

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΧΩΡΟΤΑΞΙΑΣ,
ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
& ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ



**ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΤΩΝ
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΑΔΑ: ΙΟΝΙΟ**



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΣΟΦΙΑ Α. ΜΙΧΑΛΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ

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

ΜΑΡΙ-ΝΟΕΛ ΝΤΥΚΕΝ, Καθηγήτρια στις Στατιστικές και Οικονομετρικές
Μεθόδους Χωρικής Ανάλυσης, ΤΜΧΠΠΑ

ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΚΑΡΑΧΑΛΗΣ, ΣΕΠ Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου,
Εξωτερικός Διδάσκων Πανεπιστημίου Θεσσαλίας

ΒΟΛΟΣ, ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2021

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΠΕΡΙ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε από εμένα την ίδια, αντιπροσωπεύει τις προσωπικές μου απόψεις και αναφέρει πλήρως όλες τις πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνησή της.

Μιχαλά Σοφία

Υπογραφή

A.M.: M0703180

*Στη Μπέττυ
& το Θανάση,
τους γονείς μου.*

*“We are all different. What is important is
that we have the ability to create.”*

Stephen Hawking

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο προσβάσιμος τουρισμός προσφέρει στα εμποδιζόμενα άτομα τη δυνατότητα να ταξιδεύουν απολαμβάνοντας ισότιμα προϊόντα και υπηρεσίες στους τουριστικούς προορισμούς. Σκοπός της εργασίας είναι να διερευνήσει τις δυνατότητες ανάπτυξης του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο καταγράφοντας την υπάρχουσα κατάσταση της προσβασιμότητας στα νησιά και τα εμπόδια που συναντούν οι τουρίστες ΑμεΑ κατά την επίσκεψή τους. Με τη χρήση ποιοτικής έρευνας και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων σε 22 άτομα που κατέχουν κεντρική θέση σε συλλόγους ΑμεΑ, τουριστικές επιχειρήσεις και τοπικούς φορείς, αποτυπώνονται οι απόψεις ως προς τα ερευνητικά ερωτήματα που αφορούν την υλοποίηση του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο, την ικανοποίηση των τουριστών ΑμεΑ και πιθανές ενέργειες βελτίωσης της προσβασιμότητας στα νησιά. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι παρά τις παρεμβάσεις βελτίωσης της προσβασιμότητας και τις καλές πρακτικές που έχουν υιοθετηθεί, ο προσβάσιμος τουρισμός στα νησιά του Ιονίου βρίσκεται σε πρώιμα στάδια ανάπτυξης. Υπάρχουν σημαντικές ανεπάρκειες ως προς τις υποδομές και την παρεχόμενη πληροφόρηση και η απουσία καθολικού σχεδιασμού φέρνει πολλά εμπόδια κατά το ταξίδι των ΑμεΑ στο Ιόνιο. Η ικανοποίηση των τουριστών επηρεάζεται κυρίως από τη φυσική ομορφιά των νησιών παρά από το επίπεδο προσβασιμότητας. Παρατίθενται προτάσεις ανάπτυξης του προσβάσιμου τουρισμού.

Λέξεις – Κλειδιά: Προσβάσιμος τουρισμός, Προσβασιμότητα, Τουρίστες ΑμεΑ, Εμπόδια, Καθολικός Σχεδιασμός, Μάρκετινγκ Τύπου, Ιόνιο

ABSTRACT

Accessible tourism offers the possibility to impediment people to travel and enjoy equally products and services in tourist destinations. The current manuscript aims to investigate the possibilities of developing accessible tourism in the Ionian Islands, evaluating the current conditions and the possible barriers that tourists with disabilities may face during their visit. A qualitative questionnaire survey was carried out in which 22 participants were involved. The participants hold crucial positions in organizations for people with disabilities, in the tourism industry, or as local stakeholders. The questionnaire aimed to investigate the implementation of accessible tourism in the Ionian Islands, tourists' satisfaction with special needs and the potential actions that could ameliorate the degree of accessibility to the islands. The results reveal significant inadequacies concerning the infrastructures and the available information, even though many actions have already implemented. The tourists' satisfaction is mainly affected by beautiful landscapes instead of the degree of accessibility.

Keywords: Accessible tourism, Accessibility, Tourists with Disabilities, Barriers, Universal Design, Place Marketing, Ionian Islands

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	4
Abstract.....	5
Εισαγωγή.....	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Ορισμοί - Οριοθέτηση εννοιών.....	13
1.1 Ορισμός και εννοιολογική προσέγγιση του Προσβάσιμου Τουρισμού.....	13
1.2 Ορισμός – Μοντέλα Αναπηρίας.....	15
1.3 Ορισμός και κατηγορίες ΑμεΑ.....	17
1.4 Προσβασιμότητα.....	18
1.5 Καθολικός σχεδιασμός – Κριτήρια ανάπτυξης Προσβάσιμου Τουρισμού..	20
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Βιβλιογραφική ανασκόπηση.....	23
2.1 Η ζήτηση του Προσβάσιμου Τουρισμού.....	23
2.2 Η προσφορά του Προσβάσιμου Τουρισμού.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Διεθνής και Ελληνική πραγματικότητα.....	32
3.1 Διεθνές, Ευρωπαϊκό και Εθνικό Νομικό Πλαίσιο για τα Άτομα με αναπηρία..	32
3.2 Καλές πρακτικές της διεθνούς και ελληνικής εμπειρίας.....	36
3.3 Τρέχουσα κατάσταση του προσβάσιμου τουρισμού στην Ελλάδα.....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Μεθοδολογία.....	42
4.1 Σκοπός έρευνας.....	42
4.2 Μεθοδολογία έρευνας.....	42
4.3 Συμμετέχοντες.....	43
4.4 Μέθοδος συλλογής δεδομένων.....	44
4.5 Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων.....	45
4.6 Ζήτημα ηθικής και δεοντολογίας.....	45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Αποτελέσματα και συζήτηση.....	47
5.1 Εμπόδια προσβασιμότητας.....	47
5.2 Επάρκεια πληροφόρησης.....	53
5.3 Προσβάσιμα χαρακτηριστικά του Ιονίου.....	55
5.4 Προτάσεις βελτίωσης.....	58
5.5 Ικανοποίηση ΑμεΑ από το επίπεδο προσβασιμότητας του Ιονίου.....	60
5.6 Επανάληψη ταξιδιού.....	63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα.....	67
6.1 Περιορισμοί της έρευνας.....	67
6.2 Προτάσεις.....	69
6.3 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	73
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	81

ΚΑΤΑΛΟΓΟΙ**ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ**

Πίνακας 1: Βιβλιογραφία ζήτησης του προσβάσιμου τουρισμού

Πίνακας 2: Νικήτριες πόλεις των βραβείων Access City Awards

Πίνακας 3: Έρευνες για την υπάρχουσα κατάσταση του προσβάσιμου τουρισμού στην Ελλάδα

Πίνακας 4: Πίνακας προσβάσιμων χαρακτηριστικών του Ιονίου

Πίνακας 5: Ανάλυση SWOT

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Χάρτης προσβάσιμων παραλίων Κέρκυρας

Εικόνα 2: Χάρτης προσβάσιμων διαδρομών στο ιστορικό κέντρο της Κέρκυρας

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΡΚΤΙΚΟΛΕΞΩΝ

ADA: Americans with Disabilities Act

DDA: Disability Discrimination Act

ICF: International Classification of Functioning, Disability and Health

PAUP: Parador Universal Accessibility Plan

UN: United Nations

WCAG: Web Content Accessibility Guidelines

WHO: World Health Organization

ΑμεΑ: Άτομα με Αναπηρία

ΟΗΕ: Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

ΠΟΥ: Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα κ. Μεταξά Θεόδωρο, Αναπληρωτή Καθηγητή Οικονομικής Ανάπτυξης του Τμήματος Οικονομικών στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας για την καθοδήγηση και συμπαράσταση που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια συγγραφής της διπλωματικής εργασίας, καθώς και τα υπόλοιπα μέλη της τριμελούς επιτροπής κα Μαρί-Νοέλ Ντυκέν, Καθηγήτρια στις Στατιστικές και Οικονομικές Μεθόδους Χωρικής Ανάλυσης του Τμήματος Μηχανικών Χωροταξίας Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης και τον κ. Καραχάλη Νικόλαο, ΣΕΠ Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου και Εξωτερικός Διδάσκων Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. Οι συμβουλές τους καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου ήταν πολύτιμες και τους ευχαριστώ από καρδιάς.

Θα ήθελα να εκφράσω ένα μεγάλο, βαθύ και θερμό ευχαριστώ προς όλους τους διδάσκοντες αυτού του Μεταπτυχιακού Τμήματος. Το επιστημονικό και διδακτικό τους έργο είναι σπουδαίο και νιώθω ιδιαίτερη τιμή και ευγνωμοσύνη που μαθήτευσα κοντά τους.

Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τη γραμματεία του ΣΑΤΠ και τη Σωτηρία Κατσαφάδου για την ευγενική στήριξή της και την Εύη Κολοβού, υπεύθυνη της βιβλιοθήκης του τμήματος, για τις χρήσιμες συμβουλές και τη βοήθειά της.

Επιπλέον, ευχαριστώ τους συμφοιτητές μου που έκαναν τη εμπειρία μου στο Βόλο τόσο όμορφη και ιδιαίτερα ευχαριστώ τη συμφοιτήτρια και πλέον καλή μου φίλη Κάτια Λαρισαίου που ήταν εκεί από την πρώτη μέρα και με στήριζε σε όλα μέχρι και σήμερα.

Ακόμη ένα ευχαριστώ στους παιδικούς μου φίλους, την Κέλλυ, Μεταδιδακτορική ερευνήτρια στο Πανεπιστήμιο της Ουτρέχτης, και το Βαγγέλη, Υποψήφιο Διδάκτορα στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, για τη θετική τους συνδρομή και άμεση απόκριση κάθε φορά που χρειαζόμουν βοήθεια.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους Πρόεδρους των Συλλόγων ΑμεΑ, τους Διευθυντές των ξενοδοχείων, τους Πρόεδρους της Ένωσης Ξενοδόχων και τους τοπικούς φορείς των Ιονίων Νήσων που δέχθηκαν με προθυμία να συμμετάσχουν στην έρευνα, να μου μεταφέρουν τις απόψεις τους και να μου διαθέσουν τον πολύτιμο χρόνο τους.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η οικονομική αναδιάρθρωση των τελευταίων 30 ετών, με την μείωση της βιομηχανικής παραγωγής και την ανάπτυξη του τριτογενή τομέα, οδήγησε σε έντονο ανταγωνισμό τις πόλεις/περιοχές, οι οποίες προσπαθούν να ενισχύσουν την ελκυστικότητα και ανταγωνιστικότητα τους προκειμένου να επικρατήσουν στο διεθνοποιημένο οικονομικό περιβάλλον (Μεταξάς, 2004). Το εργαλείο που χρησιμοποιείται για την επιτυχή ανάπτυξη των περιοχών είναι το Place Marketing (Μάρκετινγκ Τόπου), το οποίο σχετίζεται με τη διαδικασία σχεδιασμού μιας περιοχής με τρόπο που να ανταποκρίνεται στην ικανοποίηση των αναγκών των αγορών-στόχων στις οποίες απευθύνεται (Kotler κ.α., 2002).

Το Place Marketing, σε όλες τις πτυχές του (destination marketing, place branding, nation branding), γίνεται όλο και πιο δημοφιλές σε πολιτικούς και ακαδημαϊκούς κύκλους παγκοσμίως (Karachalis και Deffner, 2012). Οι Δέφνερ, Καραχάλης και Μεταξάς (2012) θεωρούν ότι ένας αντιπροσωπευτικός ορισμός για το Μάρκετινγκ Τόπου είναι αυτός των Hospers και Penn, σύμφωνα με τον οποίο το Place Marketing είναι μία στρατηγική αλληλένδετων ενεργειών και μέτρων, με μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, με σκοπό την διατήρηση ή αύξηση της ελκυστικότητας ενός τόπου για συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού. Ο Μεταξάς (2006), το αναφέρει ως «μια διαδικασία κατά την οποία οι τοπικές δραστηριότητες σχετίζονται κατά το δυνατόν περισσότερο με τις απαιτήσεις των πελατών-στόχων» (σ. 400).

Για να μπορέσει ένας τόπος να καλύψει αποτελεσματικά τις ανάγκες μιας ομάδας καταναλωτών, θα πρέπει να εφαρμόσει τη στρατηγική τμηματοποίησης της αγοράς και στη συνέχεια να τους προσφέρει τα κατάλληλα προϊόντα και τις κατάλληλες υπηρεσίες. Ένα σωστά σχεδιασμένο και εφαρμοσμένο σχέδιο μάρκετινγκ μπορεί να βοηθήσει κάθε πόλη να προωθήσει τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά της, προκειμένου να πετύχει στον τομέα που είναι ρεαλιστικά πιο ισχυρή σε σχέση με τους ανταγωνιστές της (Liouris & Deffner, 2005). Μια ταχύτατα εξελισσόμενη και πολυπληθής ομάδα καταναλωτών είναι αυτή του προσβάσιμου τουρισμού, η οποία περιλαμβάνει άτομα με αναπηρία, οικογένειες με μικρά παιδιά σε καροτσάκια και άτομα τρίτης ηλικίας. Το μέγεθος αυτής της αγοράς εκτιμάται στα 600-900 εκατομμύρια, ποσοστό που αντιστοιχεί πάνω από 31% του παγκόσμιου πληθυσμού. Στην Ευρώπη 89 εκατομμύρια περίπου είναι τα άτομα που

διαθέτουν τα χρήματα για να ταξιδέψουν στο εξωτερικό, ενώ μαζί με τους συνταξιδιώτες-συνοδούς φτάνουν τα 133 εκατομμύρια (Buhalis, κ.α., 2005).

Παρόλο που ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) στο θεσμικό κομμάτι αναφέρει ρητά ότι η πρόσβαση στον τουρισμό είναι δικαίωμα που εξασφαλίζεται από τη συντεταγμένη πολιτεία, τα άτομα με αναπηρία (ΑμεΑ) εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν προβλήματα προσβασιμότητας και ιδιαίτερες δυσκολίες κατά το ταξίδι τους με αποτέλεσμα να μην απολαμβάνουν ισότιμα παροχές και υπηρεσίες στον τόπο που έχουν επιλέξει να επισκεφθούν. Για να προσελκύσει ένας προορισμός τη συγκεκριμένη αγορά θα πρέπει να σχεδιάσει το τουριστικό του προϊόν με τρόπο που να μπορεί να το απολαύσει κάθε άτομο. Θα πρέπει να περιορίσει τα εμπόδια προσβασιμότητας σε επίπεδο υποδομών, πληροφόρησης και συμπεριφοράς και να επενδύσει στον καθολικό σχεδιασμό του τουριστικού προϊόντος προκειμένου να εξασφαλίσει πρόσβαση σε ολόκληρη την τουριστική αλυσίδα. Ο προσβάσιμος τουρισμός αποφέρει τόσο κοινωνικά όσο και οικονομικά οφέλη. Δίνει την ευκαιρία σε τουριστικούς προορισμούς και τουριστικές επιχειρήσεις να δημιουργήσουν ένα ανταγωνιστικό προϊόν, εδραιώνοντας την ανθρωποκεντρική προσέγγιση όπου ο τουρισμός είναι καθολικό δικαίωμα.

Στόχος της εργασίας είναι να διερευνήσει τις δυνατότητες ανάπτυξης προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο και να καλύψει ένα κενό στο συγκεκριμένο πεδίο, καταγράφοντας την υπάρχουσα κατάσταση ως προς την προσβασιμότητα των νησιών και τα πιθανά εμπόδια που συναντούν οι τουρίστες με αναπηρία κατά τη διάρκεια οργάνωσης και υλοποίησης του ταξιδιού. Τα αποτελέσματα θα αποτελέσουν πηγή πληροφόρησης για το μελλοντικό σχεδιασμό Πλάνου Μάρκετινγκ και ανάπτυξης του τουρισμού για όλους στη συγκεκριμένη περιοχή μελέτης. Προκειμένου να αντλήσουμε πληροφορίες για το βαθμό υλοποίησης του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο, τόσο σε επίπεδο υποδομών όσο και πληροφόρησης και συμπεριφοράς, ημι-δομημένες συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν σε διαφορετικές εμπλεκόμενες ομάδες του προσβάσιμου τουρισμού. Οι απόψεις και οι περιγραφές των συμμετεχόντων από τη μεριά των πάροχων τουριστικών υπηρεσιών, των εκπροσώπων ΑμεΑ και των τοπικών φορέων θα δώσουν μια ολοκληρωμένη εικόνα για την τρέχουσα κατάσταση του προσβάσιμου τουρισμού.

Η εργασία χωρίζεται σε δύο τμήματα. Το πρώτο αποτελεί το θεωρητικό πλαίσιο στο οποίο πραγματοποιείται βιβλιογραφική ανασκόπηση. Το παρόν αποτελεί το πρώτο κεφάλαιο και το εισαγωγικό τμήμα της εργασίας. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται

βασικές έννοιες που εμπεριέχονται στον ορισμό του προσβάσιμου τουρισμού προκειμένου να μπορέσουμε να κατανοήσουμε ευκολότερα το περιεχόμενό του. Στο τρίτο κεφάλαιο εξετάζεται ο προσβάσιμος τουρισμός από τη μεριά της προσφοράς και της ζήτησης. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η διεθνής και ελληνική πραγματικότητα με τα αντίστοιχα νομικά πλαίσια και παραδείγματα καλών πρακτικών. Στη συνέχεια ακολουθεί το ερευνητικό κομμάτι της εργασίας με το πέμπτο κεφάλαιο να παρουσιάζει τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε στην ποιοτική έρευνα. Στο έκτο κεφάλαιο παρατίθενται τα αποτελέσματα της έρευνας και η συζήτηση αυτών. Το έβδομο αποτελεί το τελευταίο κεφάλαιο όπου εξάγονται συμπεράσματα και δίνονται κάποιες προτάσεις. Επίσης, συζητούνται οι περιορισμοί της έρευνας και προτάσεις για μελλοντικές προεκτάσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**ΟΡΙΣΜΟΙ – ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΕΝΝΟΙΩΝ****1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

‘Accessible tourism enables people with access requirements, including mobility, vision, hearing and cognitive dimensions of access, to function independently and with equity and dignity through the delivery of universally designed tourism products, services and environments. This definition is inclusive of all people including those travelling with children in prams, people with disabilities and seniors.’

Darcy and Dickson, 2009

Ο ορισμός δόθηκε στη διεθνή βιβλιογραφία το 2009 από τους Darcy και Dickson, και υποστηρίζει ότι «ο Προσβάσιμος Τουρισμός επιτρέπει στα άτομα με απαιτήσεις πρόσβασης, συμπεριλαμβανομένων των κινητικών, οπτικών, ακουστικών και νοητικών διαστάσεων πρόσβασης, να λειτουργούν με ανεξαρτησία, ισότητα και αξιοπρέπεια μέσω της παροχής καθολικά σχεδιασμένων τουριστικών προϊόντων, υπηρεσιών και περιβαλλόντων. Ο ορισμός αυτός αφορά σε όλους τους ανθρώπους, καθώς και εκείνους που ταξιδεύουν με παιδιά σε καροτσάκια, άτομα με αναπηρίες και ηλικιωμένους».

Η συμμετοχή στην αναψυχή, τον τουρισμό και τις δραστηριότητες ελεύθερου χρόνου είναι αναφαίρετο δικαίωμα όλων των ανθρώπων. Για κάποιους όμως είναι πιο δύσκολο να γίνουν ενεργοί ταξιδιώτες καθώς έχουν να αντιμετωπίσουν περισσότερες προκλήσεις κατά τη διαδικασία οργάνωσης και πραγματοποίησης ενός ταξιδιού (Smith, 1987). Τα άτομα που φέρουν μια κάποιας μορφής αναπηρία έχουν την ίδια επιθυμία για ταξίδι όπως όλοι και απολαμβάνουν τα ίδια οφέλη από την πραγματοποίησή του (Pühretmair και Buhalis, 2008), οφέλη κοινωνικοποίησης και απόδρασης από την καθημερινότητα (Smith και Huges, 1999). Ο τουρίστας με ειδικές ανάγκες συναντά εμπόδια στο φυσικό και δομημένο περιβάλλον που σε πολλές περιπτώσεις τον αποτρέπουν από τη διαδικασία του ταξιδιού. Η ιδέα του ταξιδιού προκαλεί άγχος επειδή απομακρύνονται από το ασφαλές τους περιβάλλον και επισκέπτονται ένα νέο στο οποίο δεν έχουν τις γνώσεις, τις γνωριμίες και τα μέσα ώστε να ξεπεράσουν πιθανά εμπόδια

(Darcy, 1998). Τα εμπόδια που συναντούν τα ΑμεΑ στην καθημερινότητά τους εξαιτίας του ακατάλληλου σχεδιασμού, εμποδίζουν την πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και περιοχές της κοινωνικής ζωής, όπως το ταξίδι, την εργασία, την πλήρη συμμετοχή στην πολιτική, κοινωνική και πολιτιστική ζωή. Μειώνεται η ανεξαρτησία τους, η αξιοπρέπεια, η ισότητα και ο αυτοπροσδιορισμός τους, οδηγώντας στη λανθασμένη αντίληψη ότι τα ΑμεΑ είναι ανίκανα να ταξιδέψουν (Michoroulou κ.α., 2015).

Οι ανάγκες, οι δυνατότητες και οι προτιμήσεις ενός ατόμου με αναπηρία διαφέρουν από εκείνες των υπόλοιπων τουριστών. Αλλά και εντός της ομάδας των ΑμεΑ το είδος και ο βαθμός αναπηρίας δημιουργούν διαφορετικές απαιτήσεις κατά το ταξίδι (Figueiredo κ.α., 2012). Για να ικανοποιηθούν αυτές οι ανάγκες, θα πρέπει η τουριστική βιομηχανία να επενδύσει σε ένα στρατηγικό πλάνο ανάπτυξης του προσβάσιμου τουρισμού, με συμμετοχή και συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων ομάδων, όπως αναφέρουν οι Buhalis και Darcy (2011), το οποίο θα ακολουθεί τις αρχές του καθολικού σχεδιασμού (Universal Design), θα παρέχει πρόσβαση στο φυσικό και δομημένο περιβάλλον καθώς επίσης και προσβάσιμες δραστηριότητες που θα μετατρέψουν το ταξίδι των ΑμεΑ σε ευχάριστη τουριστική εμπειρία.

Η αγορά του προσβάσιμου τουρισμού παρότι για πολλά χρόνια βρισκόταν στο περιθώριο της τουριστικής βιομηχανίας παγκοσμίως (Darcy κ.α., 2010), αποτελεί μια ταχέως αναπτυσσόμενη αγορά με τον αριθμό των ατόμων που ζουν με κάποια μορφή αναπηρίας να υπολογίζεται σε ένα δισεκατομμύριο, καλύπτοντας το 15% του παγκόσμιου πληθυσμού (World Health Organization, 2007). Ο αριθμός αυτός αναμένεται να διπλασιαστεί το 2050 εξαιτίας των δημογραφικών αλλαγών, με το γήρας του πληθυσμού και την αύξηση του προσδόκιμου ζωής, τη μείωση των γεννήσεων και την παγκόσμια αύξηση στα ποσοστά των χρόνιων παθήσεων (WHO, 2011). Αν συνυπολογίσουμε ομάδες που ωφελούνται έμμεσα από την αυξημένη προσβασιμότητα όπως είναι οι έγκυες γυναίκες, άτομα με προσωρινή αναπηρία και οικογένειες με μικρά παιδιά, όλοι μαζί συναποτελούν περισσότερο από το ένα πέμπτο του πληθυσμού παγκοσμίως, περίπου 31% (Darcy και Dickson, 2009).

Το συγκεκριμένο είδος τουρισμού δίνει τη δυνατότητα σε όλους τους ανθρώπους να συμμετέχουν και να απολαμβάνουν τις εμπειρίες του τουρισμού. Άλλωστε ο καθένας σε κάποια στιγμή της ζωής του μπορεί να έχει ανάγκη για προσβάσιμο περιβάλλον, προϊόντα και υπηρεσίες είτε λόγω τραυματισμού και προσωρινής αναπηρίας, είτε

ευρισκόμενος δίπλα σε κάποιο άτομο της οικογένειας ή του φιλικού περιβάλλοντος με απαιτήσεις πρόσβασης (Darcy και Dickson, 2009). Εξασφαλίζοντας ίση και εύκολη πρόσβαση στα ΑμεΑ, προκύπτουν εκτός από κοινωνικά και οικονομικά οφέλη σε όλες τις χώρες του κόσμου παρέχοντας στις τουριστικές επιχειρήσεις τη δυνατότητα να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα συμβάλλοντας παράλληλα στη βιωσιμότητα του τόπου (WHO, 2007).

1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ-MONTELA ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ

Είναι δύσκολο να δοθεί ένας ακριβής ορισμός της αναπηρίας, εξαιτίας των πολλών και διαφορετικών διαστάσεων που μπορεί να λάβει αλλά και των διαφορετικών αντιλήψεων που μπορεί να έχει η κοινωνία για αυτή (Zajadacz, 2015). Η πρώτη διατύπωση του ορισμού της αναπηρίας έγινε το 1980 από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), ο οποίος προσδιορίζει την αναπηρία σε τρία ξεχωριστά αλλά αλληλοσυνδεδεμένα μέρη ως εξής:

- Βλάβη (impairment) είναι η μόνιμη ή παροδική απώλεια ψυχολογικής, φυσιολογικής ή ανατομικής δομής ή λειτουργίας.
- Ανικανότητα (disability) ορίζεται ως ο περιορισμός ή η αποτροπή ολοκλήρωσης μιας δραστηριότητας με ένα συγκεκριμένο τρόπο ή μέσα στα όρια του φυσιολογικού, που προκαλείται από μια βλάβη.
- Αναπηρία (handicap) εννοείται η κατάσταση κατά την οποία το άτομο εξαιτίας μιας ανικανότητας, δεν μπορεί να συμμετάσχει πλήρως ή μερικώς, στη ζωή της κοινότητας ισότιμα με άλλους ανθρώπους.

Σε ένα πιο πρόσφατο ορισμό του ο ΠΟΥ (2015) ορίζει την αναπηρία ως «έναν όρο-ομπρέλα που συμπεριλαμβάνει τις βλάβες, τους περιορισμούς δραστηριοτήτων και τα κωλύματα συμμετοχής. Βλάβη είναι ένα πρόβλημα στη σωματική λειτουργία ή κατασκευή, περιορισμός δραστηριοτήτων είναι μια δυσκολία που αντιμετωπίζει ένα άτομο στη διεκπεραίωση μιας εργασίας ή δράσης, ενώ, κώλυμα συμμετοχής είναι ένα πρόβλημα που βιώνει ένα άτομο σε καθημερινές καταστάσεις».

Ο τρόπος που αντιλαμβάνεται η κοινωνία την αναπηρία σε μια δεδομένη χρονική περίοδο, σε συνδυασμό με τις νομοθετικές αλλαγές που αφορούν τα δικαιώματα των ΑμεΑ, διαμόρφωσε μια σειρά από μοντέλα προσέγγισης της αναπηρίας όπως είναι το

ιατρικό, κοινωνικό, βιοψυχοκοινωνικό, γεωγραφικό, και το οικονομικό μοντέλο (Zajadacz, 2015).

Το ιατρικό μοντέλο αναπηρίας (medical model), διατυπωμένο από τον Parsons, το 1951, όπως αναφέρεται στην Zajadacz (2015), θεωρεί την αναπηρία ως μια προσωπική τραγωδία που βιώνει το άτομο. Ένα πρόβλημα σωματικής, νοητικής ή αισθητηριακής φύσεως το οποίο χρήζει ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης προκειμένου να διορθωθεί η δυσλειτουργία και να αυξηθεί η ικανότητα του ατόμου να προσαρμοστεί στο κοινωνικό περιβάλλον. Το μοντέλο αυτό υπέστη κριτική για το γεγονός ότι τοποθετεί την αναπηρία στο επίκεντρο, στιγματίζοντας τα άτομα με αναπηρία και κάνοντάς τα να νιώθουν μειονεκτικά και λιγότερο χρήσιμα στο κοινωνικό σύνολο.

Το κοινωνικό μοντέλο (social model) αναπτύχθηκε ως απάντηση στο ιατρικό, και ισχυρίζεται ότι η αναπηρία δεν ανάγεται στα ατομικά χαρακτηριστικά του ανθρώπου, αλλά είναι αποτέλεσμα των υφιστάμενων περιβαλλοντικών παραγόντων που αυξάνουν τη δυσλειτουργία του ατόμου και το περιορίζουν από τη συμμετοχή του στις διαστάσεις της κοινωνίας (Oliver, 1996). Οι κοινωνικές συνθήκες και το περιβάλλον χρειάζεται επομένως να τροποποιηθούν ώστε να προσαρμοστούν στα ΑμεΑ και να προωθήσουν την πλήρη συμμετοχή τους στην κοινωνία. Η άποψη αυτή είναι το θετικό στοιχείο που εισάγει το κοινωνικό μοντέλο, όμως η θεώρηση του ατόμου ως θύμα του μη προσβάσιμου περιβάλλοντος αποτελεί αδυναμία. Ο συνδυασμός των δύο μοντέλων συνθέτει μια πληρέστερη προσέγγιση και διατυπώνεται στο βιοψυχοκοινωνικό μοντέλο.

Το βιοψυχοκοινωνικό μοντέλο αναπηρίας (biopsychosocial model) αναγνωρίζει το γεγονός ότι η αναπηρία είναι ένα σύνθετο φαινόμενο που συνδυάζει τη μειωμένη λειτουργική ικανότητα του ατόμου μαζί με εξωγενείς παράγοντες που απορρέουν από το περιβάλλον στο οποίο ζει. Την ίδια διατύπωση δίνει και το γεωγραφικό μοντέλο προσθέτοντας όμως και την αλληλοσυσχέτιση των ΑμεΑ με το γεωγραφικό χώρο.

