασταύρωση των στοιχείων που ανακτήθηκαν από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων και το θεωρητικό υπόβαθρο παρατηρείται ότι σε κάποια σημεία είναι σύμφωνα τα χαρακτηριστικά. Συγκεκριμένα:

1) **Όλοι οι ερωτηθέντες ταξιδεύουν και ταξιδεύουν συχνά.** Μέσα στα 3 τελευταία χρόνια το μεγαλύτερο ποσοστό (41, 3%) έχει ταξιδέψει 3-8 φορές ενώ πολλοί είναι αυτοί που έχουν ταξιδέψει 9 και άνω φορές (34,8%) όπως επίσης σύμφωνα με τις απαντήσεις των συνεντεύξεων ταξιδεύουν από 3 φορές μέσα στον χρόνο μέχρι σε εβδομαδιαία βάση.

2) Η μη πραγματοποίηση ταξιδιού όμως δεν εμποδίζεται τόσο από τη φύση της αναπηρίας τους όσο από εξωτερικά εμπόδια όπως είναι οι μη προσβάσιμες

εγκαταστάσεις είτε λόγω φυσικών χαρακτηριστικών είτε λόγω της ανθρώπινης παρέμβασης που συνιστά δύσκολη την αρχιτεκτονική (Park, 1977). Επίσης, άλλο εμπόδιο είναι ο ψυχολογικός παράγοντας (Wang και άλλοι, 2017). **Δε φάνηκε ιδιαίτερα σημαντικό το οικονομικό εμπόδιο** αφού 76,1% έχει μεσαίο ετήσιο εισόδημα όπως επίσης μεγάλο ποσοστό εργάζεται είτε ως ελεύθεροι επαγγελματίες είτε ως δημόσιοι ή ιδιωτικοί υπάλληλοι ή ένα ποσοστό από αυτούς είναι συνταξιούχοι. Επίσης, υπάρχουν εκπτώσεις σε εισιτήρια, δωρεάν εισόδους σε μουσεία ή διάφορους άλλους πολιτιστικούς χώρους ή ακόμα και σε υπηρεσίες.

3) Επιβεβαιώνεται το γεγονός ότι προτιμούν να ταξιδεύουν σε γκρουπ (Buhalis και Costa, 2006) καθώς οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες θα ταξιδέψουν με παρέα, είτε είναι συγγενείς και φίλοι είτε είναι σύντροφος ή σύζυγος. Σε αυτό παίζει ρόλο και το είδος της αναπηρίας καθώς κάποιος θα πρέπει αναγκαστικά να έχει φροντιστή μαζί του. Επίσης, είναι δυνατόν τα άτομα ΑμεΑ να μπορούν να ταξιδέψουν μόνα τους καθώς αυτό επιβεβαιώνεται και από το ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησαν «ΜΟΝΟΣ» (17,4%) αλλά και από κάποια άτομα στις συνεντεύξεις. Αυτό οφείλεται είτε στο είδος της αναπηρίας που τους επιτρέπει, είτε στη θέληση τους για αυτονομία είτε στα τεχνολογικά μέσα.

4) Ως βασικότερη προτεραιότητα των τουριστών ΑμεΑ φαίνεται η προσβασιμότητα σε ένα μέρος ή αλλιώς οι κατάλληλες υποδομές αν λάβουμε τις απαντήσεις των ατόμων από τα ερωτηματολόγια όπου ειδικότερα το 39,1% των ερωτηθέντων απάντησε τα «Διαμορφωμένα δωμάτια και τουαλέτες στα καταλύματα» το οποίο δε διαφέρει πολύ από το ποσοστό των ερωτηθέντων που απάντησαν τα «Προσβάσιμα Μέσα Μεταφοράς» (30,4%) αλλά και από τις συνεντεύξεις. Η ειδική διαρρύθμιση στα δωμάτια και η μετακίνηση στο κέντρο της πόλης με τη χρήση ΜΜΜ είναι πρωτεύοντα στοιχεία για ένα τουρίστα ΑμεΑ. Και ως προς αυτά έμειναν περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους αρχαιολογικούς χώρους και μουσεία. Βέβαια πρέπει να τονιστεί ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι με τις υποδομές και την εξυπηρέτηση στα ΜΜΜ και αυτό οφείλεται στην έλλειψη υποδομών είτε σε ΚΤΕΛ ή σταθμούς λεωφορείων όπου δεν υπάρχουν ράμπες είτε σε αεροδρόμια κυρίως της Ελλάδας. Σε αυτό καταλήγει και η έρευνα της Σταθόγλου (2017), Κεντέλλα και Κόλα (2016). Επίσης αν λάβουμε υπόψη τα αποτελέσματα από τις συνεντεύξεις οι υπηρεσίες που προσφέρονται σε μια επιχείρηση επηρεάζουν τους τουρίστες ΑμεΑ θετικά ή αρνητικά όπως σημειώνεται και στους Holjevac., Marković, Raspor.

5) Όπως προαναφέρθηκε παραπάνω **η ικανοποίηση των ατόμων ΑμεΑ είναι περισσότερη όσον αφορά τις υπηρεσίες και τις υποδομές που λαμβάνουν χώρα σε ξενοδοχειακά καταλύματα αλλά και στα ΜΜΜ** χωρίς όμως στην παρούσα έρευνα να είναι υψηλά ποσοστά. Αυτό οφείλεται καθώς οι ερωτηθέντες είναι Έλληνες και οι περισσότεροι ταξιδεύουν **Ελλάδα όπου δεν υπάρχουν εντελώς προσβάσιμες εγκαταστάσεις**. Επίσης όσον αφορά πολιτιστικούς χώρους η χαμηλότερη τιμή (2,74) παρατηρείται στη μεταβλητή SAT13 κατά την οποία διερωτώνται για το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι τουρίστες ΑμεΑ από τις υποδομές στους πολιτιστικούς χώρους (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, κλπ.) και οι απαντήσεις τους κυμαίνονται στο 2 γεγονός που σημαίνει ότι **ελάχιστα είναι ικανοποιημένοι από την προσβασιμότητα σε πολιτιστικά μέρη. Για αυτό τον λόγο δεν είναι και η βασική τους προτεραιότητα**. Υπάρχουν βέβαια παραδείγματα ελληνικών μουσείων που προσπαθούν να αποτελέσουν προσβάσιμα πολιτιστικά μέρη σύμφωνα με βιβλιογραφικές και αρθρογραφικές πηγές αλλά και από τους ίδιους τους ερωτώμενους χωρίς όμως να αποτελεί προτεραιότητα σε ένα ταξίδι τους. Όσον αφορά την ικανοποίηση από την υπάρχουσα κατάσταση, το εξωτερικό βρίσκεται σε καλύτερη κατάσταση ως προς την προσβασιμότητα καθώς οι κρατικοί φορείς έχουν μεριμνήσει για την ισότητα και την ενσωμάτωση των ΑμεΑ στην κοινωνία όσο πιο ομαλά γίνεται. Με βάση τους ομιλητές το πιο βασικό είναι η εκπαίδευση που έχουν λάβει είτε το προσωπικό είτε οι κάτοικοι μεμονωμένα σε αντίθεση με την Ελλάδα.