Το γεωγραφικό μοντέλο αναπηρίας (geographical model) προέκυψε από έρευνες στο πεδίο της γεωγραφίας της αναπηρίας και εστιάζει κυρίως στην κοινωνική ενσωμάτωση των ΑμεΑ. Αναγνωρίζει ότι η περιορισμένη ικανότητα προέρχεται από την ατομική κατάσταση σε συνδυασμό με τα φυσικά και κοινωνικά χαρακτηριστικά του περιβάλλοντος, και αναφέρεται στις ανάγκες των ΑμεΑ ως ανάγκες που ενυπάρχουν στην πολυδιάστατη κοινωνία χωρίς να τις χαρακτηρίζει 'ειδικές'. Μέσω του καθολικού σχεδιασμού θα επιτευχθεί κοινωνική ενσωμάτωση και τα άτομα με αναπηρίες θα έχουν

τη δυνατότητα και τα απαραίτητα μέσα να ασκήσουν το δικαίωμα στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ζωή αλλά και στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Zajadacz, 2015).

Το οικονομικό μοντέλο αναπηρίας (economic model) συμφωνεί με τα προηγούμενα μοντέλα, αλλά προσεγγίζει την αναπηρία μέσα από τη ζήτηση που σχηματίζουν οι διαφορετικές ανάγκες των ΑμεΑ στην τουριστική βιομηχανία. Οι ανάγκες της ανερχόμενης και μεγάλης αυτής αγοράς χρειάζεται να αναγνωριστούν από τις τουριστικές επιχειρήσεις, ώστε να της παράσχουν κατάλληλα προσαρμοσμένες δραστηριότητες και υπηρεσίες και να ικανοποιήσουν τις προσδοκίες της (Zajadacz, 2015).

Η Zajadacz (2015), η οποία διεξήγαγε έρευνα με σκοπό να βρει ποιο μοντέλο αναπηρίας αποτελεί την καλύτερη βάση για το σχεδιασμό και την οργάνωση του προσβάσιμου τουρισμού, συμπέρανε πως κάθε μοντέλο είναι χρήσιμο και όλα μαζί αλληλοσυμπληρώνονται και διατύπωσε το μοντέλο διαφοροποίησης της προσφοράς στην τουριστική αγορά (model of the diversification of supply structure in the tourism market). Το μοντέλο αυτό έχει στον πυρήνα του το ιατρικό μοντέλο και την ανάγκη για παροχή ιατρικών υπηρεσιών σε ένα προορισμό. Ενσωματώνει εν συνεχεία το κοινωνικό μοντέλο και την ανάγκη για αποδοχή των ΑμεΑ από την κοινωνία. Το βιοψυχοκοινωνικό, γεωγραφικό και οικονομικό μοντέλο σε τρίτη φάση είναι εξίσου χρήσιμα για την ομαλή ένταξη των ΑμεΑ με την παροχή εξειδικευμένων τουριστικών υπηρεσιών και προσαρμοσμένων στις ανάγκες τους, περιβαλλοντικών συνθηκών.

1.3 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΑΜΕΑ

Το άρθρο 1 της Σύμβασης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία ορίζει ως Άτομα με Ειδικές Ανάγκες «όσους πάσχουν από μακροχρόνιες σωματικές, νοητικές, πνευματικές ή αισθητηριακές βλάβες, οι οποίες σε αλληλεπίδραση με διάφορα εμπόδια δύνανται να παρεμποδίσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή τους στην κοινωνία σε ίση βάση με τους άλλους» (United Nations, 2006).

Η ομάδα των ατόμων με αναπηρία χαρακτηρίζεται από μεγάλη ετερογένεια (Burns κ.α., 2009) και σύμφωνα με το σύστημα της Διεθνούς Ταξινόμησης της Λειτουργικότητας, της Αναπηρίας και της Υγείας (International Classification of

Functioning, Disability and Health, ICF) (WHO, 2001) τα ΑμεΑ που παρουσιάζουν κοινά χαρακτηριστικά διαχωρίζονται με βάση τις εξής κατηγορίες:

- Σωματική αναπηρία, όπου το άτομο έχει περιορισμένη κινητικότητα και χρησιμοποιεί βοηθήματα που υποστηρίζουν την μετακίνησή του.
- Αισθητηριακή αναπηρία, αντιμετωπίζουν τα άτομα με προβλήματα όρασης ή ακοής.
- Προβλήματα ψυχικής υγείας με κατάθλιψη, άνοια.
- Λοιπές αναπηρίες όπως διαβήτης, επιληψία, νεφρική ανεπάρκεια οι οποίες είναι μη ορατές.

Οι παραπάνω κατηγορίες των ΑμεΑ αποτελούν τους ωφελούμενους του προσβάσιμου τουρισμού και σε αυτούς προστίθενται οι έγκυες γυναίκες, οι οικογένειες με μικρά παιδιά και οι ηλικιωμένοι. Σύμφωνα με τον Burnett (1996), υπάρχει άμεση σύνδεση της τρίτης ηλικίας με την αναπηρία, αυτό γιατί καθώς αυξάνει η ηλικία ενός ατόμου, αυξάνει και η πιθανότητα να αποκτήσει κάποια αναπηρία. Κατά τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ, 2007), τα άτομα άνω των 65 ετών έχουν 14 φορές μεγαλύτερη πιθανότητα να αποκτήσουν κάποια αναπηρία συγκριτικά με τους νεότερους. Η σχέση αυτή αποτελεί πρόκληση για την παγκόσμια τουριστική βιομηχανία με τους σημερινούς ‘baby-boomers’, τα άτομα δηλαδή που γεννήθηκαν μεταξύ 1945-1965, να έχουν ισχυρή αγοραστική δύναμη και να επιδεικνύουν μια συνεχή ανάγκη να παραμείνουν ενεργοί, επιζητώντας έντονα βιωματικές τουριστικές δραστηριότητες σε αντίθεση με άλλες γενιές (Capitaine, 2016). Ο ΠΟΥ (2007) προβλέπει ότι μέχρι το 2050 το ποσοστό των ατόμων άνω των 60 ετών θα έχει διπλασιαστεί σε σύγκριση με το 2000 και εκτιμά πως το 35% των ατόμων άνω των 65 ετών παρουσιάζει κάποιο είδος αναπηρίας.

1.4 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ

Η προσβασιμότητα αποτελεί σύνθετη έννοια η οποία αποκτά διαφορετικό περιεχόμενο ανάλογα με την οπτική από την οποία εξετάζεται (Iwarsson και Stahl, 2003). Πρόκειται για το χαρακτηριστικό του περιβάλλοντος που επιτρέπει σε όλα τα μέλη της κοινωνίας χωρίς διακρίσεις φύλου, ηλικίας και λοιπών χαρακτηριστικών (σωματική διάπλαση, δύναμη, αντίληψη κλπ.) να μπορούν αυτόνομα, με ασφάλεια και άνεση να προσεγγίζουν και να χρησιμοποιούν τα αγαθά, τις υποδομές και τις υπηρεσίες (συμβατικές ή ηλεκτρονικές) (esamea.gr). Από την οπτική του τουρισμού και της

αναπηρίας, η προσβασιμότητα ενός τουριστικού προορισμού καθορίζεται από τέσσερις ομάδες παραγόντων που αλληλεπιδρούν με το άτομο που πραγματοποιεί το ταξίδι: το φυσικό περιβάλλον, την πολιτιστική κληρονομιά, τις τουριστικές υποδομές και το κοινωνικό περιβάλλον (Zajadacz, 2014). Το φυσικό περιβάλλον περιλαμβάνει όλα εκείνα τα χαρακτηριστικά που ορίζουν τη μορφολογία του εδάφους, την ταχύτητα των ποταμών, τα βάθη της θάλασσας και τις κλιματικές συνθήκες. Τα πολιτιστικά μνημεία και οι τουριστικές υποδομές απαιτούν τεχνικά στοιχεία προκειμένου να γίνουν προσβάσιμα. Το κοινωνικό περιβάλλον αποτελούν οι κάτοικοι του προορισμού και ο τρόπος που οργανώνουν τις τουριστικές υπηρεσίες αλλά και η συμπεριφορά τους απέναντι στα ΑμεΑ. Ο Darcy (1998) διαχωρίζει την πρόσβαση σε τρεις διαστάσεις: τη φυσική, την αισθητηριακή και την πρόσβαση στις πληροφορίες. Η φυσική πρόσβαση σχετίζεται με τις κινητικές αναπηρίες και τη χρήση αναπηρικών αμαξιδίων και βοηθημάτων βαδίσματος. Η αισθητηριακή πρόσβαση σχετίζεται με προβλήματα όρασης και ακοής που απαιτούν τη χρήση βοηθημάτων ακοής ή ειδικής σήμανσης. Η επικοινωνιακή πρόσβαση σχετίζεται με προβλήματα επικοινωνιακά, γραπτού λόγου και ομιλίας.

Η προσβασιμότητα αποτελεί σημαντικό παράγοντα πραγματοποίησης ενός ταξιδιού και σύμφωνα με τους Eichhorn και Buhalis (2010) είναι απαραίτητη η εφαρμογή της σε ολόκληρη την τουριστική αλυσίδα. Προσβασιμότητα στην πληροφόρηση είναι η προϋπόθεση για την οργάνωση ενός ταξιδιού και την επιλογή του προορισμού. Τα άτομα με αναπηρία χρειάζονται λεπτομερείς και έγκυρες πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα του καταλύματος, των αξιοθέατων, των δραστηριοτήτων ώστε να μπορούν να εξασφαλίσουν την κάλυψη των αναγκών τους και την αποφυγή ανεπιθύμητων καταστάσεων και δυσκολιών (Woodside, 1980). Επίσης οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι σε μορφή προσβάσιμη για τα ΑμεΑ, με βάση την κάθε είδους αναπηρία, ενώ η έλλειψη σχετικών πληροφοριών μπορεί να αποτρέψει τα ΑμεΑ από την πραγματοποίηση του ταξιδιού.

Η φυσική προσβασιμότητα είναι από τα σημαντικότερα ζητήματα της τουριστικής προσφοράς. Προσβασιμότητα σε κτιριακές εγκαταστάσεις, ξενοδοχεία, αξιοθέατα, μουσεία, εγκαταστάσεις ψυχαγωγίας καθώς και στα μέσα μεταφοράς είναι αυτή που θα επιτρέψει στα ΑμεΑ να κινηθούν αυτόνομα και να απολαύσουν πλήρως την τουριστική εμπειρία. Είναι απαραίτητο να εξασφαλίζεται η αδιάκοπη και ασφαλής λειτουργία μιας προσβάσιμης τουριστικής αλυσίδας καθώς βλάβη σε ένα κρίκο μπορεί

να απαξιώσει το συνολικό οικοδόμημα και να αποκλείσει τους τουρίστες ΑμεΑ από το ταξίδι (Eichhorn και Buhalis, 2010).

Μια τρίτη διάσταση από τη μεριά της προσφοράς που σχετίζεται με την προσβασιμότητα ενός τουριστικού προορισμού είναι η συμπεριφορά χωρίς αποκλεισμούς σε όλους τους σχετικούς παράγοντες (Eichhorn και Buhalis, 2010). Το ανθρωπογενές περιβάλλον και η αλληλεπίδραση με τους τουρίστες ΑμεΑ, όπως για παράδειγμα οι εργαζόμενοι πρώτης γραμμής στις τουριστικές υπηρεσίες και η εξυπηρέτηση των πελατών με αναπηρία καθορίζει την εμπειρία του ταξιδιού, η οποία αν είναι αρνητική θα αποτρέψει το άτομο από την επανάληψη της επίσκεψης στον συγκεκριμένο τόπο.

Η προσβασιμότητα ενός τουριστικού προορισμού επιτρέπει σε όλους τους επισκέπτες να συμμετέχουν πλήρως στις τουριστικές διαδικασίες. Συμβάλει στην ένταξη των τουριστών ΑμεΑ στις κοινωνικές και πολιτιστικές δραστηριότητες και ταυτόχρονα αποτελεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του τόπου, καθώς δίνει την ευκαιρία σε περισσότερα άτομα να ταξιδέψουν και να καλύψουν τις ταξιδιωτικές τους ανάγκες. Η προσέλκυση περισσότερων επισκεπτών δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας, περισσότερα φορολογικά έσοδα και επηρεάζει θετικά την τοπική οικονομία. Η βελτίωση της προσβασιμότητας ενός προορισμού θα ωφελήσει όχι μόνο την ομάδα ατόμων με ανάγκες πρόσβασης αλλά και την τοπική κοινωνία, δημιουργώντας ένα πιο λειτουργικό περιβάλλον για να ζει κανείς και συμβάλλοντας στην αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του.

1.5 ΚΑΘΟΛΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ – ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

«Ο Καθολικός Σχεδιασμός (Universal Design) είναι ο σχεδιασμός προϊόντων και περιβαλλόντων ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους τους ανθρώπους, στο μέγιστο δυνατό βαθμό, χωρίς ανάγκη προσαρμογής ή εξειδικευμένου σχεδιασμού. Ο σκοπός του καθολικού σχεδιασμού είναι να απλοποιήσει τη ζωή του καθενός καθιστώντας τα προϊόντα, την επικοινωνία και το δομημένο περιβάλλον πιο χρησιμοποιήσιμα από όλο και περισσότερους ανθρώπους με μικρό ή καθόλου κόστος. Ο καθολικός σχεδιασμός στοχεύει σε όλους τους ανθρώπους ανεξαρτήτου ηλικίας, σωματότυπου ή ικανοτήτων και ξεπερνά τα όρια του παραδοσιακού σχεδιασμού που

απευθύνεται στο μέσο χρήστη. Είναι μια διαδικασία που εστιάζει στις ανάγκες των ανθρώπων. Δεν πρόκειται για μια καταγραφή συγκεκριμένων λύσεων, μέτρων ή προϊόντων· είναι ο τρόπος για να φτάσεις στη λύση, προωθώντας την κοινωνική ενσωμάτωση» (από τον Mace, 1985 διατυπωμένο στο Universal Design, 2009).

Ο ορισμός του καθολικού σχεδιασμού διατυπώθηκε στην Αμερική από τον αρχιτέκτονα Ron Mace (1985) και τα τελευταία 15 χρόνια η εφαρμογή του αποκτά όλο και μεγαλύτερες διαστάσεις. Πρόκειται για μια νέα προσέγγιση στο σχεδιασμό η οποία στοχεύει στην αλλαγή νοοτροπίας ως προς το σχεδιασμό και τη χρήση κτιρίων και προϊόντων και στην κοινωνική ενοποίηση. Βασική του αρχή είναι ότι υπάρχει ένας μόνο πληθυσμός που αποτελείται από άτομα με διαφορετικά χαρακτηριστικά και ικανότητες. Στόχος του καθολικού σχεδιασμού στον τουρισμό είναι να παρέχει προσβασιμότητα για όλους σε ολόκληρη την τουριστική αλυσίδα (Iwarsson και Stahl, 2003). Η εφαρμογή των αρχών του καθολικού σχεδιασμού ελαχιστοποιεί τα εμπόδια που αποτρέπουν την ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού, επιτρέπει στους τουριστικούς προορισμούς να προσελκύουν νέες αγορές-στόχους και τους επιτρέπει να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων προορισμών (Michopoulou κ.α., 2015).

Το 1997, το Centre for Universal Design, δημοσίευσε τις επτά βασικές αρχές του καθολικού σχεδιασμού, οι οποίες συνοψίζονται παρακάτω:

1. Ισότιμη χρήση: χρήσιμος και αξιοποιήσιμος σχεδιασμός από άτομα με διαφορετικές ικανότητες.
2. Ευελιξία χρήσης: εξυπηρετεί ένα ευρύ φάσμα προτιμήσεων και ικανοτήτων.
3. Εύκολη και απλή χρήση: ευνόητη η χρήση ανεξάρτητα από τις γνώσεις, την εμπειρία, τις γλωσσικές δεξιότητες ή το τρέχον επίπεδο συγκέντρωσης του χρήστη.
4. Αντιλήψιμη πληροφορία: η επικοινωνία της απαραίτητης πληροφορίας γίνεται με τρόπο αποτελεσματικό, ανεξάρτητα από τις συνθήκες περιβάλλοντος ή τις αισθητηριακές ικανότητες του χρήστη.
5. Ανοχή στα σφάλματα: ελαχιστοποιεί κινδύνους και ανεπιθύμητα αποτελέσματα από τυχαίες ή ακούσιες ενέργειες.
6. Μικρή φυσική καταπόνηση: μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποτελεσματικά και με άνεση, με τον ελάχιστο κόπο.

7. Κατάλληλες διαστάσεις και χώρος για προσέγγιση και χρήση: αρκετός χώρος για ευκολία στην προσέγγιση, στην πρόσβαση, το χειρισμό και τη χρήση όλων των προϊόντων και υπηρεσιών, για κάθε σωματότυπο ή κινητικές ικανότητες του χρήστη.

Η σχέση ανάμεσα στον καθολικό σχεδιασμό και τις παρεμβάσεις για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας είναι η κοινή προσπάθεια για κοινωνική ένταξη και ισότητα. Ο καθολικός σχεδιασμός όμως αναφέρεται σε μια πιο ολιστική σχεδίαση για τη δημιουργία ενιαίας πρόσβασης, η οποία δε γεννά διακρίσεις, ενώ η λήψη ειδικών πρόσθετων μέτρων προσβασιμότητας σε μια ήδη υπάρχουσα συμβατική σχεδίαση δημιουργεί συνθήκες κοινωνικού στιγματισμού (Iwarsson και Stahl, 2003). Επομένως, η εφαρμογή του καθολικού σχεδιασμού στην τουριστική αλυσίδα είναι το κριτήριο για την ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού. Πιο συγκεκριμένα η φυσική προσβασιμότητα, η προσβασιμότητα στην πληροφόρηση και το κοινωνικό περιβάλλον αποτελούν τις προϋποθέσεις ανάπτυξης του προσβάσιμου τουρισμού. Η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων ομάδων της τουριστικής βιομηχανίας θα εξασφαλίσει στον επισκέπτη φυσική προσβασιμότητα του δομημένου περιβάλλοντος, των κοινόχρηστων χώρων και των μέσων μεταφοράς, ώστε να μπορεί να κινείται με αυτονομία, ασφάλεια και ανεξαρτησία. Η εφαρμογή των αρχών του καθολικού σχεδιασμού στα τουριστικά προϊόντα και τις υπηρεσίες, θα ενισχύσει την τουριστική εμπειρία του ταξιδιώτη. Η παροχή έγκυρης και ακριβούς πληροφόρησης σχετικά με την προσβασιμότητα των δραστηριοτήτων και του προορισμού με τρόπο προσαρμοσμένο στις ανάγκες των επισκεπτών και αντιληπτό από αυτούς, θα τους επιτρέψει να οργανώσουν το ταξίδι τους. Και τέλος, κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό θα είναι σε θέση να προσφέρει τουριστικές υπηρεσίες στους πελάτες ΑμεΑ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

2.1 Η ΖΗΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στη βιβλιογραφία είναι λίγες οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί για τη διερεύνηση των αναγκών, των ταξιδιωτικών κινήτρων, της ταξιδιωτικής συμπεριφοράς, των εμπειριών και της ικανοποίησης του τουρίστα με αναπηρία, ώστε να γίνει πληρέστερη κατανόηση της ζήτησης στον προσβάσιμο τουρισμό. Η διαδικασία κατά την οποία τα άτομα με αναπηρία γίνονται και παραμένουν ενεργοί ταξιδιώτες είναι πολύπλοκη και σύμφωνα με τους Packer κ.α. (2007) περιλαμβάνει έξι στάδια, τα οποία είναι κοινά για όλα τα ΑμεΑ παρά το είδος και το βαθμό αναπηρίας. Στο πρώτο στάδιο το ταξίδι μοιάζει αδύνατο, είναι το στάδιο εσωτερικής διαμάχης και αποδοχής του εαυτού. Στο δεύτερο στάδιο το άτομο καλείται να αντιμετωπίσει ζητήματα της καθημερινότητας, ενώ το ταξίδι υπάρχει σαν ιδέα αλλά μοιάζει ανέφικτο. Κατά το τρίτο στάδιο το άτομο ζυγίζει τα οφέλη του ταξιδιού με τους πιθανούς κινδύνους που θα συναντήσει. Το τέταρτο είναι το στάδιο οργάνωσης του ταξιδιού, ενώ στο πέμπτο βιώνει και διαχειρίζεται την ταξιδιωτική εμπειρία. Το τελευταίο στάδιο περιλαμβάνει την εμπειρία μετά το ταξίδι και εδώ καθορίζεται το αν θα επαναλάβει το ταξίδι και στο μέλλον.

Τα κυριότερα ταξιδιωτικά κίνητρα των ατόμων με αναπηρία είναι η ξεκούραση και η χαλάρωση, οι επισκέψεις σε συγγενείς και φίλους αλλά και η συμμετοχή σε δραστηριότητες που σχετίζονται με τη φύση (Woodside και Etzel, 1980). Τα κριτήρια επιλογής τουριστικού προορισμού, όπως είναι τα περιβαλλοντικά κριτήρια, ο βαθμός προσβασιμότητας και οι προσβάσιμες δραστηριότητες, σχετίζονται με το βαθμό και το είδος αναπηρίας (Burnett και Baker, 2001). Όσο σοβαρότερη είναι η αναπηρία, τόσο επιλέγουν ήσυχους προορισμούς που τους επιτρέπουν να έχουν ανεξαρτησία και εύκολη πρόσβαση. Κατά τους Burnett και Baker (2001) τα ΑμεΑ θα ταξίδευαν περισσότερο αν ήταν πιο εύκολη για αυτούς η εύρεση προσβάσιμου ξενοδοχείου. Για να μείνει έστω και ένα βράδυ, ένα άτομο με αναπηρία, μακριά από τον τόπο μόνιμης κατοικίας θα πρέπει το κατάλυμα να διαθέτει πρόσβαση στο υπνοδωμάτιο και το μπάνιο. Σύμφωνα με τον Darcy (2010), στην τελική επιλογή του καταλύματος συντελούν τρεις παράγοντες, η περιγραφή της προσβασιμότητας του ξενοδοχείου, κάτοψη του χώρου και εικόνες του ξενοδοχείου. Πληροφορίες για την προσβασιμότητα του καταλύματος και του τουριστικού

προορισμού τα άτομα με αναπηρία αντλούν από το διαδίκτυο και από συστάσεις συγγενών και φίλων (Van Horn, 2007), ενώ δεν εμπιστεύονται τα ταξιδιωτικά γραφεία για την οργάνωση του ταξιδιού τους, καθώς αυτά δεν γνωρίζουν ποιες είναι οι ανάγκες ενός ΑμεΑ (Ray και Ryder, 2003).

Η αγορά του προσβάσιμου τουρισμού έχει πολύ συγκεκριμένες ανάγκες κατά το ταξίδι, για το λόγο αυτό η διαδικασία οργάνωσης ενός ταξιδιού απαιτεί περισσότερο χρόνο και περισσότερες πληροφορίες (Michoroulou και Buhalis, 2013). Η ανάγκη για λεπτομερή πληροφόρηση είναι εντονότερη στα άτομα με μεγάλο βαθμό αναπηρίας (Burnett και Baker, 2001), ενώ όταν δεν υπάρχει πληροφόρηση για το επίπεδο προσβασιμότητας ενός προορισμού, τότε η περιοχή γίνεται λιγότερο ελκυστική για τα ΑμεΑ (Zajadacz, 2012). Οι πληροφορίες πρέπει να είναι ακριβείς και έγκυρες ώστε να αποφεύγονται πιθανοί κίνδυνοι. Σύμφωνα με τους Michoroulou και Buhalis (2013) τα ΑμεΑ που ταξιδεύουν έχουν ανάγκη να γνωρίζουν ποιος είναι ο ελάχιστος βαθμός προσβασιμότητας ενός κτιρίου με τη βοήθεια φίλτρων κατά τη διαδικτυακή αναζήτηση, που θα καθορίζουν οι ίδιοι, με βάση τις ανάγκες τους. Επίσης, χρειάζεται να γνωρίζουν πληροφορίες σχετικά με τον περιβάλλοντα χώρο και τις διαδρομές, θα πρέπει δηλαδή να υπάρχει σύνδεση των πληροφοριών σε ένα προορισμό. Για να υπάρχει μια ολιστική σχεδίαση του ταξιδιού θα πρέπει να υπάρχουν διαδραστικοί χάρτες προσβασιμότητας που θα επιτρέπουν στο χρήστη να σχεδιάζει το ταξίδι του από τον τόπο μόνιμης κατοικίας του μέχρι τον ταξιδιωτικό του προορισμό (Michoroulou και Buhalis, 2013).

Οι Buhalis κ.α. (2005) κατέγραψαν το μέγεθος της αγοράς του προσβάσιμου τουρισμού στην Ευρώπη, η οποία υπολογίζεται σε 127 εκατομμύρια, με προοπτικές κέρδους για τις τουριστικές επιχειρήσεις πάνω από 80€ δις. Στην Αμερική καταγράφονται 43 εκατομμύρια άτομα με αναπηρία, τα οποία συνεισφέρουν 127\$ δις στην οικονομία, ενώ 13\$ δις είναι τα κέρδη μόνο από τον τουρισμό (Buhalis και Darcy, 2011). Στην Αυστραλία το 20% του πληθυσμού καταγράφεται με αναπηρία, δηλαδή περίπου 4 εκατομμύρια, και σύμφωνα με έρευνα των Dwyer και Darcy (2011) οι τουρίστες ΑμεΑ ξοδεύουν 8034.68\$-11,980.272\$ εκατομμύρια, αντιπροσωπεύοντας το 12.27%-15.60% της ακαθάριστης προστιθέμενης αξίας της τουριστικής βιομηχανίας. Το ποσοστό συμβολής στο ακαθάριστο εγχώριο προϊόν είναι 11.02%-16.41%, ενώ ο προσβάσιμος τουρισμός δημιούργησε 51.820-77.495 θέσεις εργασίας στην τουριστική βιομηχανία. Ο Lyu (2017) πραγματοποίησε έρευνα για το ποια προσβάσιμα προϊόντα προτίθενται να πληρώσουν παραπάνω χρήματα τα ΑμεΑ στο ταξίδι τους, και τα

αποτελέσματα έδειξαν ότι είναι διατεθειμένοι να πληρώσουν \$125.6 για ένα κατάλυμα με υψηλού βαθμού προσβάσιμες δραστηριότητες. Πληρώνουν \$101,5 για υψηλότερου βαθμού προσβάσιμα μέσα μεταφοράς και \$41,2 για την ενοικίαση ηλεκτρονικού αναπηρικού αμαξίδιου. Η δυνατότητα ενοικίασης ηλεκτρικού αναπηρικού αμαξίδιου συμβάλει σε μεγαλύτερο βαθμό απόλαυσης της ταξιδιωτικής εμπειρίας. Οι τουρίστες μεγαλύτερης ηλικίας είχαν μεγαλύτερη επιθυμία για προσβάσιμα προϊόντα και η συγκεκριμένη ομάδα έχει την οικονομική δυνατότητα και τα κοινωνικά προνόμια να ταξιδεύει καθ' όλη τη διάρκεια του έτους για αυτό θα πρέπει οι επιχειρήσεις να στοχεύσουν σε αυτή την αγορά ώστε να διευρυνθεί η τουριστική σεζόν.

Η βιβλιογραφία αναγνωρίζει τα άτομα με αναπηρία ως ξεχωριστό τμήμα της αγοράς του τουρισμού (Huh και Singh, 2007) και παρότι διακρίνεται από μεγάλη ποικιλομορφία (Figueiredo, 2012), συγκεντρώνει ορισμένα από τα χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς του ΑμεΑ ταξιδιώτη και των ταξιδιωτικών του συνηθειών με σκοπό την πληρέστερη κατανόηση και χαρτογράφηση του προφίλ του:

- Προτιμά να ταξιδεύει με παρέα, όπως με άλλα μέλη της οικογένειας ή με φίλους χωρίς αναπηρία ώστε να νιώθει ασφαλής αλλά και το ταξίδι του να είναι πιο διασκεδαστικό (Yau κ.α., 2004).
- Αντλεί πληροφορίες για το ταξίδι κυρίως από το διαδίκτυο και από φίλους ή γνωστούς (Ray και Ryder, 2003, Blichfeldt και Nicolaisen, 2011).
- Ως μέσο μεταφοράς προτιμά το αυτοκίνητο με το οποίο εξασφαλίζει περισσότερο άνεση και ασφάλεια στο ταξίδι του (Woodside και Etzel, 1980).
- Διαμένει περισσότερο στον τόπο που επισκέπτεται, με μέση διάρκεια τις 3,6 – 13,9 ημέρες διακοπών (Bowtell, 2015).
- Ξοδεύει 1,16 φορές περισσότερο από τον μέσο τουρίστα χωρίς αναπηρία (Buhalis κ.α., 2005).
- Ταξιδεύει εκτός περιόδων τουριστικής αιχμής ώστε να αποφεύγει το συνωστισμό (Bowtell, 2015).
- Τείνει να επισκέπτεται ξανά τα μέρη στα οποία καλύφθηκαν οι ανάγκες του και να παραμένει πιστός σε αυτά (Burnett και Baker, 2001).¹

¹ Στο παράρτημα ακολουθεί πίνακας με τη βιβλιογραφία της ζήτησης του προσβάσιμου τουρισμού.

2.2 Η ΠΡΟΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί από τη μεριά της προσφοράς του προσβάσιμου τουρισμού εστιάζουν κυρίως στα εμπόδια που συναντούν τα άτομα με αναπηρία κατά το ταξίδι τους. Τα εμπόδια αυτά, κατά τον Smith (1987), ομαδοποιούνται σε τρεις κατηγορίες, τα ενδογενή (intrinsic barriers), περιβαλλοντικά (environmental barriers) και τα εμπόδια αλληλεπίδρασης (interactive barriers). Τα ενδογενή εμπόδια αφορούν τη φυσική, ψυχολογική και νοητική κατάσταση ενός ατόμου και περιλαμβάνουν την κατάσταση της υγείας του, τις επικοινωνιακές του ικανότητες, το βαθμό εξάρτησης από τους φροντιστές του και την ελλιπή πληροφόρηση που μπορεί να έχει για δραστηριότητες αναψυχής και ταξιδιού. Περιβαλλοντικά εμπόδια αποτελούν οι εξωτερικοί παράγοντες, όπως οι κοινωνικές ή φυσικές συνθήκες ενός τόπου που μπορεί να παρεμποδίσουν το άτομο από την απόλαυση της τουριστικής εμπειρίας. Τα εμπόδια αυτά είναι η έλλειψη σεβασμού και αρνητική συμπεριφορά απέναντι στα ΑμεΑ, εμπόδια στο κτιριακό περιβάλλον ή φυσικά εμπόδια όπως είναι το ανάγλυφο του εδάφους και οι καιρικές συνθήκες. Βασικό εμπόδιο αποτελεί η έλλειψη προσβάσιμων μέσων μεταφοράς και οι ρυθμιστικοί κανόνες και η νομοθεσία ενός τόπου όσον αφορά την ένταξη και τα δικαιώματα των ΑμεΑ. Τα εμπόδια αλληλεπίδρασης είναι εκείνα που προκύπτουν από την αλληλεπίδραση του ατόμου με το περιβάλλον. Σε αυτά κατατάσσονται η ικανότητα συμμετοχής σε δραστηριότητες και η δυσκολία επικοινωνίας με την τοπική κοινότητα. Ο Smith (1987) κατέληξε πως είναι ευθύνη τόσο της τουριστικής προσφοράς όσο και των ταξιδιωτών να μειώσουν τα εμπόδια συμμετοχής στον τουρισμό ώστε να μπορούν τα ΑμεΑ να απολαμβάνουν το ταξίδι.

Πολλές είναι οι έρευνες που κατηγοριοποιούν τα εμπόδια συμμετοχής στις δραστηριότητες αναψυχής με βάση το κλασικό μοντέλο των Crawford και Godbey (1987), το οποίο όμως χαρακτηρίζεται από τους Crawford κ.α. (1991) ως στατικό καθώς δεν εξηγεί το πώς το άτομο διαπραγματεύεται τα εμπόδια. Τα προσωπικά (intrapersonal), διαπροσωπικά (interpersonal) και δομικά (structural) εμπόδια ακολουθούν μια ιεραρχική διάταξη και επηρεάζουν το άτομο όχι μόνο κατά την απόφαση συμμετοχής ή μη αλλά και στις αποφάσεις του κατά τη διάρκεια της συμμετοχής στην αναψυχή. Οι Daniels κ.α. (2005) μέσα από ποιοτική έρευνα με συνεντεύξεις σε άτομα με αναπηρία τα οποία αφηγούνταν εμπειρίες από ταξίδια αναψυχής, καταλήγουν στο ότι τα εμπόδια βρίσκονται σε αλληλεπίδραση και διαρκή εξέλιξη και όχι σε ιεραρχική διάταξη, ενώ σημαντική ήταν

η παρατήρηση πως τα ΑμεΑ εστίαζαν στα θετικά στοιχεία του ταξιδιού παρά στα εμπόδια που μπορεί να συνάντησαν.

Οι Eichhorn και Buhalis (2010) δίνουν μια πλήρη ανάλυση των εμποδίων που συναντούν τα άτομα με αναπηρία, τα οποία η τουριστική βιομηχανία χρειάζεται να αλλάξει προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών. Θα πρέπει να μειωθούν τα εμπόδια στους τομείς φυσικής πρόσβασης, συμπεριφοράς και παροχής πληροφορίας ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες των ΑμεΑ και να προωθηθεί η συμμετοχή τους στον τουρισμό. Η φυσική πρόσβαση είναι από τα σημαντικότερα θέματα που απασχολούν τον τουρισμό από τη μεριά της προσφοράς και αφορά κυρίως στις μετακινήσεις και το κτιριακό περιβάλλον. Το κτιριακό περιβάλλον αποτελούν τα τουριστικά καταλύματα και οι εγκαταστάσεις στα τουριστικά αξιοθέατα. Ως προς τις μετακινήσεις, εμπόδια συναντώνται τόσο κατά την άφιξη και αναχώρηση από έναν προορισμό όσο και κατά τη διαμονή σε αυτόν (Darcy, 1998). Στα αεροπορικά ταξίδια το άτομο συναντάει μεγάλα εμπόδια τα οποία οι αεροπορικές εταιρείες πρέπει να λάβουν υπόψιν τους. Αυτά είναι η ανεπαρκής βοήθεια από το προσωπικό, παράπονα για τις θέσεις και ζημιές στα μηχανήματα βοήθειας όπως τα αμαξίδια (Van Horn, 2007), μη προσβάσιμες τουαλέτες στο αεροσκάφος με ανεπαρκή χώρο (Chang και Chen, 2012). Με κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού, σύμφωνα με τους Chang και Chen (2012), θα εξασφαλίζεται στα ΑμεΑ σωστή παροχή υπηρεσιών και το ταξίδι τους θα είναι επιτυχημένο.

Ως προς τα εμπόδια φυσικής πρόσβασης στα τουριστικά αξιοθέατα, ο Israeli (2002) εξηγεί πως η μη ύπαρξη ενός προσβάσιμου στοιχείου αποτελεί σοβαρό εμπόδιο το οποίο δεν μπορεί να αντικατασταθεί από κάποιο άλλο και τότε το άτομο αποφασίζει να μην επισκεφθεί το αξιοθέατο. Σε αξιολόγηση των προσβάσιμων χαρακτηριστικών στα τουριστικά αξιοθέατα του Ισραήλ, η έρευνα απέδειξε πως οι ανελκυστήρες ήταν το πιο σημαντικό στοιχείο για την επίσκεψη ενός ΑμεΑ, ενώ ακολουθούν οι χώροι στάθμευσης, οι προσβάσιμες τουαλέτες, ράμπες, προσβάσιμα μονοπάτια, πεζοδρόμια και οι σκάλες. Ο βαθμός σημαντικότητας για κάθε ένα από τα παραπάνω χαρακτηριστικά μπορεί να μεταβληθεί με τις εμπειρίες των ΑμεΑ και τις επισκέψεις τους σε αξιοθέατα. Επίσης, οι παρεμβάσεις βελτίωσης της προσβασιμότητας έρχονται αντιμέτωπες με τα ζητήματα διαφύλαξης της πολιτιστικής κληρονομιάς και προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος. Και στις δυο περιπτώσεις οι αρμόδιοι φορείς θεωρούν πως η τοποθέτηση προσβάσιμων στοιχείων θα αλλοιώσει το χαρακτήρα του μνημείου ή ενός τοπίου και τότε προκύπτουν

επιπλέον εμπόδια για τα ΑμεΑ που μειώνουν την απόλαυση της τουριστικής εμπειρίας (Eichhorn και Buhalis, 2010).

Πολλές δυσκολίες προέρχονται από το σχεδιασμό των κτιριακών εγκαταστάσεων και κυρίως των τουριστικών καταλυμάτων (Ρογία και Reichel, 2010). Ο λόγος είναι ότι η εφαρμογή των ρυθμιστικών κανόνων περί προσβασιμότητας θεωρείται ως περιττό κόστος από τους ιδιοκτήτες, για μια ομάδα που κατά τη γνώμη τους δεν είναι επικερδής (Eichhorn και Buhalis, 2010). Επίσης, ο αριθμός των προσβάσιμων δωματίων στα ξενοδοχεία είναι δυσανάλογος του συνόλου των δωματίων. Σε έρευνα του Darcy (1998) στην Αυστραλία, καταγράφηκαν 150 προσβάσιμα δωμάτια ανάμεσα σε 20.000, ποσοστό που φτάνει το 0,75%. Σύμφωνα με έρευνα των Darcy και Pegg (2011), οι διευθυντές των ξενοδοχείων δείχνουν μεγάλη προθυμία στο να κατανοήσουν τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και να τους παρέχουν υψηλής ποιότητας υπηρεσίες χωρίς διακρίσεις, όμως το γεγονός ότι υπάρχει έλλειψη σε στρατηγικό πλάνο προσέγγισης αυτής της ομάδας, χαμηλά επίπεδα γνώσης των αναγκών τους και κατάλληλης εκπαίδευσης των εργαζομένων, καθώς και ανεπαρκής παροχή πληροφόρησης καθιστά το περιβάλλον μη προσβάσιμο.

Εκτός από τη φυσική πρόσβαση, καθοριστικής σημασίας για την ταξιδιωτική εμπειρία και το βαθμό ικανοποίησης των ΑμεΑ, είναι η στάση και συμπεριφορά της κοινωνίας και ειδικότερα της πρώτης γραμμής εργαζομένων στον τουρισμό. Οι McKercher κ.α. (2003) αναφέρουν πως το μεγαλύτερο παράπονο για τον τομέα των ταξιδιωτικών πρακτορείων ήταν η αρνητική στάση τους απέναντι στα άτομα με αναπηρία. Εκτενή ανάλυση αυτής της στάσης και συμπεριφοράς, πραγματοποίησαν οι Daruwalla και Darcy (2005), οι οποίοι εξηγούν τη διάκριση ανάμεσα σε προσωπική στάση (personal attitude) και κοινωνική στάση (societal attitude). Η προσωπική στάση διαμορφώνεται από τις προσωπικές πεποιθήσεις ενός ατόμου ενώ η κοινωνική στάση είναι οι πεποιθήσεις μιας κοινωνίας οι οποίες επηρεάζονται από το ιστορικό υπόβαθρο, τις πολιτικές αξίες και την κουλτούρα της. Οι δυο αυτές στάσεις δεν είναι απαραίτητα ταυτόσημες και σύμφωνα με την έρευνα, είναι πιο εύκολο να αλλάξει η κοινωνική στάση από ό,τι η προσωπική στο ζήτημα της αναπηρίας, στο οποίο μεγάλη επιρροή ασκούν τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, διαμορφώνοντας στερεότυπα και κοινωνικές διακρίσεις. Η διαφορά στις δυο αυτές στάσεις φαίνεται στο παράδειγμα των πάροχων τουριστικών υπηρεσιών οι οποίοι είναι υποχρεωμένοι να ακολουθούν τους νομικούς κανονισμούς περί προσβασιμότητας στις επιχειρήσεις τους, ενώ το προσωπικό δεν είναι σωστά

ενημερωμένο για θέματα αναπηρίας με αποτέλεσμα να υιοθετεί αρνητική στάση απέναντί της. Για να επιτευχθεί αλλαγή στη νοοτροπία, οι πάροχοι των τουριστικών υπηρεσιών θα πρέπει να επενδύουν σε εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία θα έχουν στο επίκεντρο την ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα αναπηρίας. Η αλλαγή νοοτροπίας θα γίνει σε προσωπικό αλλά και κοινωνικό επίπεδο, θα αναβαθμίσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και είναι αυτή που θα μετατρέψει την ταξιδιωτική εμπειρία των ΑμεΑ σε ξεχωριστή.

Ο Adam (2019) σε έρευνα που πραγματοποίησε στην Γκάνα, αναφέρει πως υπάρχουν θετικές συμπεριφορές, όσο και αρνητικές απέναντι στους πελάτες με αναπηρία, από τη μεριά των εργαζομένων στα ξενοδοχεία. Η θετική στάση προκύπτει είτε από πραγματικό ενδιαφέρον για τις ανάγκες των ΑμεΑ, είτε σκόπιμα για προσωπικό τους όφελος όπως είναι το φιλοδώρημα από τους πελάτες. Η αρνητική συμπεριφορά εξηγείται στο πλαίσιο κοινωνικών αντιλήψεων για την αναπηρία, στη συγκεκριμένη χώρα η αναπηρία θεωρείται τιμωρία από το θεό, ενώ σε άλλες περιπτώσεις σχηματίζεται από τον εγωκεντρισμό των ατόμων και την αίσθηση ότι είναι ανώτεροι των ΑμεΑ. Το φύλο, η μόρφωση και η κατηγορία του ξενοδοχείου επηρεάζουν επίσης τις συμπεριφορές και με βάση αυτά τα στοιχεία θα πρέπει να υπάρξουν προγράμματα που να στοχεύουν στην ευαισθητοποίηση των εργαζομένων και την αλλαγή νοοτροπίας.

Οι Grady και Ohlin (2009) βασιζόμενοι στις επιταγές της νομοθεσίας για την αναπηρία στην Αμερική, έδωσαν μια πλήρη περιγραφή του σχεδίου που πρέπει να εφαρμόζουν οι υπεύθυνοι ξενοδοχείων, ώστε να αναγνωρίζουν και να αξιολογούν τις ανάγκες των πελατών ΑμεΑ και να τους παρέχουν υψηλού επιπέδου υπηρεσίες, όπως ακριβώς κάνουν και στους πελάτες που δεν παρουσιάζουν κάποια αναπηρία. Το προσωπικό θα πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο, με συμμετοχή σε ασκήσεις ρόλων, που θα τους επιτρέψουν να έρθουν αντιμέτωποι με τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ένας πελάτης με κινητική αναπηρία. Με αυτό τον τρόπο θα μάθουν οι εργαζόμενοι να αντιμετωπίζουν με ευγένεια τη διαφορετικότητα των ΑμεΑ και θα εκπαιδευτούν με θετική στάση και σωστή κρίση να τροποποιούν τους κανονισμούς του ξενοδοχείου προκειμένου να εξυπηρετήσουν τον πελάτη ανάλογα με τις ανάγκες του.

Θετική στάση και ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας θα προκύψει μέσα από προγράμματα σπουδών σε τουριστικές σχολές, τα οποία θα περιλαμβάνουν μαθήματα σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό (Knezevic και Cvetreznik, 2010). Η Zajadacz

(2017) μελέτησε τις γνώσεις και τις αντιλήψεις των σπουδαστών τουριστικών επαγγελμάτων σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα υπάρχει μεγάλη προθυμία να εξυπηρετήσουν τη συγκεκριμένη ομάδα τουριστών, όμως είναι η έλλειψη προηγούμενης εμπειρίας και η ανεπαρκής γνώση σε θέματα αναπηρίας που διαμορφώνει αρνητική στάση απέναντι στα ΑμεΑ. Δε γνωρίζουν πως να αντιδράσουν σε νέες καταστάσεις και αυτό τους δημιουργεί άγχος και φόβο.

Τα άτομα με αναπηρία που πρόκειται να ταξιδέψουν χρειάζονται έγκυρες πληροφορίες για όλες τις φάσεις του ταξιδιού προκειμένου να εξασφαλίσουν την κάλυψη των αναγκών τους. Στο στάδιο οργάνωσης, η διαθεσιμότητα αξιόπιστης πληροφόρησης είναι καθοριστικής σημασίας για την πραγματοποίηση του ταξιδιού και την επιλογή του προορισμού (Υαυ κ.α., 2004), ενώ η ανεπαρκής πληροφόρηση αποτελεί ένα βασικό εμπόδιο συμμετοχής στον τουρισμό. Σύμφωνα με τους Eichhorn κ.α. (2008), απαιτούνται πλούσιες και έγκυρες πληροφορίες, κατάλληλες πηγές πληροφόρησης, κατάλληλα εργαλεία επικοινωνίας και υπηρεσίες προσανατολισμένες στον πελάτη. Το διαδίκτυο και η ανάπτυξη της τεχνολογίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ενσωμάτωση των ΑμεΑ στην κοινωνία, μέσω της παροχής εργαλείων που θα ενισχύουν την προσβασιμότητα στις τουριστικές υπηρεσίες (Mayordomo-Martinez κ.α., 2019). Ωστόσο, χρειάζεται κατανόηση των διαφορετικών αναγκών για να αναπτυχθούν πληροφοριακά συστήματα που να απευθύνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες των καταναλωτών. Η παροχή πρόσβασης στην πληροφορία θα ενισχύσει την ικανοποίηση των ΑμεΑ, καθώς αυτή διαμορφώνεται από όλα τα στάδια του ταξιδιού και όχι μόνο από τη διαμονή τους στον τόπο που επισκέπτονται (Eichhorn κ.α., 2008).

Πολλές είναι οι προτάσεις στη βιβλιογραφία για ανάπτυξη εφαρμογών κινητών τηλεφώνων που θα απευθύνονται σε άτομα με διαφορετικά είδη αναπηρίας και θα έχουν ως στόχο την ελαχιστοποίηση των εμποδίων μέσω της προώθησης χρήσιμων πληροφοριών. Οι Milicchio και Prosperi (2016) περιγράφουν τη σχεδίαση δύο εφαρμογών προσβάσιμου τουρισμού σε κινητά τηλέφωνα και τάμπλετ, για άτομα με προβλήματα ακοής, οι οποίες θα διευκολύνουν την ξενάγησή τους σε αρχαιολογικούς χώρους. Η πρωτοπορία αυτή βραβεύτηκε από το European Excellence Award for Accessible Tourism στις Βρυξέλλες. Οι Mayordomo-Martinez κ.α. (2019) προτείνουν μια εφαρμογή που παρέχει ανανεωμένες και αξιόπιστες πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες προσβάσιμες παραλίες και τον βοηθητικό εξοπλισμό για τους λουόμενους. Ο Wob (2004) παρουσιάζει μια πρόταση έξυπνης προσβασιμότητας στα πληροφοριακά

συστήματα, με σκοπό την άρση των εμποδίων σε κάθε πτυχή της τουριστικής βιομηχανίας. Αυτό θα επιτευχθεί με δυο τρόπους, η κάθε τουριστική επιχείρηση θα προβάλλει πληροφορίες σχετικά με το βαθμό προσβασιμότητας που παρέχει και η πληροφορία αυτή θα παρουσιάζεται στο χρήστη με βάση το προφίλ του και τις ατομικές του ανάγκες, ώστε να είναι αποτελεσματικότερη η αναζήτηση. Οι Luccio και Beltrame (2018) παρουσίασαν μια προσβάσιμη και εύχρηστη ιστοσελίδα για την πόλη της Βενετίας στην Ιταλία, σχεδιασμένη για άτομα με προβλήματα ακοής. Οι Wu κ.α. (2014) προτείνουν μια πλατφόρμα ανταλλαγής πληροφοριών στην οποία τα ΑμεΑ θα μπορούν να μοιράζονται τις εμπειρίες τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**ΔΙΕΘΝΗΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ****3.1 ΔΙΕΘΝΕΣ, ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ**

Τα δικαιώματα των ΑμεΑ υπήρξαν αντικείμενο μεγάλης προσοχής από τον ΟΗΕ και άλλους διεθνείς οργανισμούς για μια μεγάλη χρονική περίοδο. Το 1975 η Γενική Συνέλευση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών εξήγγειλε τη Διακήρυξη των Δικαιωμάτων των ΑμεΑ, μέσω της οποίας τα δικαιώματα των ανθρώπων με αναπηρία έλαβαν διεθνή αναγνώριση. Το 1976 ο ΟΗΕ ανακήρυξε το έτος 1981 Διεθνές Έτος για τα ΑμεΑ και στη συνέχεια τα έτη 1983-1992 Δεκαετία των Ηνωμένων Εθνών για τα ΑμεΑ. Τα δύο αυτά γεγονότα έδωσαν ώθηση για πρόοδο στο ζήτημα ίσων ευκαιριών για τα ΑμεΑ και στη βελτίωση των συνθηκών ζωής που προκύπτουν από την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη. Σημαντικής σημασίας ήταν η θεσμοθέτηση από τον ΟΗΕ των “Πρότυπων Κανόνων για την Εξίσωση των Ευκαιριών για τα ΑμεΑ” (1993). Οι συγκεκριμένοι κανόνες υιοθετούν μια κοινωνική προσέγγιση της αναπηρίας και τυποποιούν ένα ευρύτερο πλαίσιο υποδείξεων προς τα κράτη-μέλη αναφορικά με την εξίσωση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία σε όλες τις διαστάσεις της ζωής τους. Επίσης, η Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ, με τις Αποφάσεις της 56/168 του 2001 και 60/232 του 2005, αποφάσισε την συγκρότηση μιας Ad Hoc Επιτροπής για τη σύνταξη μιας “Περιεκτικής και Ολοκληρωμένης Διεθνούς Σύμβασης για την Προστασία και Προαγωγή των Δικαιωμάτων και της Αξιοπρέπειας των Ατόμων με Αναπηρία”. Τον Αύγουστο του 2006 η Ad Hoc Επιτροπή συνέταξε ένα σχέδιο για μια νέα Σύμβαση για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων των ανάπηρων ατόμων, η οποία αφού υιοθετήθηκε και από τη Γενική Συνέλευση του ΟΗΕ, υποβλήθηκε για κύρωση από τα κράτη-μέλη του οργανισμού. Η Διεθνής Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία του ΟΗΕ (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities) αποτελεί το πρώτο νομικά δεσμευτικό διεθνές μέσο για τα ανθρώπινα δικαιώματα, με το άρθρο 9 να κατοχυρώνει τα δικαιώματα των ΑμεΑ στους τομείς των μεταφορών και της πρόσβασης στο δομημένο περιβάλλον και το άρθρο 30 να κατοχυρώνει την ίση συμμετοχή στην πολιτιστική ζωή, την ψυχαγωγία, τον τουρισμό και την αναψυχή (ΟΗΕ, 2006). Η Σύμβαση θεωρείται σταθμός στην παγκόσμια ιστορία της αναπηρίας, διευκρινίζει και αποσαφηνίζει με ποιο τρόπο όλα τα δικαιώματα και

ελευθερίες εφαρμόζονται για τα άτομα με αναπηρίες και σκοπό έχει να προωθήσει, προστατεύσει και διασφαλίσει την πλήρη και ίση απόλαυση όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών για τα άτομα με αναπηρίες. Καθορίζει επίσης τις υποχρεώσεις των κρατών μελών του ΟΗΕ και υποδεικνύει μέτρα για την ικανοποίηση των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρίες (Darcy και Taylor, 2009).

Οι χώρες που πρώτες ανέπτυξαν νομοθεσία υπέρ της υπεράσπισης των δικαιωμάτων των ΑμεΑ και έθεσαν τα θεμέλια υπέρ του σεβασμού αυτών ενισχύοντας τη συμμετοχή τους στην κοινωνία, ήταν η Αμερική, η Αυστραλία και η Αγγλία. Η Αμερικανική Πολιτεία με το νόμο του 1990, Americans with Disabilities Act (ADA), απαγορεύει τη διάκριση σε βάρος των ΑμεΑ εξαιτίας της αναπηρίας τους, στον ιδιωτικό τομέα και στους τομείς της απασχόλησης, των μεταφορών και τηλεπικοινωνιών, της παροχής αγαθών και υπηρεσιών (Stephens και Bergman, 1995). Στην Αυστραλία ο Disability Discrimination Act, 1992 (DDA) στόχευε στο να διασφαλίσει, όσο είναι εφικτό, ότι τα ΑμεΑ θα απολαμβάνουν ισότητα έναντι του νόμου, όπως και τα υπόλοιπα μέλη της κοινωνίας. Ο νόμος αυτός εξασφαλίζει πρόσβαση σε νέα περιβάλλοντα και υπηρεσίες, ενώ είναι κατανοητό ότι κάποιες αλλαγές δεν μπορούν να πραγματοποιηθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα, οπότε εφαρμόζεται σε περιβάλλοντα που υπόκεινται σε σημαντικές ανακαινίσεις (Darcy και Taylor, 2009). Ο τομέας του τουρισμού τέθηκε στο επίκεντρο μέσα από τρεις βασικές στρατηγικές του Disability Discrimination Act, και έθεσε τα θεμέλια για την ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού στην Αυστραλία (Darcy και Dickson, 2009). Η Αγγλία με τον British Disability Discrimination Act, 1995 είχε ως σκοπό να σταματήσει τις διακρίσεις σε βάρος των ΑμεΑ στους τομείς της απασχόλησης και της πρόσβασης σε αγαθά και υπηρεσίες.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει δεσμευτεί να βελτιώσει την κοινωνική και οικονομική κατάσταση των ατόμων με αναπηρίες και να προωθήσει μια Ευρώπη χωρίς σύνορα. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, στις 15/11/2010 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έθεσε σε λειτουργία την Ευρωπαϊκή Στρατηγική Αναπηρίας 2010-2020 (European Disability Strategy), η οποία περιγράφει ένα σύνολο δράσεων για τα κράτη-μέλη, σε οκτώ τομείς προτεραιότητας: προσβασιμότητα, ισότητα, απασχόληση, εκπαίδευση και κατάρτιση, κοινωνική προστασία, υγεία και εξωτερική δράση. Η δράση στους προαναφερόμενους τομείς πρέπει να συμπληρώνεται από ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης σε θέματα αναπηρίας και βελτίωση των γνώσεων των ατόμων με αναπηρία σχετικά με τα δικαιώματά τους και τον τρόπο άσκησής τους. Η Ευρωπαϊκή Ένωση στηρίζει και

συμπληρώνει τις δημόσιες εκστρατείες ευαισθητοποίησης για την προβολή των δικαιωμάτων των ατόμων με αναπηρία και προωθεί την ανταλλαγή ορθών πρακτικών. Παρέχει δυνατότητα χρηματοδότησης για έργα βελτίωσης της προσβασιμότητας και καταπολέμησης των διακρίσεων. Η δράση της ΕΕ στηρίζει τις προσπάθειες των κρατών μελών για τη συλλογή στατιστικών και στοιχείων σχετικά με τα εμπόδια εξ αιτίας των οποίων τα ΑμεΑ δεν μπορούν να ασκούν τα δικαιώματά τους (ec.europa.eu). Η νέα Στρατηγική 2021-2030 αναμένεται να ανακοινωθεί στις αρχές του 2021 και θα αφορά θέματα κοινωνική ένταξης, καταπολέμησης της φτώχειας, υγείας, προσβασιμότητας καθώς και την Ευρωπαϊκή Κάρτα Αναπηρίας (esamea.gr).

Στην Ελλάδα η νομοθεσία για την αναπηρία και ειδικότερα για την προσβασιμότητα αποτελείται από πολυάριθμες διατάξεις που βρίσκονται διασκορπισμένες σε διάφορα νομοθετήματα. Επιπλέον, ως αποτέλεσμα της αναγκαιότητας για διαρκή προσαρμογή της νομοθεσίας στις σύγχρονες αντιλήψεις για την αναπηρία, η σχετική νομοθεσία ανανεώνεται διαρκώς. Η ελληνική νομοθεσία είναι σύμφωνη με τα διεθνή κριτήρια και τους διεθνείς κανονισμούς περί αναπηρίας και υιοθετεί ένα κοινωνικό μοντέλο για την αναπηρία, εναρμονιζόμενη με τα πιο προοδευτικά Συντάγματα άλλων χωρών. Συγκεκριμένα, με τον Ν.4074/2012 (ΦΕΚ 88Α/11.04.2012) «Κύρωση της Σύμβασης για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες και του Προαιρετικού Πρωτοκόλλου στη Σύμβαση για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες» επικυρώθηκε η Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών και το Πρωτόκολλο που τη συνοδεύει, με αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, να θεσμοθετείται και το άρθρο 9 αυτής που αναφέρεται στην Προσβασιμότητα, θέτοντας με ιδιαίτερα σαφή και καθολικό τρόπο τις υποχρεώσεις του κράτους στον τομέα αυτό.

Στο Σύνταγμα της Ελλάδας ορίζεται με το άρθρο 4, η αρχή της ισότητας έναντι του νόμου, που εξασφαλίζει ότι όλα τα μέλη της κοινωνίας, όπως και τα άτομα με αναπηρία, είναι ισότιμα και προστατεύονται από το κράτος. Με το άρθρο 21 θεμελιώνεται το κοινωνικό κράτος δικαίου, ενώ η παράγραφος 6 αναφέρεται ρητά στα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και την προστασία τους από το Σύνταγμα: «Τα άτομα με αναπηρίες έχουν δικαίωμα να απολαμβάνουν μέτρων που εξασφαλίζουν την αυτονομία, την επαγγελματική ένταξη και τη συμμετοχή στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας». Με βάση το παραπάνω άρθρο του Συντάγματος η έλλειψη προσβασιμότητας υποδομών, υπηρεσιών και αγαθών, δεδομένου ότι συνεπάγεται εμπόδιο -άρα παρακώλυση της αυτονομίας- και αδυναμία συμμετοχής, είναι

αντισυνταγματική πράξη και γεννά αγωγίμο δικαίωμα. Στο άρθρο 22 κατοχυρώνεται το δικαίωμα των ΑμεΑ στην εργασία και η προστασία της εργασίας που παρέχουν, ενώ με τη διάταξη του άρθρου 116 παρ. 2, που επιτρέπει τη λήψη θετικών μέτρων υπέρ των ομάδων, οι οποίες τελούν υπό συνθήκες πραγματικής ανισότητας, επιτρέπει στο νομοθέτη να λάβει όλα τα μέτρα που είναι αναγκαία για την προστασία ή τη διευκόλυνση των ατόμων με αναπηρία. Με το άρθρο 25 του Συντάγματος, προστατεύονται τα δικαιώματα του ανθρώπου ως ατόμου και ως μέλους του κοινωνικού συνόλου και γίνονται σεβαστά αυτά από το κράτος. Τα ΑμεΑ, ως δικαιούχοι των παραπάνω δικαιωμάτων, τελούν υπό την προστασία και την εγγύηση του κράτους και απολαμβάνουν όλες τις πλευρές της πολιτικής, κοινωνικής, οικονομικής και πολιτιστικής ζωής. Βέβαια, απαγορεύεται η κατάχρηση δικαιώματος, δηλαδή η άσκηση του δικαιώματος δεν επιτρέπεται να ξεπερνά τα όρια του οικονομικού και κοινωνικού σκοπού του δικαιώματος και τα όρια που θέτει το ίδιο το δικαίωμα.

Η Ελλάδα διαθέτει νομοθετικό πλαίσιο για την υποστήριξη της εφαρμογής της προσβασιμότητας στις κτιριακές υποδομές και τους κοινόχρηστους χώρους. Με την ψήφιση του Ν. 1577/1985 (Γενικός Οικοδομικός Κανονισμός) έγινε για πρώτη φορά υποχρεωτική η ύπαρξη πρόσβασης των ΑμεΑ σε όλα τα ειδικά κτίρια και στα κτίρια κατοικίας στα οποία ήταν υποχρεωτική η εγκατάσταση ανελκυστήρα στους κοινόχρηστους χώρους. Προοδευτικά θεσπίστηκε μια αξιολογή και ισχυρή νομοθεσία αλλά και προδιαγραφές και οδηγίες σχεδιασμού για την επιβολή της πρόσβασης και εξυπηρέτησης των ΑμεΑ στο φυσικό περιβάλλον (συμπεριλαμβανομένων πλέον και των κτιρίων των προϋφισταμένων του Ν.1577). Στον Νόμο 2831/2000, που αποτελεί τροποποίηση των διατάξεων του Ν. 1577/1985, στο άρθρο 28 περιλαμβάνονται ειδικές ρυθμίσεις για την εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία ή εμποδιζόμενων ατόμων όσον αφορά την προσβασιμότητα.

Η συνταγματική αναθεώρηση του 2001 προσέθεσε επίσης ένα νέο δικαίωμα, εξαιρετικά σημαντικό αναφορικά με το αίτημα της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 5Α παρ. 2 του Συντάγματος: «Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19».