6) Από την έρευνα με ερωτηματολόγια, φάνηκε ότι **τα περισσότερα άτομα με αναπηρίες ταξιδεύουν με σκοπό την ξεκούραση και αναψυχή** με ποσοστό 32,6% το οποίο ήταν υψηλότερο σε αντίθεση με το 2,2% που δήλωσε για πολιτιστικούς λόγους. Το ίδιο φάνηκε και από τους περισσότερους ερωτηθέντες στις συνεντεύξεις. **Η ψυχαγωγία, η ξεκούραση και η αναψυχή είναι οι κυριότεροι λόγοι**. Οι Shi και άλλοι (2012) αναφέρουν ότι οι τουρίστες με αναπηρία επιθυμούν να ταξιδέψουν όπως και ο υπόλοιπος πληθυσμός για διαφυγή από την καθημερινότητα και χαλάρωση. **Κάποιοι άλλοι ομιλητές ταξιδεύουν για λόγους αθλητισμού**. Με βάση έρευνες που διεξήχθησαν σε άτομα με διάφορες κινητικές αναπηρίες, όπως ακρωτηριασμός των κάτω άκρων, πολιομυελίτιδα, εγκεφαλική παράλυση, τραυματική τετραπληγία φάνηκε ότι όσο περισσότερο συμμετείχαν σε αθλητικές δραστηριότητες τόσο βελτίωναν την αυτοεκτίμησή τους και τη ψυχική τους ευεξία (Θεοδωράκης, 2010). Μέσω του

αθλητισμού φαίνεται ότι αποκτούν περισσότερη αυτοπεποίθηση και εμπιστοσύνη στις δυνάμεις τους.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι λόγω μικρού αριθμού δείγματος και εθνικότητας ελληνικής, τα αποτελέσματα δεν είναι αντιπροσωπευτικά αλλά αποδίδουν μια τάση των τουριστών ΑμεΑ όσον αφορά τη μέτρηση μεγέθους της ικανοποίησης από τουριστικές υπηρεσίες και παροχές. Επίσης, απευθύνθηκα σε Έλληνες και κυρίως άτομα από Βόλο αφού είναι ο τόπος διαμονής μου. Λόγω αυτού του γεγονότος δεν υπάρχει ξεκάθαρη άποψη για τη διεθνή υπάρχουσα κατάσταση αφού δεν υπάρχει ποικιλία ατόμων και εθνικοτήτων. Αυτό οφείλεται στο γεγονός η Ελλάδα δεν είναι ακόμα τόσο αναπτυγμένη σε θέματα προσβασιμότητας, πόσο μάλλον στον προσβάσιμο τουρισμό. **Τα άτομα ΑμεΑ καθημερινά αντιμετωπίζουν εμπόδια στη ζωή τους με αποτέλεσμα να φοβούνται να βγουν έξω. να ταξιδέψουν, να δραστηριοποιηθούν λόγω της υπάρχουσας κατάστασης, κυρίως εδώ στην Ελλάδα.** Βέβαια υπάρχουν και εκείνες οι εξαιρέσεις για τις οποίες ο τουρισμός αποτελεί παράγοντα κοινωνικής εξέλιξης με αποτέλεσμα να γίνεται προσπάθεια εκ μέρους των ελληνικών επιχειρήσεων να φτάσουν τις υποδομές και τις υπηρεσίες τους σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σα συνέχεια των παραπάνω αποτελεσμάτων και των λύσεων που δόθηκαν από τους ομιλητές αρχικά είναι αναγκαίο η κρατική μηχανή και οι υπόλοιποι αρμόδιοι φορείς να συνεργαστούν και να βρουν λύσεις όσον αφορά την προσβασιμότητα όχι μόνο στον τουριστικό τομέα αλλά και στη δημόσια ή ιδιωτική ζωή.

Ειδικότερα, **αν λάβουμε υπόψη ότι τα άτομα με αναπηρίες ταξιδεύουν συχνά και όχι μόνοι τους αλλά κατά κύριο λόγο με παρέα, είτε συγγενείς/φίλοι είτε με τον/τη σύντροφο είτε με προσωπικό φροντιστή και επίσης διαμένουν σχετικά μεγάλο χρονικό διάστημα σε ένα μέρος τότε θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα από πλευράς τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά και τουριστικών φορέων για την εγκατάσταση υποδομών και τη βελτίωση ή διαφοροποίηση υπηρεσιών με σκοπό την ενίσχυση της τοπικής οικονομίας.** Πρέπει να τονιστεί ότι τα άτομα που συνοδεύουν τους ανθρώπους με αναπηρία επωφελούνται και αυτά τα ίδια από τις προσβάσιμες υποδομές. **Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία η διαμόρφωση χώρων από την αρχή με προσβάσιμες**

υποδομές κοστίζουν λιγότερο σε αντίθεση με υποδομές που μπορεί να προστεθούν μετέπειτα. Αυτό πρέπει να κατανοηθεί από τους τουριστικούς φορείς οι οποίοι πιστεύουν πως θα δαπανήσουν αρκετά χρήματα για την εγκατάσταση προσβάσιμων υποδομών και προσφορά υπηρεσιών ενώ αν υπάρξει εγκατάσταση από την αρχή θα κοστίσει λιγότερο. Είναι ανάγκη να δουν τη συγκεκριμένη ομάδα τουριστών σαν πελάτη αφού σύμφωνα με τα παραπάνω είναι δυνατόν να προσφέρουν οικονομικά σε μια περιοχή.

Σα συνέχεια των παραπάνω λόγω αύξησης των ατόμων τρίτης ηλικίας, ατόμων δηλαδή με ανάγκες πρόσβασης οι οποίοι αποτελούν μεγάλη μερίδα πλέον του πληθυσμού, θα ήταν καλή ιδέα οι τουριστικοί φορείς να επωφεληθούν από τη συγκεκριμένη αγορά-στόχο βελτιώνοντας τις υποδομές. Το γεγονός ότι υπάρχει μια ισχυρή και θετική συσχέτιση μεταξύ γήρανσης και αναπηρίας, παρέχει μια πιο ρεαλιστική προσέγγιση των εκτιμήσεων της αγοράς (Bloch, 2000, Gerlin, 2005 στο Buhalis & Michopoulou, 2011). Σύμφωνα με έρευνα του Zsarnoczky (2017), παρόμοιες υπηρεσίες που παρέχονται στα ΑμεΑ παρέχονται και στους ηλικιωμένους οι οποίοι διαθέτουν ένα είδος αναπηρίας αλλά παράλληλα διαθέτουν και την οικονομική ευχέρεια να ταξιδέψουν.

Επιπλέον, από την έρευνα φάνηκε ότι η βασική προτεραιότητα των ατόμων με αναπηρίες είναι η προσβασιμότητα σε ένα μέρος. Αυτό συνεπάγεται κατάλληλες υποδομές και υπηρεσίες είτε σε ξενοδοχειακά καταλύματα είτε σε μεταφορικά μέσα είτε σε διάφορους χώρους του κέντρου μιας πόλης οι οποίες να εξυπηρετούν τις ανάγκες των τουριστών ΑμεΑ. Παγκοσμίως έχει αρχίσει να δίνεται βάση στην πρόσβαση και στις ίσες ευκαιρίες των ατόμων με αναπηρίες. Εφόσον τα ταξίδια αποτελούν μια ευκαιρία προσωπικής εξέλιξης και ψυχικής τόνωσης για τα άτομα ΑμεΑ θα πρέπει η παγκόσμια τουριστική μηχανή να συμβάλλει σε αυτό παρέχοντας διαφοροποιημένες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες για να δίνουν την ευκαιρία στους τουρίστες με αναπηρία να νιώσουν όπως όλοι οι άλλοι. Επίσης, πρέπει να λάβουμε υπόψη ότι ο καθένας από εμάς μπορεί να είναι εν δυνάμει άτομο με αναπηρίες οπότε η προσβασιμότητα αφορά όλους μας.

Στα πλαίσια του τουρισμού και αφού η παρούσα εργασία αφορά μορφές εναλλακτικές τουρισμού είναι πρόπον να αναφερθεί η δυνατότητα ανάδειξης και άλλων μορφών τουρισμού για άτομα με αναπηρία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι

περισσότεροι ΑμεΑ δεν ενδιαφέρονται τόσο για επίσκεψη σε μουσεία όσο τους ενδιαφέρει η πρόσβαση στο ξενοδοχείο ή η μετακίνηση στο κέντρο της πόλης στα πλαίσια ταξιδιού για αναψυχή ή για κάποιο αθλητικό γεγονός. Η τουριστική βιομηχανία οφείλει να αναγνωρίσει τις ανάγκες των ΑμεΑ και να βελτιώνει κάθε τομέα της τουριστικής προσφοράς.