3.2 ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ

Η θέσπιση νόμων παρότι επέφερε σημαντική πρόοδο σε διεθνές επίπεδο, στον τομέα προστασίας των κοινωνικών δικαιωμάτων για τα άτομα με αναπηρία, δεν εγγυάται την πλήρη εφαρμογή τους στο σύνολο της κοινωνίας και εξακολουθεί να υπάρχει μεγάλο κενό μεταξύ των αναγκών για πρόσβαση και των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σύμφωνα με την Zajadacz (2012), ο τομέας του τουρισμού αποτυγχάνει σε πολλές περιπτώσεις να καλύψει τις ανάγκες των ατόμων αυτών, με αποτέλεσμα η τουριστική αλυσίδα να μη διέπεται από ενιαία πρόσβαση. Στη συνέχεια παρατίθενται ορισμένα παραδείγματα καλών πρακτικών που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα και το εξωτερικό σχετικά με τη διασφάλιση της προσβασιμότητας.

European Network for Accessible Tourism (ENAT)

Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Προσβάσιμου Τουρισμού είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που ιδρύθηκε τον Ιανουάριο του 2006 από εννέα χρηματοδοτικούς οργανισμούς σε έξι κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σκοπός αρχικά ήταν να καταστήσει τους ευρωπαϊκούς τουριστικούς προορισμούς, προϊόντα και υπηρεσίες προσβάσιμα σε όλους τους ταξιδιώτες, μέσω της συνεργασίας τουριστικών αρχών, μικρών και μεγάλων επιχειρήσεων, μη κυβερνητικών οργανισμών, εκπαιδευτικών ιδρυμάτων. Σήμερα το δίκτυο έχει αναπτυχθεί και περιλαμβάνει μέλη από όλα τα μέρη του κόσμου, τα οποία ανταλλάσσουν εμπειρίες και βέλτιστες πολιτικές και πρακτικές για τον προσβάσιμο τουρισμό. Συμβάλει στη βελτίωση των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών μέσω της προώθησης υψηλών επαγγελματικών προτύπων και παρέχει πιστοποίηση (ENAT Code of Good Conduct) αναγνώρισης της προσπάθειας των τουριστικών υπηρεσιών να προωθήσουν τον προσβάσιμο τουρισμό και τα ηθικά του πρότυπα (accessibletourism.org).

Ευρωπαϊκό Βραβείο Προσβάσιμης Πόλης (Access City Award)

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε μια προσπάθεια προώθησης της προσβασιμότητας, ανακοίνωσε τον Ιούλιο 2010 τη θεσμοθέτηση ετήσιου Ευρωπαϊκού Βραβείου για την πιο προσβάσιμη πόλη και του Ευρωπαϊκού Βραβείου για τα πιο προσβάσιμα δίκτυα πόλεων. Στο διαγωνισμό αυτό συμμετέχουν πόλεις άνω των 50.000 κατοίκων, που τα τελευταία 5 χρόνια έχουν τεκμηριωμένα υλοποιήσει ή υλοποιούν καινοτόμες δράσεις για τη βελτίωση της προσβασιμότητας σε όλους τους παρακάτω τομείς: το δομημένο περιβάλλον και τους

δημόσιους χώρους, τις μεταφορές, τον τομέα πληροφόρησης και επικοινωνιών, καθώς και στον τομέα δημοσίων υπηρεσιών και μάλιστα με την ενεργό συστηματική συμμετοχή των ίδιων των ατόμων με αναπηρία. Η βράβευση της πόλης που υιοθετεί τις πιο αποτελεσματικές πρακτικές στο πλαίσιο του θεσμού αυτού, ανταμείβεται με την προβολή αυτής ως προορισμό προσβάσιμου τουρισμού για τα 80.000.000 ευρωπαίων πολιτών με αναπηρία και τις οικογένειές τους, και απολαμβάνει σημαντικά οικονομικά οφέλη για την πόλη, τις επιχειρήσεις και τους κατοίκους της (ec.europa.eu).

Νικήτρια πόλη το 2020 ήταν η Βαρσοβία στην Πολωνία, η οποία σημείωσε σημαντική βελτίωση στην προσβασιμότητα της πόλης σε σύντομο χρονικό διάστημα, επενδύοντας στην ασφάλεια των δημοσίων συγκοινωνιών, με καινούρια σήματα στο τραμ και το μετρό και επέκταση των φαναριών με ηχητικά σήματα. Κάθε νέο κτίριο ακολουθεί αυστηρά τους κανόνες και τις προδιαγραφές προσβασιμότητας ώστε να μην υπάρχουν νέα εμπόδια (gr.euronews.com). Η πόλη Καστεγιό ντε λα Πλάνα και η πόλη Σκελεφτέα στη Σουηδία έλαβαν το δεύτερο και τρίτο βραβείο αντίστοιχα. Η πόλη των Χανίων στην Ελλάδα, η πόλη Τάρτου στην Εσθονία και η πόλη Εβρέ στη Γαλλία έλαβαν ειδική μνεία. Αναγνωρίστηκαν η χρήση της τεχνολογίας από την πόλη των Χανίων για την παροχή προσβάσιμης στάθμευσης, η ενεργός συμμετοχή των δημοτών της πόλης Τάρτου όσον αφορά την προσβασιμότητα και το έργο της πόλης Εβρέ σχετικά με τις κρυφές αναπηρίες (ec.europa.eu). Οι νικήτριες πόλεις από την έναρξη του διαγωνισμού για τα έτη 2011-2020, αναφέρονται στον Πίνακα 2 του παραρτήματος.

Paradores de Turismo de Espana, S.A.

Η κρατική αλυσίδα ξενοδοχείων Paradores είναι παγκοσμίως γνωστή για την πλήρη προσβασιμότητα που τη χαρακτηρίζει. Το έργο υλοποιήθηκε το 2004 μέσω του σχεδίου Parador Universal Accessibility Plan (PAUP), το οποίο αποτελεί την πρώτη στρατηγική καθολικού σχεδιασμού στην Ισπανία και είχε ως στόχο όχι μόνο την απλή συμμόρφωση με τους κανόνες και τη νομοθεσία περί προσβασιμότητας, αλλά επένδυε στη σωστή εξυπηρέτηση πελατών και συγκεκριμένα των ατόμων με αναπηρία. Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψιν παράγοντες όπως η προσβασιμότητα, η ασφάλεια, η άνεση και η λειτουργικότητα, δημοσίευσε έναν οδηγό που περιλαμβάνει τεχνικά χαρακτηριστικά για επιτυχή σχεδίαση προσβάσιμων χώρων και τεχνικές ορθής εξυπηρέτησης πελατών για ξενοδοχεία που στοχεύουν στην κάλυψη των διαφορετικών απαιτήσεων των ατόμων με αυξημένες ανάγκες πρόσβασης. Ο οδηγός δομείται σε 23 κεφάλαια με πληροφορίες για

όλα τα ζητήματα προσβασιμότητας σε ένα ξενοδοχείο, όπως φυσική προσβασιμότητα σε όλους τους χώρους (χώροι στάθμευσης, διαμόρφωση δωματίων, χώροι εστίασης, κατάλληλη επίπλωση, κλπ), πρόσβαση στην πληροφόρηση, την επικοινωνία και τις υπηρεσίες (UNWTO, 2015).

Ρωμαϊκά Λουτρά, Ηνωμένο Βασίλειο

Τα Ρωμαϊκά Λουτρά είναι ένα βραβευμένο τουριστικό αξιοθέατο, το οποίο έχει επιτύχει 90% προσβασιμότητα, εισάγοντας μια σειρά από απλά μέτρα και υπηρεσίες που παρέχουν τη δυνατότητα σε άτομα με αναπηρία να το επισκεφθούν και να απολαύσουν την εμπειρία. Σε άτομα με αισθητηριακή αναπηρία παραχωρούνται βοηθητικά μηχανήματα με ξενάγηση στη νοηματική γλώσσα. Ξενάγηση μέσω αφής και ηχητική ξενάγηση για άτομα με προβλήματα όρασης και πλήρης περιγραφή του αξιοθέατου στην ιστοσελίδα ώστε τα άτομα με αυτισμό να γνωρίζουν εκ των προτέρων τί θα συναντήσουν. Κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό το οποίο είναι σε θέση να βοηθήσει τον επισκέπτη όποιες και αν είναι οι ανάγκες του. Στην ιστοσελίδα υπάρχει πλήρης οδηγός προσβασιμότητας για όλους τους χώρους, για τους ανελκυστήρες, τις τουαλέτες, το είδος πληροφόρησης που θα τους παρέχουν στο χώρο ώστε να μπορεί ο ταξιδιώτης να οργανώσει την επίσκεψή του. Υπάρχει αποθηκευτικός χώρος όπου μπορούν να αφήνουν τα καροτσάκια τους οικογένειες με μικρά παιδιά, και τους παρέχεται δωρεάν μάρσιπος για να μεταφέρουν τα παιδιά. Στο χώρο υπάρχει πλήρως προσβάσιμο εστιατόριο με ειδικό μενού για άτομα με διαφόρων ειδών διατροφικές ανάγκες (romanbaths.co.uk).

Τουριστικές διαδρομές για άτομα με αναπηρία, Φλωρεντία

Σε έρευνα που διεξήγαγε το Τμήμα Τεχνολογίας της Αρχιτεκτονικής και Σχεδίου «Pierluigi Spadolini» (TAeD) του Πανεπιστημίου Φλωρεντίας για το Δήμο της Φλωρεντίας (Υπηρεσία Οικονομικής και Τουριστικής Προβολής, Διεύθυνση Οικονομικής Ανάπτυξης) αναπτύχθηκαν 4 οδηγοί, που περιγράφουν αντίστοιχες διαδρομές τουριστικού ενδιαφέροντος στην πόλη της Φλωρεντίας, παρέχοντας, σε έντυπη, ηλεκτρονική και ηχητική μορφή, ιστορικές πληροφορίες για τα αξιοθέατα, αλλά και πληροφορίες τουριστικού ενδιαφέροντος (π.χ. προσβάσιμα, φαρμακεία κ.λπ.), μετρικά στοιχεία (μήκος, χρόνο βαδίσματος κ.λπ.) για την κάθε διαδρομή (Χριστοφή, 2013).

Extra Milers

Η Extra Milers είναι μια νέα πλατφόρμα που έχει ως στόχο να προάγει τον προσβάσιμο τουρισμό στα ελληνικά νησιά. Πρόκειται για μια πρωτοβουλία της οργάνωσης Άγωνα Γραμμή Γόνιμη με την ιδρυτική χορηγία της Microsoft και απευθύνεται σε άτομα με αναπηρία που θέλουν να αντλήσουν πληροφορίες σχετικά με το ταξίδι τους. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν το προφίλ τους βάσει των προσωπικών τους αναγκών και να ανακαλύψουν τις προσβάσιμες δομές και υπηρεσίες που διαθέτουν τα σημεία ενδιαφέροντος που ταιριάζουν στο εξατομικευμένο προφίλ τους. Πρώτοι προορισμοί είναι η Σύρος, η Χίος και η Ρόδος, ενώ θα συνεχίσουν να συμπληρώνονται και άλλοι προορισμοί (extramilers.eu).

Μουσείο Αφής

Το Μουσείο Αφής της Αθήνας είναι ένα από τα λίγα μουσεία στον κόσμο που επιτρέπει στους επισκέπτες να αγγίζουν τα εκθέματα τα οποία είναι πιστά αντίγραφα των πρωτότυπων που εκτίθενται σε άλλα μουσεία της Ελλάδας και του εξωτερικού. Με αυτό τον τρόπο άτομα με προβλήματα όρασης έρχονται σε επαφή με την πολιτιστική κληρονομιά. Η πρόσβαση για άτομα με κινητική αναπηρία γίνεται από ειδική ράμπα στην είσοδο του κτιρίου, ενώ για την καλύτερη ενημέρωση των επισκεπτών υπάρχει αυτόματη ξενάγηση στα ελληνικά και αγγλικά, έχουν αναρτηθεί επεξηγηματικές πινακίδες στη γραφή Braille και σε μεγενθυμένα γράμματα για τους μερικώς βλέποντες (tactualmuseum.gr).

Eria Resort

Το Eria Resort στα Χανιά της Κρήτης είναι ένα πλήρως προσβάσιμο ξενοδοχείο για άτομα με αναπηρία. Διαθέτει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες των επισκεπτών οι οποίοι είναι άνθρωποι με κινητική ή νοητική αναπηρία, προβλήματα όρασης, ακοής, κ.α. Κάθε δωμάτιο διαθέτει ηλεκτρικό κρεβάτι, υπάρχει πισίνα με ράμπες, γήπεδα μπάσκετ, βόλεϊ, θεραπευτήριο, γυμναστήριο, ειδικά διαμορφωμένο λεωφορείο. Διατηρεί συνεργασίες με εξωτερικούς γυμναστές, φυσιοθεραπευτές κ.α., ενώ τα τελευταία χρόνια λειτουργεί και το Eria travel, ένα πρακτορείο που προσφέρει ταξιδιωτικές υπηρεσίες σε ΑμεΑ, παρέχοντας στον ταξιδιώτη με αναπηρία από αεροπορικές κρατήσεις έως την εξεύρεση του κατάλληλου

καταλύματος, τη μετακίνηση με ειδικό λεωφορείο, νοσηλευτή, ενοικίαση αμαξιδίου κ.λπ. (eria-resort.gr).

3.3 ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στην Ελλάδα ο αριθμός των ατόμων με αναπηρία υπολογίζεται στο ένα εκατομμύριο, ενώ παγκοσμίως 89.300.000 είναι οι τουρίστες ΑμεΑ που έχουν την οικονομική δυνατότητα να ταξιδεύουν εκτός της χώρας τους για αναψυχή. Παρότι η εξασφάλιση της προσβασιμότητας είναι νομοθετικά κατοχυρωμένο δικαίωμα, οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί αναφορικά με τον προσβάσιμο τουρισμό αναδεικνύουν ένα μεγάλο κενό ανάμεσα στο θεσμικό πλαίσιο και την εφαρμογή του στην καθημερινότητα των ΑμεΑ και στην τουριστική αλυσίδα. Το προσβάσιμο τουριστικό προϊόν της Ελλάδας δεν έχει ακόμα αναπτυχθεί αρκετά, για αυτό και η τουριστική ζήτηση παραμένει περιορισμένη. Οι τουριστικοί προορισμοί δεν διαθέτουν τις κατάλληλες υποδομές και δεν παρέχουν εύκολη πρόσβαση σε μέσα μεταφοράς, ενώ ένα μεγάλο μέρος των καταλυμάτων και των αξιοθέατων παραμένουν αποκλεισμένα για τα άτομα με αναπηρία (Ιωακειμίδης, 2018). Η ικανοποίηση των τουριστών ΑμεΑ από την υπάρχουσα κατάσταση στην Ελλάδα είναι μικρότερη σε σύγκριση με το εξωτερικό, καθώς εκεί οι κρατικοί φορείς έχουν μεριμνήσει για την ισότητα και την ενσωμάτωση των ΑμεΑ στην κοινωνία και τα επίπεδα προσβασιμότητας είναι υψηλότερα σε σχέση με της Ελλάδας (Παπαλεξανδρή, 2019). Σημαντικός παράγοντας αυτού του αποτελέσματος είναι η εκπαίδευση που έχουν λάβει είτε το προσωπικό είτε οι κάτοικοι μεμονωμένα σε αντίθεση με την Ελλάδα. Η έρευνα της Παπαλεξανδρή στο Βόλο απέδειξε πως ο βαθμός ικανοποίησης από την προσβασιμότητα στα ξενοδοχεία και τα μέσα μεταφοράς, αν και σε χαμηλά επίπεδα, ήταν μεγαλύτερος σε σύγκριση με τους πολιτιστικούς χώρους, για αυτό και τα πολιτιστικά μέρη δεν ήταν η βασική προτεραιότητα των τουριστών με αναπηρία.

Ως προς τα ξενοδοχεία, ο μεγαλύτερος βαθμός προσβασιμότητας καταγράφεται σε όσα είναι τεσσάρων και πέντε αστέρων καθώς αυτή είναι μια από τις προϋποθέσεις που απαιτούνται για να λάβουν τα αστέρια (Σούτσος, 2020). Στις χαμηλότερες κατηγορίες ξενοδοχείων είναι σημαντικές οι ελλείψεις στις υποδομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Το θετικό αποτέλεσμα στην έρευνα του Σούτσου (2020) για το βαθμό

προσβασιμότητας των ξενοδοχειακών μονάδων στο ιστορικό κέντρο της Αθήνας, ήταν ότι οι εκπρόσωποι των ξενοδοχείων είχαν θετική άποψη ως προς την ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού και αναγνώριζαν την αναγκαιότητα της υλοποίησης αυτού του είδους τουρισμού. Σε αντίστοιχη έρευνα της Χατζηπασχάλη (2020) ως προς την καταλληλότητα των υποδομών των ξενοδοχειακών μονάδων της Ελλάδας για άτομα με αναπηρία, απεδείχθη ότι τα περισσότερα διαθέτουν προσβάσιμη κύρια είσοδο και υψοστάσια, όμως τα σημαντικότερα εμπόδια συναντώνται στην περιοχή του μπάνιου και τους κοινόχρηστους χώρους. Η έρευνα της Στάθουλου (2017) απέδειξε ότι η ζήτηση του προσβάσιμου τουρισμού στην Κρήτη καλύπτεται σε αξιόλογα ποσοστά, με την πλειονότητα των ξενοδοχείων να διαθέτει αρκετά καλή προσβασιμότητα στους εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους των εγκαταστάσεων, με μικρό όμως αριθμό ειδικών δωματίων για ΑμεΑ. Η ανάγκη βελτίωσης σημειώνεται στον τομέα εξυπηρέτησης καθώς οι εργαζόμενοι δεν είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι ώστε να εξυπηρετούν αυτή την ομάδα πελατών και συγκεκριμένα στα ξενοδοχεία το ποσοστό των εργαζομένων με κατάρτιση στη νοηματική γλώσσα είναι σε χαμηλά επίπεδα. Οι τουρίστες με αναπηρία ήταν ευχαριστημένοι από τις τουριστικές παροχές και το γενικότερο επίπεδο προσβασιμότητας του νησιού, με πολλούς να δηλώνουν πιστοί επισκέπτες. Σε όμοιο αποτέλεσμα κατέληξε και η έρευνα των Κεντέλλα και Κόλλα (2016), οι οποίες αναφέρουν ότι παρά τα χαμηλά επίπεδα ικανοποίησης που διατυπώθηκαν κυρίως στον τομέα των υποδομών από τους επισκέπτες ΑμεΑ του Ηρακλείου Κρήτης, η πλειονότητα είχε επισκεφθεί την Κρήτη 3-5 φορές κατά το παρελθόν. Η Κίτσου (2019) διεξήγαγε έρευνα μέσω διαδικτύου σε διάφορες ομάδες και συλλόγους ατόμων κωφών ή βαρήκων, που κατοικούν στον ελλαδικό χώρο, κατέληξε στο ότι οι τουρίστες που επισκέπτονται τη χώρα μας δεν είναι ικανοποιημένοι με τις υπάρχουσες τουριστικές εγκαταστάσεις, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την επικοινωνία με το προσωπικό, γεγονός που δηλώνει την ανάγκη βελτίωσης και δημιουργίας προσβάσιμων τουριστικών προϊόντων, υπηρεσιών και υποδομών. Η Μάγγου (2015) περιγράφει τη δημιουργία ενός εργαλείου-χάρτη ο οποίος θα εμπεριέχει όλη την απαραίτητη πληροφορία των υπαρχόντων προσβάσιμων αξιοθέατων, μνημείων, μουσείων, καταλυμάτων και προτεινόμενων διαδρομών εντός και εκτός της πόλης Θεσσαλονίκης ώστε να αναδειχθούν στο μεγάλο κομμάτι των συνανθρώπων μας ΑμεΑ και να συμβάλει στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού.²

² Στο παράρτημα ακολουθεί η σύνοψη των ερευνών σε πίνακα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνηθεί ο βαθμός στον οποίο το Ιόνιο ως τουριστικός προορισμός ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του προσβάσιμου τουρισμού, όπως έχει περιγραφεί στο θεωρητικό μέρος της εργασίας. Αρχικά διατυπώθηκαν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα και σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογική προσέγγιση που χρησιμοποιήθηκε προκειμένου να διερευνηθούν:

1. Ποιος είναι ο βαθμός υλοποίησης του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο.
2. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ από την υπάρχουσα κατάσταση.
3. Τί απαιτείται προκειμένου να προωθηθεί στο μέλλον ο προσβάσιμος τουρισμός στο Ιόνιο.

4.2 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η ποιοτική έρευνα χρησιμοποιείται για τη μελέτη μη μετρήσιμων διαστάσεων που βγαίνουν μέσα από εμπειρίες, συνειδήσεις και στάσεις και έτσι αυτό το είδος προσέγγισης έχει επιλεγεί ως κατάλληλη ερευνητική μέθοδος στην παρούσα εργασία. Κατά τον Merriam (1998), τα βασικά χαρακτηριστικά μιας έρευνας που χρησιμοποιεί ποιοτική μέθοδο είναι η έμφαση σε νοήματα και βιωμένη πρακτική, η αμεσότητα και προσωπική εμπλοκή του ερευνητή, η επαγωγική περιγραφή. Η έρευνα που χρησιμοποιεί ποιοτική μέθοδο, έχει ως σκοπό τη διερεύνηση και ερμηνεία των εμπειριών και των πεποιθήσεων των ατόμων που συμμετέχουν στην έρευνα ως προς ένα ζήτημα ή πρόβλημα, ενώ η ποσοτική μέθοδος είναι ένα εργαλείο συλλογής αντικειμενικών δεδομένων προκειμένου να εξετασθεί η σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Η ποιοτική έρευνα συνήθως στηρίζεται σε ανοιχτού τύπου ερωτήσεις προκειμένου να συλλέξει και να αναλύσει τα δεδομένα, ενώ η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιεί αριθμητικά ή στατιστικά δεδομένα για την παρουσίαση των αποτελεσμάτων και κλειστού τύπου ερωτήσεις για να συλλέξει δεδομένα (Punch, 2005).

Ωστόσο, ο Creswell (2009) υποστηρίζει πως αυτές οι δύο προσεγγίσεις δε θα πρέπει να διαχωρίζονται αφού αποτελούν συμπληρωματικά εργαλεία. Επιπλέον, για τον ερευνητή μπορεί να είναι χρήσιμη μια μίξη και των δύο μεθόδων έρευνας στην εργασία (mixed methods research). Όπως οι Kirk και Miller (1986) υποστηρίζουν, δεν είναι λάθος να συνδυάζονται πολλαπλές προσεγγίσεις σε μια έρευνα. Αντί αυτού, μια έρευνα είναι λάθος αν δε μπορεί να αιτιολογήσει την επιλογή μιας συγκεκριμένης μεθόδου.

4.3 ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ

Στην ποιοτική δειγματοληψία θα πρέπει το δείγμα να είναι κατάλληλο για την ερμηνεία του φαινομένου και επαρκές όχι σε ποσότητα αλλά σε παροχή ποιοτικών πληροφοριών (Morse, 2000). Ως περιοχή μελέτης επιλέχθηκαν τα Ιόνια Νησιά, τα οποία αποτελούν ένα από τους σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς της Ελλάδος με περίπου 2.805.157 διεθνείς αεροπορικές αφίξεις ετησίως (INSETE, 2020). Τα Ιόνια Νησιά αποτελούν ένα σύμπλεγμα επτά κυρίων νησιών και αρκετών μικρότερων που εκτείνονται κατά μήκος των δυτικών παραλίων της Ελλάδας. Τα επτά κύρια νησιά είναι με σειρά μεγέθους η Κεφαλονιά, η Κέρκυρα, η Ζάκυνθος, η Λευκάδα, τα Κύθηρα, η Ιθάκη και οι Παξοί. Η συνολική έκταση της περιφέρειας είναι 2.318 τετραγωνικά χιλιόμετρα και διαθέτει άφθονους φυσικούς και πολιτιστικούς πόρους. Επίσημη καταγραφή του αριθμού των ΑμεΑ που επισκέπτονται το Ιόνιο δεν υπάρχει, όμως η ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού αφενός θα καλύψει τις ανάγκες αυτής της μερίδας καταναλωτών και αφετέρου θα αναβαθμίσει το τουριστικό προϊόν του Ιονίου.

Προκειμένου να αντλήσουμε πλούσια πληροφόρηση για την προσφορά του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της σκόπιμης δειγματοληψίας (purposive sampling) η οποία ως δείγμα επιλέγει ομάδες του πληθυσμού που ικανοποιούν ορισμένα χαρακτηριστικά (Merriam, 1998). Το δείγμα δεν απαιτείται να είναι αντιπροσωπευτικό αλλά να έχει ως στόχο τη βαθύτερη κατανόηση των υποκειμενικών εμπειριών. Για τη συμμετοχή στην έρευνα επιλέχθηκαν άτομα από όλες τις ενδιαφερόμενες ομάδες του προσβάσιμου τουρισμού που είναι τα άτομα με αναπηρίες, τοπικοί φορείς και τουριστικές επιχειρήσεις. Αρχικά έγινε μια καταγραφή όλων των συλλόγων ατόμων με αναπηρίες, συλλόγων γονέων και κηδεμόνων ατόμων με αναπηρία, συλλόγων ατόμων με προβλήματα όρασης των νησιών του Ιονίου και στη συνέχεια πραγματοποιήθηκαν 22 συνεντεύξεις, σε πέντε νησιά, από άτομα που

εκπροσωπεύουν αυτές τις ομάδες όπως είναι οι πρόεδροι των συλλόγων ΑμεΑ, πρόεδροι της ένωσης ξενοδόχων, εκπρόσωποι τοπικών φορέων και διευθυντές μεγάλων ξενοδοχείων, κατά προτίμηση 5 αστέρων καθώς όπως αναφέρει η βιβλιογραφία αυτή η κατηγορία ξενοδοχείων διαθέτει τις περισσότερες παροχές για ΑμεΑ.

4.4 ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Τα εργαλεία συλλογής δεδομένων στην ποιοτική έρευνα είναι οι συνεντεύξεις, η παρατήρηση, η συμμετοχική παρατήρηση, οι ιστορίες, οι αλληλεπιδράσεις, οι περιπτωσιολογικές μελέτες, οι προσωπικές εμπειρίες, οι ιστορίες ζωής, οι αναλύσεις αρχείων, οπτικό υλικό και ενδοσκοπήσεις. Για τη διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων της παρούσας εργασίας, ως καταλληλότερο εργαλείο κρίθηκε η χρήση συνεντεύξεων προκειμένου να καταγραφούν οι απόψεις και οι εμπειρίες των ατόμων αναφορικά με το ζήτημα του προσβάσιμου τουρισμού αλλά και να αντληθούν σε βάθος πληροφορίες σχετικά με αυτή τη μορφή τουρισμού. Οι Miller και Brewer (2003) αναφέρουν ότι οι συμμετέχοντες στην έρευνα προτιμούν να δίνουν προφορικές απαντήσεις από γραπτές, οπότε σε ποιοτικές έρευνες με συνεντεύξεις είναι ευκολότερο να βρεθούν άτομα για να συμμετάσχουν στην έρευνα. Οι συνεντεύξεις δίνουν τη δυνατότητα στον ποιοτικό ερευνητή να ερευνήσει μια πραγματικότητα εντατικά και σε βάθος. Επίσης ο ερευνητής μπορεί να επέμβει ανά πάσα στιγμή και να διευκρινίσει δυσνόητες απαντήσεις του ερωτώμενου ή να ζητήσει να επαναληφθεί μια απάντηση όταν χρειάζεται.

Υπάρχουν όμως και κάποια μειονεκτήματα στη χρήση συνεντεύξεων. Οι Miller και Brewer (2003) αναφέρουν ότι τόσο ο προγραμματισμός της συνάντησης, όσο οι συνεδρίες των συνεντεύξεων αλλά και η απομαγνητοφώνησή τους απαιτούν αρκετό χρόνο. Επίσης, αν αλλάξει η σειρά των ερωτήσεων ή η διατύπωση μιας ερώτησης θα είναι δύσκολο στον ερευνητή να συγκρίνει τις απαντήσεις των ερωτώμενων.

Τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η χρήση συνεντεύξεων σε συνδυασμό με το στόχο της έρευνας που είναι η περιγραφή της υπάρχουσας κατάστασης του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο, κατέστησαν απαραίτητη τη χρήση των συνεντεύξεων ως εργαλείο συλλογής δεδομένων. Χρησιμοποιήθηκαν ημι-δομημένες συνεντεύξεις καθώς αυτές δίνουν τη δυνατότητα στον ερευνητή να προσεγγίσει ευκολότερα τις ερευνητικές περιοχές που επιθυμεί και ταυτόχρονα επιτρέπουν στους συμμετέχοντες να επεκταθούν

και να αναλύσουν σε μεγαλύτερο βάθος το ερευνητικό ερώτημα (Miller και Brewer, 2003). Παρόλο που ο ερευνητής προετοιμάζει τα προς διερεύνηση θέματα, εάν προκύψουν τόσο από τους ερωτώμενους όσο και από τον ίδιο επιπλέον θέματα προς ανάλυση μπορούν να επεκταθούν και σε αυτά (Mason, 2002).

Πραγματοποιήθηκαν ημι-δομημένες συνεντεύξεις διάρκειας 10-50 λεπτών. Με τον πρώτο συμμετέχοντα πραγματοποιήθηκε προσωπική συνέντευξη, ενώ οι υπόλοιπες έγιναν τηλεφωνικά εξαιτίας της συγκυρίας της πανδημίας του Covid-19 αλλά και του γεγονότος ότι οι συνεντευξιαζόμενοι διέμεναν σε διαφορετικά νησιά του Ιονίου και δεν ήταν εφικτή η επίσκεψη σε κάθε νησί. Επομένως τα δεδομένα συλλέχθηκαν τηλεφωνικώς και στη συνέχεια ακολούθησε η απομαγνητοφώνησή τους.

Σύμφωνα με τον Robson (2002), οι μελέτες χρονικής στιγμής (cross-sectional studies) πραγματοποιούνται σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο για μια συγκεκριμένη ομάδα συμμετεχόντων και αυτή η προσέγγιση κρίθηκε ως καταλληλότερη για την παρούσα εργασία. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε την περίοδο 30 Ιουλίου έως και 30 Νοεμβρίου.

4.5 ΜΕΘΟΔΟΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Το πρώτο βήμα σε αυτό το μέρος της εργασίας ήταν η απομαγνητοφώνηση των συνεντεύξεων, η καταγραφή αυτών κατά λέξη και στη συνέχεια η εκτύπωσή τους. Το επόμενο βήμα ήταν η κωδικοποίηση των δεδομένων σε θεματικές ενότητες. Πρώτα έγινε κατηγοριοποίηση με βάση το νησί από όπου δόθηκε η κάθε απάντηση και στη συνέχεια δημιουργήθηκαν διάφορες υποενότητες θεμάτων με τα οποία έγινε σύγκριση για να εντοπιστούν κωδικοί με όμοια χαρακτηριστικά και στη συνέχεια να ομαδοποιηθούν ανά θεματική ενότητα. Στο τελευταίο στάδιο έγινε σύνδεση των θεματικών ενότητων με την ήδη υπάρχουσα βιβλιογραφία για τον προσβάσιμο τουρισμό.

4.6 ΖΗΤΗΜΑ ΗΘΙΚΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Η ηθική και δεοντολογία είναι αναπόσπαστο κομμάτι της έρευνας και σύμφωνα με τον Creswell (2009) θέτει όρια και αποτελεί κρίσιμο παράγοντα στην επιλογή κατάλληλων μεθόδων και τεχνικών άντλησης, επεξεργασίας και ανάλυσης πρωτογενούς υλικού. Αφορά ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων για το λόγο αυτό πρέπει

να εξασφαλιστεί εμπιστευτικότητα και ανωνυμία για την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης στους ερευνώμενους.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας στην παρούσα εργασία έγινε λεπτομερής ενημέρωση όλων των συμμετεχόντων για τους στόχους της έρευνας και το πως επρόκειτο να χρησιμοποιηθούν τα δεδομένα που θα συλλέγονταν και διασφαλίστηκε πως κανένα προσωπικό δεδομένο δεν επρόκειτο να χρησιμοποιηθεί στην έρευνα. Η συγκατάθεση των συμμετεχόντων έγινε με ιδιαίτερη προθυμία καθώς το θέμα συζήτησης αφορά τις ανάγκες μιας ομάδας ατόμων που συχνά βιώνουν κοινωνικό αποκλεισμό οπότε η έρευνα ήταν ένας τρόπος να εισακουστούν οι ανάγκες αυτής της κοινωνικής ομάδας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σε αυτό το κεφάλαιο τα αποτελέσματα των ημιδομημένων συνεντεύξεων θα παρουσιαστούν στις παρακάτω ενότητες:

- Εμπόδια προσβασιμότητας
- Επάρκεια πληροφόρησης
- Προσβάσιμα χαρακτηριστικά του τουριστικού προορισμού
- Προτάσεις βελτίωσης
- Ικανοποίηση τουριστών ΑμεΑ
- Επανάληψη ταξιδιού

5.1 ΕΜΠΟΔΙΑ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Τα σημαντικότερα εμπόδια που συναντάει ένας τουρίστας με αναπηρία κατά την επίσκεψή του στα νησιά του Ιονίου σημειώνονται στις υποδομές, στις παραλίες, στα μέσα μεταφοράς και στη νοοτροπία του κόσμου, όπως υποστήριξαν και οι Smith (1987), Crawford και Godbey (1987) και Eichhorn και Buhalis (2010). Πιο συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο πρόβλημα και αυτό που παρουσιάστηκε σε όλα τα νησιά ήταν η έλλειψη ξενοδοχειακών μονάδων με προσβάσιμους κοινόχρηστους χώρους και ειδικά σχεδιασμένα υπνοδωμάτια που να καλύπτουν τις ανάγκες των ατόμων με κάθε μορφή αναπηρίας, αποτέλεσμα που έρχεται σε συμφωνία με ό,τι υποστηρίχθηκε από τους Poria και Reichel (2010). Η πλειονότητα των τουριστικών καταλυμάτων δε διαθέτει κατάλληλες εγκαταστάσεις για να φιλοξενήσει ΑμεΑ, ωστόσο τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι διαθέτουν πολλούς πελάτες με αναπηρία οι οποίοι τα επισκέπτονται με δική τους ευθύνη. Ορισμένα διαθέτουν ράμπες για να μπορούν να μετακινηθούν άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο, όμως ο αριθμός των δωματίων ΑμεΑ είναι πολύ μικρός σε σχέση με το συνολικό αριθμό των προσφερόμενων τουριστικών καταλυμάτων, γεγονός που καταγράφεται και στην έρευνα του Darcy (1998). Η έρευνα κατέγραψε μόνο ένα πλήρως προσβάσιμο ξενοδοχείο, το οποίο διέθετε πρόσβαση σε όλους τους τομείς και με κάθε λεπτομέρεια, ως προϋπόθεση για τη συνεργασία του με έναν από τους μεγαλύτερους Tour Operators παγκοσμίως. Τα περισσότερα δε διαθέτουν πρόσβαση λόγω παλαιότητας, το θετικό όμως στοιχείο είναι ότι τα τελευταία χρόνια η νομοθεσία

προβλέπει υποχρεωτική την παροχή πρόσβασης στα καταλύματα που χτίζονται και αυτό είναι ενθαρρυντικό για την προώθηση του προσβάσιμου τουρισμού.

Προβλήματα μετακίνησης αντιμετωπίζουν εντός των νησιών οι επισκέπτες με αναπηρίες από τις δημόσιες υποδομές και κυρίως την κατάσταση στους δρόμους και τα πεζοδρόμια που εμποδίζει και συχνά αποκλείει την ασφαλή κυκλοφορία των ΑμεΑ, όπως αναφέρεται και στην έρευνα του Darcy (1998). Σε πολλές περιπτώσεις τα πεζοδρόμια έχουν μικρό πλάτος το οποίο δεν επαρκεί για τη διακίνηση αμαξιδίων και η κακή αρμολόγηση του δαπέδου εμποδίζει την κυκλοφορία των πεζών και ιδιαίτερα των ατόμων μειωμένης κινητικότητας, τα οποία αναγκάζονται να χρησιμοποιούν το δρόμο για να μετακινηθούν. Ελλείψεις σημειώνονται σε ράμπες και οδηγούς όδευσης τυφλών ενώ οι συνεντευξιαζόμενοι εξηγούν πως στα χωριά δεν υπάρχουν δρόμοι, ούτε πεζοδρόμια και η μετακίνηση είναι δύσκολη και επικίνδυνη.

Υπάρχουν δρόμοι, ειδικά εδώ στα χωριά στην περιφέρεια, δηλαδή εκτός της πόλης, που δεν έχουν ούτε καν πεζοδρόμια. Εγώ μπορώ να σας πω ότι οι πελάτες φεύγουν από το ξενοδοχείο και βγαίνοντας και κατεβαίνοντας κάτω το δρόμο, αν θέλουν για παράδειγμα να πάνε στην πλησιέστερη παραλία δεν έχει δρόμο, δεν έχει πεζοδρόμιο. Είναι δύσκολη η μετακίνηση, δεν μπορεί να πάει πουθενά. Εδώ δε μπορεί να περπατήσει ένας άνθρωπος χωρίς αναπηρία, φαντάσου ένας που είναι ΑμεΑ.

Η κυκλοφορία των ΑμεΑ δυσχεραίνεται και από την κατάληψη των πεζοδρομίων από τραπεζοκαθίσματα καταστημάτων υγειονομικού ενδιαφέροντος (εστιατόρια, καφετέριες), ταμπέλες μαγαζιών και τα προϊόντα των τουριστικών καταστημάτων που τοποθετούνται στους κοινόχρηστους χώρους. Επιπλέον η παράνομη στάθμευση αυτοκινήτων μπροστά από τις ράμπες των πεζοδρομίων, εμποδίζει τη χρήση τους από άτομα που τις έχουν ανάγκη. Τα παραπάνω αποτελούν παραδείγματα μιας νοοτροπίας που αγνοεί τα δικαιώματα και τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και η οποία όπως αναφέρει ο Zajadacz (2014), καθορίζει την προσβασιμότητα του κοινωνικού περιβάλλοντος.

Από εκεί και πέρα και τα πεζοδρόμια είναι κλεισμένα γιατί δίνουν άδειες για τραπεζοκαθίσματα. Υποχρεούνται τα καταστήματα να αφήσουν να μιν 1,5 μέτρο από την άκρη ώστε να υπάρχει ελεύθερο πεζοδρόμιο, αλλά σε αυτό το 1,5 μέτρο θα βρεις οτιδήποτε. Τις ταμπέλες του καταστήματος, φυτεμένα δέντρα,

ποδήλατα... Άρα στην ουσία τον αναγκάζεις ακόμα και η ράμπα να είναι ελεύθερη, να πάει μέσα από το δρόμο.

Οι παραλίες της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων αποτελούν τουριστικό πλεονέκτημα το οποίο δεν μπορούν να απολαύσουν όλοι οι επισκέπτες, καθώς τα ΑμεΑ και τα εμποδιζόμενα άτομα δεν έχουν αυτόνομη και ασφαλή πρόσβαση σε πολλές από αυτές. Υπάρχουν παραλίες οι οποίες εξαιτίας της γεωγραφικής τους θέσης είναι δύσκολα προσβάσιμες, ενώ οι υπόλοιπες δε διαθέτουν τον απαραίτητο εξοπλισμό προσβασιμότητας ΑμεΑ όπως διαδρόμους πρόσβασης παραλίας, ράμπες, πλωτά αμαξίδια, χώρους στάθμευσης, αποδυτήρια και τουαλέτες ΑμεΑ. Χωρίς βοηθητικό εξοπλισμό οι τουρίστες με κινητική αναπηρία ή περιορισμένη κινητικότητα στερούνται της ευκαιρίας να απολαύσουν μια τουριστική δραστηριότητα όπως αυτή της θάλασσας, χωρίς βοήθεια. Το εμπόδιο αυτό ανήκει στην κατηγορία των περιβαλλοντικών εμποδίων όπως αναφέρει ο Smith (1987). Σημαντικές παρεμβάσεις έχουν γίνει, με την Κέρκυρα να είναι πρώτη έχοντας τοποθετήσει σε 19 παραλίες αναπηρικά αμαξίδια θάλασσας και έχοντας καταγράψει τις προσβάσιμες παραλίες σε χάρτη προκειμένου να μεταδοθεί αυτή η πληροφορία (Εικόνα 1). Στα υπόλοιπα νησιά έχουν τοποθετηθεί ηλεκτροκίνητες ράμπες κολύμβησης (SEATRAC) και αμαξίδια, όμως δεν επαρκούν δεδομένου του αυξημένου αριθμού επισκεπτών κατά τις περιόδους αιχμής. Ένα επιπλέον πρόβλημα που προκύπτει είναι αυτό της φύλαξης και συντήρησης του εξοπλισμού καθώς έχουν σημειωθεί περιστατικά βανδαλισμού.

Για παραλίες έχουμε πολύ λίγες, τέσσερις ή πέντε που έχουν ειδικές ράμπες που μπορεί να πάει το αναπηρικό καροτσάκι να κάνει μπάνιο. Πρέπει να γίνουν πολλά ακόμα, δυστυχώς βαδίζουμε με πολύ αργούς ρυθμούς σε αυτό το θέμα. Έχουν γίνει αρκετά αλλά πρέπει να γίνουν κι άλλα. Δεν είναι αρκετά γιατί αυτά που έχουν γίνει μπορεί να εξυπηρετούν το 70-80% των ντόπιων ΑμεΑ, αλλά το καλοκαίρι δεν εξυπηρετούν τα εισαγόμενα ΑμεΑ γιατί ανεβαίνει πολύ ο αριθμός.

Ένα από τα βασικότερα προβλήματα αναφορικά με τη μετακίνηση των τουριστών με αναπηρία στο Ιόνιο σημειώνεται στα μέσα μεταφοράς. Η μη προσπελασιμότητα των μέσων μεταφοράς θέτει εμπόδια στα άτομα με αυξημένες ανάγκες πρόσβασης και σε πολλές περιπτώσεις τα αποτρέπει από την πραγματοποίηση του ταξιδιού. Το πρόβλημα αυτό διατυπώνεται και στη βιβλιογραφία όπου σύμφωνα με τον Darcy (1998), εμπόδια στις μετακινήσεις συναντούν τα ΑμεΑ κατά την άφιξη και αναχώρηση από τον

προορισμό, όσο και κατά τη διαμονή τους σε αυτόν. Προβλήματα συναντώνται με κάθε μέσο είτε είναι θαλάσσια, είτε αεροπορική η άφιξη στο νησί. Με το αεροπλάνο θεωρείται πιο εύκολη η μετακίνηση σε αντίθεση με το καράβι, όπως αναφέρει σε συνέντευξη ερωτώμενος που αντιμετωπίζει και ο ίδιος κινητικές δυσκολίες, γεγονός που επιβεβαιώνει την έρευνα των Woodside και Etzel (1980).

Εξαρτάται με τί θα ταξιδέψει στον τόπο μας. Αν έρθει με αεροπλάνο, επειδή εκεί χρησιμοποιούν αμαξίδιο προκειμένου να εξυπηρετηθούν οι ταξιδιώτες, θεωρώ ότι είναι πολύ πιο εύκολο, παρά να τολμήσει να έρθει με καράβι. Γιατί για να φτάσουμε στην κυλιόμενη σκάλα του καραβιού πρέπει να καταβάλουμε πολλές προσπάθειες. Εγώ προσωπικά που έκανα το ταξίδι αναγκάστηκα να με περάσουν από την είσοδο του καραβιού μέσα στο χώρο που είναι οι κυλιόμενες σκάλες με μια καρέκλα, το οποίο βέβαια δεν είναι σωστό και θίγεται η αξιοπρέπειά μας. Εάν πάλι επιλέξει να έρθει με λεωφορείο γραμμής, όχι με δικό του αυτοκίνητο, πάλι θα δυσκολευτεί δεδομένου ότι τα λεωφορεία δεν έχουν καμία υποδομή να δεχτούν άτομα με αναπηρία μέσα στο χώρο τους και θα πρέπει να μας πιάσουν πάλι αγκαλιά που και αυτό μας προσβάλει και θίγει την αξιοπρέπειά μας.

Το κάθε νησί αντιμετωπίζει σε διαφορετικό βαθμό τα προβλήματα ανάλογα με τους διαθέσιμους τρόπους σύνδεσης με την ενδοχώρα. Τα μεγαλύτερα νησιά που διαθέτουν απευθείας σύνδεση με μεγάλες πόλεις της Ελλάδας και του εξωτερικού, καθιστούν ευκολότερη την πρόσβαση για τους επισκέπτες με αναπηρία. Για τα μικρότερα που δε διαθέτουν αεροδρόμιο, το ταξίδι είναι πολύωρο και δύσκολα θα επιλέξει ένα άτομο με αναπηρία να το πραγματοποιήσει και στη συνέχεια να το επαναλάβει:

Είναι πρόβλημα το πώς θα φτάσουν στο νησί. Γιατί από την Αθήνα θες μια ολόκληρη μέρα να έρθεις. Αυτό είναι βασικό πρόβλημα σε εμάς, το ότι θέλεις πάρα πολλές ώρες για να φτάσεις.

Εκτός από τις υποδομές, ένα μεγάλο έλλειμμα σημειώνεται και σε τουριστικές παροχές που να απευθύνονται σε άτομα με αναπηρία. Τα ΑμεΑ αδυνατούν να απολαύσουν ισότιμα παροχές και υπηρεσίες στο νησί που έχουν επισκεφθεί καθώς η πλειονότητα των τουριστικών επιχειρήσεων δεν είναι σε θέση να παρέχει προσβασιμότητα στα προϊόντα της αγνοώντας τις ιδιαίτερες ανάγκες αυτής της μερίδας καταναλωτών αλλά και του οικονομικού οφέλους που προκύπτει για τους επαγγελματίες

του τουρισμού. Αποτέλεσμα είναι η μείωση της τουριστικής εμπειρίας για αυτή την ομάδα και όπως αναφέρει εκπρόσωπος τοπικού φορέα:

Τα σημαντικότερα εμπόδια είναι ότι αν συγκριθούμε με τη βόρεια Ευρώπη, είμαστε πάρα πολύ πίσω και σαν Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, αλλά και σαν επιχειρήσεις. [...] Εάν θέλουμε να προχωρήσουμε θα πρέπει όχι μόνο εμείς να κάνουμε προσβάσιμους τους δρόμους, τα πεζοδρόμια, τα αεροδρόμια, τα λιμάνια μας, θα πρέπει και οι επιχειρήσεις να προχωρήσουν σε αυτό το επίπεδο. Όσες ράμπες να φτιάζουμε και εμείς, αν δεν υπάρχουν μαγαζιά τα οποία να απευθύνονται σε αυτό το πελατολόγιο δεν έχει κανένα νόημα. Το να πούμε ότι έχουμε μια πρόσβαση αλλά ο επισκέπτης δεν έχει να πάει κάπου, δεν έχει νόημα.

Ο διευθυντής της προσβάσιμης ξενοδοχειακής μονάδας περιγράφει:

Στο χωριό υπάρχουν μαγαζιά στα οποία αυτοί οι άνθρωποι δεν έχουν προσβασιμότητα να πάνε με τα καροτσάκια τους. Το ξενοδοχείο αποτελεί μια όαση για αυτούς, αλλά από το ξενοδοχείο δε μπορούν να μετακινηθούν στην παραλία και τα μαγαζιά. Η εμπειρία που μου λένε είναι ότι έχουν γίνει μερικές προσπάθειες αλλά χρειάζεται οι ιδιοκτήτες των καταστημάτων που πλαισιώνουν τα ξενοδοχεία στο χωριό, και γενικότερα δηλαδή, να γίνουν πιο συνειδητοποιημένοι.

Όσον αφορά τις υποδομές, χαμηλός βαθμός προσβασιμότητας καταγράφεται σε ιδιόκτητες κτιριακές εγκαταστάσεις και δημόσια κτίρια ορισμένων νησιών, όπως σε ιατρεία, δημόσιες υπηρεσίες και πολιτιστικούς χώρους. Από την έρευνα προκύπτει ότι σε αυτά τα νησιά τόσο οι κάτοικοι όσο και οι τουρίστες ΑμεΑ παραμένουν αποκλεισμένοι από πτυχές της κοινωνικής ζωής επειδή οι παρεμβάσεις για βελτίωση της προσβασιμότητας είτε καθυστερούν από χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες, είτε ο αρμόδιος φορέας ή ιδιοκτήτης δεν έχει μεριμνήσει για αυτό. Σημαντική έλλειψη αποτελούν και οι δημόσιες τουαλέτες για ΑμεΑ, όπως επισημαίνει Πρόεδρος Συλλόγου σε συνέντευξη.

Υπάρχουν δημόσια κτίρια που δεν έχουν ασανσέρ ή που δεν έχουν ράμπες για να περάσουν και να ανέβουν άνθρωποι με αναπηρία. Στο πνευματικό μας κέντρο δεν μπορεί να πάει ανάπηρος με καροτσάκι ή ανάπηρος που έχει κινητικά προβλήματα. Πρέπει να ανέβει δύο μεγάλες σκάλες. Ήδη έχει ξεκινήσει η διαδικασία και θα βάλουμε τώρα μια ράμπα με την οποία θα μπορεί να ανέβει. Σημαντικό έργο γιατί

στο πνευματικό κέντρο γίνονται όλες οι εκδηλώσεις σε ένα νομό και δε μπορεί να πάει ΑμεΑ. Αυτό είναι έγκλημα.

Τα τουριστικά αξιοθέατα δεν είναι όλα προσβάσιμα στα νησιά του Ιονίου είτε εξαιτίας των εμποδίων φυσικής πρόσβασης, είτε επειδή η αρχαιολογία δεν επιτρέπει παρεμβάσεις προκειμένου να διασφαλιστεί η αυθεντικότητα του αξιοθέατου, όπως αναφέρουν και οι Eichhorn και Buhalis (2010).

Δεν είναι εύκολο το νησί, δεν είναι φτιαγμένο για άτομα με αναπηρία και κινητικές δυσκολίες και άρα οι παρεμβάσεις είναι συγκεκριμένες και όσο μπορείς, ειδικά όταν έχεις μια πόλη UNESCO δεν μπορείς να κάνεις πολλά πράγματα. Η αρχαιολογία είναι πάνω από όλα και καλά κάνει πολλές φορές και προσπαθούμε στα όρια πάντα να φτιάξουμε όσα περισσότερα μπορούμε.

Ως επιχειρηματική δραστηριότητα ο τουρισμός για ΑμεΑ παραμένει πλημμελής και κατά περίπτωση σύμφωνα και με την άποψη των Eichhorn και Buhalis (2010). Παρότι έχουν σημειωθεί προσπάθειες βελτίωσης της προσβασιμότητας για τα ΑμεΑ τόσο από την πολιτεία όσο και από τον ιδιωτικό τομέα, οι ενέργειες γίνονται μεμονωμένα με αποτέλεσμα η τουριστική αλυσίδα να μην είναι ενιαία. Η αδυναμία ένωσης των προσβάσιμων τουριστικών προϊόντων αποτελεί σημαντικό πρόβλημα για την προώθηση του προσβάσιμου τουρισμού και δημιουργεί ιδιαίτερες δυσκολίες στους τουρίστες που επιλέγουν ως τουριστικό προορισμό το Ιόνιο.

Υπάρχει μια προσπάθεια τελευταία σε παραλίες που μπαίνουν ράμπες, αλλά κανείς ποτέ δε σκέφτεται ότι ο άνθρωπος αυτός με το καρότσι από το δρόμο πώς θα πάει μέχρι την παραλία, πώς θα κατέβει; Δηλαδή στον Ύψο που είναι μια παραλία δύο χιλιομέτρων, υπάρχουν τρία τέσσερα σημεία που έχουν βάλει ράμπες. Δεν έχει σκεφτεί όμως κανείς από το πεζοδρόμιο πώς θα κατέβει ο άνθρωπος αυτός κάτω στην παραλία να πάει στη ράμπα, αφού έχει σκάλες. Δηλαδή κάνουμε πράγματα αλλά ποτέ κανείς δε σκέφτεται ολοκληρωμένα. Εδώ στη χώρα μας πρέπει να αλλάξει όλη η παιδεία από την αρχή πάνω στο θέμα αυτό.

Τα σημαντικότερα εμπόδια προσβασιμότητας του Ιονίου εντοπίζονται στον τομέα των μετακινήσεων, στις δημόσιες υποδομές, στην έλλειψη ξενοδοχειακών μονάδων με προσβάσιμους κοινόχρηστους χώρους και ειδικά σχεδιασμένα υπνοδωμάτια για ΑμεΑ, στην έλλειψη απαραίτητου εξοπλισμού σε παραλίες και την ελλιπή παροχή τουριστικών υπηρεσιών για ΑμεΑ, στην ελλιπή προσβασιμότητα του κοινωνικού

περιβάλλοντος και των τουριστικών αξιοθέατων και στο χαμηλό βαθμό προσβασιμότητας στις ιδιόκτητες και δημόσιες τουριστικές εγκαταστάσεις. Κάθε νησί αντιμετωπίζει σε διαφορετικό βαθμό τα παραπάνω εμπόδια όμως κοινό χαρακτηριστικό όλων και βασικότερο εμπόδιο αποτελεί η αδυναμία ένωσης των προσβάσιμων τουριστικών προϊόντων. Χωρίς προσβάσιμες διαδρομές ο τουρίστας δεν μπορεί να προσεγγίσει από το ένα προσβάσιμο στοιχείο, το επόμενο και η τουριστική εμπειρία διακόπτεται. Απαιτείται εφαρμογή των αρχών του καθολικού σχεδιασμού μέσω ενός στρατηγικού σχεδίου προώθησης του προσβάσιμου τουρισμού προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν τα εμπόδια στις παραπάνω κατηγορίες και σε όλα τα στάδια του ταξιδιού.

5.2 ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ

Τα αποτελέσματα της έρευνας φανερώνουν ένα μεγάλο κενό στον τομέα της πληροφόρησης ως προς την προσβασιμότητα των νησιών, γεγονός που αποτελεί βασικό εμπόδιο συμμετοχής στον τουρισμό για τα ΑμεΑ και καθοριστικής σημασίας παράγοντα για την επιλογή του προορισμού, όπως αναφέρουν οι Υαυ κ.α. (2004). Μόνο σε δύο νησιά οι συνεντευξιαζόμενοι ισχυρίστηκαν ότι λίγες πληροφορίες θα βρει κανείς στην ιστοσελίδα του Δήμου και της Ένωσης Ξενοδόχων. Όλες όμως οι απαντήσεις των συνεντευξέων έδειξαν ότι υπάρχει ανεπαρκής πληροφόρηση για τα άτομα με αναπηρία που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν τις διακοπές τους σε κάποιο από τα νησιά του Ιονίου, καθώς δεν υπάρχουν επίσημα κρατικά στοιχεία που να καταγράφουν το σύνολο των προσβάσιμων εγκαταστάσεων και υπηρεσιών. Η υπεύθυνη του γραφείου Επικοινωνίας και Δημοσίων Σχέσεων και Πρόεδρος της Ένωσης Ξενοδόχων αναφέρουν χαρακτηριστικά:

Όχι, δεν είναι επαρκής η πληροφόρηση. Δεν υπάρχει ειδική ιστοσελίδα για τα ΑμεΑ κλπ. Νομίζω ότι είναι όλο αυτό σε αρχικά στάδια, δεν έχει αναπτυχθεί επικοινωνιακά η προσέγγιση αυτή για αυτό το είδος τουρισμού. Είναι όλα λίγο στον αυτόματο πιλότο. Δηλαδή έχουν γίνει κάποιες προσπάθειες, αλλά δεν έχουν συγκροτηθεί σε μια ενιαία πρόταση και επικοινωνιακή κατεύθυνση.

Όλη η χώρα είναι έτσι, δεν είναι μόνο το νησί μας, μην αυταπατάσαι. Υπάρχει κενό εκεί και αποτέλεσμα αυτού του κενού είναι να μην υπάρχει ανταγωνιστικότητα σε αυτό το πεδίο. Είναι πολύ χαμηλή η ανταγωνιστικότητα και επηρεάζει αρνητικά και

όλο το τουριστικό προϊόν της χώρας. Γιατί όταν ο άλλος πάει να ζητήσει υπηρεσίες επειδή είναι άτομο με ειδικές ανάγκες, θα βρει δυσκολίες συνέχεια.

Για να αντλήσει ο επισκέπτης πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα του νησιού, θα πρέπει να απευθυνθεί στους τοπικούς συλλόγους ΑμεΑ ή να έρθει σε τηλεφωνική επικοινωνία με το ξενοδοχείο και να ζητήσει τις επιπλέον πληροφορίες που χρειάζεται για το ταξίδι του. Οι πληροφορίες ενδέχεται να μην είναι πάντα σωστές, όπως αναφέρουν στις συνεντεύξεις ορισμένοι ερωτώμενοι, για αυτό θα πρέπει ο ίδιος ο επισκέπτης να ελέγξει την εγκυρότητά τους ώστε να αποφύγει απρόοπτες καταστάσεις που μπορεί να θέσουν την υγεία του σε κίνδυνο ή να καταστρέψουν τις διακοπές του, άποψη η οποία έχει ήδη διατυπωθεί και στη βιβλιογραφία από τους Michoroulou και Buhalis (2013).

Όχι, είναι δύσκολη η πληροφόρηση, εκτός αν έρθει σε επαφή με τους συλλόγους των ατόμων με αναπηρία του νησιού και ιδιαίτερα τον δικό μας θα έχει κάποιες πληροφορίες, αλλά επίσημες κρατικές δεν υπάρχουν.

Όχι, πρέπει να το ψάξει αρκετά πιστεύω και να ρωτήσει πολύ γιατί δεν είναι πάντα και παντού εύκολα αναζητήσιμες οι πληροφορίες που θα ψάξει αυτός ο άνθρωπος να βρει. Ακόμα και στα ξενοδοχεία δεν είναι σε όλα απολύτως αληθές αν τα facilities που έχουν είναι όντως αυτά που χρειάζεται ένας τέτοιος άνθρωπος ή απλά λένε μπορεί να διαθέτουν μερικά, αλλά να μη τον καλύπτουν 100%. Θέλει να το ψάξει αρκετά. Πιστεύω θα θέλει περισσότερη επικοινωνία ο ίδιος προσωπική με τα ξενοδοχεία για να μπορέσει να διαπιστώσει ο ίδιος εάν όντως τον καλύπτουν τα facilities των ξενοδοχείων ή όχι.

Ως προς τα ξενοδοχεία παρατηρείται ότι στα μεγαλύτερα νησιά, οι ιστοσελίδες τους περιέχουν τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα ή μη των εγκαταστάσεων και των υπηρεσιών, χωρίς όμως να είναι συμβατές με το πρότυπο WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) το οποίο ορίζει παραμέτρους ώστε μια ιστοσελίδα να χαρακτηρίζεται φιλική για ΑμεΑ. Στα υπόλοιπα νησιά δεν υπάρχει αντίστοιχη ενημέρωση λόγω παράλειψης ή άγνοιας και όπως αναφέρει ο Διευθυντής ξενοδοχειακής μονάδας η οποία διαθέτει δωμάτια για ΑμεΑ:

Όχι, στο νησί είμαστε λίγο πίσω σε αυτό το κομμάτι. Στο σάητ του ξενοδοχείου δεν το έχουμε αν δε κάνω λάθος. [...] Και τώρα που μου το λες κιόλας αν δε το έχω στο σάητ θα το βάλω. Γιατί πρέπει, είναι όντως από αμέλεια. Δηλαδή αν κάποιος

σε πάρει τηλέφωνο για κράτηση και σου πει είμαι με ειδικές ανάγκες τότε θα σκεφτείς τρόπους να τον εξυπηρετήσεις.

Κατά γενική ομολογία τα νησιά του Ιονίου υστερούν ως προς την παροχή αξιόπιστης και έγκυρης πληροφόρησης σχετικά με την προσβασιμότητα των εγκαταστάσεων και υπηρεσιών γεγονός που δυσχεραίνει την οργάνωση των διακοπών των τουριστών ΑμεΑ. Τα εμπόδια στον τομέα παροχής πληροφορίας όπως αναφέρουν και οι Eichhorn και Buhalis (2010) πρέπει να μειωθούν ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες των ΑμεΑ και να προωθηθεί η συμμετοχή τους στον τουρισμό. Σημαντικές προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση σημειώνουν τα νησιά της Κέρκυρας και της Κεφαλονιάς τα οποία έχουν ολοκληρώσει τη χαρτογράφηση της παλιάς πόλης και της πόλης του Ληξουρίου αντίστοιχα. Στην Κέρκυρα η χαρτογράφηση πραγματοποιήθηκε μέσω του προγράμματος CORFU ACCESS και θα αναρτηθεί σε ιστοσελίδα που πρόκειται να δημιουργηθεί, φιλική προς τα ΑμεΑ, ενώ στην Κεφαλονιά θα αναρτηθεί στην ιστοσελίδα της Ένωσης Προστασίας, Ισότητας και Δικαιωμάτων Ατόμων με Αναπηρία 'Υπερίωνας'. Από εκεί ο επισκέπτης θα μπορεί να ενημερωθεί για τις προσβάσιμες διαδρομές του κέντρου της Κέρκυρας, και των προσβάσιμων καταστημάτων στο Ληξούρι της Κεφαλονιάς. Η ενέργεια αυτή έχει ως σκοπό τη διευκόλυνση των ΑμεΑ στον εντοπισμό χρήσιμων πληροφοριών για το ταξίδι του, αλλά και στη διαφήμιση μέσω των social media και μέσω του word-of-mouth, όπως αναφέρει χαρακτηριστικά μέλος του τοπικού φορέα Κέρκυρας, αφού ο χάρτης θα περιλαμβάνει QR code και θα γίνεται πιο εύκολη η ανάρτησή του στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Εικόνα 2).

5.3 ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΙΟΝΙΟΥ

Διερευνώντας τα προσβάσιμα χαρακτηριστικά του Ιονίου³, προκύπτει από κοινού η άποψη ότι ο τουρίστας με αναπηρία θα επιλέξει το Ιόνιο με μόνο κριτήριο τη φυσική ομορφιά των νησιών και την ιστορία του τόπου. Κατά την άποψη των ομιλητών κανένα από τα νησιά δε διαθέτει ένα καθολικά σχεδιασμένο τουριστικό προϊόν που να παρέχει προσβασιμότητα για όλους σε ολόκληρη την τουριστική αλυσίδα. Το κάθε νησί ξεχωριστά έχει πραγματοποιήσει διαφορετικές ενέργειες για την υλοποίηση του

³ Στο παράρτημα παρατίθεται πίνακας των προσβάσιμων χαρακτηριστικών του Ιονίου.

προσβάσιμου τουρισμού οι οποίες είναι μεμονωμένες και δεν αποτελούν μέρος ενός στρατηγικού σχεδιασμού βελτίωσης της προσβασιμότητας για τους καταναλωτές ΑμεΑ.

Πιο συγκεκριμένα το νησί της Κέρκυρας παρέχει αναπηρικά αμαξίδια θαλάσσης για άτομα με τετραπληγία και κινητική αναπηρία σε 19 διαφορετικές παραλίες. Σε δύο παραλίες έχουν κατασκευαστεί ράμπες υποβοήθησης ατόμων με κινητικές δυσκολίες, ενώ πρόκειται να τοποθετηθούν πέντε ηλεκτροκίνητα αμαξίδια (seatrac) και ένα σύστημα μετάδοσης ηχητικών μηνυμάτων για ανθρώπους με προβλήματα όρασης. Με αυτά τα μέσα παρέχεται η δυνατότητα σε άτομα με διαφορετικό βαθμό και είδος αναπηρίας να απολαύσουν τις παραλίες του νησιού. Οι χάρτες καταγραφής των προσβάσιμων διαδρομών της παλιάς πόλης και των προσβάσιμων παραλιών που πρόκειται να δημοσιευτούν, θα παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες σε όσους πραγματοποιούν τις διακοπές τους στο νησί. Επίσης είναι πολλές οι ράμπες, φορητές ή μη, που έχουν τοποθετηθεί σε διάφορα σημεία της πόλης και έντεκα δημόσιες θέσεις στάθμευσης για ΑμεΑ. Η άποψη του ενός διευθυντή ξενοδοχείου αντικατοπτρίζει την εικόνα του συνόλου των ερωτώμενων:

Δε νομίζω ότι θα διαλέξει την Κέρκυρα για να κάνει προσβάσιμο τουρισμό. Πιστεύω ότι ο τουρίστας δε διαλέγει τον προορισμό του, ακόμα και αυτός ο τουρίστας, με βάση το αν θα μπορεί να κάνει προσβάσιμο τουρισμό. Διαλέγει τον προορισμό του και μετά εκεί θα ψάξει ο ίδιος να βρει το πιο φιλικό και πρακτικό για αυτόν ξενοδοχείο που να τον καλύπτει όσο το δυνατόν περισσότερο. Αλλά δε θα έλεγα ότι θα διαλέξει κάποιος εδώ το νησί γιατί είναι γνωστό διότι έχει τα facilities, γενικότερα στο νησί αλλά και στα ξενοδοχεία τα οποία να υποστηρίζουν τέτοιου είδους τουρισμό.

Με βάση τις περιγραφές των συμμετεχόντων, η Κεφαλονιά διαθέτει κάποιες προσβάσιμες παραλίες με αμφίβια αναπηρικά αμαξίδια και ράμπες αυτόνομης πρόσβασης στη θάλασσα, όπως επίσης και ξενοδοχεία με δωμάτια για ΑμεΑ, ενώ ο χάρτης που πρόκειται να αναρτηθεί θα αποτελεί οδηγό για τους επισκέπτες που χρειάζονται πληροφορίες για τα φιλικά προς ΑμεΑ καταστήματα στην πόλη του Ληξουρίου. Η διευθύντρια ενός προσβάσιμου ξενοδοχείου του νησιού, μεταφέρει την εμπειρία ενός πελάτη:

Έχει έρθει άτομο 14 μέρες και έχει μείνει μόνο μέσα στο ξενοδοχείο. Πήγαινε στο pool bar το πρωί, στην πισίνα, μετά γύριζε, μετά πήγαινε στο σπα, μετά γύριζε,

ερχόταν στο κυρίως εστιατόριο πάνω, στο καφέ, ζαναπήγαινε στο δωμάτιο. Ήταν μόνο στο χώρο εκεί. Λέει να βγω να πάω πού, αφού δε γίνεται να κυκλοφορήσω. Να ταλαιπωρήσω και το συνοδό; Όχι, δε χρειάζεται. Μόνο με το ζόρι έκανε γύρω-γύρω στην Κεφαλονιά να δει δύο βασικά σημεία και τίποτα άλλο. Ούτε καν κατέβηκε. Γιατί δεν μπορεί να κατέβει, είναι λίγο δύσκολο. Δεν υπάρχει υποδομή δυστυχώς.

Η μορφολογία της Ζακύνθου θεωρείται από το σύνολο των συνεντευξιζόμενων ως το πιο προσβάσιμο χαρακτηριστικό του νησιού. Πρόκειται για ένα επίπεδο νησί το οποίο διευκολύνει τη μετακίνηση των ατόμων με κινητική αναπηρία. Πολλές από τις παραλίες είναι επίσης επίπεδες και βρίσκονται σε κοντινή απόσταση, τριών-τεσσάρων μέτρων από το δρόμο, ενώ δύο από αυτές διαθέτουν σύστημα seatrac. Υπάρχει ειδικό όχημα μεταφοράς ατόμων με αναπηρικό αμαξίδιο, το οποίο έχει νοικιάσει ο Σύλλογος ΑμεΑ του νησιού και χρησιμοποιείται για τη μεταφορά των τουριστών από το αεροδρόμιο προς το ξενοδοχείο ή όπου αλλού χρειάζεται. Υπάρχουν κάποια ξενοδοχεία για ΑμεΑ, ενώ ανεγείρονται νέα που εφαρμόζουν την εθνική νομοθεσία και πληρούν όλες τις προδιαγραφές προσβασιμότητας. Στην έρευνα συμμετείχε μια πλήρως προσβάσιμη ξενοδοχειακή μονάδα, η οποία εκτός από τους κατάλληλα διαμορφωμένους χώρους, τα δωμάτια, τις υπηρεσίες και τις αθλητικές δραστηριότητες που προσφέρει στους πελάτες ΑμεΑ, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες δημιούργησε μια προσβάσιμη εφαρμογή μέσω της οποίας μπορεί ο επισκέπτης να αντλήσει πληροφορίες για το ξενοδοχείο και να πάει εκεί πλήρως ενημερωμένος. Την προσφορά του διαδικτύου και της τεχνολογίας στην ενίσχυση της προσβασιμότητας στις τουριστικές υπηρεσίες επιβεβαιώνουν στη βιβλιογραφία και οι Mayordomo-Martinez κ.α. (2019).

Στη Λευκάδα το πιο προσβάσιμο χαρακτηριστικό είναι η είσοδος του νησιού. Η πρόσβαση στο νησί πραγματοποιείται μέσω πλωτής γέφυρας, οπότε ο τουρίστας ΑμεΑ μπορεί να φτάσει εκεί οδικώς, γεγονός που του εξασφαλίζει άνεση και ασφάλεια στο ταξίδι όπως υποστήριξαν οι Woodside και Etzel (1980). Η μορφολογία του νησιού χαρακτηρίζεται επίσης επίπεδη, με πλατιούς δρόμους οπότε διευκολύνεται η μετακίνηση των ατόμων που κάνουν χρήση αναπηρικού αμαξιδίου. Οι παραλίες δε διαθέτουν κατάλληλο εξοπλισμό για ΑμεΑ, όμως είναι επίσης επίπεδες και με αμμουδιά, με αποτέλεσμα η πρόσβαση για τα ΑμεΑ που συνοδεύονται να είναι σχετικά εύκολη. Επίσης τα αξιοθέατα του νησιού βρίσκονται σε κοντινή απόσταση από το δρόμο, στοιχείο το

οποίο στην έρευνα του Israeli (2002) αποδείχθηκε σημαντικό για την προσβασιμότητα ενός αξιοθέατου.

Στην Ιθάκη υπάρχουν κάποιες ξενοδοχειακές μονάδες και καταλύματα φιλικά προς ΑμεΑ. Η άποψη του Προέδρου του Συλλόγου ΑμεΑ μεταφέρει την εικόνα όλων των ομιλητών:

Πουθενά για αυτούς τους ανθρώπους δεν είναι εύκολη η ζωή τους. Να το λέμε όπως είναι, μη χαϊδεύουμε τα αυτιά. Πουθενά δεν είναι στην Ελλάδα όπως είναι στο εξωτερικό. [...] Δεν είναι η Ιθάκη που αποτελεί την εξαίρεση. Όπου και να πας το ΑμεΑ έχει δυσκολίες. Ποτέ δε βρίσκει το 100% που του ανήκει να το έχει.

Συνολικά, από τα παραπάνω είναι σαφές ότι ορισμένα νησιά διαθέτουν περισσότερα προσβάσιμα χαρακτηριστικά και αυτό είναι αποτέλεσμα της πολυετούς προσπάθειας και των αγώνων που έκαναν οι τοπικοί σύλλογοι για να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους σε αντίθεση με άλλα μικρότερα νησιά που είτε δε διαθέτουν τους πόρους είτε δεν είχαν αρκετή στήριξη οι σύλλογοι ώστε να εισακουστούν τα αιτήματά τους. Το Ιόνιο υστερεί σε προσβάσιμα χαρακτηριστικά, όμως κοινή παραδοχή όλων είναι η διάθεση του κόσμου και της πρώτης γραμμής εργαζομένων στον τουρισμό, να βοηθήσουν τον επισκέπτη με αναπηρία και να του προσφέρουν όσο το δυνατόν καλύτερες υπηρεσίες. Το φιλότιμο και η καλή διάθεση είναι στοιχεία που χαρακτηρίζουν τους κατοίκους όλων των νησιών και που σύμφωνα με τους Smith (1987), Crawford και Godbey (1987), McKercher κ.α. (2003) επηρεάζουν την ταξιδιωτική εμπειρία και το βαθμό ικανοποίησης των ΑμεΑ.

5.4 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ

Οι τουρίστες με αναπηρία, κατά τους Eichhorn και Buhalis (2010), συναντούν εμπόδια στους τομείς φυσικής πρόσβασης, συμπεριφοράς και πληροφόρησης, και σε αυτές τις κατηγορίες καταγράφονται οι προτάσεις των ομιλητών για τη βελτίωση της προσβασιμότητας του Ιονίου και την προώθηση του προσβάσιμου τουρισμού. Αποτυπώνεται η ανάγκη για ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των τοπικών φορέων και της τοπικής κοινωνίας για τα προβλήματα πρόσβασης σε κάθε νησί και τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία που τα επισκέπτονται. Όπως προκύπτει από την έρευνα η πρόθεση να προσεγγίσουν αυτή την ομάδα καταναλωτών υπάρχει, όμως ταυτόχρονα υπάρχει

άγνοια των θεμάτων που αφορούν στην αναπηρία και τις ανάγκες των τουριστών ΑμεΑ, γεγονός που έρχεται σε συμφωνία με την άποψη του Bowtell (2015). Σε αυτό θα συμβάλει η συμμετοχή των ΑμεΑ στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και η συνεργασία των συλλόγων με τις αρχές τοπικής αυτοδιοίκησης, ώστε να αναδεικνύονται τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κάτοικοι με αναπηρία σε κάθε νησί.

Να εμπλακούν αυτά τα άτομα. [...] Θα μου άρεσε να ξέρω ότι μέσα στο Δημοτικό Συμβούλιο του νησιού υπάρχει άτομο ΑμεΑ, άρα θα ακουστεί η δική τους φωνή με πιο επίσημο τρόπο. Ή να εκπονηθεί και μια μελέτη από κοινού και από το Δήμο και από τις αρχές και τους συλλόγους τους για να γίνει μια μελέτη τί θα θέλανε να δούνε, τί λείπει ή τί δεν λείπει. Όλα αυτά για να τους εμπλέξουμε αυτούς μέσα. Να τους κάνουμε να νιώσουν ότι δεν κάνουμε κάτι για εσάς, το κάνουμε όλοι μαζί που έχει σαν αποτέλεσμα τη δική σας ευημερία.

Οι Πρόεδροι των Συλλόγων τόνισαν από κοινού, την ανάγκη κρατικής χρηματοδότησης και απλοποίησης των διαδικασιών υλοποίησης ενός έργου, καθώς για οποιαδήποτε ενέργεια ακολουθούν χρονοβόρες και χαώδεις διαδικασίες. Παράλληλα ζητήθηκε η ενίσχυση της ιδιωτικής πρωτοβουλίας, η οποία μέσα από δωρεές και οικονομική ενίσχυση έχει καλύψει ένα μεγάλο κενό της πολιτείας. Για την υπέρβαση εμποδίων φυσικής πρόσβασης ζήτησαν όλοι οι ομιλητές, τη βελτίωση των υποδομών. Ο Δήμος και η Περιφέρεια να αναλάβουν στους τομείς τους, την υλοποίηση έργων και παρεμβάσεων βελτίωσης της προσβασιμότητας στις δημόσιες κτιριακές εγκαταστάσεις και τους εξωτερικούς χώρους, με τη δημιουργία προσβάσιμων δρόμων, πεζοδρομίων, θέσεων στάθμευσης, με την εγκατάσταση εξοπλισμού προσβασιμότητας σε παραλίες ούτως ώστε να εξασφαλιστεί η ελεύθερη μετακίνηση των ατόμων με αναπηρία. Μια λύση στα προβλήματα μετακίνησης των τουριστών ΑμεΑ είναι η ύπαρξη περισσότερων οχημάτων κατάλληλων για μεταφορά ατόμων με αναπηρικά αμαξίδια.

Όπως ισχυρίζονται οι Packer κ.α. (2007), η δράση σε ένα τομέα θα φέρει αλλαγή, η επιμέρους όμως προσπάθεια από τις εμπλεκόμενες ομάδες του τουρισμού θα φέρει πολλαπλά αποτελέσματα και θα δώσει τη δυνατότητα σε άτομα με αναπηρία να ταξιδέψουν αλλά και οι επιχειρηματίες του τουρισμού να προσεγγίσουν αυτή την προσοδοφόρα αγορά. Προτάθηκε συνεργασία των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα προκειμένου να προσαρμοστούν οι υποδομές και οι υπηρεσίες τους για την κάλυψη των τουριστικών αναγκών των ατόμων με αναπηρίες. Αναφέρθηκε χαρακτηριστικά η ανάγκη

δημιουργίας περισσότερων προσβάσιμων ξενοδοχείων και η προσφορά εκδρομών από τα ταξιδιωτικά γραφεία, ειδικά οργανωμένων για κάθε είδος αναπηρίας, ώστε να μην παραμελείται η συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

Για τον περιορισμό των εμποδίων πληροφόρησης προτείνεται η χρήση διαδικτυακών χαρτών καταγραφής των σημείων πρόσβασης για ΑμεΑ, ενώ κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία ιστοσελίδας από το Δήμο, η οποία να περιλαμβάνει πληροφορίες για τις προσβάσιμες παροχές σε κάθε νησί. Ως προς τα εμπόδια συμπεριφοράς, τονίστηκε από όλους η ανάγκη για σεβασμό των ατόμων με αναπηρία και η δημιουργία αντίληψης φιλικής προς τον τουρισμό ΑμεΑ. Η αλλαγή νοοτροπίας θα επέλθει μέσα από την παιδεία, ξεκινώντας από το σχολείο αλλά και με εκπαιδευτικά σεμινάρια στους επαγγελματίες του τουρισμού.

Η βιβλιογραφία σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό (Buhalis κ.α., 2015, Darcy και Buhalis, 2011, Darcy και Dickson, 2009) αναφέρει ότι αν οι πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών επενδύσουν στην προσβασιμότητα εξ αρχής στις επιχειρήσεις τους, τα κόστη προσαρμογής θα είναι ελάχιστα. Την άποψη αυτή υποστηρίζει και η τοποθέτηση ενός ομιλητή, ο οποίος αναφέρει πως το Ιόνιο ενδείκνυται γεωγραφικά για την ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού και επισημαίνει πως οι παρεμβάσεις που απαιτούνται δεν είναι δαπανηρές, χρειάζεται απλώς συστηματική προώθηση και σωστή οργάνωση.

Για την προώθηση του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο, τονίστηκε ότι θα πρέπει να υπάρξει μια ολιστική προσέγγιση του προβλήματος ελλιπούς πρόσβασης για ΑμεΑ και οι παραπάνω προτάσεις να μην αποτελέσουν μεμονωμένες ενέργειες, αλλά να ενταχθούν σε μια ενιαία στρατηγική προσέγγισης του τουρισμού για όλους. Η λύση του καθολικού σχεδιασμού, όπως αναφέρεται και στη βιβλιογραφία από τους Michopoulos κ.α. (2015), είναι απαραίτητη για τη δημιουργία ενός πλήρως προσβάσιμου τουριστικού προορισμού και την προσέλκυση της αγοράς ΑμεΑ.

5.5 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΜΕΑ ΑΠΟ ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΙΟΝΙΟΥ

Η έρευνα καταγράφει διαφορετικές απόψεις ως προς το βαθμό ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ από το επίπεδο προσβασιμότητας στο Ιόνιο. Όπως εξηγούν ορισμένοι από τους ερωτώμενους ο βαθμός ικανοποίησης θα διαμορφωθεί από πολλούς

παράγοντες. Εξαρτάται από το μέσο με το οποίο θα επιλέξουν να ταξιδέψουν, την περιοχή στην οποία θα επιλέξουν να μείνουν, το ξενοδοχείο και τις διαθέσιμες παροχές. Αν για παράδειγμα, ένα άτομο με κινητικά προβλήματα επιλέξει ένα ξενοδοχείο φιλικό προς ΑμεΑ, σε μια επίπεδη περιοχή του νησιού, τότε θα είναι πιο εύκολη η διαμονή και η μετακίνησή του και θα μείνει ευχαριστημένος. Αν όμως βρεθεί σε μια περιοχή με υπερυψωμένα σημεία ενδέχεται να εγκλωβιστεί στο ξενοδοχείο αφού θα είναι πολύ δύσκολη η μετακίνηση και δεν θα μείνει ικανοποιημένος. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να υπάρχει σωστή ενημέρωση προκειμένου να επιλέγουν περιοχές που να καλύπτουν περισσότερο τις ανάγκες τους, ώστε να αποφεύγουν δυσάρεστες εμπειρίες. Πολλοί ζητούν βοήθεια από τους Συλλόγους των νησιών, αφού όπως υποστηρίζει και η βιβλιογραφία, οι συστάσεις από ΑμεΑ είναι η πιο αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης (Packer κ.α., 2007, Ray και Ryder, 2003).

Σε κάθε περίπτωση θα συναντήσουν εμπόδια τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπίσουν. Ένας ομιλητής παρατηρεί πως στην Ελλάδα οι οικογένειες που περιλαμβάνουν ένα μέλος ΑμεΑ δύσκολα θα πραγματοποιήσουν ένα πολύωρο ταξίδι για τα νησιά, ενώ οι οικογένειες από το εξωτερικό θα επισκεφθούν το Ιόνιο και σε κάθε εμπόδιο θα βρουν εναλλακτικές λύσεις. Είναι η νοοτροπία που διαφέρει και αυτή η νοοτροπία είναι που τους κάνει να περνούν ευχάριστα στις διακοπές τους παρά τις όποιες δυσκολίες. Η άποψη αυτή έρχεται σε συμφωνία με τους Packer κ.α. (2007), που υποστηρίζουν ότι η πολυπλοκότητα των προσωπικών χαρακτηριστικών και το είδος αναπηρίας επηρεάζουν όλα τα στάδια ενός ταξιδιού καθώς επίσης και την εμπειρία του τουρίστα ΑμεΑ στον προορισμό.

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων χαρακτηρίζει μέτρια την ικανοποίηση που θα αντλήσουν οι επισκέπτες ΑμεΑ, καθώς όπως εξηγούν, το νησί παρότι διαθέτει κάποια προσβάσιμα χαρακτηριστικά, δεν υπάρχει σύνδεση μεταξύ αυτών. Χωρίς προσβάσιμες διαδρομές ο τουρίστας με αναπηρία δεν μπορεί να μετακινηθεί από το ένα προσβάσιμο σημείο στο επόμενο, επομένως αδυνατεί να απολαύσει ισότιμα παροχές, υπηρεσίες και τα αξιοθέατα στο νησί που έχει επιλέξει να επισκεφθεί. Για παράδειγμα, εάν για τη διαμονή του επιλέξει ένα πλήρως προσβάσιμο ξενοδοχείο, αν ο περιβάλλον χώρος δεν είναι προσβάσιμος ή δεν υπάρχουν τα προσβάσιμα μέσα μεταφοράς, το ταξίδι του δε θα μπορεί να συνεχιστεί, όπως αναφέρει η έρευνα των Michoroulou και Buhalis (2013). Από τις απαντήσεις των συνεντευξιαζόμενων αποτυπώνεται η κοινή παραδοχή ότι απαιτούνται πολλές ενέργειες ώστε να καλυφθούν οι ελλείψεις και η ανεπάρκεια των

υποδομών και των υπηρεσιών που απευθύνονται σε τουρίστες ΑμεΑ αλλά και να καλυφθούν οι ανάγκες τους και να αυξηθεί ο βαθμός ικανοποίησης αυτής της ομάδας καταναλωτών.

Από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες οι μισοί αξιολογούν ως μηδενική ή ελάχιστη την ικανοποίηση των ατόμων με αναπηρία από την προσβασιμότητα των νησιών, γιατί όπως αναφέρουν δεν υπάρχουν οι κατάλληλες υποδομές που να εξασφαλίζουν την ασφαλή και ανεμπόδιστη μετακίνησή τους. Η προσβασιμότητα εκλείπει από ολόκληρη την τουριστική αλυσίδα, σύμφωνα με τους ομιλητές και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την ανάγκη για συνεχόμενη συνοδεία αυτών των ατόμων προκειμένου να νιώθουν ασφαλείς, όπως αναφέρουν οι Yau κ.α. (2004).

Οι υπόλοιποι ερωτώμενοι χαρακτήρισαν υψηλό το επίπεδο ικανοποίησης των ατόμων με αναπηρία, στηριζόμενοι είτε στα προσβάσιμα χαρακτηριστικά του νησιού τα οποία θα καλύψουν τις βασικές ανάγκες ενός επισκέπτη, είτε στη θετική στάση των ανθρώπων και την προθυμία τους να βοηθήσουν και να βρουν λύση σε όποιο πρόβλημα προσβασιμότητας παρουσιάζεται. Υπήρξε και η τοποθέτηση ενός ερωτώμενου που υποστηρίζει πως το σημαντικότερο όλων είναι η σωστή και ειλικρινής επικοινωνία με τον πελάτη. Αν κάθε επιχείρηση ενημερώνει τον πελάτη με αληθείς και ακριβείς πληροφορίες για τις διαθέσιμες υπηρεσίες τότε ο πελάτης δε χτίζει προσδοκίες που μπορεί να μην ικανοποιηθούν, γεγονός που θα επηρέαζε αρνητικά την εμπειρία του και θα τον απογοήτευε.

100% ικανοποιημένος. Αμα ξέρει ο ταξιδιώτης από πριν ότι δεν θα βρει αυτά, δεν θα πάει προκατειλημμένος, το ξέρει. Άρα πρέπει να είμαστε ειλικρινείς. Άρα μπορείς να τον ικανοποιήσεις δίνοντάς του λιγότερα φτάνει να του το πεις. Μη του πεις έχω αυτό και αυτό και να μην το βρει. Γιατί θα του καταστρέψεις τις διακοπές μετά.

Σε προσδοκίες αναφέρθηκε και ένας ακόμα ομιλητής, ο οποίος εξηγεί:

Ανάλογα με το βαθμό σύγκρισης που έχουν. Ανάλογα με τί μας συγκρίνουν. Θεωρώ ότι για τη Νότια Ευρώπη, για τη Μεσόγειο είναι ικανοποιημένοι. Αν όμως συγκριθούμε με τη βόρεια Ευρώπη δε θα είναι ικανοποιημένοι. Το θέμα είναι τί προσδοκίες έχει χτίσει ο καθένας. Εάν έχει μια πλήρη ενημέρωση για το πού έρχεται

και τί κάνει θεωρώ ότι θα είναι ευχαριστημένος. Αν έχει χτίσει προσδοκίες επιπέδου βόρειας Ευρώπης, όχι δε θα είναι ευχαριστημένος, όταν στη βόρεια Ευρώπη συζητούσαν για αυτά εδώ και 20-25 χρόνια για το πώς θα είναι η πρόσβαση εύκολη στα μαγαζιά, στα πανεπιστήμια κ.λπ. Εμείς δυστυχώς το συζητάμε τώρα τα τελευταία χρόνια.

Από τις παραπάνω τοποθετήσεις, προκύπτει ότι η ικανοποίηση των τουριστών ΑμεΑ είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων και αυτό συνδέεται με τις πολλές και διαφορετικές διαστάσεις της αναπηρίας. Παρόλο που κάθε συμμετέχων έχει μια διαφορετική προσέγγιση της κατάστασης, είναι σαφές ότι προκειμένου να προωθηθεί ο προσβάσιμος τουρισμός στο Ιόνιο, θα πρέπει να γίνουν πολλές ενέργειες ώστε να βελτιωθεί η πρόσβαση σε κάθε τομέα της τουριστικής αλυσίδας. Σε πολλές περιπτώσεις η ικανοποίηση των τουριστών ΑμεΑ από τα επίπεδα προσβασιμότητας δεν είναι η επιθυμητή, όμως το Ιόνιο έχει τη δυνατότητα να διαμορφώσει τις κατάλληλες συνθήκες για τη φιλοξενία και την ικανοποίηση αυτής της αγοράς-στόχου.

5.6 ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ ΤΑΞΙΔΙΟΥ

Οι τουρίστες με αναπηρία τείνουν να επισκέπτονται ξανά τα μέρη όπου καλύφθηκαν οι ανάγκες τους και παραμένουν πιστοί σε αυτά (Burnett και Baker, 2001). Στην ερώτηση για το αν οι επισκέπτες ΑμεΑ θα επέλεγαν και πάλι το Ιόνιο ως τουριστικό προορισμό, η απάντηση ήταν ομόφωνα θετική με μόνο τρεις αντίθετες απόψεις. Κάθε ομιλητής έδωσε μια διαφορετική τοποθέτηση όμως από κοινού ανέφεραν τη φυσική ομορφιά του Ιονίου ως κίνητρο επανάληψης του ταξιδιού, γεγονός που συμφωνεί με την άποψη των Ray και Ryder (2003) που αναφέρουν ότι τα άτομα με αναπηρία κατά το ταξίδι τους απολαμβάνουν κυρίως δραστηριότητες που σχετίζονται με τη φύση. Η πλειονότητα των συμμετεχόντων αναφέρει πως οι ταξιδιώτες θα επέλεγαν ξανά τα νησιά του Ιονίου, όμως τα εμπόδια είναι πολλά και πρέπει να γίνουν έργα βελτίωσης των υποδομών και της προσβασιμότητας του προορισμού.

Εάν έχει ως πρώτο στόχο την προσβασιμότητα φυσικά και δε θα έρθει. Το νησί όμως έχει πολλές φυσικές ομορφιές και για μπάνιο και για να περάσεις ωραία και για διασκέδαση. Αν ξεπεράσει κάποιες δυσκολίες βλέπω αρκετά άτομα να ξανάρχονται υπερπηδώντας αυτά τα προβλήματα που υπάρχουν.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι παρά τις ελλείψεις που αναφέρθηκαν στις υποδομές και τις υπηρεσίες και την ανάγκη για αναπροσαρμογή αυτών στις ανάγκες των ΑμεΑ, ορισμένοι ισχυρίστηκαν ότι τα προσβάσιμα χαρακτηριστικά που ήδη διαθέτει το νησί τους θα ήταν ο λόγος για να επαναλάβουν το ταξίδι τους στο Ιόνιο τα ΑμεΑ.

Όπως έχει συζητηθεί στη βιβλιογραφία, από τα σημαντικότερα κριτήρια για να επισκεφθεί το άτομο με αναπηρία ένα τουριστικό προορισμό είναι η ύπαρξη προσβάσιμου καταλύματος (Anis κ.α., 2005, Burnett και Baker, 2001, Yau κ.α., 2004), άποψη την οποία υποστήριξε και ένας ομιλητής, εξηγώντας ότι αν ο τουρίστας μείνει ικανοποιημένος από το ξενοδοχείο τότε θα επαναλάβει το ταξίδι του στο νησί. Εξίσου σημαντική είναι και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και η θετική στάση του κόσμου που είναι πάντα πρόθυμος να βοηθήσει τον επισκέπτη με κάθε τρόπο.