Οι πολιτιστικοί φορείς πρέπει να δώσουν βάρος στην παροχή υπηρεσιών των ΑμεΑ και στη δημιουργία εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων έτσι ώστε να έρχονται σε άμεση επαφή με τον παρελθόν και την τέχνη. Τα Μουσεία και οι αρχαιολογικοί χώροι είναι μέσα επίτευξης αυτού του στόχου. Επίσης, **σύμφωνα και με κάποιους ομιλητές θα μπορούσε να ανοιχτεί δρόμος για δυνατότητα θρησκευτικού τουρισμού σε μοναστήρια και εκκλησίες αλλά και αγροτουρισμού υπό κάποιες βέβαια συνθήκες.** Η φύση και γενικά το φυσικό περιβάλλον είναι μέσο χαλάρωσης, ειδικά για άτομα με αναπηρία. Επίσης, εφόσον ταξιδεύουν κυρίως για αναψυχή και ξεκούραση, θα μπορούσαν να υπάρχουν ταξιδιωτικά πακέτα τα οποία να αναδεικνύουν τον τουρισμό ευεξίας εφόσον το είδος της αναπηρίας το επιτρέπει. Τέλος, **η τουριστική βιομηχανία οφείλει να κατανοήσει τις επιθυμίες και ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες και να δίνει την ευκαιρία του ταξιδιού και της άσκησης σε ένα περιβάλλον προσβάσιμο καθώς ο αθλητικός τουρισμός είναι ένα είδος τουρισμού αρκετά δημοφιλές για τα άτομα με αναπηρία.** Καλύτερες εγκαταστάσεις με γήπεδα προσβάσιμα σε αθλητές ΑμεΑ όπου θα παρέχονται ειδικά σχεδιασμένες υπηρεσίες όπως επίσης και μέριμνα για μεταφορά από ή προς το κατάλυμα είναι μερικά μόνο από τα μέτρα που θα μπορούσαν να λάβουν οι επιχειρήσεις.

Βάσει βιβλιογραφικής έρευνας αλλά και των εμπειριών των ερωτηθέντων το εξωτερικό ως επί το πλείστον τηρεί αν όχι όλους, τους περισσότερους νόμους όσον αφορά την προσβασιμότητα των κατοίκων αλλά και των τουριστών τόσο σε υπηρεσίες, δημόσιες και ιδιωτικές όσο και σε τουριστικές επιχειρήσεις. Τα άτομα νιώθουν αυτονομία και ισότητα μέσα σε μια κοινωνία. Ειπώθηκαν αρκετά παραδείγματα χωρών με κατεξοχήν τη Σουηδία και συγκεκριμένων πόλεων προσβασιμότητας όπου η αναπηρία δεν αποτελεί παράγοντα στιγματισμού. Σε αντίθεση η Ελλάδα στερείται υποδομών και υπηρεσιών προσβασιμότητας ή ακόμα και αν υπάρχουν δεν τηρούνται όλες οι προϋποθέσεις. Είναι γεγονός βέβαια ότι τα τελευταία χρόνια γίνονται προσπάθειες εκ μέρους της Ελλάδας για ανάδειξη και τμηματοποίηση της τουριστικής ζήτησης καθώς υπάρχει ποικιλομορφία μεταξύ των τουριστών και επίσης, αν λάβουμε υπόψη ότι

αυξάνεται το επίπεδο ζωής τότε μεγάλο ποσοστό τουριστών έχει ανάγκες πρόσβασης. Η Ελλάδα όντας ένας τουριστικός προορισμός είναι απαραίτητο να αναδείξει πέρα από τη φυσική της ομορφιά και την ευαισθησία ως προς τα άτομα με αναπηρία. Χρειάζεται αρχικά ψήφιση νόμων που να είναι επίγειοι και όχι ακατόρθωτοι, έπειτα ο κάθε δήμος και περιφέρεια να κατανοήσουν την ανάγκη για προσβάσιμο σχεδιασμό αφού είναι δικαίωμα όλων η μετακίνηση και ο τουρισμός και τέλος να υπάρξει συνεργασία φορέων μέσα στους οποίους θα συγκαταλέγονται και τα άτομα με αναπηρίες για να δίνουν τη δικιά τους οπτική γωνία.

Η Ελλάδα έχει τη δυνατότητα να αναδείξει τον προσβάσιμο τουρισμό σε πολλές εκφάνσεις του εννοώντας ότι μπορεί να δώσει τη δυνατότητα σε τουρίστες ΑμεΑ να βιώσουν διαφορετικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού όπως οι υπόλοιποι τουρίστες. Ο αγροτουρισμός, ο θρησκευτικός τουρισμός ακόμα και τα ταξίδια για λόγους υγείας να συνδυάζονται με άλλες μορφές τουρισμού όπως εκπαιδευτικό ή τουρισμό για ευεξία. Επιπλέον, λόγω πλούσιας ελληνικής πολιτιστικής κληρονομιάς οι τουριστικοί πράκτορες θα ήταν απαραίτητο να κεντρίσουν το ενδιαφέρον των τουριστών με ανάγκες πρόσβασης μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων και περιηγήσεων σε χώρους αρχαιολογικούς, πάντα με χρήση της τεχνολογίας και βοηθών. Για όλα αυτά βέβαια χρειάζεται αρκετή προσπάθεια με εκπαίδευση προσωπικού και υιοθετώντας αξιόλογα πρότυπα του εξωτερικού. Πρέπει να επισημανθεί ότι η Ελλάδα διαθέτει όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά, όπως εύκρατο κλίμα, ήλιο, θάλασσα, φυσικό τοπίο που μπορούν να αναζωογονήσουν και να ηρεμήσουν τα άτομα με αναπηρία.

Εν κατακλείδι, η ικανοποίηση των τουριστών ΑμεΑ είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων όπως και η ίδια η αναπηρία όντας μια πολύπλευρη κατάσταση. Οι ανάγκες των τουριστών ποικίλουν ακόμα και μεταξύ των ατόμων με αναπηρία καθώς δεν είναι όλες οι αναπηρίες ίδιες. Είναι αξιοπρόσεχτο ότι το κάθε άτομο ΑμεΑ έχει βιώσει και αντιμετωπίσει την αναπηρία με τα δικά του ψυχικά όπλα και δυνάμεις και για αυτό τον λόγο χρειάζεται ειδική μεταχείριση κάθε περίπτωση. Σε πολλούς επικρατεί ο φόβος και η ανασφάλεια και σε άλλους κυριαρχεί το θάρρος και η τόλμη για εξερεύνηση του κόσμου. Τα εμπόδια για αυτά τα άτομα είναι μόνο εξωτερικά. Συνεπώς πρέπει να υπάρξει κρατική μέριμνα και φροντίδα για αυτούς που τολμούν αλλά και για αυτούς που φοβούνται να τολμήσουν την εξόρμηση και την έννοια του ταξιδιού. Η

προσβασιμότητα και συγκεκριμένα η πρόσβαση στην τουριστική εμπειρία αφορά όλους μας.

ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ

Θα ήταν ενδιαφέρον σα συνέχεια της έρευνας μου να μελετηθεί με βάσει περισσότερα δείγματα ερωτηθέντων ΑμεΑ εξωτερικού η προσβασιμότητα σε χώρες και πόλεις της Ευρώπης ή και άλλων ηπείρων. Η παρούσα εργασία ανέδειξε μία τάση ως προς την επιλογή των τουριστών ΑμεΑ και πως ικανοποιούνται σε εθνικό κυρίως επίπεδο. Μεγαλύτερο δείγμα ερωτηθέντων είναι δυνατόν να αναδείξει την παγκόσμια υπάρχουσα κατάσταση και την ικανοποίηση από την παροχή υπηρεσιών και συγκεκριμένα αν διαφέρουν αρκετά ή εν τέλει βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο Ελλάδα και εξωτερικό.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ιστοσελίδες

AMEAplus (Επικοινωνία χωρίς εμπόδια). Ανακτήθηκε από: <http://www.ameaplus.gr/> πρόσβαση 18/04/2019

Αρχαιολογικό Μουσείο Θεσσαλονίκης. Ανακτήθηκε από: <https://www.amth.gr/visit/accessibility> πρόσβαση 22/04/2019

Ε.Ο.Τ. Ανακτήθηκε από: <http://www.eoty.gr/main/text.asp> πρόσβαση 31/03/2019

Ε.Σ.Α.μεΑ.-Εκπαίδευση και Αναπηρία. Ανακτήθηκε από: <file:///C:/Users/user/Documents/Downloads/3-Soulis.pdf> πρόσβαση 18/02/2019

Ε.Σ.Α.μεΑ.-Διεθνής Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία του Ο.Η.Ε. Ανακτήθηκε από: [file:///C:/Users/Uesr/Downloads/cnrpd%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Uesr/Downloads/cnrpd%20(2).pdf) πρόσβαση 30/03/2019

Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ανακτήθηκε από: https://europa.eu/european-union/about-eu_el πρόσβαση 18/04/2019

Ευρωπαϊκή Σύμβαση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου (1950) Ανακτήθηκε από: https://www.echr.coe.int/Documents/Convention_ELL.pdf πρόσβαση 10/04/2019

Εφημερίδα Καθημερινή (2015). Ανακτήθηκε από: <http://www.kathimerini.gr/821561/article/ta3idia/sthn-ellada/poso-prosvasimh-einai-h-ellada> πρόσβαση 22/04/2019

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) αριθ. 181/2011 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 16ης Φεβρουαρίου 2011 για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004. Ανακτήθηκε από: <https://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:055:0001:0012:EL:PDF> πρόσβαση 2/04/2019

Κοινοτικό Χάρτη των Θεμελιωδών Κοινωνικών Δικαιωμάτων των Εργαζομένων, (2010). Ανακτήθηκε από:

https://europa.eu/european-union/sites/europaeu/files/eu_citizenship/consolidated-treaties_el.pdf πρόσβαση 31/03/2019

ΕΤΤΑΔ (2007). *Η κατανόηση της αναπηρίας – Ένας πρακτικός Οδηγός*. Ανακτήθηκε από:

<file:///C:/Users/user/Documents/Downloads/%CE%9A%CE%B1%CF%84%CE%B1%CE%BD%CF%8C%CE%B7%CF%83%CE%B7%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%AF%CE%B1%CF%82.pdf> πρόσβαση 29/03/2019

Μουσείο Ακρόπολης. Ανακτήθηκε από:

<https://www.theacropolismuseum.gr/el/content/episkepsi-gia-amea> πρόσβαση 22/04/2019

Μουσείο Αφής "Φάρος". Ανακτήθηκε από: <http://www.tactualmuseum.gr/html/mus.htm> πρόσβαση 22/04/2019

ΠΕΡΠΑΤΩ (Σύλλογος Ατόμων με Κινητικά Προβλήματα και Φίλων). Ανακτήθηκε από: <http://perpato.gr/> πρόσβαση 22/04/2019

ΠΡΟΣΒΑΣΗ - Δομή Υποστήριξης φοιτητών-τριών με αναπηρία και/ή εκπαιδευτικές ανάγκες. Ανακτήθηκε από:

http://prosvasi.uth.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=49&Itemid=41 πρόσβαση 31/03/2019

Σύνταγμα της Ελλάδος (2001) ΦΕΚ Α 85- 18-4-2001 άρθρο 21-22 Ανακτήθηκε από: <https://www.e-nomothesia.gr/syntagma/suntagma-ellados-2001.html> πρόσβαση 2/04/2019

ΤΕΕ-Κτιριοδομικός Κανονισμός άρθρο 14 Ανακτήθηκε από:

<http://portal.tee.gr/portal/page/portal/teelar/NOMOTHESIA/KTIRIOOIKODOMIKOS%20KSNONISMOS> πρόσβαση 2/04/2019

Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών (2009). Κώδικας Οδικής Κυκλοφορίας (ΚΟΚ). Άτυπη Κωδικοποίηση του Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας. Ανακτήθηκε από:

file:///C:/Users/user/Documents/Downloads/%CE%91%CE%A4%CE%A5%CE%A0%CE%97_%CE%9A%CE%A9%CE%94%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%99%CE%97%CE%A3%CE%97_pdf_-_2009.pdf πρόσβαση 2/04/2019

Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΥΠΕΚΑ). Ανακτήθηκε από:

<http://www.ypeka.gr/Default.aspx?tabid=380> πρόσβαση 15/02/2019

Accessibility in Stockholm. Ανακτήθηκε από:

<https://professionals.visitstockholm.com/planning/accessibility-in-stockholm/> πρόσβαση 18/04/2019

Center for Universal Design NCSU. Ανακτήθηκε από:

<https://projects.ncsu.edu/design/cud/index.htm> πρόσβαση 12/04/2019

DesignForAll. Ανακτήθηκε από: <http://www.designforall.org/design.php> πρόσβαση 12/04/2019

Deutsches Hygiene- Museum Dresden. Ανακτήθηκε από:

1) <https://www.dhmd.de/en/your-visit/accessibility/> πρόσβαση 17/04/2019

2) <https://www.dhmd.de/en/your-visit/accessibility/> πρόσβαση 17/04/2019

eduguide. Ανακτήθηκε από: <https://www.eduguide.gr/nea/dwrean-programma-diabioy-ma8hshs-politismoseidikh-agwgh-prosbash/> πρόσβαση 15/02/2019

ENAT (European Network for Accessible Tourism. Ανακτήθηκε από: <https://www.accessibletourism.org/> πρόσβαση 18/04/2019

MoMA. Ανακτήθηκε από: <https://www.moma.org/visit/accessibility/index> πρόσβαση 17/04/2019

Museo del Prado. Ανακτήθηκε από: <https://www.museodelprado.es/en/learn> πρόσβαση 17/04/2019

Prosvasis. Ανακτήθηκε από: <http://www.prosvasis.co/?lang=el> πρόσβαση 22/04/2019

<https://reportal.gr/> πρόσβαση 22/04/2019

<http://www.euroblind.org/campaigns-and-activities/finished-campaigns-and-activities/bagmivi> πρόσβαση 15/02/2019

Sundberg (1981). Ανακτήθηκε από: <https://www.down.gr/dat/10EA2D16/file.pdf> πρόσβαση 31/03/2019

TATE. Ανακτήθηκε από: <https://www.tate.org.uk/> πρόσβαση 17/04/2019

The British Museum. Ανακτήθηκε από: <https://www.britishmuseum.org/visiting/access.aspx> πρόσβαση 17/04/2019

THEMET Ανακτήθηκε από:

<https://www.metmuseum.org/-/media/files/events/programs/progs-for-visitors-with-disabilities/accesscalendar.pdf> πρόσβαση 19/02/2019

The Vatican Museums. Ανακτήθηκε από: <http://www.museivaticani.va/content/museivaticani/en/visita-i-musei/servizi-per-i-visitatori.html>

Trivago Magazine. Ανακτήθηκε από: <https://magazine.trivago.gr/> πρόσβαση 22/04/2019

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/about-us.html> πρόσβαση 23/05/2019

World Health Organization (2011). World report on disability Ανακτήθηκε από:

1) https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf πρόσβαση 18/02/2019

2) <https://www.who.int/topics/disabilities/en/> πρόσβαση 21/02/2019

World Health Organization (2002), *Towards a common language for functioning, disability and health*. Ανακτήθηκε από:

<http://www.who.int/classifications/icf/icfbeginnersguide.pdf?ua=1> πρόσβαση 5/03/2019

Victoria Museums. Ανακτήθηκε από: <https://museumsvictoria.com.au/> πρόσβαση 17/04/2019

V&A. Ανακτήθηκε από:

1) <https://www.vam.ac.uk/info/disability-access> πρόσβαση 17/04/2019

2) <http://dsq-sds.org/article/view/3761/3276> πρόσβαση 17/04/2019

3) <http://www.vam.ac.uk/content/galleries/level-2/room-52a-discovery-area/> πρόσβαση 17/04/2019

Holiday Care (2002) Ανακτήθηκε από: <http://www.holidaycare.org.uk/> πρόσβαση 21/02/2019

OECD Ανακτήθηκε από: <https://data.oecd.org/pop/elderly-population.#indicator-chart> πρόσβαση 5/03/2019

United Nations Enable. (2003), What is the definition of disability? Retrieved March 1, 2007, Ανακτήθηκε από:

<http://www.un.org/esa/socdev/enable/faqs.htm> πρόσβαση 5/03/2019

Ελληνόγλωσση

Γερασίμου, Σ. (2015). *ΑμεΑ και μουσεία στην σύγχρονη εποχή. Η κίνηση των 5μ*, Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκηση Πολιτισμικών Μονάδων, Θεσσαλονίκη

Γκαζή, Α. (2004). *Μουσεία για τον 21ο αιώνα*, Τετράδια Μουσειολογίας, 1, 3-12

Γλερίδου, Α. (2018). *Τουρισμός και Αναπηρία- Έρευνα στα άτομα με προβλήματα όρασης*, Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (2003). *Άτομα με αναπηρία: Ισότιμοι πολίτες. Εθνικό Σχέδιο Δράσης για την Αναπηρία 2004-2010, Μειώνοντας το χάσμα μεταξύ πολιτικών στόχων και πραγματικότητας*. Αυτοέκδοση, Αθήνα

Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση XXII- Τουρισμός (2003). *Για μια Ευρώπη προσβάσιμη σε τουρίστες με αναπηρία. Εγχειρίδιο για την τουριστική βιομηχανία*, μτφρ: Ελληνικός Οργανισμός τουρισμού, Ελλάδα: Νίκη Εκδοτική Α.Ε., Αθήνα.

Ζιουμπιλούδη, Α. (2014). *Αθλητικός Τουρισμός και Άτομα με Αναπηρία (ΑμεΑ. Προσβασιμότητα και προοπτικές* (Μεταπτυχιακή εργασία). Διατμηματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «Άσκηση και Ποιότητα Ζωής» των Τμημάτων Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Δημοκρίτειου Πανεπιστημίου Θράκης και του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας στην κατεύθυνση «Φυσική Δραστηριότητα και Αθλητική Αναψυχή», Κομοτηνή

- Ζωνιού-Σιδέρη, Α. (1996). *Οι ανάπηροι και η εκπαίδευσή τους. Μια ψυχοπαιδαγωγική προσέγγιση της ένταξης*, Εκδόσεις Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.
- Ηγουμενάκης, Ν. (2000). *Τουρισμός και Ανάπτυξη*, Interbooks, Αθήνα
- Ηνωμένα Έθνη (2007). *Σύμβαση για τα δικαιώματα Ατόμων με Αναπηρίες*, Έκδοση στα Ελληνικά, Γραφείο μεταφράσεων Υπουργείου Εξωτερικών, Αθήνα
- Θεοδωράκης, Γ. (2010). *Άσκηση, ψυχική υγεία και ποιότητα ζωής*, Θεσσαλονίκη
- Θεοχάρη, Δ. (2018). *Μουσειακή Αγωγή & ΑμεΑ: Σχεδιασμός και υλοποίηση εκπαιδευτικών προγραμμάτων*, Τμήμα Διοίκησης, Οικονομίας & Επικοινωνίας Πολιτιστικών & Τουριστικών Μονάδων, Πύργος
- Ιωαννίδη, Β. (2005). *Μουσεία και κοινωνικά αποκλεισμένες ομάδες. Η περίπτωση ατόμων με ειδικές ανάγκες: προβληματική, δυνατότητες, εφαρμογές*, ΝΕΑ ΠΑΙΔΕΙΑ
- Κακίτση, Α. (2017). *Τουρισμός και Άτομα με Αναπηρία*, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΑΕΙ Πειραιά
- Κεντέλλα, Ε., Κόλα, Μ. (2016). *Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών ΑμεΑ: Η περίπτωση του Ηρακλείου Κρήτης*, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Ηράκλειο
- Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Π. & Γκρίμπα, Ε. (2011). *Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού: Ζήτηση και Προσφορά Νέων Προϊόντων Τουρισμού*, Κριτική, Αθήνα.
- Κολτσιδόπουλος Γ. (2005). *Τουρισμός: θεωρητική προσέγγιση*, Έλλην, Αθήνα
- Κραβαρίτης Κ. (1994). *Επαγγελματικός τουρισμός συνεδρίων, κινήτρων, εκθέσεων*, Interbooks, Αθήνα
- Μούστου, Φ. (2013). *Θεμελίωση και Εφαρμογή ενός συνδυαστικού μέτρου ατομικής προσβασιμότητας βάσει Δεδομένων κινητικότητας: Εφαρμογή στην πόλη του Βόλου*, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Βόλος
- Νταράρα, Α. Μ. (2012). *Αρχές υπηρεσιών και μέσων υποστήριξης ατόμων με ειδικές ανάγκες στην περιοχή της Χίου*, Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Καλαμάτας
- Ντινιτσούδη, Κ., Παρταράκη, Α., Χαραλάμπους, Δ. (2011). *Τουρισμός και Άτομα-Επισκέπτες με Ειδικές Ανάγκες. Στόχος: Άτομα με κινητικά προβλήματα στο Νομό Ηρακλείου*, Τ.Ε.Ι. Κρήτης Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας, Τμήμα: Κοινωνική Εργασία, Ηράκλειο
- Λαγός, Δ. (2005). *Τουριστική οικονομική*, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα

- Παπασάββα, Ε. (2016). *Ικανοποίηση πελατών από τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου: Μελέτη περίπτωσης Ρόδος*, Τμήμα Οικονομικών Επιστημών, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Βόλος
- Πικοπούλου - Τσολάκη Δ., Γλύτση, Ε. (2002). «*Τέχνη και Άτομα με Ειδικές Ανάγκες*» στο Οι διαστάσεις των πολιτιστικών φαινομένων, επιμ. Γλύτση Γ. Ζαφειράκου Α. Κακούρου - Χρόνη Γ. Πικοπούλου- Τσολάκη Δ. τόμος Γ, Πολιτισμός και Εκπαίδευση, ΕΑΠ, Πάτρα
- Ρέντα, Χ. (2003). *Μουσεία και άτομα με ειδικές ανάγκες» εφαρμογή ενός εκπαιδευτικού προγράμματος στο «Λαογραφικό κέντρο Κίττος Μακρής»*. Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας Σχολή Επιστημών του ανθρώπου Τμήμα Μουσειοπαιδαγωγικής Εκπαίδευσης, Βόλος
- Σταθόγλου, Ο. (2017). *"Προοπτικές του τουρισμού ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ). διερεύνηση των υποδομών και των υπηρεσιών στον τομέα των καταλυμάτων στην περιφέρεια Κρήτης"*, Τμήματος Μηχανικών Οικονομικών & Διοίκησης, Πανεπιστημίου Αιγαίου, Χίος
- Σταθόπουλος, Π. (2005). *Κοινωνική Πρόνοια- Ιστορική εξέλιξη-Νέες κατευθύνσεις*, Εκδόσεις ΠΑΠΑΖΗΣΗ, Αθήνα
- Σφακιανάκης, Μ. (2000). *Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*, ΕΛΛΗΝ, Αθήνα
- Τσιαμάγκα, Ε. (2017). *Χρήση των κοινωνικών ιστοριών στον χώρο των μουσείων για τα άτομα στο φάσμα του αυτισμού: Η περίπτωση του αρχαιολογικού μουσείου Θεσσαλονίκης*, Museum Education and Research Laboratory, University of Thessaly, pp. 67-82.
- Τσιαούση, Ε. (2016). *Η πρόσβαση, η κοινωνική ενσωμάτωση και η εκπαίδευση Ατόμων με Αναπηρίες στα μουσεία. Η περίπτωση του «Αθασανάκειου» Αρχαιολογικού Μουσείου Βόλου*, Τμήμα Αρχιτεκτόνων- Πολυτεχνική Σχολή, Θεσσαλονίκη
- Τσιουλάκης, Ρ. Γ (2010). *Έρευνα των Συνθηκών Προσβασιμότητας των Ατόμων με Αναπηρία στις Μονάδες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας της Θεσσαλίας*. Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, Λάρισα
- Τσιουλάκης, Ρ. Γ (2015). *Έρευνα των Συνθηκών Προσβασιμότητας στις Μονάδες Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας επί του συνόλου των Υγειονομικών Περιφερειών της Ελλάδος*. Πανεπιστημίου Θεσσαλίας, Λάρισα
- Τσιτούρη, Α. (2005). *Καθολική πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία σε χώρους πολιτισμού: Πραγματικότητα ή ουτοπία;*, Τετράδια Μουσειολογίας, 2, 37-42
- Χριστοφή, Μ. (2013). *Προσβασιμότητα και Αναπηρία*. Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία, Αθήνα