Θεωρώ ότι θα έμειναν ικανοποιημένοι διότι το νησί προσφέρει πάρα πολλά. Προσφέρει μια μίξη υπηρεσιών και σίγουρα αυτοί οι άνθρωποι έχουν κάνει μια σωστή έρευνα αγοράς, οπότε ναι θεωρώ ότι έμειναν ικανοποιημένοι. Και υπάρχει και ένα άλλο στοιχείο που το έχουμε στη Μεσόγειο, υπάρχει το στοιχείο του φιλότιμου, το στοιχείο του να βοηθήσουμε, το να δώσουμε πληροφορίες οπότε ακόμα και αν δημιουργήθηκε το παραμικρό πρόβλημα θα δώσουμε εμείς έτσι τη δική μας προσέγγιση σαν Έλληνες και θα δώσουμε μια καλή εντύπωση.

Ένας άλλος συμμετέχων το εξέφρασε με αυτό τον τρόπο:

Οπότε ένα ξενοδοχείο μπορεί πολύ πιο εύκολα να του φτιάξει αυτού του πελάτη τις διακοπές του και να φύγει από εδώ με μια πιο φιλική και καλύτερη εικόνα από αυτή που θα έφευγε αν ήταν τελείως αβοήθητος στον τουρισμό. Το θέμα της υπηρεσίας και γενικότερα ο τρόπος που αντιμετωπίζεται από τους ντόπιους και γενικότερα όλο το σύστημα της αγοράς εδώ, από το λιμάνι που θα έρθει και τους ντόπιους που δουλεύουν εκεί, μέχρι και τα μαγαζιά έξω, τα ξενοδοχεία, τους ταξιδιτζήδες, όλος ο κόσμος που είναι μέσα σε αυτή τη βιομηχανία από εκεί εξαρτάται το αν ο πελάτης θα ξανάρθει ή όχι. [...] Αλλά αν θα βρει όλα τα υπόλοιπα, τα υφιστάμενα πράγματα που υπάρχουν στο νησί, ακόμα και έτσι όπως είναι, ο πελάτης θα ξανάρθει.

Επίσης, αναφέρθηκε και εδώ η σημασία της σωστής πληροφόρησης του τουρίστα, ο οποίος αν γνωρίζει εξ αρχής το επίπεδο προσβασιμότητας του προορισμού που έχει επιλέξει, θα χτίσει ανάλογες προσδοκίες για τις διακοπές του και θα απολαύσει μια ευχάριστη τουριστική εμπειρία την οποία θα θέλει να επαναλάβει.

Δε βρίσκω το λόγο να μην έρθουν. [...] Γνωρίζουν από πριν ότι η χώρα που θα επισκεφθούν δεν είναι handicapped friendly. Πιστεύω θα απογοητευτούν αν δεν είναι οι άνθρωποι φιλικοί απέναντί τους και αν δεν είναι ωραίο το μέρος.

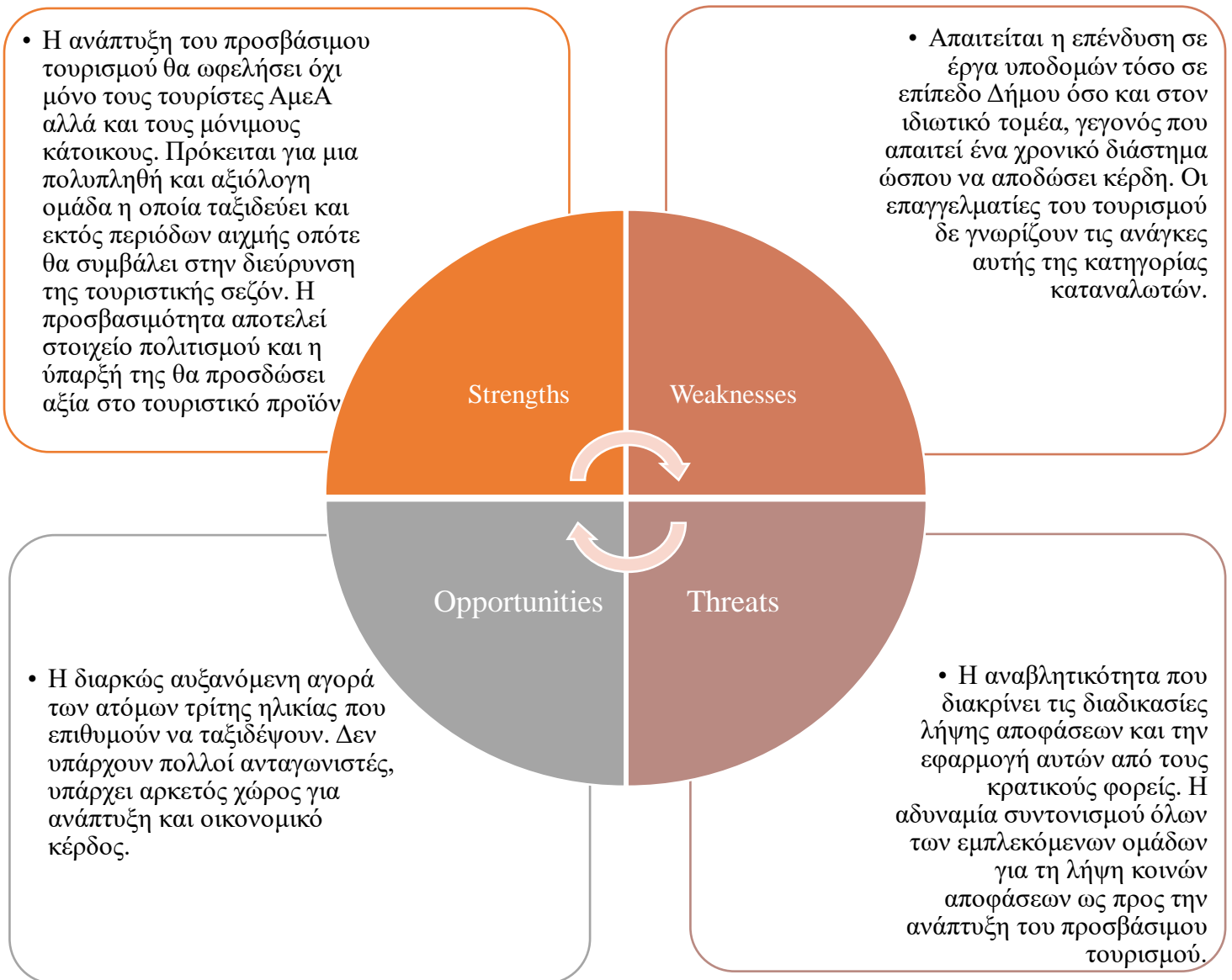
Οι Packer κ.α. (2007) ισχυρίζονται πως δεν είναι μόνο η αναπηρία που επηρεάζει το ταξίδι αλλά και η προσωπικότητα του καθενός και το πώς χειρίζεται διάφορες καταστάσεις. ‘Παίζει ρόλο και ο χαρακτήρας’ όπως αναφέρει ένας ομιλητής, και το στοιχείο αυτό θα επηρεάσει σε ένα βαθμό την επιθυμία για επανάληψη του ταξιδιού. Ωστόσο, υπήρξαν τρεις συνεντευξιαζόμενοι οι οποίοι απάντησαν κατηγορηματικά πως ο τουρίστας ΑμεΑ δε θα επέλεγε να επισκεφθεί το νησί για δεύτερη φορά. Η πρώτη απάντηση δόθηκε από άτομο που αντιμετωπίζει ο ίδιος κινητικά προβλήματα και από την εμπειρία του εξηγεί πως δε θα έβαζε σε κίνδυνο την υγεία του, ούτε θα ήθελε να βιώσει ξανά την διαδικασία του ταξιδιού με όσα εμπόδια εκείνη περιλαμβάνει. Η επόμενη αρνητική απάντηση οφείλεται στην έλλειψη υποδομών και στα εμπόδια μετακίνησης, όπως υποστηρίχθηκε και από τους McKercher κ.α. (2003), ενώ ο τρίτος ομιλητής εξήγησε πως δε θα επέλεγε κάποιος να ξαναπάει στο νησί για διακοπές επειδή το ταξίδι είναι πολύωρο και τα έξοδα πολλά, οπότε θα επέλεγε σίγουρα κάποιο άλλο προορισμό με ευκολότερη πρόσβαση.

Μια τελευταία άποψη αποτελεί ένα συνδυασμό όλων των παραπάνω και εξηγεί ότι ο επισκέπτης δεν θα εστιάσει αποκλειστικά στο ζήτημα της προσβασιμότητας, αλλά η επιθυμία του για επανάληψη του ταξιδιού θα επηρεαστεί από τη συνολική τουριστική εμπειρία έτσι όπως τη βίωσε και τη χρησιμότητα που άντλησε συνολικά από το τουριστικό προϊόν.

Θα ξανάρχονταν. Γιατί για να έρθει ένας τουρίστας σε ένα μέρος δεν κοιτάζει μεμονωμένα το κομμάτι προσβασιμότητα, θα κοιτάζει ένα συνολικό πακέτο. Θεωρώ λοιπόν ότι στο συνολικό πακέτο θα ερχόντουσαν ακόμα και αυτοί οι τουρίστες γιατί δυστυχώς δεν πρόκειται ποτέ να βρει το τέλειο μέρος.

Οι πολλές και διαφορετικές απαντήσεις αποτυπώνουν την πολυπλοκότητα των παραγόντων που επηρεάζουν την εμπειρία του τουρίστα, την επιτυχή διεξαγωγή ενός ταξιδιού και την επιθυμία του για επανάληψη. Η έρευνα αποκαλύπτει μια εικόνα θετική και αυτό οφείλεται κυρίως στη φυσική ομορφιά του Ιονίου, στο φιλόξενο περιβάλλον που διαμορφώνουν οι κάτοικοι και πολύ λιγότερο στην προσβασιμότητα που παρέχει στα άτομα με αναπηρία. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να γίνουν βελτιωτικές παρεμβάσεις

προκειμένου να αλλάξει η τωρινή κατάσταση και να αναπτυχθεί ο προσβάσιμος τουρισμός. Από τις απαντήσεις των συνεντευξιαζόμενων μπορούμε να εντοπίσουμε σημεία που θεωρούν ως δυνατά, αδύναμα, ευκαιρίες και απειλές ως προς την προώθηση του προσβάσιμου τουρισμού και τα οποία καταγράφονται παρακάτω.



Πίνακας 5: Ανάλυση SWOT

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Συμπεράσματα

Η παρούσα εργασία η οποία διερευνά τη δυνατότητα ανάπτυξης προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο, προσφέρει δεδομένα τα οποία μπορούν να αξιοποιηθούν για την ανάπτυξη στρατηγικού σχεδιασμού προώθησης του τουρισμού για ΑμεΑ. Εξετάζοντας τις απόψεις των άμεσα εμπλεκόμενων ομάδων του τουρισμού, διαμορφώνεται η εικόνα της υπάρχουσας κατάστασης σχετικά με την προσβασιμότητα του Ιονίου. Τα κύρια ερευνητικά ερωτήματα αφορούν το βαθμό υλοποίησης του προσβάσιμου τουρισμού, το βαθμό ικανοποίησης των τουριστών ΑμεΑ και προτάσεις βελτίωσης. Τα αποτελέσματα της έρευνας αποδεικνύουν ότι ο προσβάσιμος τουρισμός βρίσκεται σε πρώιμα στάδια ανάπτυξης. Παρά τις καλές πρακτικές που έχουν καθιερωθεί, η απουσία καθολικού σχεδιασμού φέρνει εμπόδια σε πολλά στάδια κατά το ταξίδι των ΑμεΑ στο Ιόνιο. Το θετικό αποτέλεσμα όμως είναι ότι οι απόψεις των συμμετεχόντων αναγνωρίζουν την έννοια της καθολικής προσβασιμότητας και την ανάγκη προώθησης αυτής στα νησιά του Ιονίου.

Ως προς τα εμπόδια που συναντούν οι τουρίστες που επιλέγουν να πραγματοποιήσουν τις διακοπές τους στο Ιόνιο, τα περισσότερα καταγράφονται στους τομείς φυσικής πρόσβασης, συμπεριφοράς και πληροφόρησης, όπως αναφέρουν και οι Eichhorn και Buhalis (2010) στη βιβλιογραφία. Σημειώνονται ελλείψεις στο δομημένο περιβάλλον καθώς είναι λίγα τα τουριστικά καταλύματα και οι ξενοδοχειακές μονάδες που διαθέτουν εγκαταστάσεις φιλικές για ΑμεΑ και ειδικά σχεδιασμένα δωμάτια προσαρμοσμένα στις ανάγκες αυτής της κατηγορίας καταναλωτών. Το ίδιο ισχύει για τις ιδιόκτητες και δημόσιες κτιριακές εγκαταστάσεις στις οποίες δεν έχουν πραγματοποιηθεί παρεμβάσεις ενίσχυσης της προσβασιμότητας. Πολλά εμπόδια σχετίζονται με τις ελλείψεις στα μέσα μεταφοράς όπου απουσιάζουν ράμπες επιβίβασης, κατάλληλοι ανελκυστήρες και αναβατόρια και ειδικά οχήματα μεταφοράς επιβατών με αναπηρικά αμαξίδια. Πολύ σημαντικές είναι οι ελλείψεις σε επίπεδο υποδομών στο εξωτερικό περιβάλλον οι οποίες δυσκολεύουν τη μετακίνηση των ΑμεΑ εντός των νησιών, ενώ οι ελλείψεις προσβάσιμου εξοπλισμού σε παραλίες και τουριστικά αξιοθέατα τους στερούν τη δυνατότητα να απολαύσουν ισότιμα με τους υπόλοιπους επισκέπτες το τουριστικό προϊόν. Στα εμπόδια προστίθεται και η ανεπαρκής πληροφόρηση ως προς το επίπεδο προσβασιμότητας του Ιονίου και τις παρεχόμενες προσβάσιμες υπηρεσίες. Οι πηγές

πληροφόρησης που καταγράφει η έρευνα είναι οι ιστοσελίδες ορισμένων ξενοδοχείων. Αντιλαμβανόμενοι την κρισιμότητα της κατάστασης ορισμένα νησιά πρόκειται να καλύψουν το κενό στην πληροφόρηση των ΑμεΑ με τη χρήση εφαρμογών, ιστοσελίδων και ηλεκτρονικών χαρτών. Τέλος, σημειώνονται εμπόδια συμπεριφοράς τα οποία προκύπτουν όχι από την αρνητική στάση της κοινωνίας απέναντι στα ΑμεΑ, όσο από τη λάθος νοοτροπία που προέρχεται από την άγνοια των ιδιαίτερων αναγκών αυτής της κατηγορίας ατόμων.

Στο Ιόνιο καταγράφεται διαφορετικός βαθμός προσβασιμότητας καθώς το κάθε νησί διαθέτει διαφορετικά προσβάσιμα χαρακτηριστικά. Η Κέρκυρα έχει τις περισσότερες προσβάσιμες παραλίες και παρεμβάσεις γιατί οι σύλλογοι ΑμεΑ έχουν ενεργό συμμετοχή. Μέσα από συνεχείς προσπάθειες και κινητοποιήσεις έχουν καταφέρει να υλοποιήσουν πολλούς από τους στόχους για τη βελτίωση της προσβασιμότητας του νησιού. Η Λευκάδα επίσης αξιολογείται ως ένα νησί αρκετά φιλικό για ΑμεΑ εξαιτίας της γεωλογικής της δομής που την χαρακτηρίζει αρκετά ισόπεδη και το πιο σημαντικό είναι η είσοδος του νησιού όπου υπάρχει πλωτή γέφυρα και ο τουρίστας με αναπηρία αποφεύγει την ταλαιπωρία του караβιού. Το λιγότερο προσβάσιμο νησί είναι η Ιθάκη εξαιτίας της κακής σύνδεσης με την ενδοχώρα. Τα προαναφερθέντα προσβάσιμα χαρακτηριστικά είναι αυτά που θα καλύψουν μέρος των ιδιαίτερων αναγκών των τουριστών ΑμεΑ, όμως σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι τουρίστες με αναπηρία που επισκέπτονται το Ιόνιο αντλούν κυρίως ικανοποίηση από τη φυσική ομορφιά παρά από την προσβασιμότητα των νησιών. Η άποψη αυτή φανερώνει την ανάγκη προώθησης του προσβάσιμου τουρισμού, ο οποίος σε συνδυασμό με το φυσικό κάλλος των νησιών θα αποτελέσουν ένα ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για το Ιόνιο.

Οι προτάσεις που διατυπώθηκαν για τη βελτίωση της προσβασιμότητας στο Ιόνιο αφορούν ενέργειες που πρέπει να γίνουν τόσο από τη μεριά του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα. Και οι δύο τομείς θα πρέπει να επενδύσουν σε προσβάσιμες υποδομές, υπηρεσίες, μεταφορικά μέσα και κανάλια διανομής πληροφορίας για τα άτομα με αυξημένες ανάγκες πρόσβασης. Τονίστηκε η ανάγκη για αλλαγή της νοοτροπίας απέναντι στα ΑμεΑ με περισσότερο σεβασμό στις ιδιαίτερες ανάγκες αυτής της κοινωνικής ομάδας. Εξίσου σημαντική είναι και η ανάγκη κρατικής χρηματοδότησης, απλοποίησης των διαδικασιών υλοποίησης των έργων προσβασιμότητας και η ένταξη των παραπάνω ενεργειών σε ένα πρόγραμμα καθολικού σχεδιασμού.

6.1 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Παρόλο που η παρούσα εργασία παρουσιάζει χρήσιμες πληροφορίες για την προσβασιμότητα των νησιών, χρειάζεται να συζητηθούν κάποιοι περιορισμοί. Ένας σημαντικός περιορισμός της διεξαχθείσας έρευνας είναι το γεγονός ότι τα αποτελέσματα εστιάζουν στην κατηγορία των ατόμων με κινητική αναπηρία, καθώς η έννοια των ΑμεΑ είναι συνήθως συνδυασμένη με αυτό το είδος αναπηρίας και συχνά αγνοούνται τα υπόλοιπα είδη. Ένας ακόμη περιορισμός αφορά τη μέθοδο συλλογής δεδομένων. Για να ενισχυθεί η αξιοπιστία της έρευνας θα ήταν χρήσιμη η χρήση συνδυασμού μεθόδων. Οι προσωπικές συνεντεύξεις σε συνδυασμό με διανομή ερωτηματολογίων σε τουρίστες ΑμεΑ προκειμένου να αξιολογήσουν την προσβασιμότητα του προορισμού, θα προσφέρει μια πιο ολοκληρωμένη αποτύπωση των συμπερασμάτων. Ωστόσο, τα αποτελέσματα δίνουν μια περιγραφή της υπάρχουσας κατάστασης του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο και των εμποδίων που αντιμετωπίζουν κυρίως οι τουρίστες με κινητική αναπηρία, που θα ήταν χρήσιμη για την ανάπτυξη στρατηγικού σχεδιασμού προώθησης του προσβάσιμου τουρισμού στο Ιόνιο.

6.2 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από τα αποτελέσματα της έρευνας καθίσταται σαφής η ανάγκη βελτίωσης της προσβασιμότητας και προώθησης του προσβάσιμου τουρισμού στα Ιόνια Νησιά. Η ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού, η οποία θα αποφέρει τόσο οικονομικά όσο και κοινωνικά οφέλη, απαιτεί το συντονισμό και τη συνεργασία του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα. Το δημόσιο με την ανανέωση του θεσμικού πλαισίου, την επίβλεψη της σωστής λειτουργίας αυτού, την παροχή χρηματοδότησης και κάποιων βασικών προσβάσιμων υπηρεσιών και ο ιδιωτικός τομέας με την εφαρμογή των θεσμικών κανόνων και με την προσαρμογή των υπηρεσιών στις ανάγκες των ΑμεΑ.

Η τουριστική αγορά των ατόμων με αυξημένες ανάγκες πρόσβασης είναι πολυδιάστατη και εξίσου πολυδιάστατη θα πρέπει να είναι και η αντιμετώπισή της. Είναι απαραίτητο να πραγματοποιηθεί μια πλήρης ανάλυση της αγοράς και διερεύνηση των

αναγκών για κάθε κατηγορία αναπηρίας ώστε οι ενέργειες βελτιστοποίησης της προσβασιμότητας να στοχεύουν στην κάλυψη των ιδιαίτερων αναγκών και απαιτήσεων όλων των ειδών και βαθμών αναπηρίας. Σε αυτό θα βοηθήσει η επαφή με τοπικούς συλλόγους ΑμεΑ που είναι δυνητικοί τουρίστες του προσβάσιμου τουρισμού, η διεξαγωγή έρευνας για το βαθμό ικανοποίησης των τουριστών από την προσβασιμότητα και η συλλογή στατιστικών δεδομένων για τον αριθμό των τουριστών ΑμεΑ.

Μια πολύ σημαντική ενέργεια είναι η διεξαγωγή εκστρατείας ενημέρωσης του κοινού και ευαισθητοποίησης όλων των εμπλεκόμενων φορέων του τουρισμού σχετικά με τα οφέλη του προσβάσιμου τουρισμού, τις ανάγκες των ΑμεΑ, τα εμπόδια πρόσβασης που συναντούν και τις δραστηριότητες που αποσκοπούν στην εξάλειψή τους. Η σωστή ενημέρωση θα επιφέρει αλλαγή στη νοοτροπία που έθετε επιπλέον εμπόδια σε αυτά τα άτομα, θα δημιουργήσει θετική αντίληψη προς τον τουρισμό ΑμεΑ και θα εδραιώσει το σεβασμό προς τη διαφορετικότητα και τις ιδιαίτερες ανάγκες της. Μια ακόμη πρόταση για να γίνουν γνωστά και να προωθηθούν τα αιτήματα των ΑμεΑ είναι η συμμετοχή εκπροσώπων τους στα θεσμικά όργανα του Δήμου με στόχο να αναδείξουν τα προβλήματα πρόσβασης και να προωθήσουν τη λύση τους.

Το Ιόνιο θα πρέπει να επενδύσει σε ένα προσβάσιμο και ασφαλές περιβάλλον χωρίς περιορισμούς το οποίο θα περιλαμβάνει προσβάσιμους χώρους στάθμευσης, προσβάσιμες διαδρομές, προσβάσιμες δημόσιες τουαλέτες, προσβάσιμες εισόδους, επίπεδες και αντλιοσθητικές επιφάνειες, φαρδείς διαδρόμους και διόδους, κιγκλιδώματα, καθίσματα για ξεκούραση, κεκλιμένα κράσπεδα, αισθητηριακά στοιχεία (απτικά, οπτικά, ηχητικά), ράμπες πρόσβασης, χαμηλά γκισέ κλπ. Οι περιορισμοί προσβασιμότητας μπορούν να αφαιρεθούν με αρχιτεκτονικές προσαρμογές, ενώ όταν τα ζητήματα αυτά ληφθούν υπόψιν στο στάδιο κατασκευής δεν αυξάνουν σημαντικά το κόστος της επένδυσης.

Για την αναβάθμιση του δικτύου δημόσιων συγκοινωνιών θα πρέπει να υπάρξει κατάρτιση σχεδίου δράσης για τη βελτίωση της προσβασιμότητας τόσο στις υποδομές και όσο τα μέσα μεταφοράς ώστε οι τουρίστες ΑμεΑ αλλά και οι μόνιμοι κάτοικοι με αναπηρίες να κινούνται με ασφάλεια. Ο καθένας άλλωστε μπορεί να αντιμετωπίσει στο μέλλον προβλήματα πρόσβασης.

Για το σχεδιασμό των προσβάσιμων προορισμών, εκτός από τις αναγκαίες υποδομές χρειάζεται και η ολοκληρωμένη παροχή προσβάσιμων τουριστικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων. Οι τουρίστες με αναπηρίες ταξιδεύουν για να βιώσουν εμπειρίες οπότε δεν αρκεί να πραγματοποιηθούν παρεμβάσεις πρόσβασης σε κτίρια και στο εξωτερικό περιβάλλον, απαιτείται πρόσβαση σε ολόκληρη την τουριστική αλυσίδα. Οι υπηρεσίες σχεδιασμένες και για ΑμεΑ, σε συνδυασμό με την κατάλληλη επικοινωνία θα επηρεάσουν θετικά την ικανοποίηση των πελατών, για αυτό είναι απαραίτητη η διερεύνηση των αναγκών για εκπαίδευση και κατάρτιση των στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες του προσβάσιμου τουρισμού. Η σωστή εξυπηρέτηση και συμπεριφορά προς τα άτομα αυτά, προϋποθέτει ανάλογη εκπαίδευση οπότε χρειάζεται η δημιουργία αντίστοιχων ειδικοτήτων σε πανεπιστημιακές και άλλες τριτοβάθμιες εκπαιδευτικές βαθμίδες.

Η παροχή προσβάσιμης και έγκυρης πληροφόρησης είναι εξίσου σημαντική με την παροχή προσβάσιμων υποδομών και υπηρεσιών. Η ακριβής ενημέρωση επιτρέπει στον τουρίστα να επιλέξει τον προορισμό που θα ικανοποιεί τις ιδιαίτερες απαιτήσεις του και του επιτρέπει να οργανώσει το ταξίδι του. Οι τουριστικές επιχειρήσεις και ο Δήμος θα πρέπει να αναλάβουν την ενημέρωση και πληροφόρηση των ΑμεΑ μέσω της χρήσης κατάλληλων μέσων και μεθόδων. Θα μπορούσαν να αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες και να παρέχουν ιστοσελίδες με λεπτομερείς και έγκυρες πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα των εγκαταστάσεων και υπηρεσιών σε εναλλακτικές μορφές όπως γραπτή, ηχητική, βίντεο, κατάλληλη γραμματοσειρά εύκολη στην ανάγνωση, απλή και κατανοητή γλώσσα, κλπ. Λαμβάνοντας υπόψιν τις ανάγκες των ΑμεΑ θα μπορούσαν να προβάλουν τα προσβάσιμα τουριστικά προϊόντα κάνοντας χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και όλων των σύγχρονων καναλιών διανομής της πληροφόρησης. Η εδραίωση μιας καλά οργανωμένης και ενημερωμένης βάσης πληροφόρησης απαιτεί χρόνο, όμως ως αποτέλεσμα θα αποφέρει πολλούς ικανοποιημένους πελάτες και την προώθηση μέσω του word-of-mouth που είναι ο καλύτερος τρόπος διαφήμισης του Ιονίου, ως τουριστικού προϊόντος.

Οι ενέργειες για την τουριστική προβολή και προώθηση του Ιονίου θα πρέπει να αναδεικνύουν την προσβασιμότητα των νησιών. Η προσβασιμότητα αφορά μια πολυπληθή καταναλωτική αγορά που ταξιδεύει καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Η προσέλκυση αυτής της αγοράς-στόχου θα συμβάλει στη διεύρυνση της τουριστικής περιόδου των Ιόνιων Νησιών.

Για την επιτυχή ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού απαιτείται η συνεργασία πολλών ειδικοτήτων στους τομείς των μεταφορών, δραστηριοτήτων, εγκαταστάσεων, αξιοθέατων, όπως αρχιτέκτονες, οικονομολόγοι, φορείς χάραξης πολιτικών, ταξιδιώτες με αναπηρία, ιστορικοί, αρχαιολόγοι κ.α. Τα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) είναι αυτοί που θα δουλέψουν, θα βρουν λύσεις και θα σχεδιάσουν πολιτικές στόχευσης της αγοράς του προσβάσιμου τουρισμού. Είναι σημαντικό οι ενέργειες βελτίωσης της προσβασιμότητας να μην είναι μεμονωμένες αλλά να εντάσσονται σε ένα στρατηγικό σχεδιασμό υλοποίησης του προσβάσιμου τουρισμού ώστε η τουριστική αλυσίδα να είναι ενιαία. Χρειάζονται σαφείς προθεσμίες και συγκεκριμένοι στόχοι, ενώ η ανατροφοδότηση και αξιολόγηση του σχεδίου θα βοηθά να προσδιορίσουμε κατά πόσο τα αποτελέσματα είναι τα αναμενόμενα και να παρακολουθήσουμε την πρόοδο που σημειώνεται. Οι στόχοι θα πρέπει να προσαρμόζονται στις μεταβαλλόμενες συνθήκες και απαιτήσεις της αγοράς. Η υιοθέτηση ενός ολιστικού μοντέλου που θα διέπεται από τις αρχές του καθολικού σχεδιασμού θα ανανεώσει και θα διαφοροποιήσει το τουριστικό προϊόν του Ιονίου, θα δώσει την ευκαιρία στα ΑμεΑ να απολαύσουν τις διακοπές τους σε ίση βάση με τους υπόλοιπους τουρίστες και θα ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων.

6.3 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Συνοψίζοντας, τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας κατέγραψαν την προσβάσιμη πραγματικότητα στα Ιόνια Νησιά. Η γνώση του βαθμού ανταπόκρισης των νησιών στις απαιτήσεις του προσβάσιμου τουρισμού, θα συμβάλει στη χάραξη στρατηγικής με σκοπό τη βελτίωση της προσβασιμότητας και προσέλκυσης περισσότερων επισκεπτών ΑμεΑ. Ωστόσο η ανάπτυξη του προσβάσιμου τουρισμού δεν είναι απλή διαδικασία. Απαιτείται συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων ομάδων και εφαρμογή των αρχών του καθολικού σχεδιασμού σε ολόκληρη την τουριστική αλυσίδα. Περαιτέρω έρευνα σε αυτό το πεδίο απαιτείται προκειμένου να διερευνηθεί η δυνατότητα ανάπτυξης προσβάσιμου τουρισμού και στην υπόλοιπη Ελλάδα. Μέσω μιας τέτοιας έρευνας θα εντοπιστούν τα προβλήματα με τα οποία έρχονται αντιμέτωποι όσοι έχουν αυξημένες ανάγκες πρόσβασης και επισκέπτονται τους τουριστικούς προορισμούς της Ελλάδας, και τα σχετικά αποτελέσματα θα αξιοποιηθούν για το σχεδιασμό μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής για μελλοντική προώθηση του προσβάσιμου τουρισμού.