Ξενόγλωσση

Adler, A. (1907). *Studie uber die Minderwertigkeit von Organen*. Wien

- Avis, A., Card, J. A., & Cole, S. T. (2005). Accessibility and attitudinal barriers encountered by travelers with physical disabilities. *Tourism Review International*, vol.8
- Baris, M., E. & Uslu, A. (2009). Accessibility for the disabled people to the built environment in Ankara, Turkey, *African Journal of Agricultural Research* Vol. 4 (9), pp. 801-814
- Barton, L. et al, (1996). *Disability and Society: Emerging Issues and Insights*. London: Longman.
- Bates, G. M. (2006). *Environmental law in Australia (6th ed.)*. Chatswood, N.S.W.: LexisNexis
- Ben- Akiva, M. and Lerman, S. (1979). *Disaggregate travel and mobility choice models and measures of accessibility*, Hensher, D. and Stopher, P. (eds.) Behavioral travel modeling: London Croom Helm, 654-679.
- Bloch, D. (2000). *OECD Tables and Figures on Ageing*.
- Bryman, A. (2008). *Social Research Methods (Third Edition)*. Oxford University Press Inc.: New York.
- Buhalis, D. & Costa, C. (2006). *Tourism Management Dynamics: Trends, management and tools*, Routledge, Oxford.
- Buhalis, D. & Darcy, S. (2010). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Channel View Publications, Bristol, pp. 1-10, 23-30, 79-91, 98-100, 140-147, 174-187.
- Buhalis, D. & Michopoulou, E. (2011). 'Information-enabled tourism destination marketing: addressing the accessibility market, *Current Issues in Tourism*
- Burkart, A.J. & Medlik. S. (1981). *Tourism: Past, Present and Future*, 2nd ed. (Oxford: Butterworth-Heinemann)
- Burnett, J. J. & Baker, H.B. (2001). Assessing the travel-related behaviors of the mobility- disabled customer. *Journal of Travel Research*, 40, 4-11
- Burns, L.D. (1979). *Transportation, Temporal and Spatial Components of Accessibility*, Lexington Books.
- Chen, C.F., & Tsai, D. (2007). How destination image and evaluative factors affect behavioral intentions? *Tourism Management*, 28(4), 1115–1122.
- Chia, C.G.-Q., Qu, H. (2008). Examining the structural relationships of destination image, tourist satisfaction and destination loyalty: An integrated approach, *Tourism Management*, 29(4), 624–636.
- Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of Disabled New South Wales People with a Physical Disability*. Sydney: Tourism New South Wales.

- Darcy, S. and Harris, R. (2003). Inclusive and Accessible Special Event Planning: An Australian Perspective. *Event Management*, 8: 39-47.
- Darcy, S., & Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16: 32-44
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515 - 537.
- Department of Social Welfare (2006). Statistics Profile 2006, Ministry of Women, Family and Community Development
- Eichhorn, V., & Buhalis, D. (2011). Accessibility: A key objective for the tourism industry. In D. Buhalis & S. Darcy (Eds.), *Accessible Tourism: Concepts and issues* (pp. 46–61). Bristol, UK: Channel View Publications.
- English Tourist Board. (1989). *Tourism for all*, ETB, London
- Eurostat (2001). *Disability and social participation in Europe*. Luxembourg: European Communities.
- Finkelstein, V. (1980). *Attitudes and Disabled People: Issues for Discussion*. New York: World Rehabilitation Fund.
- Galloway, S., & Stanley, J. (2004). *Thinking outside the box: galleries, museums and evaluation*, museum and society.
- Geisinger, K. (1994). Cross-cultural nonnative assessment: translation and adaptation issues influencing the normative interpretation of assessment instruments. *Psychological Assessment*, 6(4), 304-312.
- Gerlin, A. (2005). *Access Denied*, University Leiden
- Geurs, K.T. Ritsema van Eck J.R. (2001). *Accessibility Measures: Review and Applications*, National Institute of Public Health and Environment, Bilthoven.
- Gibson, H. & Yiannakis, A. (2002). Tourist roles. Needs and the life course. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 358-383.
- Group for Large Local Authority Museums (2000). *Museums and Social Inclusion, The GLLAM Report*, Department of Museum Studies, University of Leicester
- Gunn, S.L.(1978). *Structural Analysis of Play Behavior: Pathological Implications*. In *Expanding Horizons in Therapeutic Recreation*, V.G. Hitzhusen, ed., pp. 93-113. Columbia, MO University of Missouri.
- Hahn, H. (1986). Disability and the Urban Environment: A Perspective on Los Angeles. *Environment and Planning D: Society and Space*, 4(3), 273–288

- Hansen, W.G. (1959). How accessibility shapes land use, *Journal of the American Institute of Planners*, 25 73-76.
- Holjevac A. I., Marković S., Raspor S., Customer Satisfaction Measurement in Hotel Industry: Content analysis study
- Hutchinson, P. (1980). Perceptions of Disabled Persons Regarding Barriers to Community Involvement. *Journal of Leisure ability* 7(3):4 - 16.
- Hughes, B., & Patterson, K. (1997). The social model of disability and the disappearing body: Towards a sociology of impairment. *Disability & Society*, 12(3), 325–340.
- Hunziker, W. & Krapf, K. (1942). *Outline of the general teaching of tourism*, Ζυρίχη
- Iso-Ahola, S.E. (1982). Toward a Social Psychological Theory of Tourism Motivation: A Rejoinder, *Annals of Tourism Research*
- Jamaludin, M. & Kadir, A. S. (2011). Accessibility in Buildings of Tourist Attraction: A case studies comparison, *Journal of Social and Behavioral Sciences*, 35: 97- 104
- Jamaludin, M., Mohd Ali, H. and Mohammad, E. (2010). *Accessibility for Person with Disability in Tourism. The 5th World Conference for Graduate Research in Tourism, Hospitality and Leisure*, 25 – 30 May 2010, Cappadocia, Turkey, 383-394.
- Jantzen, W. (1974). *Sozialisation und Behinderung*. Gießen.
- Javeau C.(2000). *Η Έρευνα με Ερωτηματολόγιο. Το Εγχειρίδιο του Καλού Ερευνητή*, Δάρδανος
- Kandampully, J. & Suhartanto, D., (2000). Customer loyalty in the hotel industry: the role of customer satisfaction and image, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 12, No. 6, pp 346-351
- Kelly, J.R.(1981). Leisure Interaction and the Social Dialectic, *Social Forces*
- Kennedy, M. K. and B. Hesla (2008). *We Have Human Rights*. Harvard Project on Disability. Harvard.
- Kothari, C.R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. 2nd Edition, New Age International Publishers, New Delhi
- Langer, E.J., S.E. Fiske, S.E. Taylor, and B. Chanowitz (1976). Stigma, Staring, and Discomfort: A Novel-stimulus Hypothesis, *Journal of Experimental Social Psychology* 12:451 - 463.
- Lickorish, J.L.& Jenkins, C.L. (2004). *Μια Εισαγωγή στον Τουρισμό*, Εκδόσεις Κριτική (μετάφραση Κιτίδη, Κ.), Αθήνα
- Mahmood, S.A., Mahran, H.I.M. &Kamal, S.M. (2012). The Employment of Technology in Enhancing Special Needs Heritage Tourism, *Research Gate*