ΠΑΡΑΤΗΜΑ

1. Πίνακες

Πίνακας 1: Βιβλιογραφία ζήτησης του προσβάσιμου τουρισμού

	ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΤΙΤΛΟΣ ΑΡΘΡΟΥ	ΣΚΟΠΟΣ	ΑΝΑΛΥΣΗ	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ
1	Blichfeldt, B. & Nicolaisen, J., 2011	Disabled travel: not easy, but doable.	Να αντλήσουν πληροφορίες για τις πρώτες ταξιδιωτικές εμπειρίες των ΑμεΑ.	Ποιοτική έρευνα με συνεντεύξεις	-Πολλοί παράγοντες επηρεάζουν την ταξιδιωτική εμπειρία -Ταξιδεύουν για να αποποιηθούν τον τίτλο ότι είναι μόνο αντικείμενα προς φροντίδα -Το ταξίδι ενισχύει την αυτοπεποίθηση -Η διαδικασία απόφασης ταξιδιού είναι πιο πολύπλοκη για τα ΑμεΑ
2	Bowtell, J., 2015	Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies.	Να διερευνήσει την προοπτική της αγοράς του προσβάσιμου τουρισμού	Ημι-δομημένες συνεντεύξεις σε στελέχη μεγάλων ταξιδιωτικών επιχειρήσεων	Μεγάλη η προοπτική ανάπτυξης της αγοράς προσβάσιμου τουρισμού, με εκτιμώμενα έσοδα των τουριστικών επιχειρήσεων 88,6 δις μέχρι το 2025
3	Buhalis D. et al., 2005	Accessibility Market and Stakeholder Analysis – One-	Να αντλήσει πληροφορίες για την προσφορά και	Literature & internet review +	-80€δις τα πιθανά κέρδη από την αγορά του προσβάσιμου τουρισμού της Ευρώπης -Πολύ μικρό το ποσοστό των

		Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE).	τη ζήτηση του προσβάσιμου τουρισμού	secondary data analysis	επιχειρήσεων που προσφέρουν προϊόντα σχεδιασμένα για τουρίστες ΑμεΑ
4	Burnett, J. & Baker, H., 2001	Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer.	Ανάλυση της αγοράς του προσβάσιμου τουρισμού	Ποσοτική έρευνα σε κινητικά ανάπηρους καταναλωτές	-Ο βαθμός της αναπηρίας επηρεάζει την επιλογή του προορισμού
5	Darcy, S., 2010	Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences.	Η διερεύνηση των κριτηρίων επιλογής καταλύματος	Ποσοτική έρευνα με ερωτηματολόγια (n=556)	-Ο βαθμός αναπηρίας και οι προσωπικές ανάγκες επηρεάζουν την επιλογή καταλύματος -Η λεπτομερής πληροφόρηση σχετικά με το προσβάσιμο κατάλυμα διευκολύνει την επιλογή
6	Figueiredo, E. et al., 2012	How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal.	Αναλύει τις διαφορετικές δυνατότητες συμμετοχής στον τουρισμό ανάλογα με το είδος αναπηρίας	Ερωτηματολόγια σε ΑμεΑ στην Πορτογαλία	Υπάρχει σύνδεση ανάμεσα στο είδος αναπηρίας και στην ταξιδιωτική συμπεριφορά, στα ταξιδιωτικά κίνητρα, στα ενδιαφέροντα και στις ανάγκες των ατόμων
7	Huh, C. & Singh, A., 2007	Families travelling with a disabled member: Analyzing the potential of an	Να διερευνηθεί αν οι οικογένειες με μέλος που έχει	Ανάλυση δευτερογενών δεδομένων από το US Bureau of Census reports	Τα ΑμεΑ αποτελούν εξειδικευμένο τμήμα της αγοράς του προσβάσιμου τουρισμού το οποίο με τα κατάλληλα εργαλεία

		emerging niche market segment.	κάποια αναπηρία μπορούν να θεωρηθούν εξειδικευμένο τμήμα της τουριστικής αγοράς	και τηλεφωνικές συνεντεύξεις σε οικογένειες των ΑμεΑ	μάρκετινγκ μπορεί να προσελκυθεί
8	Lyu, S.O., 2017	Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment.	Να διερευνήσει με ποια κριτήρια επιλέγουν τα κατάλληλα προσβάσιμα προϊόντα οι τουρίστες με αναπηρία	Διανομή ερωτηματολογίων σε άτομα με κινητική αναπηρία	Πρώτο κριτήριο επιλογής είναι το προσβάσιμο κατάλυμα
9	Michopoulou, E. & Buhalis, D., 2013	Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism.	Να διερευνήσει τις απαιτήσεις πληροφόρησης που έχουν οι τουρίστες με αναπηρία	Συνεντεύξεις σε stakeholders	Για να μπορέσουν τα ΑμεΑ να οργανώσουν το ταξίδι τους χρειάζονται κάποιες βασικές πληροφορίες για την προσβασιμότητα του προορισμού, η ύπαρξη προσβάσιμων διαδρομών και χαρτογράφηση αυτών
10	Packer, T.L. et al., 2007	Understanding the complex interplay between tourism, disability and	Να καταγράψει τα εμπόδια που σχετίζονται με τη συμμετοχή των ΑμεΑ	86 συνεντεύξεις σε ΑμεΑ στο Hong Kong	Η διαδικασία συμμετοχής στον τουρισμό για ένα άτομο με αναπηρία περιλαμβάνει 6 στάδια στα οποία εμπλέκονται τόσο

		environmental contexts.	στον τουρισμό.		προσωπικοί όσο και περιβαλλοντικοί παράγοντες
11	Ray, N.M. & Ryder, M.E., 2003	“Eibilities” tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled.	Να αναδείξει τη σημαντικότητα της αγοράς ΑμεΑ στην τουριστική βιομηχανία	Ποσοτική έρευνα με ερωτηματολόγια σε ταξιδιώτες ΑμεΑ	-Οι κυριότερες πηγές πληροφόρησης για την οργάνωση του ταξιδιού των ΑμεΑ είναι μέσω γνωστών και φίλων, μέσω διαδικτύου και από ταξιδιωτικούς οδηγούς -Απολαμβάνουν κυρίως τη φύση και τη συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες
12	Van Horn, L., 2007	Disability travel in the United States: Recent research and findings.	Να αντλήσει στοιχεία για την ταξιδιωτική συμπεριφορά των ΑμεΑ	Χρήση πρωτογενών δεδομένων από ODO Studies and BTS Survey	-Η πλειονότητα των ατόμων με αναπηρία στην Αμερική πραγματοποιεί μακρινά ταξίδια, χρησιμοποιεί ως κύριο μέσο μεταφοράς ιδιωτικό όχημα ή αεροπλάνο -Πρόκειται για μια μεγάλη οικονομική ευκαιρία για τις επιχειρήσεις που θα καλύψουν τις ανάγκες των ΑμεΑ
13	Woodside, A.G. & Etzel, M.J., 1980	Impact of Physical and Mental Handicaps on Vacation Travel Behavior.	Να διερευνήσει την ταξιδιωτική συμπεριφορά των οικογενειών που	590 διδικτυακά ερωτηματολόγια σε οικογένειες ατόμων με αναπηρία	Η κατά κεφαλήν δαπάνη μιας οικογένειας ΑμεΑ είναι όμοια με αυτή των υπόλοιπων τουριστών

			συνοδεύουν άτομο με αναπηρία		
14	Yau, M. et al., 2004	Traveling with a disability.	Να διερευνήσει τις ταξιδιωτικές εμπειρίες των ατόμων με προβλήματα όρασης και κινητικές αναπηρίες	Σε βάθος συνεντεύξεις σε μέλη συλλόγων ΑμεΑ	5 είναι τα στάδια για να γίνει ένας ΑμεΑ ενεργός ταξιδιώτης: προσωπικό στάδιο, στάδιο επανασύνδεσης, στάδιο ανάλυσης του ταξιδιού, το ταξίδι, στάδιο ανάκλασης
15	Zajadacz, A., 2012	Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community.	Να διερευνήσει τις πηγές πληροφόρησης για το ταξίδι των ατόμων με προβλήματα ακοής	Μίξη ερωτηματολογίου και συνεντεύξεων	Τα κύρια μέσα πληροφόρησης για τα άτομα με προβλήματα ακοής είναι το διαδίκτυο και οι γνωστοί και φίλοι

Πίνακας 2: Νικήτριες πόλεις των βραβείων Access City Awards

Έτος	Νικήτρια πόλη
2011	Άβιλα, Ισπανία
2012	Σάλτσμπουργκ, Αυστρία
2013	Βερολίνο, Γερμανία
2014	Γκέτεμποργκ, Σουηδία
2015	Μπορός, Σουηδία
2016	Μιλάνο, Ιταλία
2017	Τσέστερ, Ηνωμένο Βασίλειο
2018	Λυών, Γαλλία
2019	Μπρέντα, Κάτω Χώρες
2020	Βαρσοβία, Πολωνία

Πηγή: ec.europa.eu

Πίνακας 3: Έρευνες για την υπάρχουσα κατάσταση του προσβάσιμου τουρισμού στην Ελλάδα

Συγγραφέας, ημ/νια	Τόπος διεξαγωγής έρευνας	Συμπεράσματα
Ιωακειμίδης, 2018	Ελλάδα	Οι τουριστικοί προορισμοί δεν διαθέτουν τις κατάλληλες υποδομές και δεν παρέχουν εύκολη πρόσβαση σε μέσα μεταφοράς, ενώ ένα μεγάλο μέρος των καταλυμάτων και των αξιοθέατων παραμένουν αποκλεισμένα για τα άτομα με αναπηρία
Παπαλεξανδρή, 2019	Βόλος	Η ικανοποίηση των τουριστών ΑμεΑ είναι μικρότερη σε σύγκριση με το εξωτερικό, καθώς εκεί οι κρατικοί φορείς έχουν μεριμνήσει για την ισότητα και την ενσωμάτωση των ΑμεΑ στην κοινωνία και τα επίπεδα προσβασιμότητας είναι υψηλότερα σε σχέση με της Ελλάδας. Συγκεκριμένα ο βαθμός ικανοποίησης από την προσβασιμότητα στα ξενοδοχεία και τα μέσα μεταφοράς, αν και σε χαμηλά επίπεδα, ήταν μεγαλύτερος σε σύγκριση με τους πολιτιστικούς χώρους
Σούτσος, 2020	Ιστορικό κέντρο Αθήνας	Οι χαμηλότερες κατηγορίες ξενοδοχείων σημειώνουν σημαντικές οι ελλείψεις στις υποδομές και τις παρεχόμενες υπηρεσίες
Χατζηπασχάλη, 2020	Ελλάδα	Τα περισσότερα ξενοδοχεία διαθέτουν προσβάσιμη κύρια είσοδο και υπνοδωμάτια, όμως τα σημαντικότερα εμπόδια συναντώνται στην περιοχή του μπάνιου και τους κοινόχρηστους χώρους
Στάθογλου, 2017	Κρήτη	Η πλειονότητα των ξενοδοχείων διαθέτει αρκετά καλή προσβασιμότητα στους εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους των εγκαταστάσεων, με μικρό όμως αριθμό ειδικών δωματίων για ΑμεΑ- χαμηλό το επίπεδο εξυπηρέτησης των ΑμεΑ

Κεντέλλα & Κόλλα, 2016	Ηράκλειο Κρήτης	Παρά τις ελλείψεις σε υποδομές, οι τουρίστες είναι ικανοποιημένοι και επαναλαμβάνουν το ταξίδι τους
Κίτσου, 2019	Ελλάδα	οι τουρίστες που επισκέπτονται τη χώρα μας δεν είναι ικανοποιημένοι με τις υπάρχουσες τουριστικές εγκαταστάσεις, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την επικοινωνία με το προσωπικό
Μάγγου, 2015	Θεσσαλονίκη	Περιγράφει τη δημιουργία ενός εργαλείου-χάρτη το οποίο θα εμπεριέχει όλη την απαραίτητη πληροφορία των υπαρχόντων προσβάσιμων αξιοθέατων, μνημείων, μουσείων, καταλυμάτων και προτεινόμενων διαδρομών εντός και εκτός της πόλης Θεσσαλονίκης

Πίνακας 4: Πίνακας προσβάσιμων χαρακτηριστικών του Ιονίου

Κατηγορία	Κεφαλονιά	Κέρκυρα	Ζάκυνθος	Λευκάδα	Ιθάκη
Αμαξίδια θαλάσσης	✓	✓			
Ράμπες υποβοήθησης σε παραλία		✓			
SEATRAC	✓		✓		
Ράμπες (σταθερές/φορητές)		✓			
Δημόσιες θέσεις στάθμευσης ΑμεΑ		✓			
Προσβάσιμα ξενοδοχεία	✓		✓		✓
Μορφολογία νησιού (επίπεδο νησί)			✓	✓	
Βανάκι για ΑμεΑ			✓		
Πλωτή γέφυρα (στην είσοδο του νησιού)				✓	

Αξιοθέατα σε κοντινή απόσταση από το δρόμο				✓	
--	--	--	--	---	--

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

2. Εικόνες

Εικόνα 1: Χάρτης προσβάσιμων παραλίων Κέρκυρας



Πηγή: Νομαρχιακός Σύλλογος ΑμεΑ Κέρκυρας

Εικόνα 2: Χάρτης προσβάσιμων διαδρομών στο ιστορικό κέντρο της Κέρκυρας



Πηγή: Νομαρχιακός Σύλλογος ΑμεΑ Κέρκυρας

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΕλληνόγλωσση

Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία «ΕΣΑμεΑ»: Μέλος Ευρωπαϊκού φόρουμ Ατόμων με Αναπηρία, (2008), Εγχειρίδιο: Σχεδιάζοντας πολιτική σε θέματα αναπηρίας, Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων: 212

Ιωακειμίδης, Π. (2018). *Προσβάσιμος Τουρισμός: Η Υφιστάμενη Κατάσταση στην Ελλάδα, Εμπόδια και Δυνατότητες*, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Θεσσαλονίκη.

Κεντέλλα, Ε., Κόλα, Μ. (2016). *Έρευνα Ικανοποίησης Τουριστών ΑμεΑ: Η Περίπτωση του Ηρακλείου Κρήτης*, Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης, Κρήτη.

Κίτσου, Ε. (2019). *Προσβάσιμος Τουρισμός: Διερεύνηση των Βασικών Χαρακτηριστικών και Δυνατοτήτων στην Ελλάδα*, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Αθήνα.

Μάγγου, Ε. (2015). *Εφαρμογή των Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών στον Τομέα της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, με Έμφαση στην Προσβασιμότητα των ΑΜΕΑ*, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο, Θεσσαλονίκη.

Μεταξάς, Θ., (2004). *Οικονομική ανάπτυξη, ανταγωνιστικότητα και μάρκετινγκ της πόλης: η άποψη των επιχειρήσεων της πόλης της Λάρισας*. [online] mpra.ub.uni-muenchen.de. Available at: <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/43301/> [Accessed 30 Jan. 2021].

Οδηγός του Πολίτη με Αναπηρία. (2007). [online] . Available at: <https://eclass.hmu.gr/modules/document/file.php/YK165/%CE%A0%CE%95%CE%A1%CE%99%CE%95%CE%A7%CE%9F%CE%9C%CE%95%CE%9D%CE%9F/%CE%A3%CE%97%CE%9C%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A3/K.1-/Odigos%20toy%20Politi%20me%20anapiria.pdf> [Accessed 1 Feb. 2021].

Παπαλεξανδρή, Χ. (2019). *Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού για ΑΜΕΑ: Υπάρχουσα Κατάσταση και Ικανοποίηση Χρηστών από την Παροχή Υπηρεσιών (Εμπειρική Διερεύνηση)*, Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Βόλος.

Σούτσος, Α. (2020). *Διερεύνηση της Προσβασιμότητας Ξενοδοχειακών Μονάδων στο Ιστορικό Κέντρο της Αθήνας*, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο, Θεσσαλονίκη.

Στάθογλου, Ο. (2017). *Προοπτικές του Τουρισμού Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ). Διερεύνηση των Υποδομών και των Υπηρεσιών στον Τομέα των Καταλυμάτων στην Περιφέρεια Κρήτης*, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Χίος.

Χατζηπασχάλη, Λ.Α. (2020). *Τουρισμός και Προσβασιμότητα Ατόμων με Αναπηρία σε Ξενοδοχειακές Μονάδες*, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.

Χριστοφή, Μ. (2013). «Προσβασιμότητα και αναπηρία», Συνδικαλιστική Εκπαίδευση Στελεχών Αναπηρικού Κινήματος (Τόμος 4), Εκδόσεις: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία (Ε.Σ.ΑμεΑ), Αθήνα.

Ξενόγλωσση

Adam, I. (2019). Accommodators or non-accommodators? A typology of hotel frontline employees' attitude towards guests with disabilities. *International Journal of Hospitality Management*, 82, pp.22-31.

Bizjak, B., Knežević, M. and Cvetrežnik, S. (2011). Attitude change towards guests with disabilities. *Annals of Tourism Research*, 38(3), pp.842–857.

Blichfeldt, B. and Nicolaisen, J., 2011. Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*, 14(1), pp.79-102.

Bowtell, J. (2015). Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), pp.203-222.

Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. UK: Channel View Publications.

Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V. and Miller, G. (2005) *Accessibility Market and Stakeholder Analysis – One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (OSSATE)*. Surrey, United Kingdom: University of Surrey.

Burnett, J., (1996). What services marketers need to know about the mobility- disabled consumer. *Journal of Services Marketing*, 10(3), pp.3-20.

Burnett, J. and Baker, H. (2001). Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility- Disabled Consumer. *Journal of Travel Research*, 40(1), pp.4-11.

- Burns, N., Paterson, K. and Watson, N., (2009). An inclusive outdoors? Disabled people's experiences of countryside leisure services. *Leisure Studies*, 28(4), pp.403-417.
- Capitaine, V., (2016). Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities. *Journal of Tourism Futures*, 2(2), pp.196-205.
- Center for Universal Design (2009), "Universal design principles", available at: www.design.ncsu.edu/cud/about_ud/about_ud.htm
- Chang, Y.-C. and Chen, C.-F. (2012). Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management*, 33(3), pp.529–536.
- Crawford, D.W. and Godbey, G. (1987). Reconceptualizing barriers to family leisure. *Leisure Sciences*, 9(2), pp.119–127.
- Crawford, D.W., Jackson, E.L. and Godbey, G. (1991). A hierarchical model of leisure constraints. *Leisure Sciences*, 13(4), pp.309–320.
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (3rd ed.). Sage Publications, Inc.
- Daniels, M., Drogin Rodgers, E. and Wiggins, B. (2005). "Travel Tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, 26(6), pp.919-930.
- Darcy, S. (1998). Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of New South Wales People with a Physical Disability.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*, 31(6), pp.816-826.
- Darcy, S. and Buhalis, D., (2010). Chapter 1. Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. *Accessible Tourism*, pp.1-20.
- Darcy, S., Cameron, B., & Pegg, S. (2010). Accessible tourism and sustainability: a discussion and case study. *Journal of Sustainable Tourism*, 18(4), 515 – 537.

- Darcy, S., Cameron, B., Pegg, S., Packer, T. (2008). *Technical Report 90042: Developing Business Cases for Accessible Tourism*, STCRC technical report Available from <http://www.crctourism.com.au/BookShop/BookDetail.aspx?d=582>.
- Darcy, S. and Dickson, T. (2009). A Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), pp.32-44.
- Darcy, S. and Taylor, T. (2009). Disability citizenship: an Australian human rights analysis of the cultural industries. *Leisure Studies*, 28(4), pp.419–441.
- Daruwalla, P. and Darcy, S. (2005). Personal and societal attitudes to disability. *Annals of Tourism Research*, 32(3), pp.549–570.
- Dwyer, L. and Darcy, S. (2010). Chapter 14. Economic Contribution of Tourists with Disabilities: An Australian Approach and Methodology. *Accessible Tourism*, pp.214–240.
- Eichhorn, V. and Buhalis, D. (2010). Chapter 3. Accessibility: A Key Objective for the Tourism Industry. *Accessible Tourism*, pp.46-61.
- Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E. and Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes? *Annals of Tourism Research*, 35(1), pp.189–210.
- Figueiredo, E., Eusébio, C. and Kastenholz, E. (2012). How Diverse are Tourists with Disabilities? A Pilot Study on Accessible Leisure Tourism Experiences in Portugal. *International Journal of Tourism Research*, 14(6), pp.531–550.
- Grady, J. and Ohlin, J.B. (2009). Equal access to hospitality services for guests with mobility impairments under the Americans with Disabilities Act: Implications for the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, [online] 28(1), pp.161–169. Available at: <https://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/21050.pdf> [Accessed 10 Apr. 2020].
- Huh, C. and Singh, A. (2007). Families travelling with a disabled member: Analyzing the potential of an emerging niche market segment. *Tourism and Hospitality Research*, 7(3-4), pp.212-229.
- Israeli, A. (2002). A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility

- Factors for Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*, 41(1), pp.101-104.
- Iwarsson, S. and Stahl, A. (2003). Accessibility, usability and universal design—positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability and Rehabilitation*, 25(2), pp.57–66.
- Karachalis, N. and Deffner, A. (2012). Rethinking the Connection Between Creative Clusters and City Branding: the Cultural Axis of Piraeus Street in Athens. *Questions Geographicae*, 31(4), pp.87–97.
- Karachalis, Nicholas & Deffner, Alex & Metaxas, Theodore. (2013). PLACE/CITY MARKETING AND BRANDING IN GREECE: THEORY, PRACTICE AND TEACHING A MULTIDISCIPLINARY SUBJECT.
- Kirk, J. and Miller, M. (1986). *Reliability and Validity in Qualitative Research methods* series no 1. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Kotler, P. and Gertner, D. (2002). Country as brand, product, and beyond: A place marketing and brand management perspective. *Journal of Brand Management*, 9(4), pp.249–261.
- Liouris, Christos; Deffner, Alex (2005) : City marketing - a significant planning tool for urban development in a globalized economy, 45th Congress of the European Regional Science Association: "Land Use and Water Management in a Sustainable Network Society", 23-27 August 2005, Amsterdam, The Netherlands, European Regional Science Association (ERSA), Louvain-la-Neuve
- Luccio, F.L. and Beltrame, L. (2018). Accessible Tourism for Users with Hearing Loss. *Proceedings of the 4th EAI International Conference on Smart Objects and Technologies for Social Good - Goodtechs '18*.
- Lyu, S.O. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A choice experiment. *Tourism Management*, 59, pp.404–412.
- Mason, J., (2002). *Qualitative researching*. 2nd ed. London: SAGE Publications.

- Mayer, R.N., Scammon, D.L., Stephens, D.L. and Bergman, K. (1995). The Americans with Disabilities Act: A Mandate for Marketers. *Journal of Public Policy & Marketing*, 14(1), pp.164–168.
- Mayordomo-Martínez, D., Sánchez-Aarnoutse, J.-C., Carrillo-de-Gea, J.M., García-Berná, J.A., Fernández-Alemán, J.L. and García-Mateos, G. (2019). Design and Development of a Mobile App for Accessible Beach Tourism Information for People with Disabilities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12), p.2131.
- McKercher, B., Packer, T., Yau, M.K. and Lam, P. (2003). Travel agents as facilitators or inhibitors of travel: perceptions of people with disabilities. *Tourism Management*, 24(4), pp.465–474.
- Merriam, S.B. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Metaxas, T. (2007). Implementing place marketing policies in Europe. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 1(4), pp.399–418.
- Michopoulou, E. and Buhalis, D. (2013). Information provision for challenging markets: The case of the accessibility requiring market in the context of tourism. *Information & Management*, (50), pp. 229-239.
- Michopoulou, E., Darcy, S., Ambrose, I. and Buhalis, D. (2015). Accessible tourism futures: the world we dream to live in and the opportunities we hope to have. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), pp.179-188.
- Milicchio, F. and Prospero, M. (2016). Accessible Tourism for the Deaf via Mobile Apps. *Proceedings of the 9th ACM International Conference on Pervasive Technologies Related to Assistive Environments - PETRA '16*.
- Miller, R.L. and Brewer, J.D. (2003). *The A-Z of social research : a dictionary of key social science research concepts*. London: Sage.
- Morse, J.M. (2000). Determining Sample Size. *Qualitative Health Research*, 10(1), pp.3–5.

- Nyman, A. and Lohmander, A. (2017). Babbling in children with neurodevelopmental disability and validity of a simplified way of measuring canonical babbling ratio. *Clinical Linguistics & Phonetics*, 32(2), pp.114–127.
- Oliver, M. (1996), *Understanding Disability: From Theory to Practice*, Macmillan, Basingstoke, Houndmills.
- Packer, T.L., McKercher, B. and Yau, M.K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Rehabilitation*, 29(4), pp.281–292.
- Poria, Y., Reichel, A. and Brandt, Y. (2011). Dimensions of hotel experience of people with disabilities: an exploratory study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), pp.571-591.
- Pühretmair, F. and Buhalis, D. (2008). Accessible Tourism Introduction to the Special Thematic Session. *Lecture Notes in Computer Science*, pp.969-972.
- Punch, K. F. (2012). *Introduction to social research: quantitative and qualitative approaches*. Los Angeles, Calif.: Sage Publications.
- Ray, N.M. and Ryder, M.E. (2003). “Eibilities” tourism: an exploratory discussion of the travel needs and motivations of the mobility-disabled. *Tourism Management*, 24(1), pp.57–72.
- Robson, C., (2002). *Real world research: a resource for social scientists and practitioner-researchers*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Smith, R.W. (1987). Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research*, vol. 14, no. 3,1987, pp. 376-389.
- Smith, V. and Hughes, H., (1999). Disadvantaged families and the meaning of the holiday. *International Journal of Tourism Research*, 1(2), pp.123-133.
- United Nations (2016). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) / United Nations Enable*. [online] Un.org. Available at: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

Van Horn, L. (2007) Disability travel in the United States: Recent research and findings. Paper presented at the 11th International Conference on Mobility and Transport for Elderly and Disabled Persons (TRANSED) – ‘Benchmarking, Evaluation and Vision for the Future’, June 18–22, 2007, at the Palais des congress de Montreal.

Wolfgang F.E. Preiser and Smith, K.H. (2011). *Universal design handbook*. New York McGraw Hill Professional.

Woodside, A.G. and Etzel, M.J. (1980). Impact of Physical and Mental Handicaps on Vacation Travel Behavior. *Journal of Travel Research*, 18(3), pp.9–11.

World Health Organization (2007), “*Global age-friendly cities guide*”, available at: www.who.int/ageing/age_friendly_cities/en/index.html.

World Health Organization, International classification of impairment, disability and handicap: a manual of classification relating to the consequences of disease. Geneva: World Health Organization, 1980.

World Health Organization. *International Classification of Functioning, Disability and Health: ICF*. Geneva, World Health Organization, 2001.

World Health Organization & World Bank (2011). World report on disability. http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/index.html.

World Health Organization (WHO) (2015), available at: www.who.int/topics/disabilities/en/

Yau, M., McKercher, B. and Packer, T. (2004). Traveling with a disability. *Annals of Tourism Research*, 31(4), pp.946-960.

Zajadacz, A. (2012). Sources of tourist information used by Deaf people. Case study: the Polish Deaf community. *Current Issues in Tourism*, 17(5), pp.434–454.

Zajadacz, A. (2014). Accessibility of Tourism Space from a Geographical Perspective. *Turyzm*, 24(1), pp.45-50.

Zajadacz, A. (2015). Evolution of models of disability as a basis for further policy changes in accessible tourism. *Journal of Tourism Futures*, 1(3), pp.189-202.

Zajadacz, A. (2016). Attitudes of Future Tourism Sector Employees Towards Organize Accessible Tourism. *Management Studies*, 5(1).

Ιστοσελίδες

Στατιστικό Δελτίο -Οκτώβριος 2020 2. (n.d.). [online] . Available at: https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/10/Bulletin_2010-1.pdf [Accessed 31 Jan. 2021].

<https://www.esamea.gr/legal-framework/syntagma/29-projects-tenders/international-projects/109-a4all-project>

<http://universaldesign.ie/what-is-universal-design/the-7-principles/>

www.accessibletourism.org. (n.d.). *Welcome to ENAT European Network for Accessible Tourism*. [online] Available at: <https://www.accessibletourism.org/> [Accessed 30 Jan. 2021].

www.maty.gr. (n.d.). *Η ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ*. [online] Available at: <https://www.maty.gr/nomothesia-tiflon/nomothesia-anapiron.html> [Accessed 1 Feb. 2021].

www.un.org. (n.d.). *UN Enable - General Assembly Resolution A/RES/60/232*. [online] Available at: https://www.un.org/esa/socdev/enable/rights/gares60_232.htm [Accessed 1 Feb. 2021].

e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. (n.d.). *Νόμος 4074/2012 - ΦΕΚ 88/Α/11-4-2012 (Κωδικοποιημένος)*. [online] Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/diethneis-sunthekes/nomos-4074-2012-fek-88a-11-4-2012.html> [Accessed 1 Feb. 2021].

e-nomothesia.gr | Τράπεζα Πληροφοριών Νομοθεσίας. (n.d.). *Νόμος 1577/1985 - ΦΕΚ 210/Α/18-12-1985 (Κωδικοποιημένος)*. [online] Available at: <https://www.e-nomothesia.gr/kat-periballon/oikodomes/n-1577-1985.html> [Accessed 1 Feb. 2021].

ec.europa.eu. (n.d.). *Access City Award 2020*. [online] Available at: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=88&furtherEvents=yes&eventsId=1442&langId=en> [Accessed 30 Jan. 2021].

ec.europa.eu. (n.d.). *European disability strategy 2010-2020 - Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission*. [online] Available at: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=en>.

Eria Resort. (n.d.). *Eria Resort - Accessible Hotel - Accessible holidays Greece*. [online] Available at: <https://eria-resort.gr/> [Accessed 30 Jan. 2021].

Katsani, T. (n.d.). *ΕΣΑμεΑ | Ε.Σ.Α.μεΑ. - Πρωταγωνιστής το ευρωπαϊκό και εθνικό αναπηρικό κίνημα για τη νέα Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αναπηρία 2021-2030*. [online] esamea.gr. Available at: <https://www.esamea.gr/pressoffice/press-releases/5086-protagonistis-to-eyropaiko-kai-ethniko-anapiriko-kinima-gia-ti-nea-eyropaiki-stratigiki-gia-tin-anapiria-2021-2030> [Accessed 1 Feb. 2021].

The Roman Baths. (n.d.). *Homepage*. [online] Available at: <https://www.romanbaths.co.uk/>.

World Tourism Organization and Fundation Acs (2015). *Manual on accessible tourism for all : public-private partnerships and good practices*. Madrid: World Tourism Organization.

www.extramilers.eu. (n.d.). *ExtraMilers*. [online] Available at: <https://www.extramilers.eu/> [Accessed 30 Jan. 2021].

www.tactualmuseum.gr. (n.d.). *Μουσείο Αφής - Φάρος Τυφλών της Ελλάδος*. [online] Available at: <http://www.tactualmuseum.gr/> [Accessed 30 Jan. 2021].