- Martinez-Tur V., Peiro M. J., Ramos J., Moliner C., (2006), Justice Perceptions as Predictors of Customer Satisfaction: The Impact of Distributive, Procedural, and Interactional Justice, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 36, No. 1, pp 100–119
- Mathieson, A. & Harlow G.W. (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts*, Longman, UK.
- Matthews, P.R. (1980). Why the Mentally Retarded do not Participate in Certain Types of Recreational Activities. *Therapeutic Recreation Journal* 14:44 - 50.
- McKercher, M. K.Y.B. ,& Packer. T., L. (2004). Traveling with a disability. More than an Access Issue, *Annals of Tourism Research*, Vol. 31
- McIntosh, R. & Goeldner, C. (1990). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, Wiley, New York.
- Michopoulou, E.,Buhalis, D.,Michailidis, S. & Ambrose, I. (2007). Destination Management Systems: Technical Challenges in Developing an e Tourism Platform for Accessible Tourism in Europe, *Information and Communication Technologies in Tourism 2007* pp 301-310
- Murray, M., & J. Sproats (1990). The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia. *Journal of Tourism Studies* 1:9–14
- Nary, D.E., Froehlich, K. & White, G.W. (2000). Accessibility of fitness facilities for persons with physical disabilities using wheelchairs. *Top Spinal Cord Injury Rehabilitation*, 6 (1), 87-98.
- Oliver, M. (2009). *Αναπηρία και πολιτική*. μετάφραση: Θάλεια Μπεκερίδου. Επίκεντρο.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.), Armonk, NY: M.E. Sharpe
- Packer, T. L. , Packer, T. L., Mckercher. B. & Yau, M. K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts, *Disability and Rehabilitation*, 29:4, 281-292
- Park, D. (1977). Recreation. In Volume One: Awareness papers, pp. 119-131. Washington DC: The White House Conference on the Handicapped Individual.
- Parker, S. (1981). Change, Flexibility, Spontaneity, and Self-determination, *Social Forces*
- Pearson, A. (1985). Arts for Everyone. Guidance on Provision for Disabled people, London: Carnegie UK Trust: Centre on Environment for the Handicapped
- Putnam, M., Greenen, S., Powers, L., Saxton, M., Finney, S. & Dautel, P. (2003). Health and Wellness: People with disabilities discuss barriers and facilitators to well being, *Journal of Rehabilitation*, 69, 37-45

- Revilla A. M., Saris E. W. & Krosnick A. J. (2014). Choosing the Number of Categories in Agree–Disagree Scales, *Sociological Methods & Research*, Vol. 43, No. 1, pp 73-97
- Rimmer, J.H., Riley, B., Wang, E. & Rauworth, A. (2004). Physical activity participation among persons with disabilities. Barriers and facilitators. *American Journal of Preventive Medicine*, 26 (5), 419-425
- Rimmer, J.H. & Schiller, W.J. (2006). Future directions in exercise and recreation technology for people with spinal cord injury and other disabilities: perspectives from the rehabilitation engineering research center on recreational technologies and exercise physiology for people with disabilities. *Top Spinal Cord Injury Rehabilitation*, 11 (4), 82-93
- Santouridis, I. & Trivellas, P. (2010). Investigating the impact of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in mobile telephony in Greece. *The TQM Journal*, 22(3), 330-343.
- Schmidt, U. (2004). *Die Politik der Bundesregierung für behinderte Menschen ist eine Erfolgsgeschichte*. Press release of the Ministry for Health and Social Security, Berlin.
- Shaw, G. & Coles, T., (2004). *Disability, holiday making and the tourism industry in the UK: a preliminary survey*, Tourism Research Group, Department of Geography, University of Exeter, UK
- Shi, L., Cole, S., & Chancellor, H. C. (2012). Understanding leisure travel motivations of travelers with acquired mobility impairments. *Tourism Management*, 33(1), 228–231
- Smith, R.W. (1987). Leisure of disabled tourists. Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research*, Vol. 14
- Smith K. A., Bolton N. R., (2002). The Effect of Customers' Emotional Responses to Service Failures on Their Recovery Effort Evaluations and Satisfaction Judgments, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 30, No. 1, pp 5-23
- Sperber, A. (2004). Translation and validation of study instruments for cross-cultural research. *Gastroenterology*, 126, 124-128
- Som, A. P. M., Marzuki, A., Yousefi, M., S. & Khalifeh, A. A. N. (2012). Factors influencing visitors' revisit behavioral intentions: A case study of Sabah, Malaysia, *International Journal of Marketing Studies*, 4(4), 39-50
- Standeven, J. & De Knop, P. (1999). *Sport tourism*. Champaign, 111: Human Kinetics
- Stein, P. L. & Farrier, D. (2006). *The environmental law handbook: Planning and land use in NSW* (4th ed.). Sydney: UNSW Press.
- Thomas, N. (2003). Sport and disability. In B. Houlihan, *Sport and society: a student introduction* (pp. 105-124), Sage Publications, London
- Union of the Physically Impaired Against Segregation (1976). *Fundamental principles of disability*. London.

- United Nations. (1990). *Disability statistics compendium*. Statistics on special population groups, Series Y, No. 4. New York: Author.
- United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*.
- United Nations. (2008). *Landmark UN treaty on rights of persons with disabilities enters into force*.
- United Nations Enable. (2003). *What is the definition of disability?*
- Vila, T., D., Darcy, S. & Gonzalez, E., A. (2015). Competing for the disability tourism market e A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia, *Tourism Management*, 47 : 261-272
- Wang, W., Jim, Wu.,Y.C., Yuan, C.H., Xiong, H. &Liu, W.J. (2017). Use of Social Media in Uncovering Information Services for People with Disabilities in China. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 18 (1).
- West, P. (1984). Social Stigma and Community Recreation Participation by the Mentally and Physically Handicapped. *Therapeutic Recreation Journal* 18(1):40 - 49.
- Woolard, V. (2004). *Caring for the Visitor*, in Boylan, Patrick J. (ed.), *Running a museum : a practical handbook*, 104-118, ICOM, Paris
- World Health Organization, (2001). *The ICDH-2 International classification of functioning, disability and health*, Geneva.
- World Health Organisation, (1976). Document A29/INFDOCI/1, Geneva, Author, Switzerland
- Wright, B.A. (1983). *Physical Disability--A Psychosocial Approach*. New York: Harper and Row.
- Yfantidou, G., Costa, G. & Michalopoulos, M. (2007). *Evolution and perspectives of tourism in Greece*. Proceedings of the 15 congress of the European Association for sport management. Torino: Centro Congressi Intemazionale, EASM.
- Yuksel A., Yuksel F., (2002), Measurement of tourist satisfaction with restaurant services: A segment-based approach, *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 9, No. 1, pp 52-68
- Zsarnoczky (2017). *Accessible Tourism in the European Union*, Central European Conference in Regional Science

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
 ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ
 ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
 ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
 ΔΜΠΣ « ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ»
 «Εναλλακτικές μορφές τουρισμού για ΑΜΕΑ: Υπάρχουσα κατάσταση και
 ικανοποίηση χρηστών από την παροχή υπηρεσιών (Εμπειρική διερεύνηση)»

Σκοπός της έρευνας:

Το ερωτηματολόγιο πραγματοποιείται στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας με θέμα «Εναλλακτικές μορφές τουρισμού για ΑΜΕΑ: Υπάρχουσα κατάσταση και ικανοποίηση χρηστών από την παροχή υπηρεσιών» του Μεταπτυχιακού «Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Τουρισμού και Πολιτισμού» στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας. Σκοπός της έρευνας είναι η διερεύνηση της υπάρχουσας κατάστασης όσον αφορά τουριστικές υποδομές και υπηρεσίες και σε ποιο βαθμό οι χρήστες έμειναν ικανοποιημένοι από αυτή την κατάσταση. Οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ακαδημαϊκούς λόγους. Παρακαλώ απαντήστε με ειλικρίνεια στις ερωτήσεις.

| |
|------------------------------|
| Κωδικός ερωτηματολογίου (ID) |
|------------------------------|

ΜΕΡΟΣ 1ο: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

VAC1: Πόσες φορές έχετε ταξιδέψει τα τελευταία 3 χρόνια;

- | | |
|-----------|--------------------------|
| < 2 φορές | <input type="checkbox"/> |
| 3-8 φορές | <input type="checkbox"/> |
| 9 < φορές | <input type="checkbox"/> |

VAC2: Πού ήταν το τελευταίο σας ταξίδι;

- | | |
|-----------|--------------------------|
| Ελλάδα | <input type="checkbox"/> |
| Εξωτερικό | <input type="checkbox"/> |

VAC3: Για ποιους λόγους ταξιδέψατε;

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Επαγγελματικούς | <input type="checkbox"/> |
| Ψυχαγωγία και διασκέδαση | <input type="checkbox"/> |

| | |
|-----------------------|----------------------------|
| Ξεκούραση και αναψυχή | <input type="checkbox"/> 3 |
| Πολιτιστικούς | <input type="checkbox"/> 4 |
| Λόγους υγείας | <input type="checkbox"/> 5 |
| Άλλο. | <input type="checkbox"/> 6 |

Προσδιορίστε.....

VAC4: Κατά την οργάνωση του ταξιδιού ποια ήταν η σημαντικότερη προτεραιότητά σας;

| | |
|---|----------------------------|
| Προσπελάσιμοι αρχαιολογικοί και άλλοι χώροι | <input type="checkbox"/> 1 |
| Προσβάσιμα μέσα μεταφοράς | <input type="checkbox"/> 2 |
| Διαμορφωμένα δωμάτια και τουαλέτες στα καταλύματα | <input type="checkbox"/> 3 |
| Προσβάσιμοι κοινόχρηστοι χώροι στο κατάλυμα | <input type="checkbox"/> 4 |
| Προσπελάσιμη εξωτερική διαρρύθμιση του καταλύματος (πάρκινγκ, ράμπες, κτλ.) | <input type="checkbox"/> 5 |
| Άλλο. | <input type="checkbox"/> 6 |

Προσδιορίστε.....

VAC5: Ποιός σας συνόδευσε στο ταξίδι;

| | |
|-----------------------------|----------------------------|
| Μόνος/-η | <input type="checkbox"/> 1 |
| Σύντροφος | <input type="checkbox"/> 2 |
| Φίλοι/συγγενείς | <input type="checkbox"/> 3 |
| Προσωπικός συνοδός / βοηθός | <input type="checkbox"/> 4 |
| Οργανωμένο γκρουπ | <input type="checkbox"/> 5 |
| Άλλο. | <input type="checkbox"/> 6 |

Προσδιορίστε.....

VAC6: Διαμείνατε σε :

| | |
|----------------------------------|----------------------------|
| Ξενοδοχείο κατηγορίας ≥ 2 * | <input type="checkbox"/> 1 |
|----------------------------------|----------------------------|

- Φιλοξενία σε σπίτι 2
- Ξενοδοχείο κατηγορίας 3* - 4* 3
- Ιδιοκτησία (π.χ. εξοχικό) 4
- Ξενοδοχείο κατηγορίας 5* 5
- Ενοικιαζόμενο σπίτι- δωμάτιο 6
- Boutique Hotel 7
- Άλλο. 8

Προσδιορίστε.....

VAC7: Ποια ήταν η διάρκεια του ταξιδιού σας:

- ≤ 1 1 2-7 2 8-14 3 15-25 4 26≤ 5

ΜΕΡΟΣ 2ο: ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Παρακαλώ να αξιολογήσετε τους παρακάτω παράγοντες ικανοποίησης, χρησιμοποιώντας την κλίμακα από 1 έως 5, όπου το 1 να σημαίνει Καθόλου και το 5 να σημαίνει Πάρα πολύ.

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|-----------|
| SAT1: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από της υπηρεσίες που λάβατε κατά τη χρήση των Μέσων Μαζικής Μεταφοράς; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT2: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την συμπεριφορά και εξυπηρέτηση του προσωπικού στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT3: Κατά πόσο ήταν εύκολη η μετακίνηση σας μέχρι το ξενοδοχείο; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT4: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το επίπεδο προσβάσιμων υποδομών στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς που χρησιμοποιήσατε; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT5: Επίπεδο προσβασιμότητας εξωτερικών χώρων του καταλύματος που διαμείνατε; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT6: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το επίπεδο προσβασιμότητας των εσωτερικών κοινόχρηστων χώρων του καταλύματος; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|-----------|
| | | | | | | |
| SAT7: Τη διαρρύθμιση του χώρου και της τουαλέτας του δωματίου που μείνατε; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT8: Το υποσχόμενο προσβάσιμο περιβάλλον του καταλύματος που διαμείνατε ανταποκρίθηκε στις πραγματικές προσπελάσιμες υποδομές; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT9: Πόσο θα αξιολογούσατε το συνολικό επίπεδο προσβάσιμων υποδομών στο κατάλυμα που διαμείνατε; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT10: Το επίπεδο εξυπηρέτησης σας από την πλευρά των εργαζομένων στο κατάλυμα που διαμείνατε; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT11: Το επίπεδο προσβάσιμων υποδομών στους πολιτιστικούς χώρους (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, κλπ.), που επισκεφτήκατε; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT12: Σε ποιά βαθμό θεωρείται το προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο για την καλύτερη εξυπηρέτηση σας στους πολιτιστικούς χώρους(μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, κλπ.) που επισκεφτήκατε | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT13: Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τις υποδομές για τουρίστες ΑμεΑ στους πολιτιστικούς χώρους (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, κλπ.) που επισκεφτήκατε; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT14: Μείνατε ικανοποιημένοι από το επίπεδο πρόσβασης στις πληροφορίες όσον αφορά τους πολιτιστικούς χώρους (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, κλπ.) | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |
| SAT15: Θα προτεινάτε αυτό τον προορισμό σε συγγενείς και φίλους κλπ.; | | | | | | |
| Καθόλου | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Πάρα πολύ |

ΜΕΡΟΣ 3ο: ΠΡΟΦΙΛ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ

Φύλο (SEX)

Ανδρας 1 Γυναίκα 2

Ηλικία (AGE)

18-30 1 31-45 2 46-65 3 66 + 4

Επίπεδο Εκπαίδευσης (EDUC)

Δημοτικό 1 Γυμνάσιο 2 Λύκειο 3 ΤΕΙ-
ΑΕΙ 4 Μεταπτυχιακό/
Διδακτορικό 5

Οικογενειακή Κατάσταση (F_STATUS)

Άγαμος 1 Έγγαμος 2 Διαζευγμένος/η 3 Χήρος/α 4

Ετήσιο Εισόδημα(INC)

Χαμηλό 1 Μεσαίο 2 Υψηλό 3

Κατάσταση ασχολίας (EMP)

Δημόσιος-Ιδιωτικός 1 Ελεύθερος 2 Συνταξιοδότηση 3 Οικιακά 4
Υπάλληλος επαγγελματίας

Ανεργος/-η 5 Φοιτητής/-τρια 6

Ποιός είναι ο λόγος που οδηγεί στο να χρειάζεστε κάποιας μορφής βοήθεια κατά την μετακίνησή σας;

Κινητική 1 Νοητικές 2 Προβλήματα 3 Προβλήματα 4
δυσκολία δυσκολίες ακοής όρασης

Άλλο 5

Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας!