



ΠΡΑΞΗ

Προσβάσιμη Φύση και Πολιτισμός-Αειφόρος
Τουρισμός (IN-HERITAGE)

• MIS: 5050132 •

Στο πλαίσιο του στο Προγράμματος Διασυνοριακής Συνεργασίας Interreg
Ελλάδα-Κύπρος 2014-2020

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΕΓΓΑΦΟ

Κοινό Στρατηγικό Σχέδιο των δήμων
Ρεθύμνης, Αγίας Νάπας και Σωτήρας για την
ανάπτυξη του «προσβάσιμου τουρισμού»
μέσω της αξιοποίησης της φυσικής και
πολιτιστικής κληρονομιάς τους

Τύπος	<input checked="" type="checkbox"/> Αναφορά	<input type="checkbox"/> Λογισμικό	<input type="checkbox"/> Άλλο
Διαβάθμιση	<input checked="" type="checkbox"/> Δημόσιο	<input type="checkbox"/> Εμπιστευτικό	<input type="checkbox"/> Εσωτερικό
Κατάσταση	<input checked="" type="checkbox"/> Τελική έκδοση	<input type="checkbox"/> Αναθεωρημένο σχέδιο	<input type="checkbox"/> Αρχικό σχέδιο

Πακέτο Εργασίας: 5. Ανάπτυξη κοινών στρατηγικών & εργαλείων

Παραδοτέο Πράξης: 5.3.1 Κοινή Στρατηγική

Σύντομη περιγραφή: Αυτό το έγγραφο αποτελεί εσωτερικό έγγραφο της Πράξης αναπτύχθηκε και διατίθεται από τον Δικαιούχο 3 (Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία), ως η συνοπτική έκδοση της προτεινόμενης στρατηγικής (στρατηγικό σχέδιο δράσης) η οποία αναλύεται σε άξονες δράσης με επιμέρους ενδεικτικά έργα προς υλοποίηση τα επόμενα χρόνια για την περαιτέρω ανάπτυξη του «προσβάσιμου τουρισμού» στους δήμους μέσω της βελτίωσης της πρόσβασης και της αξιοποίησης της φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς τους.

Έκδοση: Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία
- ΕΣΑμεΑ (Δικαιούχος Νο.3)

Κεντρικά Γραφεία: Ελ. Βενιζέλου 236, Τ.Κ. 163 41,
Ηλιούπολη

Email: esaea@otenet.gr / Ιστοσελίδα: www.esaea.gr



Ημ/νία έκδοσης: Δεκέμβριος 2022

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.)
και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Εισαγωγή.....	4
1 Η ζήτηση	15
1.1 Ηλικιωμένοι	15
1.2 Άτομα με αναπηρία.....	20
2 Η προσφορά	39
2.1 Προσβάσιμος τουρισμός	39
2.2 Τουρισμός κληρονομιάς	51
2.3 Ένας νέος όρος: «Συμπεριληπτικός Τουρισμός Κληρονομιάς».....	57
3 Προσφορά & ζήτηση: Κατανόηση του χάσματος	61
3.1 Οι προκλήσεις για την τουριστική βιομηχανία της περιοχής του προγράμματος	61
3.2 Ανάλυση SWOT	70
3.3 Βασικοί τομείς όπου απαιτείται αλλαγή	96
4 Προσφορά & ζήτηση: Γεφύρωση του χάσματος	112
4.1 Βασικές αρχές για μια νέα στρατηγική.....	112
4.2 Άξονες προτεραιότητας	116
4.3 Ενδεικτικές δράσεις	117
4.4 Κοινή ταυτότητα (Common branding).....	123
4.5 Κοινή στρατηγική marketing.....	124
Επίλογος.....	132
Βιβλιογραφία	135

Εισαγωγή

Όταν έρθει η ώρα των διακοπών, όσοι έχουν τη δυνατότητα να ταξιδέψουν, το μόνο που μπορεί να τους απασχολεί είναι να επιλέξουν ανάμεσα σε βουνό, θάλασσα ή πόλη και με ποιον θα μοιραστούν το ταξίδι, με την οικογένεια, μόνοι ή με φίλους. Άλλωστε το θέμα είναι να ξεκουραστούν και να «φορτίσουν» τις μπαταρίες τους. Αλλά για κάποιους το θέμα δεν είναι πάντα τόσο απλό. Για παράδειγμα, για τα άτομα με αναπηρία, η «φυγή» και η επίσκεψη σε όποιο μέρος θέλουν δεν είναι ποτέ απλή διαδικασία, καθώς δεν απολαμβάνουν την ίδια ποικιλία επιλογών και ίσες ευκαιρίες στην πράξη.

Μέχρι σήμερα, η **έλλειψη αποκλεισμού** και οι **φραγμοί προσβασιμότητας** -σε φυσικό, φυσικό και ψηφιακό περιβάλλον και υπηρεσίες- δημιουργεί δυσκολίες σε ηλικιωμένους ταξιδιώτες, άτομα με αναπηρίες και πολλούς άλλους, τόσο κατά τα ταξίδια τους ως τουρίστες όσο και μετά την άφιξή τους σε προορισμό της επιλογής τους. , όπου δεν μπορούν να απολαύσουν εξίσου τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες που είναι γενικά διαθέσιμες στους υπόλοιπους επισκέπτες. Έτσι, ως καταναλωτές υπηρεσιών, ορισμένοι από αυτούς τους ανθρώπους αντιμετωπίζουν δυσκολίες σε διάφορες διαδικασίες και φάσεις ενός ταξιδιού, όπως, για παράδειγμα, εμπόδια στην κίνηση, περιορισμένες επιλογές για

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ικανοποιητική διαμονή, έλλειψη πρόσβασης σε μουσεία, παραλίες και άλλους τουριστικούς χώρους. ενδιαφέρον, έλλειψη προσβάσιμης σήμανσης και πληροφοριών, για άτομα με προβλήματα όρασης, για παράδειγμα, προβληματικές συναλλαγές και υπηρεσίες από ανθρώπινο δυναμικό κ.λπ.

Ο «**προσβάσιμος τουρισμός**» είναι η συνεχής προσπάθεια να διασφαλιστεί ότι οι τουριστικοί προορισμοί, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμα σε όλους τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από τους σωματικούς περιορισμούς, τις αναπηρίες ή την ηλικία τους (δηλαδή, φιλικά προς την ηλικία). Περιλαμβάνει τουριστικές τοποθεσίες δημόσιας και ιδιωτικής ιδιοκτησίας. Εκτός από το ότι ωφελεί άτομα με μόνιμες σωματικές αναπηρίες, βοηθά επίσης γονείς με μικρά παιδιά, ηλικιωμένους ταξιδιώτες, άτομα με προσωρινούς τραυματισμούς (π.χ. σπασμένο πόδι) και τους συντρόφους τους στο ταξίδι.

Ο «προσβάσιμος τουρισμός» έχει να κάνει με το να διευκολύνουμε **όλους** να απολαμβάνουν τουριστικές εμπειρίες. Το να κάνουμε τον τουρισμό πιο προσιτό δεν είναι μόνο μια κοινωνική ευθύνη – υπάρχει επίσης μια συναρπαστική επιχειρηματική υπόθεση για τη βελτίωση της προσβασιμότητας, καθώς μπορεί να τονώσει την ανταγωνιστικότητα του τουρισμού. Αν και ο προσβάσιμος τουρισμός αντικατοπτρίζει σημαντικά οφέλη για όλους, υπάρχουν δύο συγκεκριμένοι τύποι δυνητικών ταξιδιωτών, αυτός των **ατόμων με**

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

αναπηρία και αυτός των **ηλικιωμένων**, που ταξιδεύουν μεμονωμένα, σε ομάδες, με μέλη της οικογένειας ή με φροντιστές, που χρειάζονται και απαιτούν περισσότερο την παράδοση προσιτές τουριστικές εμπειρίες και που πιέζουν σκληρά για μια **αλλαγή παραδείγματος**, ζητώντας από τον κλάδο να αντιμετωπίσει έναν επαναπροσδιορισμό των προϊόντων, των υπηρεσιών και των δραστηριοτήτων του.

Τόσο ο **Τουρισμός Ηλικιωμένων** όσο και ο **Τουρισμός για Άτομα με Αναπηρία** θεωρούνται σήμερα ως μεγάλες, δυναμικά αναπτυσσόμενες, πολύτιμες αγορές τουριστών που μπορούν να ταξιδεύουν μεμονωμένα, ομαδικά, με μέλη της οικογένειας ή με φροντιστές. Η ευρωπαϊκή αγορά προσφέρει πολλές ευκαιρίες, καθώς αναπτύσσεται και παραμένει σε μεγάλο βαθμό αναξιοποίητη. Για το λόγο αυτό ο ανταγωνισμός είναι περιορισμένος. Η Γαλλία, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Γερμανία προσφέρουν τις κύριες αγορές. Οι τάσεις που προσφέρουν ευκαιρίες περιλαμβάνουν την εστίαση σε ταξίδια πολλών γενεών και την προσφορά δραστηριοτήτων ήπιας περιπέτειας που είναι κατάλληλες για ταξιδιώτες με αναπηρίες.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Ο προσβάσιμος τουρισμός στην ΕΕ σε αριθμούς

- Ο προσβάσιμος τουρισμός αποφέρει έσοδα **400 δις ευρώ** ετησίως και αναμένεται να αυξάνεται ετησίως κατά 1% για τα επόμενα χρόνια.
- **3%** του συνολικού ΑΕΠ της ΕΕ.
- Υποστηρίζει **9 εκατ.** θέσεις εργασίας.
- Όμως: μόνο το **9%** των τουριστικών υπηρεσιών της ΕΕ28 είναι προσβάσιμες.
- Πιθανή αύξηση **44%** στη ζήτηση ετησίως για προσβάσιμο τουρισμό, εάν δημιουργηθούν κατάλληλες υπηρεσίες.
- Επιπλέον **1,2 εκατ. επιχειρήσεις** πρέπει να παρέχουν προσβάσιμες υπηρεσίες για να καλύψουν τη μελλοντική ζήτηση.
- Οι βελτιώσεις θα μπορούσαν να αυξήσουν την οικονομική συνεισφορά της κατά **25%** και θα μπορούσαν να προσελκύσουν έως και **75%** περισσότερους διεθνείς ταξιδιώτες.
- Η έλλειψη προσβασιμότητας είναι κόστος για τον τουριστικό τομέα: **142 δις ευρώ** κάθε χρόνο και πάνω από **3,4 εκατομμύρια** θέσεις εργασίας.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Τα παραπάνω ενδεικτικά στοιχεία αφορούν μόνο την Ευρώπη. Ουσιαστικά, σε παγκόσμιο επίπεδο αναγνωρίζεται πλέον ως μια δυναμικά αναπτυσσόμενη αγορά, αυτή των τουριστών που αντιμετωπίζουν προκλήσεις και εμπόδια που τους εμποδίζουν να ταξιδέψουν ή που περιορίζουν σοβαρά τις επιλογές τους. Ως εκ τούτου, στις μέρες μας αναγνωρίζεται ένα πολύ σημαντικό οικονομικό δυναμικό όφελος για τους επαγγελματίες του τουρισμού και τις τοπικές οικονομίες που θα είναι σε θέση να ανταποκριθούν σε αυτή την αυξανόμενη ζήτηση και τα χαρακτηριστικά της.

Σε θεσμικό επίπεδο, η πρόσβαση στον τουρισμό είναι δικαίωμα που πρέπει να διασφαλίζεται από το συντονισμένο κράτος, σύμφωνα με τη Σύμβαση του ΟΗΕ για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία. Στην Ελλάδα και την Κύπρο γίνονται κάποια βήματα από το κράτος (κεντρική αρχή, τοπικές/περιφερειακές αρχές) σχετικά με τη βελτίωση της προσβασιμότητας σε τουριστικές υποδομές, αρχαιολογικούς χώρους, επισκέψιμες διαδρομές και περιοχές στη φύση, παραλίες κ.λπ., ενώ από την άλλη Αρκετοί επιχειρηματίες συνειδητοποιούν τη σημασία και το οικονομικό όφελος που μπορεί να έχει για την επιχείρησή τους η προσβασιμότητα και η προσέλκυση κατηγοριών τουριστών που την αναζητούν.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Δυστυχώς, οι ενέργειες που γίνονται συνήθως δεν εντάσσονται σε ένα στρατηγικό σχέδιο βελτίωσης των υπηρεσιών για τα άτομα με αναπηρία, ως δυνητικούς καταναλωτές του τουριστικού προϊόντος, αλλά γίνονται μεμονωμένα και περιστασιακά. Έτσι, τελικά, η «τουριστική αλυσίδα» παραμένει σπασμένη. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η μεμονωμένη εγκατάσταση σε διάφορες παραλίες της Ελλάδας συστημάτων αυτόματης υποβοήθησης εισόδου στο νερό ατόμων με κινητικές αναπηρίες, χωρίς ωστόσο να υφίσταται πρόβλεψη για (α) δημιουργία προσβάσιμων υποδομών σε όλο τον χώρο (π.χ. δημιουργία χώρων στάθμευσης για οχήματα με αναπηρία, εγκατάσταση προσβάσιμων αποχωρητηρίων, αποδυτηρίων, ντους κ.λπ.), (β) εξασφάλιση της διαθεσιμότητας άλλων βασικών υπηρεσιών και επιλογών κοντά στο σημείο (π.χ. προσβάσιμα καταλύματα, προσβάσιμοι χώροι εστίασης και ψυχαγωγίας, εκπαιδευμένο προσωπικό διάσωσης/ εξυπηρέτησης κ.λπ.) και/ή (γ) παροχή κατάλληλων και προσβάσιμων πηγών πληροφοριών για το ενδιαφερόμενο κοινό, όπου μπορεί να μάθει για τις επιλογές που έχει στη διάθεσή του και για τα προφίλ προσβασιμότητας. Πληροφορίες σημαντικές, αν όχι προαπαιτούμενο, για την επιλογή και τη χρήση.

Μέχρι σήμερα, στην Ελλάδα και την Κύπρο, αλλά και σχεδόν σε πολλές ευρωπαϊκές περιοχές, εξακολουθεί να υπάρχει **μεγάλο χάσμα** μεταξύ: (α) των αναγκών πρόσβασης (ζήτηση), (β) των υποχρεώσεων πρόσβασης

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

(θεσμοί-νόμοι) και (γ) την πρόσβαση που παρέχεται στο πεδίο (προσφορά).

Το μέλλον στον τουρισμό βασίζεται επίσης στην καινοτομία. Για το πώς, για παράδειγμα, ένας προορισμός θα μπορέσει να διαφοροποιήσει το προϊόν του από τους ανταγωνιστές, για να παρατείνει την τουριστική περίοδο. Και προς αυτή την κατεύθυνση ο «προσβάσιμος τουρισμός» μπορεί να λειτουργήσει καταλυτικά. Το αντεπιχείρημα βέβαια υπάρχει και έχει να κάνει με το κόστος που θα απαιτηθεί για να διαμορφωθούν κατάλληλες υποδομές και να γίνουν παρεμβάσεις σε όλα τα επίπεδα. Ωστόσο, στο πλαίσιο περιφερειακών και ευρωπαϊκών χρηματοδοτικών προγραμμάτων, είναι δυνατό να καλυφθεί το κόστος της υλικοτεχνικής υποδομής, του εξοπλισμού, της επαγγελματικής κατάρτισης κ.λπ. Οι φορείς και οι επαγγελματίες του τουριστικού τομέα θα μπορούν έτσι να προσαρμόσουν τις υποδομές και τις υπηρεσίες για να ανταποκριθούν στις τουριστικές ανάγκες των ατόμων με αναπηρία, στο πλαίσιο των δράσεων για την κοινωνική τους ένταξη και αυτό να πιστοποιείται από το κράτος. Αυτή η ανταμοιβή μπορεί να αποτελέσει κίνητρο για τον τουριστικό τομέα, ο οποίος, σε συνδυασμό με τη διαφοροποίηση του χρόνου απόσβεσης μιας τέτοιας επένδυσης, θα εδραιώσει την ανθρωποκεντρική προσέγγιση, όπου ο τουρισμός είναι παγκόσμιο δικαίωμα, συμβάλλοντας στην ανάπτυξη της τοπικής/εθνικής οικονομίας.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Υπό το πρίσμα των παραπάνω, αναδεικνύεται σήμερα ως σημαντική πρόκληση για το μέλλον της τουριστικής ανάπτυξης των τουριστικών μας προορισμών, η εκπόνηση νέων αναπτυξιακών στρατηγικών που θα περιλαμβάνουν ως προτεραιότητα τον «προσβάσιμο τουρισμό» και που θα μας επιτρέψουν να εργαστούμε συστηματικά προς την άρση των υφιστάμενων εμποδίων, τη δημιουργία ελκυστικών και χωρίς εμπόδια προορισμών και επιλογών αξιοποιώντας τη φυσική και πολιτιστική μας κληρονομιά με συντονισμένο και βιώσιμο τρόπο.

Παρόλο που ο τουρισμός είναι ήδη μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες οικονομικές δραστηριότητες στην περιοχή του Προγράμματος και ένας από τους κύριους συντελεστές στο ΑΕΠ της περιοχής, το πλήρες δυναμικό των πλούσιων φυσικών, πολιτιστικών, ιστορικών και αρχαιολογικών πόρων¹ της Περιφέρειας δεν έχει ακόμη αξιοποιηθεί. ούτε επαρκώς αξιοποιηθεί με βιώσιμο και υπεύθυνο τρόπο. Οι πλούσιοι φυσικοί, πολιτιστικοί, ιστορικοί και αρχαιολογικοί πόροι της περιοχής συμβάλλουν σε ένα **μοναδικό κεφάλαιο** και ένα σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι άλλων τουριστικών προορισμών,

¹ Ειδικά αν λάβει κανείς υπόψη ότι σύμφωνα με εκτιμήσεις, για παράδειγμα, ο πολιτιστικός τουρισμός αντιπροσωπεύει το 40% του συνόλου του ευρωπαϊκού τουρισμού. 4 στους 10 τουρίστες επιλέγουν τον προορισμό τους με βάση την πολιτιστική του προσφορά και αυτοί οι τουρίστες ξοδεύουν πολύ περισσότερα από τους τυπικούς τουρίστες.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ιδιαίτερα ως βασικός πόλος και προϋπόθεση για την **προσέλκυση τουριστών με αναπηρία και ηλικιωμένων** που κατά κανόνα έχουν έντονη τάση για «πολιτιστικό τουρισμό» και για «τουρισμό της φύσης», παρουσιάζοντας μειωμένο ενδιαφέρον για δραστηριότητες μαζικού τουρισμού και προτιμώντας να μην ταξιδεύουν κατά την υψηλή περίοδο.

Νωρίτερα το 2022, η Επιτροπή δημοσίευσε τον *Οδηγό Μετάβασης για τον Τουρισμό*², ένα σχέδιο που δημιουργήθηκε από κοινού με φορείς του τουριστικού οικοσυστήματος, το οποίο περιγράφει λεπτομερώς τις βασικές δράσεις, στόχους και προϋποθέσεις για την επίτευξη των πράσινων και ψηφιακών μεταβάσεων και της μακροπρόθεσμης ανθεκτικότητας του κλάδου. Αυτή η έκθεση υπογραμμίζει τον τρόπο με τον οποίο η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) θα υποστηρίξει την αύξηση του τουρισμού με βιώσιμο και χωρίς αποκλεισμούς τρόπο, με την προσβασιμότητα να αναφέρεται πολλές φορές σε αυτά τα σχέδια και με ειδικές δράσεις που αναπτύσσονται. Επιπλέον, το 2020 η Ελλάδα, ανέπτυξε *Εθνικό Σχέδιο Δράσης για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία* στο οποίο έθεσε και τον Προσβάσιμο Τουρισμό ως έναν από τους 30 Στόχους της, με συγκεκριμένους δείκτες, έργα και δράσεις για την

² <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/404a8144-8892-11ec-8c40-01aa75ed71a1>

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

επίτευξη σημαντικής προόδου στον τομέα αυτό τα επόμενα χρόνια³.

Με βάση τέτοιες κοινοτικές και εθνικές πρωτοβουλίες, το παρόν **Παραδοτέο** καλείται να διαμορφώσει μια κατάλληλη στρατηγική για την κοινή ανάπτυξη του Προσβάσιμου Τουρισμού στη διασυνοριακή περιοχή. Στο πλαίσιο αυτό, στοχεύει στην εκπόνηση συστάσεων για την κοινή στρατηγική ανάπτυξη (Ελλάδας-Κύπρου) του Προσβάσιμου Τουρισμού στη διασυνοριακή περιοχή. Προκειμένου να επιτευχθεί ο αναπτυξιακός στόχος του Προσβάσιμου Τουρισμού και να ενσωματωθεί στον σχεδιασμό κάθε τουριστικής πρωτοβουλίας στη διασυνοριακή περιοχή, αυτή η μελέτη επιχειρεί να αναπτύξει στρατηγικές για την αύξηση της προσβασιμότητας στον τουρισμό, εφαρμόζοντας αρχές «συμμετοχικότητας» και «σχεδιασμού για όλα» σε όλες τις πτυχές των προορισμών και των υπηρεσιών, με στόχο την κάλυψη των αναγκών και των απαιτήσεων πιθανών επισκεπτών με αναπηρία, ηλικιωμένων, ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και ατόμων με χρόνια προβλήματα υγείας. Ο Προσβάσιμος Τουρισμός περιλαμβάνει διάφορες οικονομικές δραστηριότητες, όπως ταξιδιωτικά γραφεία, γραφεία τουριστικών πληροφοριών, ψυχαγωγία, μεταφορές, πολιτιστική και φυσική κληρονομιά και υγεία και ευεξία, όλες οι

³ https://amea.gov.gr/action#st_29

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

δραστηριότητες που συμπληρώνουν μια **ολοκληρωμένη αναπτυξιακή προσέγγιση.**

Η προτεινόμενη στρατηγική **θέτει στον πυρήνα** της αναπτυξιακής μας στρατηγικής και όλων των κοινών προσπαθειών μας την κεφαλαιοποίηση των περιουσιακών στοιχείων της φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς των περιοχών για την προσέλκυση και το ξεκλείδωμα νέων αγορών τουριστών με αναπηρία και ηλικιωμένων και στοχεύει στη βελτίωση των **δεξιοτήτων**, της **προσφοράς** και της **επικοινωνίας και της πληροφόρησης** για προσιτές τουριστικές ευκαιρίες σε Ρέθυμνο, Αγία Νάπα και Σωτήρα. Μεθοδολογικά, η επεξεργασία βασίστηκε σε εκτενή βιβλιογραφική προσέγγιση και ανάλυση ευρημάτων σε επιτραπέζια εργασία, προκειμένου να αποτυπωθούν οι προκλήσεις και οι τάσεις στο θέμα του προσβάσιμου τουρισμού σε διεθνή αρένα. Επιπλέον, σχετικά έγγραφα στρατηγικής πολιτικής και εκθέσεις έχουν καταγραφεί και αξιολογηθεί διεξοδικά σε συνδυασμό με διαβουλεύσεις με βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς και φορείς εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία. Η υιοθέτηση μιας κοινής στρατηγικής θα δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη μοναδικών τουριστικών εμπειριών για όλους, τόσο προς όφελος των αποδεκτών των υπηρεσιών όσο και για τους παρόχους, οδηγώντας σε καλύτερη ποιότητα, άνεση και ασφάλεια υπηρεσιών, όχι μόνο για τους ταξιδιώτες με αναπηρία, αλλά για όλους.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

1 Η ζήτηση

1.1 Ηλικιωμένοι

Επί του παρόντος, περισσότεροι από 128 εκατ. πολίτες στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ηλικίας μεταξύ 55 και 80 ετών, που αντιπροσωπεύουν περίπου το 25% του συνολικού πληθυσμού⁴. Αυτή η δημογραφική εξέλιξη έχει σημαντικό αντίκτυπο στην αύξηση της τουριστικής ζήτησης και η Ευρωπαϊκή Ένωση πιστεύει ότι η συμβολή των ηλικιωμένων στην ευρωπαϊκή τουριστική βιομηχανία είναι σημαντική και θα πρέπει να ενισχυθεί για να αντιμετωπίσει την πρόκληση της εποχικότητας, την τόνωση της οικονομικής ανάπτυξης και της απασχόλησης στην Ευρώπη. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αναγνωρίζει τη σημασία της προώθησης των διακρατικών τουριστικών δραστηριοτήτων με την ανάπτυξη του τουρισμού εκτός εποχής για ηλικιωμένους στην Ευρώπη, μια ομάδα πληθυσμού που περιλαμβάνει άτομα τόσο με αγοραστική δύναμη όσο και με ελεύθερο χρόνο.

4

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Population_structure_and_ageing

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Γήρανση και τουριστικές τάσεις

- Σύμφωνα με τη Eurostat (2015), οι τουρίστες ηλικίας 55-65 ετών αντιπροσώπευαν το **15,3%** της συνολικής τουριστικής αγοράς και οι τουρίστες ηλικίας 65+ ετών το **17,7%**.
- Οι Ευρωπαίοι τουρίστες ηλικίας 65+ δαπανούν κατά μέσο όρο 53 ευρώ την ημέρα και **66 δις ευρώ** ετησίως, το **16%** των συνολικών τουριστικών δαπανών στην ΕΕ28.
- Παγκοσμίως, ο πληθυσμός άνω των 50 δαπανά **109 δις ευρώ** ετησίως σε τομείς που σχετίζονται άμεσα με τον τουρισμό, σχεδόν το **3%** του ΑΕΠ της ΕΕ, συμβάλλοντας σε **100.000 θέσεις εργασίας** και προάγοντας περαιτέρω οικονομική ανάπτυξη σε άλλους τομείς της οικονομίας.
- Οι τουρίστες ηλικίας 65 ετών και άνω αντιπροσώπευαν σχεδόν **1 στις 4 τουριστικές διανυκτερεύσεις** για ιδιωτικούς σκοπούς που πέρασαν οι κάτοικοι της ΕΕ το 2019, ενώ τα άτομα ηλικίας 55+ αντιπροσώπευαν το 41%.
- Περισσότεροι από τους μισούς κατοίκους της Ευρώπης ηλικίας 65+ **δεν συμμετείχαν στον τουρισμό** το 2019, σε σύγκριση με το 30% των ατόμων ηλικίας 15-64 ετών.
- Οι ηλικιωμένοι τουρίστες πραγματοποιούν **ταξίδια μεγαλύτερης διάρκειας**, κατά προτίμηση στη χώρα

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

διαμονής τους και διαμένουν σε μη ενοικιαζόμενα καταλύματα⁵.

- Οι ηλικιωμένοι ταξιδεύουν περισσότερο την «ενδιάμεση περίοδο», δηλαδή την περίοδο ταξιδιού μεταξύ των εποχών αιχμής και εκτός αιχμής⁶, με λιγότερο έντονη θερινή αιχμή.
- Κατά τη διάρκεια μεγάλων ταξιδιών εσωτερικού που δαπανώνται σε ενοικιαζόμενα καταλύματα, η μέση ημερήσια δαπάνη των ατόμων ηλικίας 65+ ήταν σχεδόν ίση με τη δαπάνη των ατόμων ηλικίας 15-64 ετών, ενώ για παρόμοια εξερχόμενα ταξίδια η μέση δαπάνη ήταν υψηλότερη για τους ηλικιωμένους τουρίστες (+4%).
- Οι ηλικιωμένοι προτιμούν να ταξιδεύουν με έναν σύντροφο, με συγγενείς ή μέλη της οικογένειας, καθώς και σε ομάδες.
- Οι ηλικιωμένοι τουρίστες προτιμούν να ταξιδεύουν με προϋπολογισμό έως και 100 € την ημέρα, να κάνουν διαλείμματα 4-7 διανυκτερεύσεων και επίσης να επεκτείνουν τη διάρκεια έως και 13 διανυκτερεύσεις, όταν είναι δυνατόν.
- Όσο μεγαλώνει κανείς αυξάνεται η βούληση να είναι αυτόνομος στον προγραμματισμό και τη διαχείριση ταξιδιών, επιλέγοντας λιγότερο συχνά πακέτα all

⁵ Για παράδειγμα στις εξοχικές κατοικίες τους.

⁶ Λίγο πριν το καλοκαίρι (Απρίλιος, Μάιος, Ιούνιος) ή αρχές φθινοπώρου (Σεπτέμβριος, Οκτώβριος).

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

inclusive, προτιμώντας να οργανώνει τις διακοπές μεμονωμένα.

- Όσον αφορά τις μεταφορές, η προσβασιμότητα είναι για αυτούς πιο σημαντική από τα μέσα μετακίνησης.
- Τα προτιμώμενα τουριστικά θέματα είναι η φύση και ο πολιτισμός, των οποίων η προσβασιμότητα και η ασφάλεια αξιολογούνται ως πολύ σημαντικά.
- Θα αναζητήσουν ιατρικές υπηρεσίες και υπηρεσίες υγείας/ευεξίας.
- Η ασφάλεια αποτελεί προτεραιότητα όσον αφορά τον τουρισμό ηλικιωμένων – στην πραγματικότητα, είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας λήψης αποφάσεων σχετικά με τους προορισμούς.

Ο ενθουσιασμός (ζήτηση) της παλαιότερης γενιάς για ταξίδια αυξάνεται ραγδαία και οι ηλικιωμένοι τουρίστες προβλέπεται να γίνουν μια ισχυρή ομάδα καταναλωτών στο εγγύς μέλλον. Ωστόσο, ο «**τουρισμός ηλικιωμένων**» δεν είναι ακόμη ένα σαφώς καθορισμένο τμήμα. Για παράδειγμα, είναι μια γενική δήλωση ότι η γήρανση του σώματος είναι μια φυσιολογική βιολογική διαδικασία, που δεν συνοδεύεται απαραίτητα από παθολογικές βλάβες ή ασθένειες. Ωστόσο, οι βιολογικές διεργασίες της φυσικής γήρανσης αυξάνουν την ευπάθεια σε ασθένειες και ατυχήματα. Με τη γήρανση, η μάζα του σώματος μειώνεται, η ικανότητα κίνησης μειώνεται, η κυτταρική απώλεια γίνεται συνεχής, ο ουδός πόνου μειώνεται, η αρτηριακή πίεση αυξάνεται, η

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ικανότητα των πνευμόνων μειώνεται και η μυϊκή δύναμη μειώνεται. Οι πάροχοι υπηρεσιών πρέπει να λαμβάνουν υπόψη όλες αυτές τις πτυχές κατά την ανάπτυξη στοχευμένων υπηρεσιών για τους ηλικιωμένους.

Οι ηλικιωμένοι τουρίστες δεν μπορούν να οριστούν ως ομοιογενής ομάδα. Αυτό οφείλεται εν μέρει στο γεγονός ότι η ίδια η ηλικιακή ομάδα των ηλικιωμένων (γενικά αναφέρεται σε 50+ άτομα) αποτελείται από διαφορετικές γενιές. Ένα μοντέλο δύο γενεών γονέων και παιδιών μπορεί εύκολα να ανήκει στην ίδια ομάδα. Σε περιοχές με υψηλότερο προσδόκιμο ζωής, ακόμη και τρεις γενιές: παππούς και γιαγιά-γονέας-παιδί/παιδιά μπορούν να ανήκουν στην ίδια κατηγορία.

Οι ηλικιωμένοι είναι μια ετερογενής πληθυσμιακή ομάδα με διαφορετικές καταναλωτικές απαιτήσεις που μπορούν να καλυφθούν μόνο από ένα αντίστοιχα διαφοροποιημένο φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών. Ο νέος όρος της **προσβασιμότητας για ηλικιωμένους** δεν θα αναφέρεται μόνο σε έναν χώρο που έχει αναπτυχθεί ειδικά για ηλικιωμένους, αλλά θα σημαίνει επίσης ένα πιο φιλικό προς τον χρήστη περιβάλλον για ολόκληρο τον πληθυσμό. Το μειωμένο επίπεδο θορύβου και ηλεκτρονέφωσης, ο επανασχεδιασμός του παραχωρημένου χρόνου διέλευσης στις διαβάσεις πεζών, η κατανομή στεγασμένων παγκάδων και χώρων ανάπαυσης, η στοχευμένη κατανομή των δημόσιων τουαλετών και η αναδιοργάνωση των διασταυρώσεων των ποδηλατοδρόμων και των πεζοδρομίων που

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

χρησιμοποιούνται από τους ηλικιωμένους είναι όλες σημαντικές καινοτομίες που θα έχουν θετική ανταπόκριση πρώτα από τους ηλικιωμένους. Τέτοιοι χώροι με υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας δεν θα είναι κατάλληλοι μόνο για ηλικιωμένους: παιδιά, νεαρές ανύπαντρες γυναίκες και άτομα με ειδικές ανάγκες θα επωφεληθούν επίσης από τις αλλαγές.

1.2 Άτομα με αναπηρία

Σύμφωνα με τον ΟΗΕ, παγκοσμίως, εκτιμάται ότι **1,3 δις άνθρωποι** (περίπου το 16% του παγκόσμιου πληθυσμού) αντιμετωπίζουν σήμερα σημαντική αναπηρία. Μαζί με πάνω από 2 δις ανθρώπους, όπως σύζυγοι, παιδιά και φροντιστές ατόμων με αναπηρία, αντιπροσωπεύουν συνολικά σχεδόν το **ένα τρίτο του παγκόσμιου πληθυσμού**, που πλήττεται άμεσα από την αναπηρία. Αν και αυτό σημαίνει μια τεράστια δυνητική αγορά για ταξίδια και τουρισμό, εξακολουθεί να παραμένει σε μεγάλο βαθμό υποεξυπηρετούμενη λόγω απρόσιτων ταξιδιωτικών και τουριστικών εγκαταστάσεων και υπηρεσιών, καθώς και πολιτικών και πρακτικών που εισάγουν διακρίσεις. Πολλοί άνθρωποι έχουν ανάγκες πρόσβασης, είτε σχετίζονται με κάποια φυσική κατάσταση (π.χ. χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, προβλήματα όρασης ή ακοής, αλλεργίες) είτε για άλλους λόγους. Για παράδειγμα, άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ή άτομα με καρτσάκια έχουν ανάγκες πρόσβασης που μπορεί να αποτελέσουν τεράστιο εμπόδιο όταν πηγαίνουν διακοπές. Για αυτούς τους ανθρώπους, το

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ταξίδι μπορεί να είναι μια πραγματική πρόκληση. Η εύρεση πληροφοριών για προσβάσιμες υπηρεσίες, ο έλεγχος αποσκευών σε αεροπλάνο ή η κράτηση δωματίου με ειδικές ανάγκες πρόσβασης συχνά αποδεικνύεται δύσκολη, δαπανηρή και χρονοβόρα.

Αναπηρία και τουριστικές τάσεις

- **87 εκατ.** Ευρωπαίοι έχουν κάποια μορφή αναπηρίας. Ο μέσος όρος της ΕΕ είναι **24%**, δηλ. **1 στους 4** Ευρωπαίους ενήλικες, εκ των οποίων το **1/3** δηλώνει βαριά αναπηρία.
 - Το **5,6%** των γυναικών και το **4,4%** των ανδρών στην Ευρώπη αναφέρουν δυσκολίες σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την ανύψωση και τη μεταφορά, ενώ το **4,2%** των γυναικών και το **3,4%** των ανδρών στην Ευρώπη αναφέρουν δυσκολίες σε δραστηριότητες που σχετίζονται με το περπάτημα.
 - Το **2,1%** των γυναικών και το **1,8%** των ανδρών στην Ευρώπη αναφέρουν δυσκολίες σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την όραση.
 - Το **1,6%** των γυναικών και το **1,5%** των ανδρών στην Ευρώπη αναφέρουν δυσκολίες σε δραστηριότητες που σχετίζονται με τη μνήμη ή τη συγκέντρωση.
 - Το **1,0%** των γυναικών και το **1,3%** των ανδρών στην Ευρώπη αναφέρουν δυσκολίες σε δραστηριότητες που σχετίζονται με την ακοή.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Το **48,5%** των ατόμων με αναπηρία στην ΕΕ είναι ηλικίας 65+ ετών.
- Οι Ευρωπαίοι από την αναπηρία τους θέλουν να μπορούν να ταξιδεύουν αυτόνομα και συχνά πραγματοποιούν **εκτεταμένη έρευνα** για να βρουν τον σωστό προορισμό.
- Βασίζονται συχνά σε **ειδικούς ταξιδιωτικούς πράκτορες** για να επιλέξουν προορισμό, ωστόσο λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τη γνώμη και τις συστάσεις **ο ένας του άλλου**.
- Απαιτούν **περισσότερη επικοινωνία** και θα αναζητήσουν υπηρεσίες προσβασιμότητας και περιστασιακά, ιδιαίτερα τα άτομα με χρόνιες παθήσεις, **υπηρεσίες υγείας**.
- Όσον αφορά τις μεταφορές, η **προσβασιμότητα** χωρίς άγχος είναι πιο σημαντική για αυτούς από τα μέσα μετακίνησης.
- Η **ασφάλεια** αποτελεί προτεραιότητα όσον αφορά τον τουρισμό ηλικιωμένων – στην πραγματικότητα, είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας λήψης αποφάσεων σχετικά με τους προορισμούς.
- Το **26%** από αυτούς δηλώνουν πιστοί στον τουριστικό προορισμό που θα ικανοποιήσει τις προσδοκίες τους (επαναλαμβανόμενοι επισκέπτες).

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Στη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία⁷ (CRPD), το άρθρο 9 για την «Προσβασιμότητα» καλεί τα Συμβαλλόμενα Κράτη να λάβουν τα κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίσουν ότι τα άτομα με αναπηρία έχουν ίση πρόσβαση στο φυσικό περιβάλλον, τις πληροφορίες, τις μεταφορές και άλλες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες ανοικτές ή παρέχονται στο κοινό. Το ίδιο άρθρο ζητά επίσης την εξάλειψη των εμποδίων και των εμποδίων στην προσβασιμότητα, συμπεριλαμβανομένων όλων των συγκοινωνιών και εγκαταστάσεων. Επιπλέον, το άρθρο 30 για τη «Συμμετοχή στην πολιτιστική ζωή, την αναψυχή, τον ελεύθερο χρόνο και τον αθλητισμό» καλεί επίσης τα Κράτη Μέρη να διασφαλίσουν ότι τα άτομα με αναπηρία **απολαμβάνουν τα οφέλη του τουρισμού.**

Από την άλλη πλευρά, καθώς η τουριστική βιομηχανία έχει υποστηρίξει εδώ και καιρό τη βιώσιμη ανάπτυξη του τουρισμού (Gillovic and McIntosh, 2020), επιδιώκοντας να εξισορροπήσει την προστασία του περιβάλλοντος, την προώθηση της οικονομικής ανάπτυξης και τη διατήρηση της κοινωνικής και πολιτιστικής ακεραιότητας, τόσο στο παρόν όσο και στο μέλλον (Liu et al, 2013), είναι πλέον ξεκάθαρο σε όλους ότι ο προσβάσιμος τουρισμός είναι ζωτικό

⁷ Βλ. <http://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>. Σημείωση: 180 κράτη μέλη, μεταξύ των οποίων η Ελλάδα και η Κύπρος, έχουν επικυρώσει τη Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

στοιχείο στην πολιτική βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης. Στην πρόσφατη *Ατζέντα για την Παγκόσμια Δράση του 2030 που περιλαμβάνει τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης (SDGs 2015⁸)*, ο στόχος 11 εστιάζει στις αρχές «Να κάνουμε τις πόλεις και τους ανθρώπινους οικισμούς χωρίς αποκλεισμούς, ασφαλείς, ανθεκτικές και βιώσιμες». Αυτός ο στόχος αποτυπώνει τον τουρισμό και την αναψυχή μέσω της έκκλησής του για διατάξεις καθολικού σχεδιασμού για προσβάσιμα και βιώσιμα συστήματα μεταφορών, αστικοποίηση χωρίς αποκλεισμούς και πρόσβαση σε χώρους πρασίνου και δημόσιους χώρους. Στη διακήρυξή του του 2011, ο *Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών (UNWTO)* προέβλεψε ότι ο τουρισμός θα αυξηθεί και θα βιώσει βιώσιμη ανάπτυξη, φτάνοντας τα **1,8 δις** διεθνείς τουρίστες έως το 2030. Ως εκ τούτου, οι προσβάσιμες πόλεις και οι τουριστικές προβλέψεις διασφαλίζουν την πλήρη κοινωνική και οικονομική ένταξη όλων των ατόμων.

Η προσβασιμότητα είναι επίσης μια σημαντική πτυχή της υλοποίησης των δικαιωμάτων του γηράσκοντος πληθυσμού του κόσμου. Καθώς μεγαλώνουμε, αυξάνονται οι πιθανότητες να βιώσουμε μόνιμη ή προσωρινή αναπηρία. Η εστίαση στην προσβασιμότητα μπορεί επομένως να διασφαλίσει ότι

⁸ Σημείωση: 7 στόχοι των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης αναφέρονται ρητά στα άτομα με αναπηρία.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

είμαστε σε θέση να συμμετέχουμε πλήρως στις κοινωνίες μας μέχρι τα παλαιότερα χρόνια. Η προσβασιμότητα ωφελεί επίσης τις έγκυες γυναίκες και τα άτομα που μένουν προσωρινά ακίνητα. Σίγουρα, η πραγματοποίηση βασικών προσαρμογών σε μια εγκατάσταση, η παροχή ακριβών πληροφοριών και η κατανόηση των αναγκών των ατόμων με αναπηρία μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση του αριθμού των επισκεπτών. Η βελτίωση της προσβασιμότητας των τουριστικών υπηρεσιών αυξάνει την ποιότητά τους και την απόλαυσή τους για όλους τους τουρίστες, καθώς και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής στις τοπικές κοινωνίες.

1.2.1 Ποια είναι τα χαρακτηριστικά και οι ανάγκες των ατόμων με αναπηρία;

Τα άτομα με αναπηρία είναι μια ετερογενής πληθυσμιακή ομάδα, οι ανάγκες της οποίας ποικίλλουν ανάλογα με την κατηγορία και τη βαρύτητα της αναπηρίας. Τα άτομα με αναπηρία, ανάλογα με την κατηγορία και τη βαρύτητα της αναπηρίας, αντιμετωπίζουν διαφορετικά εμπόδια και επομένως η βελτίωση της θέσης τους απαιτεί την εφαρμογή πρόσθετων παρεμβάσεων προσανατολισμένων στις ιδιαίτερες ανάγκες κάθε κατηγορίας.

Τα άτομα με αναπηρία είναι «*άτομα με μακροχρόνιες σωματικές, πνευματικές, διανοητικές ή αισθητηριακές δυσκολίες, τα οποία, σε αλληλεπίδραση με διάφορους*

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

φραγμούς, ιδίως θεσμικούς, περιβαλλοντικούς ή κοινωνικούς φραγμούς συμπεριφοράς, μπορούν να εμποδίσουν την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή αυτών των ατόμων στην κοινωνία. ισότιμη βάση με τους άλλους» (άρθρο 1 της UN CRPD). Ο γενικός όρος «άτομα με αναπηρία» περιλαμβάνει διάφορες κατηγορίες αναπηρίας, οι οποίες μπορεί να είναι ορατές ή αόρατες, σοβαρές ή ήπιες, μόνιμες ή προσωρινές, μεμονωμένες ή συνδυασμός αυτών. Οι βασικές κατηγορίες στις οποίες κατατάσσονται οι διάφορες αναπηρίες είναι οι εξής: α) Κινητική αναπηρία (π.χ. άτομα με τετραπληγία, παραπληγία, απουσία άνω ή κάτω άκρων κ.λπ.), β) Αισθητηριακή αναπηρία (π.χ. κωφοί, κωφοί, τυφλοί ή με αναπηρία όρασης), γ) Διανοητική/γνωστική/αναπτυξιακή αναπηρία (π.χ. άτομα με αυτισμό), δ) Ψυχική αναπηρία, ε) Χρόνιες παθήσεις (π.χ. άτομα με θαλασσαιμία, νεφρική νόσο, διαβήτη), στ) Άλλες αναπηρίες (π.χ. άτομα με σύνδρομο Down), ζ) Σοβαρές και πολλαπλές αναπηρίες.

Το περιβάλλον ενός ατόμου έχει τεράστια επίδραση στην εμπειρία και την έκταση της αναπηρίας. Τα απρόσιτα περιβάλλοντα δημιουργούν αναπηρία, θέτοντας εμπόδια στη συμμετοχή και την ένταξη των ατόμων με αναπηρία. Έτσι, για παράδειγμα, ένας κωφός χωρίς διερμηνέα νοηματικής γλώσσας, ένας χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου σε ένα πολυώροφο κτίριο χωρίς προσβάσιμο ανελκυστήρα και ένας τυφλός που χρησιμοποιεί υπολογιστή χωρίς λογισμικό ανάγνωσης

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

οθόνης κ.λπ., όλοι θα βιώσουν την αδυναμία συμμετοχής και μπορεί να οδηγήσει σε αποκλεισμό ή/και απομόνωση. Επομένως, για να είναι προσβάσιμο, ένα περιβάλλον πρέπει να λαμβάνει υπόψη το ευρύτερο δυνατό φάσμα αναγκών όλων των κατηγοριών ατόμων με αναπηρία και να διασφαλίζει ότι όλοι μπορούν να μετακινούνται και να ζουν όσο το δυνατόν ανεξάρτητα.

Για να διευκολυνθεί η κατανόηση των βασικών απαιτήσεων προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία, εξετάζεται η ακόλουθη διαίρεση σε βασικές υποομάδες, με σχετικά παρόμοια χαρακτηριστικά και αντίστοιχα παρόμοιες απαιτήσεις προσβασιμότητας.

Τα άτομα με κινητικές αναπηρίες αντιμετωπίζουν δυσκολίες λόγω φυσικών, αρχιτεκτονικών και κυρίως τεχνολογικών εμποδίων, π.χ. σκάλες, έλλειψη χώρου για κίνηση και ελιγμούς (στενές πόρτες, μικροί χώροι υγιεινής όπου δεν χωράει αναπηρικό καροτσάκι, μικροί ανελκυστήρες κ.λπ.), ολισθηρότητα (γυαλισμένα μαρμάρια πατώματα, βρέθηκαν πατώματα κ.λπ.), εμπόδια σε πεζοδρόμια (πινακίδες, υπαίθριοι έμποροι Εξοπλισμός, τραπέζια καφέ, σταθμευμένα οχήματα κ.λπ.), ακατάλληλα έπιπλα, μηχανισμοί που απαιτούν δύναμη για να λειτουργήσουν κ.λπ. Επομένως μπορεί να χρειάζονται: Επίπεδες επιφάνειες ή επιφάνειες με μικρές κλίσεις, αντιολισθητικές και συνεχείς, χωρίς αρμούς και σκαλοπάτια. Επαρκής ελεύθερος χώρος για

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προσπέραση, προσπέραση και ελιγμούς καθώς και μεταφορά από/προς το αναπηρικό καροτσάκι. Ελεύθερος χώρος δίπλα στις θέσεις συνοδών. Χώροι ανάπαυσης σε τακτά χρονικά διαστήματα. Σκάλες με λαβές και στις δύο πλευρές, σημάδια στις άκρες και άνετα πέλματα. Σημάδια στο ύψος των ματιών. Εύκολες στο χειρισμό πόρτες με λαβές σε κατάλληλα ύψη. Προσβάσιμες εγκαταστάσεις υγιεινής. Μηχανισμοί σε κατάλληλα ύψη και εύκολος χειρισμός. Επαρκείς χρόνοι μεταξύ διαδοχικών φάσεων λειτουργίας μηχανισμού κ.λπ.

Τα **άτομα με προβλήματα όρασης** βασίζονται κυρίως στην αντίληψη των απτικών και ηχητικών ερεθισμάτων και αντιμετωπίζουν δυσκολίες κυρίως με την ενημέρωση/ επικοινωνία και τη χρήση συσκευών, εξοπλισμού και βοηθημάτων. Δυσκολεύονται, για παράδειγμα, όταν χρησιμοποιούνται μόνο συμβατικές έντυπες μορφές επικοινωνίας ή οπτική σήμανση (τιμολόγια, χρονοδιαγράμματα, πινακίδες ασφαλείας, κ.λπ.), όταν δεν παρέχονται μεγάλα γράμματα και έντονες χρωματικές αντιθέσεις χαρακτήρων φόντου ή εκτύπωση Μπράιγ ή συσκευές ανάγνωσης οθόνης, καθώς και με τον προσανατολισμό τους στο χώρο, όταν π.χ. δεν προβλέπονται ειδικές ανάγλυφες κατευθυντήριες σημάνσεις ή εξειδικευμένο προσωπικό που να τους βοηθά. Επομένως, μπορεί να χρειαστούν: Διαδρόμους με επαρκές πλάτος διέλευσης με άλλους χρήστες και λεία φινιρισμένη επιφάνεια. Διακεκριμένα

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

όρια διαδρόμου. Διακεκριμένη σήμανση σκαλοπατιών. Επισημάνετε τα εμπόδια μέχρι το ύψος του κεφαλιού. Σήμανση αφής ή Μπράιγ. Ηχητική σήμανση και πληροφορίες. Έντονες χρωματικές αντιθέσεις. Καλά φωτισμένες περιοχές. Απλότητα και σαφήνεια των μορφών και των στοιχείων του περιβάλλοντος. Υπηρεσίες υποστήριξης (οδηγοί, αναγνώστες κ.λπ.).

Τα **άτομα με προβλήματα ακοής** βασίζονται κυρίως στην αντίληψη των οπτικών ερεθισμάτων, και αντιμετωπίζουν αντίστοιχες δυσκολίες στην πληροφόρηση όταν π.χ. αυτό παρέχεται μόνο με ηχητικά συστήματα χωρίς να παρέχονται ταυτόχρονα οπτικά πληροφοριακά συστήματα, με επικοινωνία όταν π.χ. δεν παρέχονται συστήματα ερμηνείας νοηματικής γλώσσας ή ενίσχυσης ήχου, καθώς και χρήση συσκευών, εξοπλισμού και βοηθημάτων εάν αυτά δεν είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες τους (π.χ. έχουν οπτική ειδοποίηση ή δόνηση κ.λπ.) και πιθανώς με την κατανόηση γραπτού και προφορικού λέξη. Επομένως, μπορεί να χρειάζονται: Καλή ακουστική δωματίου. Καλά φωτισμένες περιοχές. Οπτική σήμανση/ενημέρωση. Διερμηνεία νοηματικής γλώσσας και εναλλακτικές μέθοδοι επικοινωνίας, π.χ. SMS, σημείωση κειμένου κ.λπ. Βοηθήματα βελτίωσης ήχου. Απλότητα και σαφήνεια μορφών και στοιχείων του περιβάλλοντος κ.λπ.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Τα **άτομα με γνωστική/αναπτυξιακή ναπηρία** αντιμετωπίζουν δυσκολίες, κυρίως λόγω φυσικών, αρχιτεκτονικών και τεχνολογικών εμποδίων, π.χ. σε περιπτώσεις ασαφούς και περίπλοκης σήμανσης, σε περιπτώσεις χώρων με σύνθετη διάταξη, σε περιπτώσεις εξοπλισμού με περίπλοκες οδηγίες χρήσης. Επομένως, μπορεί να χρειάζονται: Απλή διάταξη χώρων. Απλοποιημένη σήμανση. Απλοποιημένες οδηγίες χρήσης κ.λπ.

Τα **άτομα με ψυχική αναπηρία** συχνά απαιτούν εξειδικευμένους τρόπους εξυπηρέτησης. Έτσι, για παράδειγμα, τα άτομα με κλειστοφοβία είναι πιθανό να μην μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα μέσα μαζικής μεταφοράς.

Τα **άτομα με προβλήματα ομιλίας** χρειάζονται ειδικές μορφές επικοινωνίας, π.χ. διερμηνεία νοηματικής γλώσσας, εκπαιδευμένο προσωπικό κ.λπ.

Τα **άτομα με αλλεργίες** αντιμετωπίζουν επίσης δυσκολίες λόγω αρχιτεκτονικών φραγμών, π.χ. σε χώρους που δεν έχουν καλό αερισμό, χώρους με πολλά άτομα ή λόγω συγκεκριμένων πολιτικών/διαδικασιών π.χ. σε περιοχές όπου επιτρέπεται η παρουσία ζώων.

Τα **άτομα με άλλες αναπηρίες** και τα **άτομα με χρόνιες παθήσεις** είναι ιδιαίτερα ευαίσθητα σε λοιμώξεις και μικρόβια, κάτι που απαιτεί αυστηρή καθαριότητα στους κοινόχρηστους χώρους και συνεπώς αντίστοιχες διαδικασίες/πολιτικές.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο για τη σωστή εξυπηρέτηση και συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία όλων των κατηγοριών παίζει η σωστή εκπαίδευση/ενημέρωση του προσωπικού συναλλαγών όλων των επιχειρήσεων, αλλά και της κοινής γνώμης γενικότερα σε θέματα που αφορούν τις ανάγκες και τους τρόπους επικοινωνίας με άτομα με αναπηρία και προσβασιμότητα.

1.2.2 Αποσαφήνιση όρων και εννοιών που σχετίζονται με την αναπηρία

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται κάποιες βασικές έννοιες που αφορούν την αναπηρία.

- **«Αναπηρία» (Disability):** «[...] είναι ένα σύνθετο και μεταβαλλόμενο φαινόμενο, που οφείλεται στην αλληλεπίδραση των προσωπικών χαρακτηριστικών ενός ατόμου και των χαρακτηριστικών του περιβάλλοντος, μέσα στο οποίο το άτομο αυτό ζει» (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας). Με βάση την παραπάνω προσέγγιση ένα άτομο με κάποιο σωματικό μειονέκτημα μπορεί να βιώνει την αναπηρία σε ένα περιβάλλον και όχι σε κάποιο άλλο, ανάλογα με το αν αυτό διαθέτει ή όχι εμπόδια, αλλά και βοηθήματα (Ε.Σ.Α.μεΑ. 2005:9). Πρόκειται για «μια εξελισσόμενη έννοια», «προκύπτει από την αλληλεπίδραση μεταξύ των εμποδιζόμενων προσώπων και των περιβαλλοντικών εμποδίων και των εμποδίων συμπεριφοράς που παρεμποδίζει την πλήρη και αποτελεσματική συμμετοχή

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

τους στην κοινωνία, σε ίση βάση με τους άλλους» (προοίμιο, εδάφιο ε' της UN CRPD).

- **«Πρόσβαση» (Access):** η παροχή της δυνατότητας συμμετοχής όλων των πολιτών – συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία - σε όλους τους τομείς των κοινωνικών δραστηριοτήτων (π.χ. στην παραγωγική διαδικασία, στην εκπαίδευση, στις πολιτιστικές δραστηριότητες, στον αθλητισμό) και ως εκ τούτου στις υποδομές, υπηρεσίες, διαδικασίες και αγαθά που σχετίζονται με αυτούς. Η πρόσβαση είναι ευρύτερη έννοια της προσβασιμότητας. Η προσβασιμότητα και όλες οι εκφάνσεις της (καθολικός σχεδιασμός, εύλογες προσαρμογές, συμπεριλαμβανομένης της υποστηρικτικής τεχνολογίας, μορφές ζωντανής βοήθειας και ενδιάμεσων) καθώς και τα “θετικά μέτρα δράσης” αποσκοπούν στη διασφάλιση του δικαιώματος για ισότιμη συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία, δηλαδή στην “πρόσβαση”, και υπό αυτήν την έννοια αποτελούν εργαλεία για την επίτευξή της. Σύμφωνα με τη δικαιωματική προσέγγιση, η συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία σε όλους τους τομείς της κοινωνικής ζωής αποτελεί αναφαίρετο ανθρώπινο δικαίωμα.
- **«Προσβασιμότητα» (Accessibility):** είναι το χαρακτηριστικό του περιβάλλοντος (φυσικού, δομημένου, ηλεκτρονικού), μιας υπηρεσίας ή ενός

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

αγαθού που διασφαλίζει την αυτόνομη, ασφαλή και άνετη προσέγγιση και χρήση αυτών από όλους τους χρήστες χωρίς διακρίσεις φύλου, ηλικίας, αναπηρίας και λοιπών χαρακτηριστικών (σωματική διάπλαση, δύναμη, αντίληψη κ.λπ.). (Ε.Σ.Α.μεΑ. 2005:13).

- **«Εμπόδια» (Obstacles, barriers):** οτιδήποτε θέτει φραγμό στην αυτόνομη και ισότιμη συμμετοχή (δηλαδή στην πρόσβαση) των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις σε όλες τις δραστηριότητες. Τα εμπόδια μπορεί να είναι θεσμικά, αρχιτεκτονικά, τεχνολογικά, συμπεριφορικά, ιδεολογικά (π.χ. στάσεις, αντιλήψεις) και να εντοπίζονται στην επικοινωνία, στην πληροφόρηση, στις πρακτικές, στις διαδικασίες κ.λπ.
- **«Διάκριση» (Discrimination):** νοείται η διαφορετική αντιμετώπιση ανθρώπων που βρίσκονται σε παρόμοια θέση και η όμοια αντιμετώπιση ανθρώπων που βρίσκονται σε διαφορετική θέση (Ε.Σ.Α.μεΑ. 2002α: 8-9). Η διάκριση μπορεί να είναι «άμεση» ή «έμμεση». Διάκριση λόγω αναπηρίας ή χρόνιας πάθησης *«...σημαίνει οποιαδήποτε διάκριση, αποκλεισμό ή περιορισμό βάσει της αναπηρίας, η οποία έχει ως σκοπό ή επίπτωση να εμποδίσει ή να ακυρώσει την αναγνώριση, απόλαυση ή άσκηση, σε ίση βάση με τους άλλους, όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών στον πολιτικό, οικονομικό, κοινωνικό,*

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

πολιτιστικό, ατομικό ή οποιοδήποτε άλλο τομέα. Περιλαμβάνει όλες τις μορφές διακρίσεων, συμπεριλαμβανομένης και της άρνησης παροχής εύλογης προσαρμογής» (Άρθρο 2 της UN CRPD). Για το εθνικό και ευρωπαϊκό αναπηρικό κίνημα, ο αποκλεισμός των ατόμων με αναπηρία από την αγορά εργασίας είναι απόρροια της διάκρισης που υφίστανται σε όλους τους τομείς της ζωής τους, δηλαδή στην Εκπαίδευση, στην Κατάρτιση, στην Κοινωνία της Πληροφορίας, στις Μεταφορές κ.λπ.

- **«Καθολικός Σχεδιασμός»** (Universal Design) ή **«Σχεδιασμός για Όλους»** (Design for All): *«Σημαίνει το σχεδιασμό προϊόντων, περιβαλλόντων, προγραμμάτων και υπηρεσιών που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από όλους τους ανθρώπους, στη μεγαλύτερη δυνατή έκταση, χωρίς ανάγκη προσαρμογής ή εξειδικευμένου σχεδιασμού. Ο όρος «καθολικός σχεδιασμός» δεναποκλείει τις υποβοηθητικές συσκευές για συγκεκριμένες ομάδες ατόμων με αναπηρίες, όπου αυτό απαιτείται»* (άρθρο 2 της UN CRPD). Ο καθολικός σχεδιασμός είναι μια ευρύτερη έννοια της προσβασιμότητας. Η εφαρμογή του προσθέτει αξία και διευρύνει την ομάδα των χρηστών, ενώ περιορίζει την υποχρέωση πρόβλεψης και παροχής πρόσθετων εξειδικευμένων λύσεων (π.χ. ένα κτίριο προσβάσιμο σε άτομα με κινητικά προβλήματα επίσης διευκολύνει τη μετακίνηση των ηλικιωμένων ή εγκύων). Ουσιαστικά διασφαλίζει

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

στην πράξη τη βασική δημοκρατική αρχή του σεβασμού της διαφορετικότητας και της ισότητας. Με την εφαρμογή των αρχών της, επιτυγχάνεται η εξάλειψη των εμποδίων που αφορούν και τα άτομα με αναπηρία.

- **«Εύλογες Προσαρμογές»** (Reasonable Accommodations): οι «απαραίτητες και κατάλληλες τροποποιήσεις και ρυθμίσεις, οι οποίες δεν επιβάλλουν ένα δυσανάλογο ή αδικαιολόγητο βάρος, όπου απαιτείται σε μια συγκεκριμένη περίπτωση, προκειμένου να διασφαλιστούν, για τα άτομα με αναπηρίες, η απόλαυση ή η άσκηση, σε ίση βάση με τους άλλους, όλων των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών» (άρθρο 2 UN CRPD). Η διαφορά μεταξύ «προσβασιμότητας» και «εύλογων προσαρμογών» είναι πως η προσβασιμότητα αφορά το σύνολο των ατόμων με αναπηρία και χρόνιες παθήσεις ως ομάδα, ενώ η εύλογη προσαρμογή είναι εξατομικευμένη. Η «προσαρμογή» θεωρείται «εύλογη» όταν: α) δικαιολογείται από την κατηγορία και το βαθμό βαρύτητας της αναπηρίας και β) το κόστος της δεν είναι τόσο υψηλό ώστε να δημιουργεί οικονομικό πρόβλημα στον φορέα που την παρέχει. Ωστόσο, σύμφωνα με τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρίες, η υποχρέωση παροχής εύλογων προσαρμογών δεν αφορά μόνο στον τομέα της απασχόλησης, αλλά και

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

σε άλλους τομείς, όπως είναι η εκπαίδευση, η κατάρτιση, η διά βίου μάθηση.

- **«Δικαιωματική προσέγγιση της αναπηρίας»:** Τα δικαιώματα των ανθρώπων, ανεξάρτητα από οποιοδήποτε από τα ατομικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, χρώμα, εθνικότητα, θρησκεία, αναπηρία, κ.λπ.), πηγάζουν από την ανθρώπινη υπόσταση και την ιθαγένειά τους. Η δικαιωματική προσέγγιση στην ίση μεταχείριση πρέπει να αποτελεί τη βάση για τη διαμόρφωση της πολιτικής και του θεσμικού πλαισίου, ενώ ταυτόχρονα, ως σαφές, ισχυρό και αδιαπραγμάτευτο επιχείρημα, αποτελεί τη σταθερή και αδιαμφισβήτητη αφετηρία για τη διαμόρφωση κάθε στόχου και διεκδίκηση κάθε απαίτησης. Η αρχή των ίσων δικαιωμάτων συνεπάγεται ότι οι ανάγκες όλων των ανθρώπων είναι ίσης σημασίας. Επομένως, η λειτουργία της κοινωνίας πρέπει να οργανωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εξασφαλίζονται ίσες ευκαιρίες συμμετοχής και ικανοποίησης των αναγκών του κάθε ανθρώπου. Η βάση για την αντιμετώπιση των προβλημάτων της αναπηρίας μπορεί να δικαιολογηθεί από ένα ευρύ φάσμα προσεγγίσεων, επιχειρημάτων και κινήτρων (από τη προσέγγιση, τα επιχειρήματα πολιτικής και οικονομικής φύσης, έως τη «φιλανθρωπία», την ηθική και τον εθελοντισμό). Οι παραπάνω αιτιολογήσεις διαφέρουν σημαντικά τόσο ως προς τη γενική τους φιλοσοφία, την οπτική προσέγγιση της

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

αναπηρίας και φυσικά την αποτελεσματικότητά τους. Το αίτημα για ίση μεταχείριση με βάση τα ανθρώπινα δικαιώματα είναι θεμελιώδης αρχή και θα πρέπει να προηγείται κάθε άλλου επιχειρήματος (πολιτικού, οικονομικού κ.λπ.). Η αναπηρία αντιμετωπίζεται στο πλαίσιο των ανθρωπίνων δικαιωμάτων από τα τέλη της δεκαετίας του 1960. Για τα ανθρώπινα δικαιώματα, οι διεθνείς οργανισμοί (ΟΗΕ κ.λπ.) έχουν υιοθετήσει μια σειρά πράξεων. Ωστόσο, ριζικές αλλαγές στην προσέγγιση της αναπηρίας, προς την κατεύθυνση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, είχαν ως αποτέλεσμα την υιοθέτηση κειμένων ειδικά για την αναπηρία. Ορισμένες από αυτές αποτελούν κατευθυντήριες γραμμές (βλ. Πρότυπο Κανόνες Αναπηρίας του ΟΗΕ) ενώ άλλες έχουν νομική ισχύ στον βαθμό που επικυρώνονται από κράτη μέλη διεθνών οργανισμών (βλ. UN CRPD).

1.2.3 Ορισμένες βασικές πτυχές του προφίλ των ταξιδιωτών με αναπηρία

- Επαναλαμβάνουν τις διακοπές τους σε μέρη με καλή προσβασιμότητα και γίνονται πιο εύκολα πιστοί πελάτες.
- Παραμένουν για μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα.
- Προτιμούν να ταξιδεύουν σε μεγάλες παρέες.
- Οι τουριστικές τους δαπάνες είναι κατά 1,16 φορές μεγαλύτερες.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Πρόθυμοι να πληρώσουν διπλάσια για καλύτερη προσβασιμότητα.
- Χρησιμοποιούν συστηματικά φόρουμ και ιστολόγια και κάνουν συστάσεις μέσω αυτών.
- Το 88% των ταξιδιωτών με αναπηρία πηγαίνει διακοπές τουλάχιστον μία φορά το χρόνο.
- Το 74% των ταξιδιωτών με αναπηρία είναι πρόθυμοι να ταξιδέψουν περισσότερο εάν βελτιωθεί η συνολική ταξιδιωτική εμπειρία.
- Το 70% του πληθυσμού με αναπηρία έχει την οικονομική και φυσική ικανότητα να ταξιδέψει, δημιουργώντας δυνητικό εισόδημα 88,6 δισ. ευρώ έως το 2025, αύξηση 65% από το 2005, ενώ δεν είναι διατεθειμένοι να ταξιδέψουν σε μη ικανοποιητικούς προορισμούς.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

2 Η προσφορά

2.1 Προσβάσιμος τουρισμός

Ο **Προσβάσιμος τουρισμός**⁹ (ή Τουρισμός για όλους) αφορά στον Τουρισμό που βασίζεται στις αρχές του 'Σχεδιασμού για όλους', με έμφαση στην **ποιότητα της πρόσβασης και της εμπειρίας για όλους**, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία (15% του πληθυσμού), των ατόμων Γ' ηλικίας (20% του πληθυσμού, με προοπτική το 2050 να φτάσει το 40%), και γενικότερα των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα (π.χ., οικογένειες με μικρά παιδιά, άτομα με χρόνιες παθήσεις, κ.λπ.).

Πρέπει να σημειωθεί ότι ο προσβάσιμος τουρισμός αφορά άτομα με διαφορετικές ανάγκες προσβασιμότητας, και οι οποίες μερικές φορές δεν είναι εμφανείς/αντιληπτές. Μια βασική κατηγοριοποίηση είναι:

- Άτομα με κάθε είδους αναπηρία (με προβλήματα κινητικότητας, όρασης, ακοής, ομιλίας, με γνωστικές δυσλειτουργίες και χρόνιες παθήσεις).
- Πληθυσμός άνω των 65 (συχνά άτομα με περιορισμένη κινητικότητα και ικανότητα λήψης και επεξεργασίας πληροφοριών, χωρικό και χρονικό

⁹ https://en.wikipedia.org/wiki/Accessible_tourism

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προσανατολισμό, προβλήματα όρασης, απώλεια ακοής, ομιλία κ.λπ.)

- Άλλοι (έγκυες γυναίκες, παιδιά ασυνόδευτα από γονείς έως 12 ετών, φροντιστές ατόμων με αναπηρία, τραυματίες, άτομα με ασυνήθιστη ή ιδιαίτερη σωματική διάπλαση, άτομα με καρότσια και αποσκευές μωρών, αλλοδαποί, άτομα διαφορετικής κουλτούρας κ.λπ.).

Το *Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον προσβάσιμο τουρισμό* (ENAT¹⁰), αναφέρει ότι δεν υπάρχει ένας ενιαίος, καθολικά αποδεκτός ορισμός για τον «προσβάσιμο τουρισμό». Ο ορισμός εξελίσσεται συνεχώς καθώς εφαρμόζεται όλο και περισσότερο σε διαφορετικά πλαίσια ανά τον κόσμο. Αναφέρει διάφορους ορισμούς όπως τον παρακάτω. «Προσβάσιμος Τουρισμός¹¹» είναι ο τουρισμός και τα ταξίδια που είναι προσβάσιμα σε όλους τους ανθρώπους, με αναπηρία ή χωρίς, συμπεριλαμβανομένων και των ατόμων με κινητικές, αισθητηριακές ή διανοητικές αναπηρίες, προβλήματα όρασης, ακοής, ψυχικά προβλήματα, των ηλικιωμένων και των ατόμων με προσωρινές αναπηρίες. Σύμφωνα με τον ENAT, ο προσβάσιμος τουρισμός περιλαμβάνει: Προορισμούς χωρίς περιορισμούς: υποδομές και

¹⁰ European Network for Accessible Tourism - ENAT

¹¹ Επίσης γνωστός ως «Access Tourism», «Καθολικός Τουρισμός-Universal tourism», «Συμμετοχικός Τουρισμός-Inclusive Tourism» και σε ορισμένες χώρες, όπως στην Ιαπωνία «Τουρισμός χωρίς εμπόδια-Barrier-free Tourism».

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

εγκαταστάσεις. Μεταφορές: μέσω αέρα, γης και θάλασσας, κατάλληλες για όλους τους χρήστες. Υψηλή ποιότητα υπηρεσιών: που παραδίδεται από εκπαιδευμένο προσωπικό. Δραστηριότητες, εκθέματα, αξιοθέατα: που να επιτρέπει τη συμμετοχή στον τουρισμό από όλους. Μάρκετινγκ, συστήματα κρατήσεων, ιστοσελίδες και υπηρεσίες: πληροφόρηση προσβάσιμη σε όλους.

Το Wikipedia αναφέρει ότι *«Ο προσβάσιμος τουρισμός είναι η συνεχής προσπάθεια για να εξασφαλιστεί ότι οι τουριστικοί προορισμοί, τα προϊόντα και οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμα σε όλους τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από φυσικούς περιορισμούς, αναπηρίες ή ηλικία. Περιλαμβάνει δημόσιες και ιδιωτικές τουριστικές περιοχές. Ο όρος έχει οριστεί από τον Darcy και Dickson (2009, p34), ως ακολούθως: Ο προσβάσιμος τουρισμός επιτρέπει στα άτομα με ζητήματα πρόσβασης, π.χ., κινητικής, οπτικής, ακουστικής ή/και γνωστικής φύσεως, να λειτουργούν ανεξάρτητα και με ισότητα και αξιοπρέπεια μέσω της διάθεσης καθολικά σχεδιασμένων προϊόντων τουρισμού, υπηρεσιών και περιβαλλόντων. Ο ορισμός τους περιλαμβάνει όλα τα άτομα, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που ταξιδεύουν με παιδιά σε καροτσάκια, άτομα με αναπηρίες και ηλικιωμένους.»*

Τα τελευταία χρόνια, ο προσβάσιμος τουρισμός διαμορφώνεται σταδιακά και γίνεται ένα αναγνωρισμένο απαραίτητο χαρακτηριστικό στις προσπάθειες τουριστικής ανάπτυξης. Ο προσβάσιμος τουρισμός προσδιορίζεται σήμερα ως «παίκτης αλλαγής» για

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προορισμούς. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (ΠΟΤ) αναφέρει χαρακτηριστικά στο κείμενο της Σύστασής του¹²: *«Καθώς η ζήτηση για προσβάσιμο τουρισμό για όλους αυξάνεται, αυτό θεωρείται πλέον ως ευκαιρία και όχι ως υποχρέωση. Αν η τουριστική βιομηχανία θέλει να διατηρήσει και να αναπτύξει την ποιότητα, τη βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα, θα πρέπει να υποστηρίξει και να αναπτύξει τον τουρισμό προσβάσιμο σε όλους, διότι ο προσβάσιμος σε όλους τουρισμός ωφελεί όλους»*. Τέλος, όσον αφορά τον προσβάσιμο τουρισμό, αξίζει να αναφερθεί η ακόλουθη φράση που διατύπωσε ο Γενικός Γραμματέας του ΠΟΤ για τον Προσβάσιμο Τουρισμό¹³: *«Η προσβασιμότητα είναι ένα κεντρικό στοιχείο κάθε υπεύθυνης και βιώσιμης τουριστικής πολιτικής. Είναι τόσο ανθρώπινη επιταγή δικαιωμάτων, αλλά και μια εξαιρετική ευκαιρία για τους επιχειρήσεις. Πάνω απ' όλα, θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι ο προσβάσιμος τουρισμός δεν ωφελεί μόνο τα άτομα με αναπηρία ή με ειδικές ανάγκες ωφελεί όλους τους»* (Taleb Rifai, Γενικός Γραμματέας ΠΟΤ). Οι συστάσεις του ΠΟΤ αναφέρουν τα κατάλληλα μέτρα προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με αναπηρία έχουν πρόσβαση, σε ισότιμη βάση με τους άλλους, στο φυσικό περιβάλλον, τις μεταφορές, τις πληροφορίες και τις επικοινωνίες, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων πληροφορικής και τεχνολογίας

¹² επικαιροποίηση των 2005 UNWTO General Assembly Recommendations on "Accessible Tourism for All", λαμβάνοντας υπόψη τη UN CRPD (2007).

¹³ Ό.π.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

πληροφοριών και επικοινωνιών, καθώς και άλλων υπηρεσιών και εγκαταστάσεων ανοικτών στο κοινό ή για δημόσια χρήση, σε αστικές περιοχές, καθώς και σε αγροτικές και παράκτιες ζώνες. Η προσβασιμότητα θα πρέπει να διατρέχει όλη την αλυσίδα του τουρισμού, οι σύνδεσμοι μεταξύ όλων των αξιοθέατων, των υπηρεσιών, και των δραστηριοτήτων θα πρέπει να είναι καλά σχεδιασμένη και δοκιμασμένη. Στοιχεία της τουριστικής αλυσίδας περιλαμβάνουν: (1) Διαχείριση τουριστικού προορισμού, (2) Τουριστική ενημέρωση και διαφήμιση (προετοιμασία, πληροφορία και κρατήσεις), (3) Αστικό και αρχιτεκτονικό περιβάλλον, (4) Μέσα και σταθμοί μεταφοράς, (5) Διαμονή, υπηρεσίες εστίασης και συνέδρια, (6) Πολιτιστικές δραστηριότητες (μουσεία, θέατρα, κινηματογράφοι, και άλλα), (7) Άλλες τουριστικές δραστηριότητες και εκδηλώσεις.

Επομένως, ο προσβάσιμος τουρισμός δεν είναι ένα επιπλέον είδος τουρισμού, ούτε εναλλακτικός, θεματικός ή ειδικός τουρισμός. είναι ο σύγχρονος, ο σωστός τρόπος ανάπτυξης του τουρισμού. Η γενική πλατφόρμα στην οποία θα πρέπει να βασίζονται όλα τα είδη τουρισμού (μαζικός, εναλλακτικός ή θεματικός) ενόψει μιας βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

2.1.1 Προσδιορισμός των εμποδίων

Τα διαφορετικά εμπόδια και περιορισμοί που αντιμετωπίζουν τα άτομα τρίτης ηλικίας και τα άτομα με αναπηρία είναι εμφανή με διάφορους τρόπους κατά τη διάρκεια των διαφορετικών φάσεων της ταξιδιωτικής αλυσίδας του τουρισμού και το πόσο μεγάλα είναι αυτά τα εμπόδια καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από τη φυσική λειτουργία του ατόμου (Bi et al., 2007). Ο Nyman (2016) υποστήριξε ότι ο τουρισμός μπορεί να συμβάλει στην αύξηση της ευημερίας των ατόμων με αναπηρία. Ωστόσο, μπορεί να είναι και το αντίστροφο. Εάν ο τουρισμός δεν είναι αρκετά προσβάσιμος για αυτά τα άτομα, μπορεί να ενισχύσει τα συναισθήματα κοινωνικού αποκλεισμού και να διευρύνει το χάσμα μεταξύ ατόμων με αναπηρία και μη, ηλικιωμένων και νεότερων ατόμων. Είναι, επομένως, σημαντικό να εντοπιστούν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν αυτοί οι άνθρωποι όταν ταξιδεύουν για τουριστικούς σκοπούς και να εργαστούμε ενεργά για να μειώσουμε ή ακόμα και, όταν είναι δυνατόν, να εξαλείψουμε αυτά τα εμπόδια (Stumbo et al., 2011).

Ο Smith (1987) πρότεινε ότι τα άτομα με αναπηρίες [και συχνά αυτό συμβαίνει και για τα ηλικιωμένα άτομα] αντιμετωπίζουν τρία κύρια εμπόδια όταν ταξιδεύουν, τα οποία πρέπει να ξεπεράσουν για να συμμετάσχουν πλήρως στον τουρισμό. Αυτά είναι «εσωτερικά εμπόδια», «διαδραστικά εμπόδια» και «περιβαλλοντικά

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

εμπόδια». Τα «εσωτερικά εμπόδια» είναι οι περιορισμοί που σχετίζονται με τη σωματική, ψυχολογική ή γνωστική λειτουργία του καθενός, τα οποία επηρεάζονται από την έκπτωση (Yau et al., 2004). Αυτά τα εμπόδια συνήθως δεν είναι ορατά για άλλους ανθρώπους (Packer et al., 2007) και περιλαμβάνουν φόβους ή άγχος σχετικά με τα τουριστικά ταξίδια (Lee et al., 2012). Τα εγγενή εμπόδια μπορούν να περιορίσουν τη συμμετοχή των ανθρώπων στον τουρισμό και μερικές φορές ακόμη και να τους εμποδίσουν να ταξιδέψουν (Packer et al., 2007). Τα «διαδραστικά εμπόδια» μπορεί να είναι πραγματικά προβλήματα επικοινωνίας, αρνητικές στάσεις από άλλους ανθρώπους (Card et al., 2006; Daniels et al., 2005; Dominguez et al., 2013) ή συναισθήματα κοινωνικού αποκλεισμού (Preston & Rajé, 2007). Τρίτον, τα «περιβαλλοντικά εμπόδια» θεωρούνται συνήθως ως τα κύρια εμπόδια όταν το άτομο ταξιδεύει πραγματικά και αναφέρεται στις δυσκολίες που σχετίζονται με το φυσικό περιβάλλον (Blichfeldt and Nicolaisen 2011). Τα τρία κύρια εμπόδια μπορούν επίσης να κατηγοριοποιηθούν σε «εσωτερικά» και «εξωτερικά» εμπόδια. Τα εσωτερικά εμπόδια είναι τα αρχικά εμπόδια όσον αφορά, για παράδειγμα, το άγχος για τη δυνατότητα συμμετοχής στον τουρισμό. Μόλις αντιμετωπιστούν αυτά τα εμπόδια και το άτομο αρχίσει να συμμετέχει στον τουρισμό, αντιμετωπίζει τα εξωτερικά εμπόδια, τα οποία περιλαμβάνουν τόσο τα

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

περιβαλλοντικά όσο και τα διαδραστικά εμπόδια (McKercher et al., 2003).

Οι περισσότερες προσπάθειες όσον αφορά τη μείωση των φραγμών που υπάρχουν για τα άτομα με αναπηρία έχουν γίνει σχετικά με τα περιβαλλοντικά εμπόδια. Ένα πρόβλημα είναι, ωστόσο, ότι η έμφαση τείνει να δίνεται στη διασφάλιση του χαμηλότερου απαιτούμενου επιπέδου προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρία, αντί στο σχεδιασμό και το σχεδιασμό χώρων που είναι πλήρως προσβάσιμοι (Bromely et al., 2007). Ένα επιπλέον πρόβλημα με την εστίαση στα περιβαλλοντικά εμπόδια είναι ότι ορισμένοι ηλικιωμένοι τουρίστες ή τουρίστες με αναπηρίες αντιμετωπίζουν αρνητικές συμπεριφορές από το περιβάλλον ως μεγαλύτερο εμπόδιο από το φυσικό περιβάλλον, και θεωρείται πιο δύσκολο να ξεπεραστούν οι αρνητικές εμπειρίες όσον αφορά τα διαδραστικά εμπόδια σε σύγκριση με στα περιβαλλοντικά εμπόδια (Bi et al., 2007).

Συνήθως, οι άνθρωποι δεν αποδέχονται απλώς ότι υπάρχουν διαφορετικά εμπόδια και δεν τους επιτρέπουν να τους εμποδίσουν να ταξιδέψουν, αλλά μάλλον τα αντιμετωπίζουν προληπτικά (Lee et al., 2012). Αυτό δείχνει ότι εάν το κίνητρο για ταξίδι είναι ισχυρό, ορισμένα από τα εμπόδια μπορούν να διαπραγματευτούν. Ωστόσο, δεν θεωρείται δυνατό να ταξιδέψετε εάν οι περιορισμοί θεωρούνται πολύ

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

δύσκολοι να ξεπεραστούν (Gladwell & Bedini, 2004; Kazeminia et al., 2015; Nyaupane & Andereck, 2008). Διαφορετικοί άνθρωποι αντιμετωπίζουν τους ταξιδιωτικούς περιορισμούς με διαφορετικούς τρόπους και ένα εμπόδιο που μπορεί να διαπραγματευτεί και να ξεπεραστεί εύκολα από κάποιους, μπορεί να μην το βιώσει άλλο άτομο ως τέτοιο (Bi et al., 2007; Daniels et al., 2005).

Μερικοί άνθρωποι μπορούν να μάθουν με τον δύσκολο τρόπο ότι τα τουριστικά ταξίδια είναι δύσκολα, έχοντας αρνητικές εμπειρίες από ένα ταξίδι και έτσι νιώθουν ότι δεν είναι δυνατό να συμμετέχουν σε τουριστικά ταξίδια με την αναπηρία ή την αναπηρία τους. Άλλοι, ωστόσο, παίρνουν την αρνητική εμπειρία ως μάθημα για να μάθουν και σχεδιάζουν διαφορετικά το τουριστικό τους ταξίδι την επόμενη φορά που θα ταξιδέψουν. Επομένως, δεν είναι μόνο τα τρία βασικά εμπόδια που πρέπει να μειωθούν, αλλά είναι επίσης σημαντικό να ενθαρρύνονται τα άτομα με αναπηρία να ταξιδεύουν. Η στάση τους απέναντι στους ταξιδιωτικούς περιορισμούς ίσως χρειαστεί να αλλάξει εάν επιθυμούν να συμμετάσχουν σε τουριστικά ταξίδια. Ωστόσο, αυτό μπορεί να γίνει πιο εύκολα εάν μειωθούν τα εμπόδια, γεγονός που δείχνει ότι υπάρχει σχέση μεταξύ ταξιδιωτικών περιορισμών και στάσεων σχετικά με τη δυνατότητα ταξιδιού μεταξύ ατόμων με περιορισμένη κινητικότητα/αυτονομία (Lee et al., 2012).

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Οι κύριες προκλήσεις για τα άτομα με αναπηρία μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Έλλειψη πληροφόρησης για προσβάσιμες εγκαταστάσεις, υπηρεσίες, ενοικιάσεις εξοπλισμού και τουριστικά αξιοθέατα.
- Μη προσβάσιμες υπηρεσίες κρατήσεων και σχετικοί ιστότοποι.
- Μη εκπαιδευμένο επαγγελματικό προσωπικό ικανό να ενημερώνει και να συμβουλεύει για θέματα προσβασιμότητας.
- Έλλειψη προσβάσιμων αεροδρομίων και εγκαταστάσεων και υπηρεσιών μεταφοράς.
- Δυσπρόσιτοι δρόμοι και συγκοινωνιακές υπηρεσίες.
- Έλλειψη προσαρμοσμένων και προσβάσιμων δωματίων ξενοδοχείων, εστιατορίων, καταστημάτων, τουαλετών και δημόσιων χώρων.
- Έλλειψη αξιοθέατων χωρίς εμπόδια και άλλων υπηρεσιών που σχετίζονται με τον προορισμό.
- Κριτικές του τουριστικού τμήματος και ιστορίες για την ενθάρρυνση των ταξιδιών.

2.1.2 Καλές πρακτικές

Σίγουρα δεν μπορούμε να ισχυριστούμε ότι ο προσβάσιμος τουρισμός στην Ελλάδα ή την Κύπρο είναι ώριμος. Το γεγονός αυτό φαίνεται από τον αριθμό των ατόμων με αναπηρία που επισκέπτονται τις χώρες μας και τους προορισμούς που επιλέγουν. Έχουν αναπτυχθεί καλές πρακτικές που σχετίζονται με την

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προσβασιμότητα, οι οποίες, εκτός από τα οφέλη για τα άτομα με αναπηρία, συμβάλλουν και στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των προορισμών.

Για τους χώρους του ξενοδοχείου: Κατάλληλη σήμανση για να διευκολύνεται η μετακίνηση ατόμων με γνωστικές λειτουργίες και προβλήματα αντίληψης, επαρκής φωτισμός, ηχητική περιγραφή του χώρου για άτομα με οπτική αναπηρία, επαρκής χώρος κυκλοφορίας και χωρίς εμπόδια για την ελεύθερη κυκλοφορία ατόμων με οπτική αναπηρία. ειδικότερα αναπηρίες καθώς και άτομα με κινητικά προβλήματα στους εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους του ξενοδοχείου, τα έπιπλα στα δωμάτια πρέπει να είναι κατασκευασμένα στις σωστές διαστάσεις και στο σωστό ύψος, ένα σύστημα συναγερμού κατάλληλο για διάφορους τύπους αναπηρίας καθώς και συστήματα επικοινωνίας, οι σημάνσεις θα πρέπει να συνοδεύονται από αντίστοιχο κείμενο σε γραφή μπράιγ και από ανάγλυφη διάταξη του χώρου, εκπαίδευση εργαζομένων για την εξυπηρέτηση πελατών με ειδικές ανάγκες και διάδοση πληροφοριών σε προσβάσιμους ιστότοπους.

Για πεζούς: Τοποθέτηση ηχητικών σημάτων σε φανάρια, κατασκευή ράμπων πεζοδρομίων, δημιουργία δικτύου προσβάσιμων πεζοδρομίων με ράμπες και ειδικούς οδηγούς για άτομα με προβλήματα όρασης.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Για μεταφορές: Λεωφορεία εξοπλισμένα με ράμπες εισόδου στο λεωφορείο, συστήματα ηχητικής ανακοίνωσης στάσης και οδηγούς για τυφλούς σε σταθμούς, για τραμ και μετρό ασφαλείς διασταυρώσεις με οχήματα, κίνηση πεζών μέσω οριοθετημένων διαδρόμων πεζών, εξασφάλιση ασφαλούς πρόσβασης για επιβάτες σε στάσεις με ειδικές ράμπες , ανελκυστήρες, πινακίδες οδηγών κ.λπ., για την παροχή λευκών ταξί, τα οποία είναι ειδικά πολυτροπικά οχήματα εξοπλισμένα με ράμπα ή ειδική σκάλα για τη μεταφορά ατόμων με κινητικά προβλήματα εντός της περιοχής.

Για επικοινωνία - ενημέρωση: Κατασκευή προσβάσιμων δημόσιων τηλεφώνων, εντύπων πληροφοριών σε προσβάσιμες μορφές (Μπράιγ, μεγάλα γράμματα) καθώς και ηχητική περιγραφή, δημιουργία ιστοσελίδων σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα προσβασιμότητας.

Για μουσεία: Τοποθέτηση ράμπων πρόσβασης, ομαλότητα επιφανειών, call of routes, ασφαλής μετακίνηση, εξάλειψη εμποδίων και φωτισμός δαπέδων, προσαρμογή του κόστους εισόδου, αναμνηστικών και άλλων ειδών και του κόστους πρόσθετων υπηρεσιών, προσαρμογή της ξενάγησης με βάση τα χαρακτηριστικά του κοινού (μόρφωση, ηλικία κ.λπ.), πληροφορίες για το μουσείο στο διαδίκτυο, μέσα κοινωνικής δικτύωσης και εικονική περιήγηση,

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προσαρμογή του ωραρίου λειτουργίας του μουσείου, πωλήσεις, αναψυκτικά, τροφοδοσία για αποφυγή συνωστισμού, φιλικό προσωπικό με γνώση ξένων γλωσσών και κατάλληλα εκπαιδευμένοι, μεταφράσεις σε έντυπη μορφή, σήμανση και διαδίκτυο, κατάλληλη σήμανση εντός και εκτός μουσείου, κατάλληλος χώρος στάθμευσης και στον άμεσο χώρο του μουσείου, κατάλληλη διαμόρφωση χώρου ανάπαυσης, διαφορετικοί τρόποι χρήσης των πρόσθετων εικονογραφημένων, απτικών πληροφοριών που συνοδεύει τη βασική, προσαρμόζοντας τις πληροφορίες που παρέχονται ανάλογα με τη σημασία τους και με το κοινό, τα ίδια μέσα χρήσης να παρέχονται σε όλους τους χρήστες πανομοιότυπα όπου είναι δυνατόν, αν όχι ισοδύναμα.

2.2 Τουρισμός κληρονομιάς

Ο **Τουρισμός κληρονομιάς**¹⁴, ευρύτερα γνωστός και ως *Τουρισμός φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς*, αφορά σε μορφές τουρισμού με επίκεντρο το **κεφάλαιο κληρονομιάς** μια περιοχής όπως (α) το φυσικό περιβάλλον, (β) η ιστορία, και (γ) ο πολιτισμός της. Δυο είναι οι βασικές υποκατηγορίες του Τουρισμού κληρονομιάς:

¹⁴ https://en.wikipedia.org/wiki/Heritage_tourism

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

2.2.1 Πολιτιστικός τουρισμός

Ο **Πολιτιστικός τουρισμός**, ο οποίος εστιάζει στην κουλτούρα, την ιστορία, τα έθιμα, τις τέχνες, την αρχιτεκτονική και τις θρησκείες μιας περιοχής, και γενικότερα στην αξιοποίηση του ιστορικού και πολιτιστικού αποθέματός της, το οποίο μπορεί μεταξύ άλλων να περιλαμβάνει μουσεία και θέατρα, παλιές πόλεις και παραδοσιακά χωριά, αλλά και παραδοσιακές γιορτές, παραδοσιακές τέχνες, και άλλες μορφές 'άυλης' κληρονομιάς ενός τόπου, και στον οποίο περιλαμβάνονται διάφορες εναλλακτικές μορφές τουρισμού, όπως ο *Αρχιτεκτονικός τουρισμός*, ο *Αρχαιολογικός τουρισμός*, ο *Θρησκευτικός τουρισμός*, και ο *Εκπαιδευτικός τουρισμός*.

Ως Πολιτιστικός τουρισμός προσδιορίζεται η περιήγηση με κεντρικό κίνητρο την επίσκεψη των πολιτιστικών μνημείων και των πόρων πολιτιστικής κληρονομιάς ενός προορισμού, όπως αρχαιολογικοί χώροι, ιστορικά μνημεία, θρησκευτικά μνημεία, το δομημένο περιβάλλον (οικιστικά σύνολα αρχιτεκτονικής αξίας, παραδοσιακοί οικισμοί, ιστορικά κέντρα πόλεων, ιστορικοί φάροι κ.λπ.) και οι πολιτιστικές εκδηλώσεις (μουσικής, χορού, τέχνης, θεάτρου κλπ.). Αποτελεί μια ιδιαίτερα σημαντική μορφή τουρισμού, αφού το πολιτιστικό κίνητρο ήταν και παραμένει ένας από τους κυριότερους λόγους ταξιδιών για τους τουρίστες σε παγκόσμιο επίπεδο. Στην περίπτωση της Ελλάδας και της Κύπρου, ο συνδυασμός του αρχαιολογικού πλούτου και του αρχαιοελληνικού

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

πολιτισμού αποτελεί διαχρονικά έναν από τους κυριότερους πόλους προσέλκυσης τουριστών στην χώρα και ένα σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι άλλων τουριστικών προορισμών.

Αρχιτεκτονικός τουρισμός: Συστατικό στοιχείο της προσφοράς εναλλακτικών τουριστικών δραστηριοτήτων μπορεί να αποτελέσει και η ανάδειξη της αρχιτεκτονικής κληρονομιάς μιας περιοχής. Ο πλούτος και η ποικιλομορφία της αρχιτεκτονικής πολιτιστικής κληρονομιάς αναδεικνύονται σε διατηρητέους παραδοσιακούς οικισμούς, ιστορικά κτίρια, κάστρα και φρούρια ρωμαϊκής, ενετικής, βυζαντινής και οθωμανικής περιόδου, ιστορικούς φάρους καθώς και σε μνημεία της νεότερης ιστορίας (δημόσια κτίρια, οικίες επιφανών προσώπων, κεντρικές πλατείες πόλεων κ.λπ.) με μεγάλη ιστορική και αρχιτεκτονική αξία.

Ο **Αρχαιολογικός τουρισμός** ως υποκατηγορία του πολιτιστικού έχει ως κύριο αντικείμενο την επίσκεψη σε αρχαιολογικούς χώρους και μνημεία, μουσεία κ.λπ. Στην περίπτωση της Ελλάδας και της Κύπρου, ο συνδυασμός του αρχαιολογικού πλούτου και του αρχαιοελληνικού πολιτισμού αποτελεί διαχρονικά έναν από τους κυριότερους πόλους προσέλκυσης τουριστών στη χώρα και ένα σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι άλλων τουριστικών προορισμών.

Θρησκευτικός τουρισμός: Οι επισκέψεις σε θρησκευτικούς και λατρευτικούς χώρους (βυζαντινά και μεταβυζαντινά μνημεία / εκκλησίες και μοναστήρια) αποτελούν μια

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

διαδεδομένη μορφή δραστηριότητας σε Ελλάδα και Κύπρο, καθώς σε πολλές περιοχές εντοπίζονται θρησκευτικά μνημεία που αποτελούν πόλους έλξης για χιλιάδες πιστούς από το εσωτερικό και το εξωτερικό κάθε χρόνο.

Στο πλαίσιο του πολιτιστικού τουρισμού εντάσσεται και η ειδική μορφή του **Εκπαιδευτικού τουρισμού**, ο οποίος περιλαμβάνει δραστηριότητες, όπως: (α) διοργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων για φοιτητές πανεπιστημίων και κολεγίων, (β) προγράμματα εκπαιδευτικού και πολιτιστικού περιεχομένου για εκδρομές σχολείων και πανεπιστημίων από το εσωτερικό και το εξωτερικό, (γ) προγράμματα εκπαίδευσης και γνωριμίας της τοπικής πολιτιστικής κληρονομιάς, και (δ) προγράμματα εκμάθησης της Ελληνικής γλώσσας. Ο εκπαιδευτικός τουρισμός θεωρείται μία από τις σημαντικότερες αναπτυσσόμενες τουριστικές αγορές και μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη σε μια περιοχή με πλούσια πολιτιστικά στοιχεία, τα οποία αποτελούν πόλο έλξης για εκπαιδευτικό / μαθητικό τουρισμό, προερχόμενο τόσο από το εσωτερικό όσο και από το εξωτερικό.

2.2.2 Περιβαλλοντικός τουρισμός

Ο **Περιβαλλοντικός τουρισμός**, ο οποίος εστιάζει στη φυσιολατρία, την παρατήρηση άγριας ζωής και γενικότερα στα πολύτιμα οφέλη των δραστηριοτήτων στη φύση, και ο οποίος εκτός από τον μαζικό *‘Τουρισμό Φύσης’* περιλαμβάνει διάφορες εναλλακτικές μορφές

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

τουρισμού, όπως ο Οικοτουρισμός, ο Αγροτουρισμός (ή Τουρισμός Υπαίθρου), ο Γεωτουρισμός, ο Θαλάσσιος Τουρισμός.

Ο Οικοτουρισμός αποτελεί μια μορφή τουρισμού η οποία συνδέεται με διάφορες μορφές τουριστικής δραστηριότητας στη φύση και αναπτύσσεται σε οικολογικά αξιόλογες και επί το πλείστον περιοχές θεσμοθετημένης περιβαλλοντικής προστασίας (π.χ. περιοχές Natura) και εμπεριέχει δραστηριότητες που μπορεί να έχουν επιστημονικό και εκπαιδευτικό χαρακτήρα (πχ. τουρισμός παρατήρησης των οικοσυστημάτων). Ο οικοτουρισμός συμπληρώνεται από ορισμένες άλλες μορφές τουρισμού όπως ο επιστημονικός τουρισμός, ο περιηγητικός/ πεζοπορικός τουρισμός και ο τουρισμός υπαίθριων δραστηριοτήτων (τουρισμός περιπέτειας) που δεν συμβάλουν εξ ορισμού απαραίτητα στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, αλλά περιλαμβάνουν όλες εκείνες τις δραστηριότητες που διοργανώνονται στο φυσικό περιβάλλον και εν μέρει έχουν έντονο το στοιχείο της περιπέτειας.

Ο Αγροτουρισμός, με την ευρύτερη έννοια του «τουρισμού υπαίθρου», είναι μια ήπια και μικρής κλίμακας μορφή τουριστικής ανάπτυξης και πολυδραστηριότητας που αναπτύσσεται σε μια χωρική ενότητα που χαρακτηρίζεται ως αγροτική (σε μη τουριστικά κορεσμένες περιοχές της υπαίθρου). Προσδιορίζεται από τη διαμονή σε αγροκτήματα ή σε καταλύματα παραδοσιακού χαρακτήρα και μικρής δυναμικότητας, καθώς και από μια ευρεία

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ποικιλία δραστηριοτήτων αναψυχής στην ύπαιθρο που συνδέονται είτε με την γεωργική / κτηνοτροφική παραγωγή, την τοπική γαστρονομία και τα τοπικά προϊόντα και τα πολιτισμικά στοιχεία του αγροτικού χώρου, είτε με υπαίθριες δραστηριότητες όπως η ορειβασία, η πεζοπορία, η ποδηλασία βουνού κ.α. Προκειμένου η αγροτουριστική προσφορά να μην περιορίζεται στην απλή παροχή καταλύματος, όπως συμβαίνει στην πλειονότητα των «αγροτουριστικών» προορισμών της Ελλάδας, απαιτείται η παροχή δυνατοτήτων πραγματοποίησης βιωματικών εμπειριών και ο συνδυασμός με άλλες μορφές εναλλακτικού τουρισμού, όπως ο οικοτουρισμός και ο πολιτιστικός τουρισμός.

Γεωτουρισμός ή Γεωλογικός τουρισμός: Ενεργά ηφαίστεια, μεγαλοπρεπή σπήλαια, θαυματικά φαράγγια, μικρά ή μεγάλα γεωλογικά ρήγματα, σπάνια πετρώματα και ορυκτά. Η Ελλάδα και η Κύπρος διαθέτουν αναρίθμητα τοπία σπάνιας γεωλογικής ομορφιάς για εξερεύνηση. Είναι οι «σιωπηλοί» μάρτυρες της αέναης εξέλιξης της γης και η απόδειξη της απaráμιλλης δύναμης και τέχνης της φύσης. «Τέχνη» και δύναμη που αποτυπώνεται στις συναρπαστικές εναλλαγές του εδάφους και των πετρωμάτων της γης, αλλά και στη χάρη των γεωλογικών φαινομένων. Ο γεωτουρισμός συνιστά μία *suis generis* μορφή εναλλακτικού τουρισμού, που αναπτύσσεται με εξαιρετικά ταχείς ρυθμούς τα τελευταία χρόνια. Για τους θαυμαστές του, τα καλλιτεχνήματα του γεωλογικού χρόνου αποτελούν μνημεία μοναδικής σπουδαιότητας.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Ο **Θαλάσσιος τουρισμός** αναφέρεται στο σύνολο των τουριστικών δραστηριοτήτων που αναπτύσσονται στο θαλάσσιο χώρο και στις ακτές μιας περιοχής υποδοχής τουριστών. Συνήθως, ως θαλάσσιος τουρισμός νοούνται οι κρουαζιέρες με κρουαζιερόπλοια καθώς και οι θαλάσσιες περιηγήσεις με σκάφη αναψυχής (ιστιοπλοϊκά, μηχανοκίνητα σκάφη, θαλαμηγοί κλπ.). Στην κατηγορία του θαλάσσιου τουρισμού εντάσσεται όμως και ένα μεγάλο εύρος άλλων δραστηριοτήτων, όπως θαλάσσιες αθλητικές δραστηριότητες, το υποβρύχιο ψάρεμα, οι καταδύσεις («Καταδυτικός τουρισμός») κ.ά.

Πηγή: <http://altertourism.gr>

2.3 Ένας νέος όρος: «Συμπεριληπτικός Τουρισμός Κληρονομιάς»

Ο «*Συμπεριληπτικός Τουρισμός Κληρονομιάς*» ή «*Προσβάσιμος Τουρισμός Κληρονομιάς Για Όλους*», είναι ένας νέος όρος που εισήχθη από την ΕΣΑμεΑ, για να εισάγει σε μια νέα στρατηγική που θα στοχεύει στην ανάπτυξη του **Προσβάσιμου Τουρισμού**, διατηρώντας πάντα στον πυρήνα αυτού, τον προσανατολισμό και τα χαρακτηριστικά του **Τουρισμού [φυσικής & πολιτιστικής] Κληρονομιάς** (συμβατικό και εναλλακτικό ή θεματικό). Στην πραγματικότητα, ο όρος αντικατοπτρίζει την βασική «φιλοσοφία» του έργου In-Heritage, η οποία εδράζει στα εξής:

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Παρόλο που ο τουρισμός είναι ήδη μια από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες οικονομικές δραστηριότητες στην περιοχή του Προγράμματος και ένας από τους κύριους συντελεστές στο ΑΕΠ της περιοχής, το πλήρες δυναμικό των πλούσιων φυσικών, πολιτιστικών, ιστορικών και αρχαιολογικών πόρων της Περιφέρειας δεν έχει ακόμη αξιοποιηθεί, ούτε αξιοποιείται επαρκώς με βιώσιμο και υπεύθυνο τρόπο.
- Οι πλούσιοι φυσικοί, πολιτιστικοί, ιστορικοί και αρχαιολογικοί πόροι της περιοχής συμβάλλουν σε ένα μοναδικό κεφάλαιο και ένα σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι άλλων τουριστικών προορισμών, ιδίως ως βασικός πόλος και προϋπόθεση για την προσέλκυση τουριστών με αναπηρία και ηλικιωμένων που κατά κανόνα, παρουσιάζουν μειωμένο ενδιαφέρον για δραστηριότητες μαζικού τουρισμού και προτιμούν να μην ταξιδεύουν κατά την υψηλή περίοδο.

Η κοινή συνεργασία σε (δια)περιφερειακό επίπεδο για τη στρατηγική ανάπτυξη του «Τουρισμού Κληρονομιάς για Όλους» θα οδηγήσει σε:

- ενσωμάτωση του τουριστικού δυναμικού των φυσικών περιοχών στον κύκλο της οικονομίας με έξυπνο, χωρίς αποκλεισμούς, βιώσιμο και υπεύθυνο τρόπο,
- βιώσιμη διαφοροποίηση της τουριστικής προσφοράς της περιοχής,

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- παροχή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας,
- προσέλκυση περισσότερων και νέων τουριστικών αγορών,
- σημαντικά οφέλη από επιχειρηματικές ευκαιρίες,
- μείωση της εξάρτησης της τουριστικής βιομηχανίας από το εποχικό μοντέλο, επέκταση της τουριστικής περιόδου και ενίσχυση του τουρισμού καθ' όλη τη διάρκεια του έτους,
- περιορισμός του περιβαλλοντικού αποτυπώματος και προώθηση και προστασία περιοχών φυσικού κάλλους από τον μαζικό τουρισμό και την υπερανάπτυξη,
- δημιουργία περισσότερων/καλύτερων θέσεων εργασίας για την τοπική οικονομία,
- βελτίωση της καθολικής προσβασιμότητας στον τομέα του τουρισμού πολιτιστικής κληρονομιάς, με πολλαπλά οφέλη, συμπεριλαμβανομένης της εξασφάλισης ίσων συνθηκών διαβίωσης για τους πολίτες με αναπηρία, αλλά και για όλες εκείνες τις πληθυσμιακές ομάδες που έχουν παρόμοιες ανάγκες,
- δημιουργία, άμεσα αλλά και μακροπρόθεσμα, μιας εικόνας επωνυμίας της διασυνοριακής περιοχής ως ενιαίου, σύγχρονου, χωρίς σύνορα και καθολικά προσβάσιμου, διεθνούς τουριστικού προορισμού (destination branding), ενθαρρύνοντας την εισροή και την κινητικότητα

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

νέων επισκεπτών, με σαφής συμβολή στην τοπική οικονομία, την κοινωνική χωρίς αποκλεισμούς και τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Η προσβασιμότητα είναι κοινωνικό αγαθό, μοχλός βιώσιμης ανάπτυξης και δείκτης πολιτισμού για έναν τουριστικό προορισμό. Στόχος πρέπει να είναι να υπάρχουν προσβάσιμες υποδομές σε δημόσιο χώρο, καθώς και σε επιχειρήσεις (προς όφελος των εργαζομένων). Όπως προαναφέρθηκε, ο τουριστικός τομέας, γενικά αλλά ιδιαίτερα στον τομέα του Προγράμματος, δέχεται την αναπόφευκτη πίεση αφενός από τον κοινωνικό ιστό και τις ρυθμιστικές αρχές για την ταχεία ενσωμάτωση καλών πρακτικών και καινοτόμων γνώσεων και τεχνολογίας προς την κατεύθυνση της βελτίωσης. τις παρεχόμενες υπηρεσίες και αφετέρου από τον διεθνή ανταγωνισμό για περικοπή κόστους. Το πέρασμα από αυτό το στενό είναι η πρόκληση των καιρών για τη μετάβαση στον «τουρισμό προσπελάσιμης πολιτιστικής κληρονομιάς», που περιλαμβάνει στοιχεία από τον αειφόρο τουρισμό, τον υπεύθυνο τουρισμό, τον τουρισμό εκτός εποχής, τον τουρισμό φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς, εναλλακτικές μορφές τουρισμού, τουρισμό για όλους, και τα λοιπά.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.)
και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

3 Προσφορά & Ζήτηση: Κατανόηση του χάσματος

3.1 Οι προκλήσεις για την τουριστική βιομηχανία της περιοχής του προγράμματος

Η τουριστική βιομηχανία, μια από τις πιο ισχυρές και ταχύτερα αναπτυσσόμενες βιομηχανίες του 21^{ου} αιώνα, αντλεί τη δύναμή της από πηγές όπως το περιβάλλον, η ιστορία και ο πολιτισμός και συχνά χαρακτηρίζεται ως κέρμα δύο όψεων. Αφενός συμβάλλει στην οικονομική ευημερία μιας περιοχής δημιουργώντας θέσεις εργασίας και εισροή συναλλάγματος, ενώ αφετέρου αποτελεί παράγοντα περιβαλλοντικών και κοινωνικών επιβαρύνσεων που συχνά εμποδίζουν την ομαλή λειτουργία της τοπικής κοινωνίας και του τοπικού τουρισμού. Παραδείγματα από την παγκόσμια πραγματικότητα, αλλά και από πολλές περιοχές της Ελλάδας, δείχνουν ότι η ασυγκράτητη, απρογραμμάτιστη ή λανθασμένη ανάπτυξη του τουρισμού φέρνει βραχυπρόθεσμα γρήγορα οικονομικά οφέλη, αλλά καταλήγει, μακροπρόθεσμα, σε τουρισμό χαμηλής ποιότητας. δραστηριότητα.

Στην περιοχή του Προγράμματος Ελλάδας-Κύπρου, πολλοί τουριστικοί προορισμοί, με στόχο τη συνεχή

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

αύξηση του οικονομικού κέρδους που επιφέρει ο τουρισμός και την προσέλκυση ολοένα και μεγαλύτερου αριθμού τουριστών, έχουν προσανατολιστεί διαχρονικά στον μαζικό τουρισμό και στην προώθηση του κλασικού μοντέλου τουριστικής ανάπτυξης «ήλιος-θάλασσα», με φυσικότητα τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της περιοχής (παράκτιες περιοχές με ήπιο, μεσογειακό κλίμα) που προφανώς προσφέρονται για αυτή την επιλογή. Όμως η μεγάλη συγκέντρωση πληθυσμού σε περιοχές με συγκεκριμένο περιβαλλοντικό και κοινωνικό δυναμικό δημιουργεί διαταραχές στις συνήθειες της τοπικής κοινωνίας και δυσλειτουργίες όπως: υπερπληθυσμός, ρύπανση του περιβάλλοντος συχνά με διασυνοριακές επιπτώσεις, σπατάλη ή καταστροφή φυσικών και πολιτιστικών πόρων και ανταγωνισμός μεταξύ τον τοπικό πληθυσμό και την τουριστική βιομηχανία για τη χρήση βασικών αγαθών (νερό, καύσιμα κ.λπ.), έργα υποδομής (δρόμοι, νοσοκομεία κ.λπ.), χώρους αναψυχής (μουσεία, πάρκα, παραλίες κ.λπ.).

Σήμερα, λοιπόν, γίνεται σαφές, περισσότερο από ποτέ, ότι η Περιφέρεια, για την οποία ο τουρισμός είναι σήμερα ο πιο δυναμικός οικονομικός τομέας, παρουσιάζοντας διαχρονική δυναμική ακόμη και σήμερα παρά την παρατεταμένη οικονομική κρίση και στις δύο χώρες, χρειάζεται να αναθεωρήσει τις προσδοκίες της από τον μαζικό τουρισμό. και να αναζητήσει τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ανάπτυξη μοντέλων αιεφόρου τουρισμού επενδύοντας σε τουριστικές δραστηριότητες που (α) είναι περιβαλλοντικά βιώσιμες με την πάροδο του χρόνου, (β) αποφέρουν βιώσιμα οικονομικά οφέλη στις περιοχές όπου αναπτύσσεται, (γ) είναι ηθικά και κοινωνικά συμβατά με τις τοπικές κοινωνίες και (δ) διασφαλίζει τη διατήρηση του φυσικού και πολιτιστικού κεφαλαίου για τις μελλοντικές γενιές. Για να μπορέσει η περιοχή να ανταπεξέλθει σε αυτές τις προκλήσεις και για να διαφοροποιηθεί και να ενισχύσει τη θέση της στη διεθνή τουριστική αγορά, ειδικά στις μέρες μας όπου υπάρχει αυξημένος ανταγωνισμός από άλλες περιοχές και ιδιαίτερα από αυτές της λεκάνης της Μεσογείου που επίσης προωθεί το μοντέλο «ήλιος-θάλασσα», καλείται σήμερα να προχωρήσει δυναμικά σε στρατηγικές και πρακτικές βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης, ικανές να επιφέρουν αφενός ποιοτική αναβάθμιση και αφετέρου διεύρυνση του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος.

Τα θέματα αυτά έχουν πλέον αναγνωριστεί και συμπεριληφθούν ως βασικές προτεραιότητες στις πολιτικές και των δύο χωρών, τόσο σε εθνικό όσο και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, συμπεριλαμβανομένων των τομεακών προτεραιοτήτων που προτείνονται στο πλαίσιο της Στρατηγικής Έξυπνης Εξειδίκευσης (RIS3) κάθε Περιφέρειας. Το κοινό αυτό ενδιαφέρον των δύο κρατών, καθώς και τα διασυνοριακά χαρακτηριστικά

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

των θεμάτων αυτών, αποτυπώνονται και επιβεβαιώνονται, μεταξύ άλλων, στο Πρόγραμμα Συνεργασίας Interreg Ελλάδας-Κύπρου για την περίοδο 2014-2020. Σήμερα, με όραμα τη δημιουργία του χώρου συνεργασίας ως πόλου αειφόρου ανάπτυξης προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας, ο Προσβάσιμος Τουρισμός, και ειδικότερα ο Τουρισμός για τα ΑμεΑ και ο Ασημένιος Τουρισμός, μπορεί να αποτελέσει σημαντική παράμετρο και είναι σκόπιμο να ενταχθεί στην σχεδιασμό κάθε τουριστικής πρωτοβουλίας.

Λαμβάνοντας υπόψη τις σύγχρονες προκλήσεις στον τομέα του τουρισμού, όπως συνοψίζονται παραπάνω, το In-Heritage αφορά μια στρατηγική πρωτοβουλία διασυνοριακής συνεργασίας με κύριο σκοπό την από κοινού προώθηση και υποστήριξη, σε διασυνοριακό και τοπικό επίπεδο, την ανάπτυξη του «Inclusive Heritage Tourism», ως σημαντικός, αν όχι ο μοναδικός, μοχλός για τη βιώσιμη επέκταση της τουριστικής περιόδου και την αύξηση της φέρουσας ικανότητας και των επισκέψεων της περιοχής, όπως τεκμηριώνεται συνοπτικά παρακάτω. Ο κύριος στόχος του έργου In-Heritage είναι να χρησιμεύσει ως το σημείο εκκίνησης για την ανάπτυξη του «Προσβάσιμου Τουρισμού Πολιτιστικής Κληρονομιάς» σε όλη τη διασυνοριακή περιοχή. Οι εταίροι του έργου πιστεύουν ότι υπάρχει ανάγκη να υιοθετηθεί ένα ολιστικό μοντέλο για τη βελτίωση του προσβάσιμου τουρισμού που θα

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

οδηγήσει σε καλύτερη ποιότητα, άνεση και ασφάλεια υπηρεσιών για όλους. Ο στόχος αυτός προφανώς στοχεύει να καλύψει μια σειρά από προτεραιότητες που έχουν τεθεί σε διάφορα επίπεδα:

- **Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας**, μέσω της παροχής βελτιωμένων τουριστικών υπηρεσιών για όλους, αλλά και μέσω της ανάπτυξης νέων υπηρεσιών κατάλληλων για την προσέλκυση πιο ειδικών τουριστικών αγορών που παραδοσιακά υποεξυπηρετούνται, όπως αυτή των τουριστών με αναπηρία και των ηλικιωμένων.
- **Πρώθηση των ίσων ευκαιριών και της μη διάκρισης**, τόσο για τους κατοίκους με αναπηρίες της περιοχής όσο και για τα άτομα με αναπηρία παγκοσμίως, μέσω της ανάπτυξης και διαθεσιμότητας τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων χωρίς αδικαιολόγητα εμπόδια προσβασιμότητας και φραγμούς που σχετίζονται με τις διακρίσεις, όπως απαιτείται από την UN CRPD, ευρωπαϊκές οδηγίες και κανονισμούς.
- **Πρώθηση μιας πιο υπεύθυνης και βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης** τα επόμενα χρόνια, με σεβασμό στους ανθρώπους, το περιβάλλον, τα ήθη και έθιμα της περιοχής, με τον τρόπο που απαιτούν σήμερα οι περισσότερες τοπικές και περιφερειακές στρατηγικές της περιοχής, καθώς και τους στόχους του Προγράμματος, μέσα από την αξιοποίηση της πολιτιστικής κληρονομιάς ως

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

κεντρικό στοιχείο σχεδιασμού και διαφοροποίησης του τουριστικού προϊόντος της περιοχής..

Προφανώς, ο στόχος αυτός συνάδει και με τη στρατηγική του Προγράμματος Interreg Ελλάδας-Κύπρου που για την περίοδο 2014-2020 έχει ως στόχο να καθιερώσει τον χώρο συνεργασίας ως πόλο αειφόρου ανάπτυξης προς την κατεύθυνση της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας, καθώς «Ο Τουρισμός για Όλοι», και ειδικότερα ο «Τουρισμός για ΑμεΑ» και ο «Ασημένιος Τουρισμός», μπορούν να αποτελέσουν σημαντικές παραμέτρους τουριστικής ανάπτυξης στην περιοχή τα επόμενα χρόνια και καλό είναι να ενταχθούν στον σχεδιασμό κάθε τουριστικής πρωτοβουλίας.

Τα προβλεπόμενα αποτελέσματα του έργου In-Heritage που σχεδιάστηκε να συμβάλει προς αυτή την κατεύθυνση περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Ανάπτυξη κοινών συστημάτων δοκιμών για «φιλικά προς την αναπηρία» (δηλαδή προσβάσιμα), περιουσιακά στοιχεία φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς (προορισμούς και υπηρεσίες) και νέων σημάτων ποιότητας προσβασιμότητας.
- Επιτόπιες επιθεωρήσεις προσβασιμότητας και ανάπτυξη καταγραφής τουριστικών επιλογών για ηλικιωμένους και φιλικές προς τα άτομα με ειδικές ανάγκες σε Κύπρο και Ελλάδα.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Ανάπτυξη παραδοσιακών και ψηφιακών μέσων για την αύξηση της προβολής των προσβάσιμων χώρων φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς της περιοχής και άλλων βασικών τουριστικών υπηρεσιών.
- Πιλοτικές ενέργειες (τεχνικές εργασίες) για τη βελτίωση της προσβασιμότητας επιλεγμένων τοποθεσιών.
- Πιλοτικά προγράμματα για την ευαισθητοποίηση, την ενεργοποίηση και την εκπαίδευση των ενδιαφερομένων.
- Δράσεις για την ενίσχυση φορέων, τουριστικής επιχειρηματικότητας και επαγγελματιών για την αξιοποίηση των νέων ευκαιριών και την παροχή αποτελεσματικότερης εξυπηρέτησης (φυσική και ηλεκτρονική) στις ομάδες-στόχους.

Το Έργο, αξιοποιώντας προηγούμενα αποτελέσματα επιτυχημένης διασυνοριακής συνεργασίας, αναλαμβάνει ένα καινοτόμο εγχείρημα που θα έχει ως αποτέλεσμα την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού τομέα των δύο περιοχών. Η προτεινόμενη Κοινή Στρατηγική Δράσης, καθώς και οι εξελίξεις εργαλείων και οι δράσεις συλλογής δεδομένων που υλοποιήθηκαν από κοινού στο πλαίσιο του Έργου, επιχειρούν να παραχωρήσουν ένα κοινό branding στη διασυνοριακή περιοχή και να την εισαγάγουν στη διεθνή αγορά ως ενιαίο προορισμό μοναδικής ιστορίας και φυσικής ομορφιάς και να ενθαρρύνει την κινητικότητα των επισκεπτών σε όλη την έκταση.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Άλλωστε, το ανεπτυγμένο δίκτυο μεταφορών που συνδέει τις διάφορες περιοχές της περιοχής, καθώς και τα κύρια κοινά χαρακτηριστικά που μοιράζονται, προσφέρονται για τη δημιουργία αυτής της κοινής εικόνας. Το Έργο προσβλέπει στην από κοινού εκμετάλλευση αυτού του δυναμικού και επενδύει στην υποσχθεύσα προστιθέμενη αξία για τις τοπικές οικονομίες των περιοχών που θα προκύψουν από την προώθηση της διασυνοριακής περιοχής Ελλάδας-Κύπρου ως ενιαίο προορισμό, χωρίς σύνορα και εμπόδια προσβασιμότητας, πλούσιο σε υπηρεσίες και επιλογές για όλους. Η διασυνοριακή στρατηγική συνεργασία που προωθείται από το Έργο, σε αντίθεση με μια προσπάθεια προσέγγισης του τουρισμού με αναπηρίες και ηλικιωμένους, χωριστά σε εθνικό επίπεδο από κάθε χώρα, παράλληλα και ουσιαστικά ανταγωνιστικά από κάθε χώρα, εξοικονομεί σημαντικούς πόρους για τις δύο χώρες και υπόσχεται τη δημιουργία και προώθηση προς τα έξω μιας ακόμη ισχυρότερης ταυτότητας για τις περιοχές των δύο χωρών, προσελκύοντας νέες αγορές.

Το Έργο είναι μια ολοκληρωμένη παρέμβαση που συνδέεται καθαρά με τις *Ίσες Ευκαιρίες* και την *Κοινωνική Ένταξη*, ειδικά προς όφελος των ατόμων με αναπηρίες και των ηλικιωμένων, προωθώντας ενεργά το πνεύμα και τις υποχρεώσεις που επιβάλλουν επί του παρόντος: (α) η CRPD των ΗΕ (προοίμιο, άρθρα 4, 5, 8, 9 και 11), τα οποία η ΕΕ και οι δύο χώρες έχουν

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

επικυρώσει καθιστώντας το μέρος του θεσμικού τους πλαισίου, (β) η νέα *Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αναπηρία 2010-2020*, (γ) το άρθρο 7 και η Γενική Εφαρμογή 3-Αναπηρία του *Γενικού Κανονισμού (ΕΚ) 1303/2013*, (δ) η πολιτική της ΕΕ για την ενεργό γήρανση και (ε) ο *Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων* της ΕΕ.

Ως κύριος στόχος του In-Heritage είναι η αξιοποίηση / κεφαλαιοποίηση της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς της διασυνοριακής περιοχής στο πλαίσιο στρατηγικής ανάπτυξης και προώθησης ολοκληρωμένων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών ικανών να προσελκύσουν και να ικανοποιήσουν επισκέπτες με αναπηρία και ηλικιωμένους. Στην κατεύθυνση αυτή, μεταξύ άλλων, κρίθηκε γενικά αναγκαία αφενός η εκπαίδευση και ενημέρωση στελεχών φορέων και επαγγελματιών του χώρου και αφετέρου η υλοποίηση πιλοτικών παρεμβάσεων σε επιλεγμένα σημεία/υποδομές, με καινοτόμα χαρακτηριστικά που θα κάνουν είναι προσβάσιμα, ελκυστικά και ευχάριστα για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και των ηλικιωμένων με ειδικές απαιτήσεις πρόσβασης.

Επίσης, το έργο, με όραμα την προώθηση του Τουρισμού Προσβάσιμης Πολιτιστικής Κληρονομιάς στη διασυνοριακή περιοχή, έκανε μια πρωτοποριακή προσπάθεια για τις δύο χώρες και ένα σημαντικό πρώτο και θεμελιώδες βήμα προς την αύξηση της

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προβολής του προσβάσιμου τουριστικού προϊόντος της περιοχής σε νέες πιθανές αγορές: Προχώρησε σε ευρεία αξιολόγηση βασικών τοποθεσιών και διαδρομών φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς τουριστικού ενδιαφέροντος στην Κύπρο και την Κρήτη (με έμφαση στις περιοχές Natura 2000, την ευρωπαϊκή διαδρομή, μνημεία πολιτιστικής κληρονομιάς που περιλαμβάνονται στον κατάλογο της UNESCO, παραλίες με γαλάζια σημαία, αρχαιολογικούς χώρους κ.λπ.), με τη διενέργεια αυτοψιών και ελέγχων από τοπικές ομάδες για τη συλλογή χρήσιμων πληροφοριών για ταξιδιώτες και άτομα με αναπηρία και ηλικιωμένους. Το τελικό αποτέλεσμα της προτεινόμενης μεθοδολογίας αξιολόγησης οδήγησε σε μια νέα **τράπεζα** (inventory) με τουριστικές πληροφορίες, δεδομένα προσβασιμότητας κ.λπ. για τη διασυνοριακή περιοχή, η οποία αποτελείται από δύο συμπληρωματικά μέσα: τον *Τουριστικό Οδηγό In-Heritage* (διαθέσιμος σε έντυπη και σε διάφορες προσβάσιμες ψηφιακές μορφές) και το *Διαδικτυακό Τουριστικό Πόρταλ In-Heritage*.

3.2 Ανάλυση SWOT

3.2.1 Δυνατά σημεία

- Θεματικά πλούσιες τουριστικές προσφορές, υψηλό πολιτιστικό-ιστορικό και φυσικό δυναμικό στη διασυνοριακή περιοχή.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Πολύ ισχυρές οργανώσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες, ιδιαίτερα στην ελληνική πλευρά.
- Ιδανικό φυσικό περιβάλλον, όπου η ακτή εναλλάσσεται με το ορεινό τοπίο, με ποικιλία φυσικών οικοσυστημάτων.
- Ευνοϊκή γεωγραφική θέση και κλίμα της περιοχής, με σαφήνεια τέσσερις εποχές στις υπό μελέτη περιοχές.
- Ισχυρή ιστορική, αρχαιολογική και πολιτιστική κληρονομιά της περιοχής.
- Ύπαρξη φυσικού περιβάλλοντος με σημαντική βιοποικιλότητα, πλήρως προστατευμένο από διεθνείς κανόνες.
- Ευνοϊκές καιρικές συνθήκες για την ανάπτυξη του ετήσιου τουρισμού.
- Ισχυρή σύνδεση με την τοπική κοινωνία.
- Υψηλός βαθμός τουριστικής ασφάλειας σε σύγκριση με ανταγωνιστικούς προορισμούς.
- Πλούσια παραγωγή παραδοσιακών πρωτογενών και δευτερογενών προϊόντων.
- Πολύ καλή γεωγραφική θέση. Τα τουριστικά αξιοθέατα βρίσκονται το ένα κοντά στο άλλο, έτσι οι παράκτιες και οι εσωτερικές/ορεινές ζώνες είναι επισκέψιμες ακόμη και σε μια μέρα.
- Ποικιλία πόρων, που παρέχουν δυνατότητες για βιώσιμη ανάπτυξη και στρατηγική τοποθέτηση της περιοχής στην εγχώρια και διεθνή τουριστική αγορά: Πλούσια πολιτιστική και ιστορική κληρονομιά, δημιουργία εξαιρετικών ευκαιριών για

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

την ανάπτυξη του πολιτιστικού-ιστορικού και πολιτιστικού-τουρισμού εκδηλώσεων. Όμορφο, καλοδιατηρημένο και οικολογικά καθαρό φυσικό περιβάλλον. Εξαιρετικές ευκαιρίες για ανάπτυξη διαφόρων παραδοσιακών και εναλλακτικών τύπων τουρισμού σε ολόκληρη τη διασυνοριακή περιοχή. Πόροι για περαιτέρω ανάπτυξη του βουνού (χειμώνα και καλοκαίρι), καθώς και τόνωση της ανάπτυξης του αγροτικού, λουτρικού και θρησκευτικού τουρισμού. Ευκαιρίες για τη δημιουργία προσβάσιμου τουρισμού, που θα ευνοήσει τη συνολική ανάπτυξη του τουρισμού και θα αυξήσει τη ροή τουριστών, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων ομάδων και των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Οικονομικές ευκαιρίες για επενδύσεις στον τουρισμό και ιδιαίτερα στον προσβάσιμο τουρισμό, μέσω μέσων που χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό της Βουλγαρίας και τα κονδύλια της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Υφιστάμενες υποδομές για την ανάπτυξη της τουριστικής και τουριστικής επισκεψιμότητας, προϊόντων και υπηρεσιών: Ανακατασκευή και αποκατάσταση σημαντικών τοπικών και εθνικών τουριστικών τοποθεσιών και ορόσημων. Διαθεσιμότητα νέων και ανακαινισμένων εγκαταστάσεων διαμονής. Εκπαίδευση του προσωπικού που ασχολείται με τον τομέα των

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

τουριστικών υπηρεσιών, με στόχο την αύξηση των προσόντων του εργατικού δυναμικού. Ειδικά αναπτυγμένα τουριστικά προϊόντα και πακέτα, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία. Ανεπτυγμένα τουριστικά προϊόντα, προορισμοί και πακέτα. Σχετικά καλά ανεπτυγμένη εγχώρια και ξένη αγορά με πιστούς πελάτες (με υψηλή τάση για επανεπίσκεψη). Δομημένη προσβασιμότητα φυσικών, ιστορικών και πολιτιστικών χώρων - ιδιαίτερα στα κέντρα των τεσσάρων συνοικιών, ως πρότυπο για την εφαρμογή προσβασιμότητας και προσβάσιμου τουρισμού σε άλλα τουριστικά κέντρα και μικρότερους οικισμούς.

3.2.2 Αδύνατα σημεία

- Δεν υπάρχει εκφρασμένη βούληση της πολιτικής ηγεσίας για προώθηση και οργάνωση του προσβάσιμου τουρισμού.
- Ανεπαρκής πληροφόρηση για θέματα προσβάσιμου τουρισμού μεταξύ των τουριστικών παραγόντων.
- Έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού σχετικά με τις αρχές και τις τεχνικές του προσβάσιμου τουρισμού.
- Χαμηλό επίπεδο καινοτομίας στην τουριστική αλυσίδα, ανταποκρινόμενο στις νέες τάσεις της ζήτησης προσβασιμότητας.
- Έλλειψη ικανοποιητικού δικτύου για εύκολη πρόσβαση και δικτύωση των φυσικών και πολιτιστικών πόρων.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Ο χαμηλός βαθμός αξιοποίησης των φυσικών και πολιτιστικών πόρων σε σχέση με τα άτομα με αναπηρία.
- Η μη ύπαρξη ειδικού χωροταξικού σχεδίου για τον τουρισμό με πρόβλεψη προσβασιμότητας.
- Ανεπαρκείς υποδομές μεταφορών.
- Ανεπαρκής συντήρηση και αξιοποίηση χώρων αρχαιολογικού και πολιτιστικού ενδιαφέροντος.
- Προβληματική λειτουργία των υποδομών υγείας.
- Η συνεχιζόμενη στερεότυπη στάση της κοινωνίας απέναντι στα άτομα με αναπηρία
- Οικονομικοί παράγοντες - η κρίση περιορίζει όλες τις δραστηριότητες.
- Δεν έχει γίνει σωστά στοχευμένη έρευνα για τους ανταγωνιστικούς προορισμούς, τόσο ως προς την εδαφική τοποθέτηση όσο και ως προς τα τουριστικά προϊόντα που προσφέρουν.
- Δεν έχει καθοριστεί στην πράξη πώς μπορούν να συνεργαστούν όλες οι μικρές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουριστικό κλάδο για την ανάπτυξη βιώσιμου και προσβάσιμου τουρισμού.
- Δεν προβλέπονται συγκεκριμένα βήματα όπως συναντήσεις, συνέδρια, μελέτες που θα πρέπει να εμπλουτίσουν αυτόν τον κλάδο, ο οποίος ταυτόχρονα συνιστά σίγουρη οικονομική ανάπτυξη μακροπρόθεσμα.
- Παράγοντες με δυσμενή επίδραση στην ανάπτυξη του τουρισμού και τις ευκαιρίες για πλήρη

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

αξιοποίηση του τουριστικού δυναμικού: Παρουσία δυσπρόσιτων τόπων τουριστικού ενδιαφέροντος. Παρουσία δυσπρόσιτου σε τμήματα των τοποθεσιών που επισκέπτονται οι τουρίστες. Ανεπαρκώς αναπτυγμένες οδικές υποδομές και ανεπαρκείς επενδύσεις για τον εκσυγχρονισμό της. Αργός ρυθμός ανακαίνισης, εκσυγχρονισμού και ανακατασκευής μουσείων, γκαλερί και τουριστικών αξιοθέατων, ανισότητα μεταξύ μεγαλύτερων και μικρότερων οικισμών. Παρουσία αστικών και αγροτικών περιοχών και περιοχών με τουριστικό δυναμικό που δεν διαθέτουν τις απαραίτητες υποδομές που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες, τις απαιτήσεις και τα ενδιαφέροντα των τουριστών. Ανεπαρκή προσόντα του εργατικού δυναμικού σε ορισμένες περιοχές όπου ο τουρισμός είναι λιγότερο ανεπτυγμένος αλλά υπάρχει δυνατότητα περαιτέρω ανάπτυξης. Ανισορροπία στην τουριστική προσφορά και υπηρεσίες, τόσο μεταξύ των τεσσάρων συνοικιών όσο και μεταξύ των οικισμών τους.

- Αρνητική επιρροή των θεσμών, της πολιτείας και της τοπικής πολιτικής για την τουριστική ανάπτυξη στη διασυνοριακή περιοχή: Ανεπαρκής αποτελεσματική κρατική τουριστική διοίκηση. Η πολιτική των τοπικών αρχών στον τομέα του τουρισμού είναι ασυνεπής και η έντασή της εξαρτάται από τη δραστηριότητα του εκάστοτε δήμου. Ανεπαρκής

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

καλή αλληλεπίδραση μεταξύ του κράτους και της τουριστικής επιχείρησης, ιδιαίτερα στους μικρότερους δήμους και οικισμούς. Τροποποίηση του ρυθμιστικού πλαισίου στον τουρισμό, μεταξύ άλλων όσον αφορά τους θεσμούς και τις εξουσίες τους για την υποστήριξη του τοπικού και περιφερειακού τουρισμού. Έλλειψη αποτελεσματικών πολιτικών και συστημάτων για την προώθηση του τοπικού και περιφερειακού τουρισμού ή παρουσία μη επικεντρωμένων και αναποτελεσματικών. Ο προσβάσιμος τουρισμός δεν αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα για τη διοίκηση και τις επιχειρήσεις, είναι κατακερματισμένος σε ορισμένα χωριά και τοποθεσίες, λείπει η ενεργός επικοινωνία με την κοινωνία και τα άτομα με αναπηρία για την επίτευξη και μόνιμη εγκατάσταση αυτού του είδους τουρισμού.

- Αυξημένος ανταγωνισμός από τα Βαλκάνια και τις χώρες της ΕΕ στον τομέα του προσφερόμενου λουτρικού και ιαματικού τουρισμού, καθώς και στον αγροτικό τουρισμό. Εσωτερικός ανταγωνισμός από άλλες περιοχές, λόγω πολλών παραγόντων, όπως η ανεπαρκής προβολή, η κακή ή χαμηλή ποιότητα των υπηρεσιών, η καθαριότητα των χώρων, η ανταγωνιστικότητα των τιμών.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

3.2.3 Ευκαιρίες

- Αύξηση της δραστηριότητας των ΟΤΑ προς την κατεύθυνση της συνεργασίας για τη δημιουργία της τοπικής τουριστικής αλυσίδας.
- Η ανάδυση νέων αγορών πέρα από αυτές που παραδοσιακά τροφοδοτούν τον τουρισμό στη διασυνοριακή περιοχή.
- Τη δυνατότητα χρήσης τοπικών/παραδοσιακών προϊόντων από το τουριστικό κύκλωμα με στόχο την αναβάθμιση και διαφοροποίησή του.
- Η ποικιλία του τουριστικού προϊόντος δίνει τη δυνατότητα στους ταξιδιωτικούς πράκτορες να δημιουργήσουν ένα διαφοροποιημένο τουριστικό πακέτο.
- Εφόσον δεν υπάρχει ακόμη σχετική επωνυμία στην περιοχή, εάν όλοι οι ενδιαφερόμενοι συνεργαστούν, μπορούν να δημιουργήσουν μια νέα, λεπτομερή στρατηγική επωνυμίας και διαχείρισης εικόνας σε γερές βάσεις.
- Ύπαρξη δυνατοτήτων ανάπτυξης διαφορετικών τύπων τουρισμού.
- Αύξηση της ευαισθητοποίησης και της γνώσης των τουριστών σχετικά με τις ευκαιρίες για εξάσκηση διαφορετικών τύπων τουρισμού, καθώς και τον συνδυασμό αυτών των τύπων.
- Βελτίωση της ποιότητας της τουριστικής προσφοράς και υπηρεσιών, καθώς και της ικανοποίησης των τουριστών μέσω της βελτίωσης

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

της τουριστικής υποδομής, των προσόντων του εργατικού δυναμικού και της αλληλεπίδρασης μεταξύ φορέων και τουριστικής επιχείρησης.

- Ενεργοποίηση των επαφών στη διασυνοριακή περιοχή Ελλάδας-Κύπρου, με στόχο τη δημιουργία κοινών τουριστικών περιοχών και πακέτων.
- Δόμηση υποδομών και ανάπτυξη ειδικών υπηρεσιών για άτομα με αναπηρία με στόχο την διεύρυνση του αριθμού των τουριστών, καθώς και την προσέλκυση εκπροσώπων ευπαθών ομάδων από το εξωτερικό.
- Εξασφάλιση ειδικευμένου προσωπικού για τις περιφέρειες και τους δήμους με ανεκμετάλλευτες δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης.
- Δημιουργία νέων και μακροχρόνιων συνεργασιών της τουριστικής επιχείρησης στη διασυνοριακή περιοχή με εταίρους από την Κύπρο, την Ελλάδα και άλλες ευρωπαϊκές χώρες.
- Δυνατότητα επιβολής του προσβάσιμου τουρισμού για ηλικιωμένους και άτομα με αναπηρία ως περιφερειακό σήμα, δεδομένου ότι η προσβασιμότητα στον τουρισμό δεν καλύπτεται πουθενά εξ ολοκλήρου στις υπόλοιπες περιοχές της Ελλάδας.
- Εφαρμογή καινοτομιών και διαφοροποίηση προϊόντων, διαδικασιών και υπηρεσιών στον τουρισμό στις τέσσερις περιφέρειες, καθώς και στην εξειδίκευση σε εξειδικευμένες αγορές, ιδιαίτερα στον προσβάσιμο τουρισμό για άτομα με αναπηρία,

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προκειμένου να ξεπεραστεί η εξάρτηση από χαμηλή προστιθέμενη αξία και εποχιακή απασχόληση και για την εξασφάλιση οικονομικής δραστηριότητας και θέσεων εργασίας εκτός τουριστικής περιόδου.

3.2.4 Απειλές

- Η οικονομική κρίση, η οποία είναι ακόμη σε εξέλιξη και επηρεάζει όλους τους τομείς και ιδιαίτερα τον τουρισμό.
- Εμφάνιση και απρόβλεπτη εξέλιξη της πανδημίας COVID-19.
- Πρόσθετη μείωση κονδυλίων για περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού.
- Περαιτέρω μείωση των τουριστικών ροών λόγω ανεπαρκούς ποιότητας, δομής και προσβασιμότητας των τουριστικών υποδομών.
- Έλλειψη ενδιαφέροντος για τον προσβάσιμο τουρισμό από βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς.
- Ο αυξανόμενος ανταγωνισμός από χώρες με αναβαθμισμένη ποιότητα και υψηλή διαφοροποίηση των τουριστικών προϊόντων.
- Η συγκέντρωση της λήψης αποφάσεων στις κυβερνητικές δομές εξουσίας συχνά δημιουργεί εμπόδιο στη συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα.
- Η έλλειψη κατάλληλης εκπαίδευσης για ποιοτική υπηρεσία δεν μπορεί να δημιουργήσει μια σχέση μάρκετινγκ που σημαίνει πίστη στον τουριστικό προορισμό.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Λιγότερο ανεπτυγμένη τουριστική περιοχή, ανισότητες στην ανάπτυξη του τουρισμού και των τουριστικών υπηρεσιών στις διάφορες συνοικίες, δήμους και οικισμούς, καθώς και χαμηλότερες τιμές των κύριων οικονομικών δεικτών που χαρακτηρίζουν την τουριστική ανάπτυξη.
- Υποεκτίμηση της ανάγκης προσβάσιμου τουρισμού που εισάγεται λόγω της έλλειψης καλών πρακτικών στην Κύπρο και την Ελλάδα και όχι αρκετά καλή αξιολόγηση των πλεονεκτημάτων της αγοράς και προσέλκυση του πιστού τμήματος των τουριστών - των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία, και ιδιαίτερα αυτών που χρειάζονται συγκεκριμένους τύπους τουρισμού - όπως ιατρικός, ιαματικός κ.λπ.
- Ανεπαρκής ευκαιρία για επιτάχυνση των επενδύσεων σε παραδοσιακούς και εναλλακτικούς τύπους τουρισμού.
- Επιδείνωση των δεικτών της τουριστικής επιχείρησης στην περιοχή και οι επιπτώσεις της στο εργατικό δυναμικό.
- Μη απασχόληση ατόμων με αναπηρία ή η βραχυπρόθεσμη ή εποχική απασχόλησή τους στον τομέα του τουρισμού, με σκοπό την προσφορά τουριστικών υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία, χάνοντας έτσι την ευκαιρία οικοδόμησης εμπιστοσύνης μεταξύ των ατόμων που αναζητούν και προσφέρουν τουριστικές υπηρεσίες σε αυτό το ευάλωτο. κατηγορία.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Αύξηση των διαφορών στο επίπεδο ανάπτυξης του τουριστικού τομέα στη διασυνοριακή περιοχή.
- Ενίσχυση του διεθνούς ανταγωνισμού, ιδιαίτερα στους τομείς του λουτρικού και ιαματικού τουρισμού, του χειμερινού τουρισμού, του ιστορικού τουρισμού.
- Συνέχιση της ασυνεπούς πολιτικής του κράτους ως προς την κατασκευή υποδομών που σχετίζονται με τον τουρισμό, καθώς και ως προς την κανονιστική βάση και την αλληλεπίδραση με τους φορείς στον τομέα του τουρισμού.
- Έλλειψη επαρκούς ειδικευμένου τουριστικού προσωπικού, ιδιαίτερα στις πιο απομακρυσμένες περιοχές από τα παραδοσιακά τουριστικά κέντρα και μέρη.
- Μόνιμη μη προσέλκυση τουριστών από τη χώρα και το εξωτερικό από την ομάδα των ατόμων με ειδικές ανάγκες και απώλεια αυτής της ουσιαστικά πιστής κατηγορίας τουριστών.

3.2.5 Συμπεράσματα

1. Τοποθέτηση της Κρήτης και της Κύπρου ως κοινός τουριστικός προορισμός σε ανώτερη κατηγορία της τοπικής αγοράς (Μεσόγειος Θάλασσα), της αγοράς των εταίρων κρατών μελών της ΕΕ και της παγκόσμιας τουριστικής αγοράς ως ποιότητα του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος και προστιθέμενης αξίας. Για το σκοπό αυτό, θα πρέπει

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

να εργαστεί σε διαφορετικές τάσεις στις διάφορες περιοχές, ώστε να ενοποιηθεί η ανάπτυξή τους και να καθιερωθεί ο βιώσιμος τουρισμός, ο οποίος θα συμβάλει σημαντικά στην κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη της περιοχής, ευνοώντας έτσι τη συνολική ανάπτυξη της περιοχής. κοινή διασυνοριακή περιοχή μεταξύ των δύο χωρών. Ο βιώσιμος τουρισμός πρέπει να περιλαμβάνει προσβασιμότητα, ειδικά για τους ηλικιωμένους, τα άτομα με αναπηρία και τις οικογένειές τους.

2. Αύξηση του μεριδίου των εξειδικευμένων τύπων τουρισμού, που οδηγεί σε όλο το χρόνο και πιο εντατικό φόρτο εργασίας - λουτρικό (ιατρικό σπα), σπα και ευεξία, πολιτιστικό (σε όλες τις μορφές - ιστορική, αρχαιολογική, εθνογραφική και προσκυνηματική), οικολογική και αγροτική τουρισμός, περιπέτεια, συνεδριακός, κινήγι, γκολφ, οινικός και γκουρμέ τουρισμός κ.λπ. Οι τέσσερις συνοικίες προσφέρουν πλούσιες ευκαιρίες σε αυτά τα είδη τουρισμού, ειδικά σε λουτρικά (ιατρικά σπα), σπα και ευεξία και πολιτιστικά (σε όλες τις μορφές του - ιστορική, αρχαιολογικός, εθνογραφικός και προσκυνηματικός), οικολογικός και αγροτικός τουρισμός. Αυτό θα προωθούσε την επίτευξη των στόχων του βιώσιμου τουρισμού, που σχετίζονται με τη φυσική και πολιτιστική κληρονομιά στη διασυνοριακή περιοχή και την εδραίωση της περιοχής ως διεθνούς τουριστικού προορισμού. Τα

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

εξειδικευμένα είδη τουρισμού θα πρέπει να απευθύνονται σε άτομα με αναπηρία, διότι ο βιώσιμος τουρισμός απαιτεί την εξυπηρέτηση όλων των κατηγοριών τουριστών, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων ομάδων όπως οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με αναπηρία.

3. Τόνωση της ολοκληρωμένης περιφερειακής ανάπτυξης του τουρισμού με τη διαμόρφωση κατάλληλων οργανωτικών δομών, τον συντονισμό της παροχής και εφαρμογής περιφερειακά διαφοροποιημένης κρατικής τουριστικής πολιτικής, καθώς και την προώθηση της συνεργασίας μεταξύ φορέων σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο και εκπροσώπων της τουριστικής βιομηχανίας και δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης της εταιρικής σχέσης. Η υπό μελέτη διασυνοριακή περιοχή χρειάζεται ταχεία δράση προς την κατεύθυνση κράτους-τοπικών αρχών-επιχειρήσεων για να επιβληθεί η περιοχή ως ενιαία τουριστική περιοχή. Έτσι, θα δημιουργηθεί ένα κοινό τουριστικό προϊόν, για την προώθηση του βιώσιμου τουρισμού, για τη στήριξη μικρών επιχειρήσεων και μικρών δήμων για τη βελτίωση της τουριστικής υποδομής, για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και για τη δημιουργία της τουριστικής επιβολής ως καθοριστικού παράγοντα δομής. για τις τέσσερις περιφέρειες. Η εμπλοκή των ατόμων με αναπηρία στη διαδικασία αυτή είναι επιβεβλημένη

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προκειμένου να επιτευχθεί βιώσιμος προσβάσιμος τουρισμός. Από αυτή την άποψη, η αλληλεπίδραση κράτους-τοπικών αρχών-επιχειρήσεων υποχρεωτικά πρέπει να περιλαμβάνει τα άτομα με αναπηρία και τις οργανώσεις τους, τους ηλικιωμένους και τις ενώσεις τους.

4. Διατήρηση και βιώσιμη χρήση των τουριστικών πόρων, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών, πολιτιστικών και ανθρωπογενών. Προκειμένου να επιτευχθεί περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού στις περιοχές αυτές, είναι απαραίτητο να ληφθούν μέτρα για την προστασία των διαθέσιμων πόρων. Η διατήρησή τους από αδικαιολόγητη χρήση ή φθορά/καταστροφή, λόγω αδυναμίας του ιδιοκτήτη συγκεκριμένου τουριστικού χώρου να τον προστατεύσει, είναι δυνατή στις τέσσερις συνοικίες που μελετήθηκαν. Από τη μια πλευρά, οι επιχειρήσεις σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον μπορούν να λειτουργήσουν αδικαιολόγητα και να βλάψουν τον διαχειριζόμενο χώρο, ενώ οι ιδιοκτήτες τοποθεσιών σε μικρότερους δήμους και χωριά συχνά δεν έχουν τους οικονομικούς πόρους για να τους προστατεύσουν και να τους συντηρήσουν, δημιουργώντας έτσι βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα αρνητικά συνέπειες και τάσεις. Ο βιώσιμος τουρισμός, καθώς και η αυξημένη προσβασιμότητα για τους ηλικιωμένους, τα άτομα με αναπηρία και τις οικογένειές τους, δεν μπορούν

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

να επιτευχθούν χωρίς την προστασία και τη βιώσιμη χρήση των τουριστικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της προσαρμογής των φυσικών και πολιτιστικών-ιστορικών πόρων στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.

5. Αύξηση του μεριδίου των εξειδικευμένων τύπων τουρισμού, που οδηγεί σε όλο το χρόνο και πιο εντατικό φόρτο εργασίας - λουτρικό (ιατρικό σπα), σπα και ευεξία, πολιτιστικό (σε όλες του τις μορφές - ιστορική, αρχαιολογική, εθνογραφική και προσκυνηματική), οικολογική και αγροτική τουρισμός, περιπέτεια, συνεδριακός, κινήγι, γκολφ, οινικός και γκουρμέ τουρισμός κ.λπ. Οι τέσσερις συνοικίες προσφέρουν πλούσιες ευκαιρίες σε αυτά τα είδη τουρισμού, ειδικά σε λουτρικά (ιατρικά σπα), σπα και ευεξία και πολιτιστικά (σε όλες τις μορφές του - ιστορική, αρχαιολογικός, εθνογραφικός και προσκυνηματικός), οικολογικός και αγροτικός τουρισμός. Αυτό θα προωθούσε την επίτευξη των στόχων του βιώσιμου τουρισμού, που σχετίζονται με τη φυσική και πολιτιστική κληρονομιά στη διασυνοριακή περιοχή και την εδραίωση της περιοχής ως διεθνούς τουριστικού προορισμού. Τα εξειδικευμένα είδη τουρισμού θα πρέπει να απευθύνονται σε άτομα με αναπηρία, διότι ο βιώσιμος τουρισμός απαιτεί την εξυπηρέτηση όλων των κατηγοριών τουριστών, συμπεριλαμβανομένων

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

των ευάλωτων ομάδων όπως οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με αναπηρία.

6. Τόνωση της ολοκληρωμένης περιφερειακής ανάπτυξης του τουρισμού με τη διαμόρφωση κατάλληλων οργανωτικών δομών, τον συντονισμό της παροχής και εφαρμογής περιφερειακά διαφοροποιημένης κρατικής τουριστικής πολιτικής, καθώς και την προώθηση της συνεργασίας μεταξύ φορέων σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο και εκπροσώπων της τουριστικής βιομηχανίας και δημιουργία ευκαιριών ανάπτυξης της εταιρικής σχέσης. Η υπό μελέτη διασυνοριακή περιοχή χρειάζεται ταχεία δράση προς την κατεύθυνση κράτους-τοπικών αρχών-επιχειρήσεων για να επιβληθεί η περιοχή ως ενιαία τουριστική περιοχή. Έτσι, θα δημιουργηθεί ένα κοινό τουριστικό προϊόν, για την προώθηση του βιώσιμου τουρισμού, για τη στήριξη μικρών επιχειρήσεων και μικρών δήμων για τη βελτίωση της τουριστικής υποδομής, για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και για τη δημιουργία της τουριστικής επιβολής ως καθοριστικού παράγοντα δομής. για τις τέσσερις περιφέρειες. Η εμπλοκή των ατόμων με αναπηρία στη διαδικασία αυτή είναι επιβεβλημένη προκειμένου να επιτευχθεί βιώσιμος προσβάσιμος τουρισμός. Από αυτή την άποψη, η αλληλεπίδραση κράτους-τοπικών αρχών-επιχειρήσεων υποχρεωτικά πρέπει να περιλαμβάνει τα άτομα με αναπηρία και

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

τις οργανώσεις τους, τους ηλικιωμένους και τις ενώσεις τους.

7. Διατήρηση και βιώσιμη χρήση των τουριστικών πόρων, συμπεριλαμβανομένων των φυσικών, πολιτιστικών και ανθρωπογενών. Προκειμένου να επιτευχθεί περαιτέρω ανάπτυξη του τουρισμού στις περιοχές αυτές, είναι απαραίτητο να ληφθούν μέτρα για την προστασία των διαθέσιμων πόρων. Η διατήρησή τους από αδικαιολόγητη χρήση ή φθορά/καταστροφή, λόγω αδυναμίας του ιδιοκτήτη συγκεκριμένου τουριστικού χώρου να τον προστατεύσει, είναι δυνατή στις τέσσερις συνοικίες που μελετήθηκαν. Από τη μια πλευρά, οι επιχειρήσεις σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον μπορούν να λειτουργήσουν αδικαιολόγητα και να βλάψουν τον διαχειριζόμενο χώρο, ενώ οι ιδιοκτήτες τοποθεσιών σε μικρότερους δήμους και χωριά συχνά δεν έχουν τους οικονομικούς πόρους για να τους προστατεύσουν και να τους συντηρήσουν, δημιουργώντας έτσι βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα αρνητικά συνέπειες και τάσεις. Ο βιώσιμος τουρισμός, καθώς και η αυξημένη προσβασιμότητα για τους ηλικιωμένους, τα άτομα με αναπηρία και τις οικογένειές τους, δεν μπορούν να επιτευχθούν χωρίς την προστασία και τη βιώσιμη χρήση των τουριστικών πόρων, συμπεριλαμβανομένης της προσαρμογής των

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

φυσικών και πολιτιστικών-ιστορικών πόρων στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία.

8. Βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και κατάρτισης στον τουρισμό σύμφωνα με τις ανάγκες του τουριστικού κλάδου και την ανάπτυξη της αγοράς εργασίας. Αυτό είναι ιδιαίτερα επείγον βραχυπρόθεσμα και για τις τέσσερις περιοχές στη διασυνοριακή περιοχή που μελετήθηκε. Οι δημογραφικές τάσεις και στις τέσσερις περιοχές είναι αρνητικές - ο πληθυσμός μειώνεται και η γήρανση, η μετανάστευση (εσωτερική και εξωτερική) οδηγεί σε μείωση του αριθμού των νέων που μένουν στην πατρίδα τους και μπορούν να προσελκυστούν να εργαστούν στον τουρισμό. Ως εκ τούτου, οι διαθέσιμοι πόροι των νέων που είναι πρόθυμοι να ασχοληθούν με τον τουρισμό θα πρέπει να προσελκύονται και να εκπαιδεύονται. Η εξειδίκευση και η επανεκπαίδευση όσων απασχολούνται στον τουρισμό έχει μεγάλη σημασία. Έμφαση πρέπει επίσης να δοθεί στα προσόντα για την επίτευξη προσβασιμότητας στον τουρισμό για τα άτομα με αναπηρία. Τα άτομα με αναπηρίες θα πρέπει επίσης να συμμετέχουν ως μαθητές. Είναι μια ευάλωτη ομάδα που θα δυσκολευτεί να μεταναστεύσει, αλλά θα μπορεί να πληροί τις προϋποθέσεις και να τη χρησιμοποιήσει για να προσφέρει τουριστικές υπηρεσίες. Αυτό θα προσφέρει απασχόληση στα άτομα με αναπηρία, αλλά θα προσελκύσει και άλλα

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

άτομα με αναπηρία ως πιστούς πελάτες, επειδή γνωρίζει καλύτερα τις ανάγκες τους. Προκειμένου να διαθέτει υψηλά καταρτισμένο και εξειδικευμένο προσωπικό στον τουριστικό τομέα, συμπεριλαμβανομένου, στον βιώσιμο προσβάσιμο τουρισμό, είναι απαραίτητο να υπάρχει κατάλληλη κρατική πολιτική, προσανατολισμένη στην αγορά και κοινωνική επιχείρηση, εύρυθμη σύνδεση κράτους-τουρισμού επιχειρήσεων-εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, συμπεριλαμβανομένων και λαμβάνοντας υπόψη τις απόψεις και τις ανάγκες των οργανώσεων ατόμων με αναπηρία.

9. Αύξηση της προστασίας, των δικαιωμάτων και της ασφάλειας των καταναλωτών τουριστικών υπηρεσιών. Από αυτή την άποψη, πρέπει να γίνουν πολλά στους τέσσερις τομείς, διασφαλίζοντας έτσι πιστούς πελάτες και προσελκύοντας νέους τουρίστες. Εδώ θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία, τα δικαιώματα και την ασφάλεια των πελατών τουριστικών υπηρεσιών από μια από τις πιο ευάλωτες ομάδες - τα άτομα με αναπηρία. Η αντιμετώπιση αυτών των θεμάτων και η προσέλκυσή τους ως πιστών πελατών και τακτικών επισκεπτών θα αυξήσει τον αριθμό των τουριστών και το πακέτο υπηρεσιών που τους προσφέρονται. Αυτό θα τονώσει την επίτευξη βιώσιμου προσβάσιμου τουρισμού που σχετίζεται με τη φυσική και πολιτιστική κληρονομιά στη διασυνοριακή περιοχή

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

και την εδραίωση της περιοχής ως διεθνούς τουριστικού προορισμού με βελτιωμένη και αυξημένη προσβασιμότητα για τους χρήστες - ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρία και τους οικογένειες.

Για την υλοποίηση, ως ειδικών δράσεων, των ανωτέρω συμπερασμάτων, βραχυπρόθεσμα και μεσοπρόθεσμα είναι απαραίτητο να βελτιωθούν οι ακόλουθες κατευθύνσεις στον τομέα του τουρισμού, την προσβασιμότητα στον τουρισμό και τις σχετικές υποδομές:

A. Βελτίωση των προσόντων ολόκληρου του εργατικού δυναμικού στον τομέα του τουρισμού (από το προσωπικό εξυπηρέτησης έως τις ομάδες διαχείρισης), λαμβάνοντας υπόψη ότι το εργατικό δυναμικό είναι βασικός παράγοντας για την εκμετάλλευση του δυναμικού τουριστικής ανάπτυξης μιας τοποθεσίας ή περιοχής και έχει επιπτώσεις εικόνας για τον τουρίστα προορισμό ή οικισμό, αντίστοιχα του δήμου, της περιφέρειας ή της περιφέρειας στην οποία βρίσκεται. Η βελτίωση των δεξιοτήτων στην περιοχή με δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης, η οποία τη στιγμή της ανάλυσης μπορεί να αξιολογηθεί ως ανεπαρκής, είναι ιδιαίτερα επείγουσα. Το τελευταίο ισχύει κυρίως για μικρούς δήμους. Θα πρέπει επίσης να αναπτυχθεί η αυτοαπασχόληση στον τομέα του

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

τουρισμού, ειδικά για τους νέους, για παράδειγμα ως ανεξάρτητοι ξεναγοί. Αυτό μπορεί να είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τους τουρίστες που επιθυμούν να δουν όλα τα αξιοθέατα (συμπεριλαμβανομένων των ελάχιστα γνωστών ή εκείνων με δυνατότητες ανάπτυξης) σε έναν οικισμό, δήμο ή περιοχή, παρέχοντάς τους έτσι ατομικές υπηρεσίες και μεγαλύτερη διαμονή. Η κατάρτιση και η επανεκπαίδευση του εργατικού δυναμικού είναι πρωταρχικός παράγοντας για τη διασφάλιση βιώσιμου τουρισμού στη διασυνοριακή περιοχή, καθώς και για την εδραίωση της περιοχής ως διεθνούς τουριστικού προορισμού με αυξημένη προσβασιμότητα για χρήστες - ηλικιωμένους, άτομα με αναπηρίες και τις οικογένειές τους. Τα προσόντα για εργασία με άτομα με ειδικές ανάγκες θα πρέπει να βασίζονται στην επιστημονική βάση, τις καινοτομίες στον τομέα του τουρισμού, καθώς και στις διεθνείς καλές πρακτικές. Θα πρέπει επίσης να εμπλακούν άτομα από την ευάλωτη κατηγορία, τα οποία μετά την εκπαίδευση θα πρέπει να προσφέρουν υπηρεσίες σε άτομα με αναπηρία - ως ατομική υπηρεσία (αν είναι σωματικά εφικτό) σε ξενοδοχεία, εστιατόρια ή τουριστικούς χώρους. Αυτό θα οικοδομήσει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη, θα τονώσει τη δημιουργία μιας νέας ομάδας πιστών τουριστών, θα αυξήσει τα έσοδα της επιχείρησης και θα βελτιώσει την εικόνα της. Θα δημιουργηθεί ένα

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

συγκεκριμένο περιφερειακό brand «Αειφόρος προσβάσιμος τουρισμός για ηλικιωμένους και άτομα με ειδικές ανάγκες», το οποίο θα είναι ένα καινοτόμο μοντέλο.

- B.** Ενίσχυση της ευαισθητοποίησης και της γνώσης των τουριστών σχετικά με τις ευκαιρίες άσκησης διαφορετικών τύπων τουρισμού και τις υπηρεσίες που παρέχονται στους τουρίστες. Η διαθεσιμότητα τουριστικών πόρων (τοποθεσίες και ορόσημα), που ευνοεί την ανάπτυξη ενός συγκεκριμένου τύπου τουρισμού, από μόνη της δεν εγγυάται το ενδιαφέρον των τουριστών, την πραγματοποίηση επισκέψεων και παραμονής τουριστών στην περιοχή και οδηγεί στο τελικό αποτέλεσμα - τη διαμόρφωση βιωσιμότητας στον τουρισμό . Από αυτή την άποψη, οι δραστηριότητες του μάρκετινγκ και της διαφήμισης στον τομέα του τουρισμού έχουν καίρια θέση στην επιδίωξη της δημιουργίας συνθηκών βέλτιστης αξιοποίησης του τουριστικού δυναμικού. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να εκπονηθούν τουριστικά προϊόντα για την άσκηση ενός ή περισσότερων τύπων τουρισμού στην επικράτεια ενός ή περισσότερων δήμων ή περιφερειών, καθώς και για ολόκληρη τη διασυνοριακή περιοχή Ελλάδας-Κύπρου. Μέχρι στιγμής, με ορισμένες εξαιρέσεις, δεν υπάρχουν πολλά τέτοια προϊόντα. Δεν υπάρχουν πουθενά συγκεντρωμένες πληροφορίες για τα είδη τουρισμού και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στις

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

τέσσερις περιοχές. Οι λίγες διαθέσιμες πληροφορίες (που παρέχονται από τις τοπικές και κρατικές αρχές και σε μικρότερο βαθμό από τις επιχειρήσεις) συνήθως δεν μεταφράζονται πλήρως στα αγγλικά ή σε άλλη διεθνώς χρησιμοποιούμενη γλώσσα, γεγονός που τις καθιστά απρόσιτες στους ξένους τουρίστες. Η δραστηριότητα θα πρέπει να ενταθεί όσον αφορά τον συνδυασμό ενός δημοφιλούς με ένα όχι και τόσο γνωστό τουριστικό προϊόν στη δεδομένη περιοχή, να διαφοροποιηθούν οι προσφερόμενες υπηρεσίες, να συνδυαστούν τέτοιες σε αρκετούς δήμους ή περιφέρειες. Μαζί, αυτές οι ενέργειες θα οδηγήσουν στη διαμόρφωση βιώσιμου τουρισμού. Η βιωσιμότητα πρέπει επίσης να συνδεθεί με τον προσβάσιμο τουρισμό για άτομα με ειδικές ανάγκες. Το μάρκετινγκ και η διαφήμιση θα πρέπει να επικεντρωθούν σε αυτήν την ομάδα-στόχο, για να οπτικοποιήσουν και να προωθήσουν ότι διαφορετικοί τύποι τουρισμού και υπηρεσίες είναι διαθέσιμα σε άτομα με ειδικές ανάγκες, η μετάφραση σε ξένες γλώσσες των τουριστικών πληροφοριών θα πρέπει επίσης να στοχεύει σε αυτά, με έμφαση στην προσβασιμότητα και τις υπηρεσίες σε αυτή την πτυχή, δημιουργώντας έτσι την ευκαιρία για ατομικές ή/και ομαδικές επισκέψεις ατόμων με αναπηρία από το εξωτερικό.

Γ. Βελτίωση της προσβασιμότητας των μεταφορών. Αυτό το μέτρο μπορεί να εφαρμοστεί από

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

βραχυπρόθεσμα έως μεσοπρόθεσμα, αλλά δεν είναι λιγότερο σημαντικό από τα προηγούμενα. Αντίθετα, χωρίς αυτήν, η εφαρμογή των άλλων μέτρων δεν θα έχει συνολικό αποτέλεσμα. Το μέτρο αυτό είναι κρίσιμο για την επίτευξη προσβάσιμου και βιώσιμου τουρισμού για τα άτομα με αναπηρία και γενικότερα για όλες τις ομάδες τουριστών και τα είδη τουρισμού. Αυτό θα καταστήσει δυνατή, για παράδειγμα, την καλύτερη ανάπτυξη της ποδηλασίας ή της πεζοπορίας. Η υλοποίηση της βελτίωσης της προσβασιμότητας στις μεταφορές μπορεί να επιτευχθεί με πόρους από τους προϋπολογισμούς των τοπικών αρχών και κυρίως με κρατικές παρεμβάσεις και την ενεργό χρήση των χρηματοδοτικών μέσων της ΕΕ που ορίζονται για τις δύο χώρες και τα διασυνοριακά και διακρατικά προγράμματα της Ένωσης.

- Δ.** Εδραίωση διεθνών συνεργασιών, τόσο της τουριστικής επιχείρησης από τις τέσσερις περιφέρειες, όσο και των οργανισμών της και των ιδιοκτητών τουριστικών χώρων (επιχειρήσεις, δήμοι, πολιτεία). Αυτή είναι μια ευκαιρία να μοιραστούμε εμπειρίες, να εφαρμόσουμε καλές πρακτικές, να προωθήσουμε διεθνώς ένα προϊόν ή μια υπηρεσία και να διεθνοποιήσουμε την επιχείρηση, καθώς και μια ευκαιρία να μοιραστούμε εμπειρίες και να εφαρμόσουμε καλές πρακτικές για την οικοδόμηση βιώσιμου προσβάσιμου τουρισμού

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

για τους ηλικιωμένους και τα άτομα με αναπηρίες και τις οικογένειές τους . Από αυτή την άποψη, η Ελλάδα και η Κύπρος, σε εθνικό και τοπικό επίπεδο, πρέπει να εργαστούν με ταχύτερους ρυθμούς από άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Η Κύπρος και η περιοχή της Κρήτης στο πλαίσιο του έργου, μπορούν από κοινού να αναπτύξουν διεθνή δραστηριότητα μέσω της αναζήτησης συνεργασιών με άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

- Ε.** Προσβάσιμος τουρισμός και εδραίωση της περιοχής ως διεθνούς τουριστικού προορισμού με αυξημένη προσβασιμότητα για χρήστες - ηλικιωμένους, ΑμεΑ και τις οικογένειές τους. Το μέτρο εντάσσεται ως δραστηριότητες σε όλα τα παραπάνω, αλλά ο τουρισμός για άτομα με αναπηρία, εκτός από την επίδειξη ανθρωπισμού, έχει την ισχυρή οικονομική του λογική σε πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο, συμπεριλαμβανομένης της Ελλάδας και της γειτονικής διασυνοριακής περιοχής της Κύπρου. Η προσβασιμότητα είναι διαθέσιμη κυρίως σε μεγαλύτερες και γνωστές τουριστικές τοποθεσίες, οπότε εργαστείτε προς αυτή την κατεύθυνση, καθώς δέσμευση της πολιτείας/δήμων σε άμεση συνεργασία με την τουριστική επιχείρηση και τις οργανώσεις των ατόμων με αναπηρία θα πρέπει να ξεκινήσει άμεσα και από εκεί που ξεκίνησε, για την αναβάθμιση των δραστηριοτήτων. Και στις δύο περιπτώσεις, η εμπειρία άλλων περιοχών και χωρών

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

θα πρέπει να είναι χρήσιμη, λαμβάνοντας υπόψη τις τοπικές ιδιαιτερότητες. Επιπλέον, πολύτιμη και επωφελής είναι και η ένταξη των ατόμων με αναπηρία στη μορφή απασχόλησης στον τομέα του τουρισμού. Η επίτευξη βιώσιμου προσβάσιμου τουρισμού για άτομα με αναπηρία θα συμβάλει επίσης στη βελτίωση της κατάστασής τους, στη βελτίωση της εικόνας των τεσσάρων περιφερειών, θα δώσει μια πιο ελκυστική ματιά στον τουρισμό στη διασυνοριακή περιοχή Ελλάδας-Κύπρου, θα τον καταστήσει πιο ανταγωνιστικό και θα βοηθήσει στην καθιέρωση της περιοχής επίσης ως ελκυστικό τουριστικό προορισμό, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρία και των οικογενειών τους.

3.3 Βασικοί τομείς όπου απαιτείται αλλαγή

Η στρατηγική In-Heritage θα πρέπει να βοηθήσει την περιοχή και όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς που εμπλέκονται στην επίτευξη και την παροχή προσβάσιμου τουρισμού τα επόμενα χρόνια στην αντιμετώπιση ορισμένων βασικών τομέων όπου εντοπίζονται οι περισσότερες προκλήσεις.

3.3.1 Μετακινήσεις-Μεταφορές

Το θέμα των μετακινήσεων ξεκινά με την άφιξη. Το ζήτημα των μετακινήσεων τονίζεται περαιτέρω όταν

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ένας ταξιδιώτης πρέπει να διαπραγματευτεί το σύστημα μεταφοράς για να φτάσει σε μια περιοχή προορισμού. Τα εμπόδια που επισημαίνονται περιλαμβάνουν εκτεταμένο χρόνο ταξιδιού, άγνωστες περιοχές και άγνωστες επιλογές μεταφοράς (σκάφος, πούλμαν ή αεροπλάνο). Όλες οι ξεχωριστές επιλογές μεταφοράς παρατίθενται εδώ για πληρότητα. Διάφορες επιλογές (ταξί, ενοικιαζόμενα αυτοκίνητα και φορτηγά, λεωφορεία) μπορούν να εφαρμοστούν στην κινητικότητα μόλις φτάσει κάποιος στον προορισμό (και ενδεχομένως να επηρεάσει αρνητικά την εμπειρία). Στο πλαίσιο αυτό, προτείνονται τα ακόλουθα:

- Ανάπτυξη των ικανοτήτων των υπαλλήλων ώστε να μπορούν να ενημερώνουν δεόντως τους πελάτες με αναπηρία.
- Προβλέψεις για προ-κράτηση/προτεραιότητα θέσεων για άτομα με αναπηρία, ηλικιωμένους, έγκυες γυναίκες και άλλους χωρίς να τίθεται σε κίνδυνο η ασφάλεια κανενός.
- Δημιουργία νέων πρωτόκολλα για επιβάτες με αναπηρίες/απαιτήσεις πρόσβασης.
- Τακτικής απολύμανση του εξοπλισμού κινητικότητας που χρησιμοποιείται για την παροχή βοήθειας στην πρόσβαση στις εγκαταστάσεις μεταφοράς.
- Παροχή συμβουλών προς τους πελάτες να αγοράζουν απευθείας ταξίδια όπου είναι δυνατόν,

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

για να μειώσουν την έκθεση σε κινδύνους και εμπόδια.

- Αναθεώρηση και επικοινωνία του ωραρίου λειτουργίας των καταστημάτων επισκευής και των εταιρειών ενοικίασης συσκευών κινητικότητας στον προορισμό.
- Οι κύριες πηγές πληροφορίας για τις μεταφορές και τον τουρισμό, οι ιστοσελίδες και οι εφαρμογές κρατήσεων και ηλεκτρονικών πληρωμών (e-payment/m-payment) θα πρέπει να διασφαλίζουν την προσβασιμότητα 0 για όλες τις ομάδες ατόμων με αναπηρία (δηλ. συμμόρφωση με τις οδηγίες WCAG 2.1).
- Έρευνα σχετικά με τις λειτουργικές απαιτήσεις προσβασιμότητας των χρηστών στην καθημερινή ζωή του επισκέπτη (μετακινήσεις και τουρισμός), οδηγώντας σε τυπολογίες κατάλληλες για την παροχή υπηρεσιών πολυτροπικών υπηρεσιών μεταφοράς και τουρισμού.
- Έρευνα για τον δυνητικό οικονομικό αντίκτυπο της επίτευξης ουσιαστικά υψηλότερων επιπέδων προσβασιμότητας.
- Τυποποίηση πληροφοριών σε προσιτή μορφή σχετικά με την προσβασιμότητα των τοπικών μεταφορών.
- Τουλάχιστον το 1/3 των τοπικών οχημάτων μεταφοράς να είναι προσβάσιμα, ώστε να παρέχεται μια ελάχιστη αποδεκτή συχνότητα για

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

την προσβασιμότητα των τοπικών μεταφορών. Αυτό θα πρέπει να συμπεριληφθεί ως ποσόστωση στις σχετικές μελλοντικές δημόσιες συμβάσεις.

- Εναρμόνιση της κατάρτισης του τοπικού προσωπικού μεταφορών (σε οχήματα, σταθμούς και λειτουργίες) που καλύπτει όλους τους τύπους προσωπικού (για παροχή πληροφοριών, κρατήσεις, εισιτήρια, βοήθεια ή έλεγχο οχημάτων, καθώς και σχεδιασμό υπηρεσιών μεταφοράς). Θα πρέπει να περιλαμβάνει ευαισθητοποίηση σχετικά με πτυχές συμπεριφοράς. Θα πρέπει να περιλαμβάνει προσβάσιμη λειτουργία και συντήρηση εξοπλισμού, χειρισμό καταστάσεων έκτακτης ανάγκης, καθώς και προληπτική σκέψη και άρση των εμποδίων.
- Ανάπτυξη ενός ολιστικού εργαλείου για προσβάσιμο σχεδιασμό και σχεδιασμό αστικών μεταφορών σε όλους τους τρόπους.
- Έρευνα για την προσβασιμότητα των αυτόνομων οχημάτων, που σχετίζονται με άτομα με μειωμένη καθοδήγηση στην κινητικότητα, επιβίβαση, ασφαλή και ασφαλή μεταφορά και χειρισμό έκτακτης ανάγκης.

Οδηγίες για λεωφορεία και πούλμαν:

- Λεωφορεία ή πούλμαν που «γονατίζουν» ή κατεβαίνουν με ράμπα που εκτείνεται παρέχοντας πρόσβαση «roll on/off».

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Χώροι για τουλάχιστον δύο αναπηρικά αμαξίδια.
- Ηχητική βοήθεια επί του σκάφους.
- Εκπαιδευμένη βοήθεια πελατών.
- Προσβάσιμες υποδομές/διαδικασίες έκδοσης εισιτηρίων.
- Καθολικά προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες

Οδηγίες για σκάφη και πλοία:

- Καθολικά προσβάσιμες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία.
- Προσβάσιμη στάθμευση/επιβίβαση.
- Αναβατόρια όπου απαιτούνται.
- Προσβάσιμες επιφάνειες στο σκάφος.
- Εκπαιδευμένη βοήθεια πελατών - διοικητικό προσωπικό και πλήρωμα.
- Ανελκυστήρες/αναβατόρια για πρόσβαση μεταξύ καταστρωμάτων.
- Προσβάσιμες καμπίνες με προσβάσιμα μπάνια.

Οδηγίες για ταξί:

- Καθολικά προσβάσιμο κεντρικό σύστημα κρατήσεων.
- Είτε συν-επίπεδη πρόσβαση είτε με ανυψωτικά μέσα.
- Σημεία ασφάλισης (lock) των αμαξιδίων για αποφυγή ατυχημάτων κατά την μετακίνηση.
- Πρόβλεψη για κατάλληλες/προσαρμοσμένες ζώνες ασφαλείας.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Διάθεση προσβάσιμων/λευκών ταξί.
- Εκπαιδευμένο προσωπικό.

Οδηγίες για ενοικίαση αυτοκινήτων και van:

- Είτε συν-επίπεδη πρόσβαση είτε με ανυψωτικά μέσα.
- Τοποθέτηση χειριστηρίων χειρός (χωρίς επιπλέον επιβάρυνση του πελάτη).
- Σημεία ασφάλισης (lock) των αμαξιδίων για αποφυγή ατυχημάτων κατά την μετακίνηση.
- Πρόβλεψη για κατάλληλες/προσαρμοσμένες ζώνες ασφαλείας.
- Κεντρικό, προσβάσιμο σύστημα κρατήσεων.
- Προσβάσιμες πηγές πληροφόρησης .
- Παροχή προσβάσιμων τουριστικών πληροφοριών (προστιθέμενη αξία).

3.3.2 Διαμονή & Εστίαση

Οδηγίες για εστίαση:

- Διασφάλιση της προσβασιμότητας στις ρεσεψιόν (προσαρμοσμένα ύψη, προσβάσιμη/κατάλληλη σήμανση, εγκατάσταση συστημάτων ήχου σε γκισέ και χώρους με τζάμι προστασίας, κ.λπ.), έτσι ώστε όλοι οι χρήστες να μπορούν να κάνουν check-in και συναλλαγές άνετα και χωρίς εμπόδια.
- Αυτοματοποιημένες διαδικασίες check-in/out μέσω προσβάσιμων ιστοσελίδων/ εφαρμογών

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Διάθεση προσβάσιμων καταλόγων/μενού υπηρεσιών
- Φυσικές αποστάσεις μεταξύ τραπεζιών σεβριρίσματος, ώστε όλοι οι χρήστες να μπορούν να κυκλοφορούν με ασφάλεια.
- Αντιμετώπιση τυχών εμποδίων σε πεζοδρόμια και επιφάνειες κίνησης από έπιπλα μπαρ και εστιατορίων που δεν επιτρέπουν τη χρήση τους από άτομα με αναπηρίες.
- Περιορισμός της χρήσης προσβάσιμων χώρων υγιεινής από όσους δεν τις χρειάζονται και διασφάλιση συχνής απολύμανσης.
- Εγγύηση ατομικής χρήσης σφραγισμένων σετ μαχαιροπίρουνα ή/και εξοπλισμού μίας χρήσης από πελάτες με αναπηρίες και ηλικιωμένους.
- Το προσωπικό θα πρέπει να είναι σε θέση να παράσχει βοήθεια, εάν του ζητηθεί.
- Εκπαίδευση του προσωπικού στο να παρέχει μια απρόσκοπτη εμπειρία εξυπηρέτησης σε πελάτες με αναπηρία με ασφάλεια.
- Τακτικό καθαρισμό όλων των χώρων εξυπηρέτησης πελατών, εξοπλισμού και επιφανειών.

Το ζήτημα της στέγασης και των καταλυμάτων αποτελεί ένα ουσιώδες τμήμα της τουριστικής δραστηριότητας (UNWTO, 2016). Ειδικότερα, ο προσβάσιμος τουρισμός απαιτεί την προσβάσιμη στέγαση, υπό την έννοια ότι θα πρέπει να έχουν ληφθεί όλα τα απαραίτητα και

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

κατάλληλα μέτρα και προσαρμογές, έτσι ώστε ο χώρος στον οποίο διαμένει ο τουρίστας με αναπηρίες να μην αποτελεί ένα εμπόδιο αλλά αντίθετα να διασφαλίζει στα άτομα με αναπηρία την απόλαυση και την άσκηση των δικαιωμάτων τους σε ίση βάση (Ευρωπαϊκή Επιτροπή - Γενική Διεύθυνση XXII, 2003). Στο πλαίσιο αυτό ο καθολικός σχεδιασμός είναι βασικό συστατικό της προσβασιμότητας στα ξενοδοχεία, αφού λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των επισκεπτών με αναπηρία και επιτυγχάνει τη μετάβαση στον σχεδιασμό με μια ολιστική μέθοδο που αποσκοπεί στη στέγαση ανθρώπων με αναπηρίες (UNWTO, 2013).

Οδηγίες για διαμονή:

- Ο ιστότοπος πρέπει να είναι πολύγλωσσος με πληροφορίες που περιγράφουν την πρόσβαση.
- Χώρος στάθμευσης με θέσεις για οχήματα ΑμεΑ, πρόσβαση στα ΜΜΜ.
- Το κατάλυμα πρέπει να περιλαμβάνει επίπεδη είσοδο, ανελκυστήρα ή πρόσβαση με ράμπα.
- Πρόσβαση στη ρεσεψιόν, στο δωμάτιο, στο εστιατόριο και σε άλλες τις κοινόχρηστες εγκαταστάσεις.
- Προσβάσιμες επιφάνειες κίνησης.
- Προσβάσιμες κουζίνες και εξοπλισμοί (π.χ., στα διαμερίσματα).
- Προσβάσιμα WC .

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Λεπτομερείς πληροφορίες χρησιμοποιώντας διαγράμματα μετρήσεων (κατόψεις) και φωτογραφίες.
- Εγκαταστάσεις, για παράδειγμα πισίνα με σύστημα ανύψωσης ή «γλύστρες».
- Χάρτες.
- Πρόσθετες υπηρεσίες & εξοπλισμός, όπως παροχή αναπηρικά αμαξίδια, μηχανισμοί ανύψωση, καρέκλες ντους κ.λπ.
- Διάθεση υπηρεσιών προσωπικού βοηθού ή συνοδείας

3.3.3 Κοινωνικές/Πολιτισμικές αντιλήψεις

Οι αντιλήψεις ενδέχεται να επηρεάσουν την αποδοχή των ταξιδιωτών με αναπηρία στις περιοχές προορισμού. Η αντιμετώπιση των πολιτισμικών διαφορών περιλαμβάνει ζητήματα γλώσσας, θρησκευτικών, κοινωνικών προσδοκιών, οικογενειακών, οικονομικών και την ανάγκη για υποστήριξη, φροντίδα και βοήθεια. Όλα αυτά τα ζητήματα ισχύουν και για τις δύο πλευρές της εξίσωσης ταξιδιού. Την αγορά-στόχο και τον προορισμό. Αυτή είναι μια δύσκολη περιοχή για να προσφέρει συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές, καθώς περιλαμβάνει ιστορικά ριζωμένες μακροπρόθεσμες θρησκευτικές και κοινωνικές πεποιθήσεις και αυτά είναι συχνά άυλα οφέλη της τουριστικής εμπειρίας.

Οδηγίες για πολιτιστικούς περιορισμούς:

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Τα γλωσσικά εμπόδια μπορούν να ξεπεραστούν παρέχοντας πληροφορίες σε πολύγλωσσες μορφές και σαφή συνοπτική σήμανση.
- Η παροχή συστηματικής εκπαίδευσης σχετικά με την αναπηρία μπορεί να επιδιώξει να εξηγήσει διαφορετικές θρησκευτικές και κοινωνικές πεποιθήσεις ή ακόμη και προκαταλήψεις.
- Ανάπτυξη τουριστικών εμπειριών σχεδιασμένων να ικανοποιούν τις ανάγκες και τους περιορισμούς αυτών των ταξιδιωτών, για παράδειγμα, οικονομικά καταλύματα όχι πέντε αστέρων.

3.3.4 Προετοιμασία ταξιδιού

Η κακή διάδοση πληροφοριών είναι μια σημαντική αδυναμία του τουρισμού για τα άτομα με αναπηρία. Είναι το πιο σημαντικό στοιχείο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων καθώς είναι το πρώτο βήμα στη διαδικασία. Οι κρατικές αρχές τουρισμού διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στον συντονισμό της τοπικής τουριστικής βιομηχανίας, μειώνοντας τον κατακερματισμό του τοπικού τουρισμού, τον ανταγωνισμό μεταξύ οργανισμών και περιφερειακών προορισμών και βοηθώντας το συνεργατικό μάρκετινγκ σε περιοχές που παράγουν τουρισμό. Αυτός ο ρόλος του συντονισμού μάρκετινγκ και προώθησης θα πρέπει να επεκταθεί στη συλλογή, εμπορία και διάδοση ταξιδιωτικών πληροφοριών χωρίς εμπόδια (ακόμη και στην αντικατάσταση

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ανεξάρτητων ταξιδιωτικών οδηγών). Η συλλογή πληροφοριών σχετικά με το τουριστικό προϊόν χωρίς εμπόδια είναι ένας από τους ευκολότερους τρόπους για τους εθνικούς τουριστικούς οργανισμούς να ξεκινήσουν τη διαδικασία δημιουργίας μιας νέας καμπάνιας τμήματος αγοράς.

Σε αυτή τη βάση, συνιστώνται τα εξής:

- Ενημερώστε πληροφορίες, οδηγίες και ειδοποιήσεις σε προσβάσιμες, ευανάγνωστες και σαφείς μορφές γλώσσας, ώστε κάθε πελάτης με συγκεκριμένες απαιτήσεις πρόσβασης να γνωρίζει πώς να προχωρήσει.
- Επεκτείνετε τη χρήση της σήμανσης Μπράιγ και απολυμαίνετε την τακτικά καθώς αγγίζεται συχνά. Παρέχετε εναλλακτικές λύσεις για νέες ανακοινώσεις ήχου (υπότιτλοι βίντεο, εικόνες, εικονογράμματα, κωδικοί QR, συστήματα φωνητικών ανακοινώσεων σε ανελκυστήρες).
- Εγκαταστήστε τεχνολογίες χωρίς επαφή και χωρίς κουμπιά, τερματικά διασύνδεσης και μηχανές εισιτηρίων.
- Κάντε όλες τις ιστοσελίδες και τις εφαρμογές προσβάσιμες και συμπεριλάβετε όλες τις πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα σε αυτές τις πλατφόρμες, ειδικά αυτές που σχετίζονται με ταξιδιωτικές συμβουλές και προειδοποιήσεις COVID-19.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Να υπενθυμίζετε τακτικά τους κανόνες φυσικής απόστασης και να βοηθάτε τους ταξιδιώτες που δεν καταλαβαίνουν την τοπική γλώσσα ή όσους έχουν μαθησιακές δυσκολίες να συμμορφωθούν.
- Εξετάστε συγκεκριμένες θέσεις και σήμανση απολυμαντικών χεριών και διαφανών διαχωριστών, ώστε οι πελάτες με διαφορετικές αναπηρίες να μπορούν να απολαύσουν μια απρόσκοπτη ταξιδιωτική εμπειρία.
- Βοηθήστε τους ταξιδιώτες με κινητικές αναπηρίες να χειρίζονται με ασφάλεια μάσκες και απολυμαντικά σε περίπτωση που είναι ασυνόδευτοι και χρειάζονται βοήθεια.
- Αποφύγετε την προσθήκη περιττών επίπλων και εμποδίων σε προσβάσιμες διαδρομές που θα προκαλούσαν σύγχυση/ατυχήματα.
- Τοποθετήστε φάρους (beacons) για να διευκολύνουν τον εντοπισμό εσωτερικών χώρων για τυφλούς ταξιδιώτες καθώς αντιμετωπίζουν νέα εμπόδια.
- Κάντε διαθέσιμα τα έντυπα καταγγελίας σε QR ή σε άλλες μορφές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εάν δεν είναι διαθέσιμα σε έντυπη έκδοση.
- Βεβαιωθείτε ότι οι Διαχειριστές προορισμών (DMO) / Γραφεία Τουριστικών Πληροφοριών συμμετέχουν στο σχεδιασμό όλων των πρωτοκόλλων ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

σωστές και ενημερωμένες οδηγίες σε κάθε επισκέπτη με αναπηρία.

- Διατηρήστε αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ tour-operators και ταξιδιωτικών γραφείων και άλλων παρόχων υπηρεσιών, ώστε οι πελάτες με συγκεκριμένες απαιτήσεις να ενημερώνονται για τις ταξιδιωτικές τους αποφάσεις.
- Προσαρμόστε πρωτόκολλα για επισκέπτες με αναπηρία στα μουσεία, καθώς, για παράδειγμα, η προτεραιότητα τύπου first-in first out, οι προβλέψεις χωρητικότητας και ασφάλειας, κ.λπ. δεν λειτουργούν καλά για όλους τους επισκέπτες.
- Τηρείτε τις αναλογίες των δεσμευμένων θέσεων για επισκέπτες με αναπηρία όταν αποφασίζετε για νέους κανόνες μεταφορικής ικανότητας σε μνημεία, κινηματογράφους, θέατρα και χώρους συναυλιών.
- Αποφύγετε να «σφραγίσετε» τις δυνατότητες προσβασιμότητας σε φυσικά περιβάλλοντα και διασφαλίστε την ασφάλεια για όλους.
- Έχετε υπόψη τους πιθανούς κινδύνους στα πάρκα ψυχαγωγίας, τις εγκαταστάσεις αθλητισμού και γυμναστικής και ακολουθήστε κανόνες υγιεινής για εξοπλισμό που χρησιμοποιείται συχνά.
- Διατηρείτε τον εξοπλισμό προσβασιμότητας σε πισίνες/παραλίες σε λειτουργία και απολυμαίνετε σωστά.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Βεβαιωθείτε ότι οι ταξιδιωτικοί οδηγοί προσαρμόζουν τα δρομολόγια/ διαδρομές τους και λαμβάνουν υπόψη τα μεγέθη των ομάδων και την ασφάλεια των πελατών με αναπηρίες και των ηλικιωμένων όταν χρησιμοποιούν εξοπλισμό, παρέχουν πληροφορίες και προγραμματίζοντας επισκέψεις.

3.3.5 Χάρτες με πληροφορίες για την προσβασιμότητα

Αυτοί οι χάρτες μπορούν να μεταφέρουν πολλές πληροφορίες σε πολύ συμπαγή μορφή (έντυπη) ή να μπορούν να μεταφορτωθούν ή να προσφέρουν λεπτομέρειες όταν είναι διαδραστικοί. Οι καλοί χάρτες κινητικότητας περιέχουν βασικές πληροφορίες για τον χρήστη. Μπορούν να περιγράψουν την πρόσβαση σε ένα τοπίο της πόλης, βοτανικό κήπο, πάρκο, ζωολογικό κήπο ή άλλο αξιοθέατο όπως ένα θεματικό πάρκο.

Οδηγίες για χάρτες κινητικότητας:

- Συγκεκριμένη κάλυψη περιοχής.
- Προσβάσιμες διαδρομές.
- Προσδιορισμός βασικών χαρακτηριστικών. crossovers (συγκράτηση ράμπας/τομές), ηχητικά σήματα κυκλοφορίας.
- Εικονίδια που εντοπίζουν προσβάσιμες τουαλέτες, χώρο στάθμευσης αυτοκινήτων στο δρόμο, πάρκινγκ αυτοκινήτων εκτός δρόμου.
- Προσδιορισμός κλίσεων.
- Κτίρια και χαρακτηριστικά ενδιαφέροντος.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Είσοδοι σε σιδηροδρομικούς σταθμούς, κτίρια, χαρακτηριστικά ενδιαφέροντος.
- Κύρια πιάτσα ταξί και στάσεις λεωφορείων.
- Δημόσια καθίσματα, προσβάσιμα σιντριβάνια κλπ.
- Τοποθεσία της αστυνομίας ή βοήθεια.
- Τηλέφωνο προσβάσιμο.

3.3.6 Περιφερειακές/τοπικές πολιτικές

- Συμπερίληψη της διάστασης της αναπηρίας σε κάθε τουριστική πολιτική, διαδικασία, δράση, μέτρο και πρόγραμμα.
- Καθιέρωση ενός ισχυρού νομικού πλαισίου για την εφαρμογή των αρχών του «Προσβάσιμου Τουρισμού για όλους» ως βάση για τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη κάθε είδους τουριστικής πολιτικής και δραστηριότητας.
- Προώθηση της διατομεακής συνεργασίας (τουρισμός, μεταφορές, πολιτισμός / αθλητισμός, φύση, εμπόριο κ.λπ.) για την ανάπτυξη συνεργιών που σχετίζονται με τη διασφάλιση μιας καθολικά προσβάσιμης αλυσίδας τουρισμού.
- Ενημέρωση των εμπλεκομένων στον προορισμό / ευαισθητοποίηση για την αγορά-στόχο.
- Σχεδιασμός, προσαρμογή και προώθηση τουριστικών υπηρεσιών και προϊόντων στη λογική της καθολικής πρόσβασης και σύμφωνα με τις απαιτήσεις διαφόρων ειδών αναπηρίας.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Συλλογή και παροχή τουριστικών και πρακτικών πληροφοριών για ταξιδιώτες που έχουν ανάγκες προσβασιμότητας.
- Διασφάλιση μειωμένων εισιτηρίων σε τουριστικές εγκαταστάσεις για άτομα με αναπηρία,
- Παροχή ειδικά σχεδιασμένων περιηγήσεων, αναψυχής κ.λπ. για άτομα με αναπηρίες για να τα ενθαρρύνουν να ταξιδέψουν.
- Συστηματική καταγραφή, συνεχής ενημέρωση και προώθηση, με τρόπο προσβάσιμο σε άτομα με αναπηρία, των προσφερόμενων προσβάσιμων υποδομών και υπηρεσιών τουριστικού ενδιαφέροντος σε τοπικό και περιφερειακό.
- Ένταξη στα προγράμματα σπουδών των Σχολών Τουριστικών Επαγγελμάτων, όλων των επιπέδων, υποχρεωτικό μάθημα για την υπηρεσία / συναλλαγή με άτομα με αναπηρία.
- Εξασφάλιση της προσβασιμότητας των ατόμων με αναπηρία στον ιστότοπο του φορέων, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τις απαιτήσεις του, και τη χρήση του για την ανάρτηση / προώθηση πληροφοριών τουριστικού ενδιαφέροντος σε προσβάσιμες μορφές.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

4 Προσφορά & ζήτηση: Γεφύρωση του χάσματος

4.1 Βασικές αρχές για μια νέα στρατηγική

Οι βασικές αρχές για την επιδιωκόμενη στρατηγική ανάπτυξης του τουρισμού κληρονομιάς χωρίς αποκλεισμούς είναι οι εξής:

4.1.1 Ολιστική Αντίληψη (Ανάπτυξη σε όλα τα επίπεδα)

Η τουριστική ανάπτυξη είναι μια **δραστηριότητα πολυπαραγοντική** που συνδέεται τόσο με οργάνωση της διοίκησης, με τις υφιστάμενες υποδομές, με τον πολιτισμό μιας περιοχής, με την κουλτούρα και την αντίληψη της κοινωνίας για τον τουρισμό και με ένα πλήθος ακόμα παράγοντες. Αναλόγως, ο σχεδιασμός μας για την ανάπτυξη του Προσβάσιμου Τουρισμού Κληρονομιάς είναι απαραίτητο να απλώνεται **σε περισσότερα πεδία** από το αμιγώς τουριστικό ή το επικοινωνιακό, συμπεριλαμβάνοντας δράσεις και προτάσεις για την **ανάπτυξη υποδομών**, για την **εκπαίδευση και την επιμόρφωση**, για τον **χωροταξικό σχεδιασμό**, για την **περιβαλλοντική πολιτική**. Η πρόκληση είναι η αναζήτηση του βέλτιστου τρόπου κατανομής των πόρων μεταξύ των ανταγωνιστικών χρήσεων. **Η ζητούμενη ανάπτυξη** μπορεί να επιτευχθεί μόνο όταν αντιμετωπισθεί και σχεδιασθεί ως **συγκοινωνούσα με τα άλλα επίπεδα**

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

αναπτυξιακών δράσεων και σε μια διαρκή «λειτουργική συνέργεια» με αυτές. Περαιτέρω, προϋποθέτει συνέργειες και συνεργασίες στο επίπεδο των ανθρώπων, εποπτικών φορέων, επαγγελματιών και πολιτών.

4.1.2 Αειφόρος Ανάπτυξη (Για διαχρονικά οφέλη)

Είναι μια βασική αρχή που θα πρέπει να ακολουθεί ο σχεδιασμός μας ώστε να εξασφαλίζεται η αναπτυξιακή πορεία στο παρόν χωρίς να διακυβεύεται το μέλλον αλλά αντιθέτως να δημιουργεί προϋποθέσεις για σημαντική βελτίωση του μέλλοντος των επόμενων γενιών. Προτείνουμε μια μορφή «λειτουργικής ανάπτυξης» κατά την οποία οι στόχοι μας αλλά και το σύνολο των προτάσεών μας συντείνουν ώστε η ανάπτυξη/προώθηση του Προσβάσιμου Τουρισμού Κληρονομιάς να:

- συμβάλλει στη διατήρηση και βελτίωση τόσο του φυσικού όσο και του ανθρωπογενούς περιβάλλοντος,
- είναι συμβατή με την απαίτηση να διατηρηθεί το απόθεμα των φυσικών πόρων για τις παρούσες και μελλοντικές γενεές μέσω της αποτελεσματικής, εξορθολογισμένης χρήσης της γης και την αποφυγή σπατάλης,
- είναι μοχλός όχι μόνο για την διατήρηση, αλλά για την ανάδειξη και βελτίωση του φυσικού περιβάλλοντος,

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- συμβάλει στη διατήρηση των παραδόσεων και τοπικών τεχνών,
- συμβάλλει σε μεγαλύτερη οικονομική ευημερία της περιοχής αλλά και στην προσπάθεια για την επίτευξη μιας μεγαλύτερης κοινωνικής ισότητας.

4.1.3 Κύκλος ζωής - Φέρουσα Ικανότητα (Σωστά από την αρχή)

Δεν μπορεί να υπάρξει σχεδιασμός για την τουριστική ανάπτυξη μιας περιοχής χωρίς να μελετηθούν ο κύκλος ζωής και η φέρουσα ικανότητά της. Όταν αναφερόμαστε στην έννοια του κύκλου ζωής ενός τουριστικού προορισμού, εννοούμε τη διαχρονική πορεία του προορισμού που ξεκινά από τη στιγμή της ανακάλυψης του από τους πρώτους επισκέπτες έως την παρακμή, τον κορεσμό και την αποξένωση των τουριστικών ρευμάτων ή την αναγέννηση. Από την μελέτη του κύκλου ζωής του τουριστικού προορισμού διαπιστώνεται ότι αντιμετωπίζει διαφορετικές προκλήσεις και προβλήματα σε κάθε μια από τις φάσεις που διανύει. Κατά συνέπεια διαφορετικός θα είναι ο σχεδιασμός και η στρατηγική ανάπτυξης, «έτσι που να μεθοδεύει κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο την εξασφάλιση», της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης κάθε τουριστικής περιοχής. Το σχέδιό μας θα πρέπει να αποδίδει τη δέουσα προσοχή στον προσδιορισμό του κύκλου ζωής και στην φέρουσα ικανότητα της διασυνοριακής περιοχής, παρά το ότι, με εξαίρεση

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

κάποιους δημοφιλείς προορισμούς (π.χ. Χαλκιδική, Θάσο, Καβαλά, Θεσσαλονίκη) δεν υφίσταται ζήτημα κορεσμού των περισσότερων περιοχών. Εντούτοις είναι σημαντικό μέσα στο στρατηγικό σχέδιο να ενσωματωθούν μελέτες για την πλήρη αποτύπωση της φέρουσας ικανότητας περιοχών, προκειμένου να τεθούν εξ' αρχής ορθολογικές προϋποθέσεις ανάπτυξης ανά περιοχή. Είναι σημαντικό να κάνουμε λειτουργική την αρχή της φέρουσας ικανότητας προκειμένου να ορίσουμε τα όρια τα οποία δεν θα πρέπει να ξεπεραστούν.

4.1.4 Δια-γενεαλογική Δικαιοσύνη (Για τις επόμενες γενεές)

Σύμφωνα με την αρχή αυτή, οι ανάγκες των μελλοντικών γενεών θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τις δραστηριότητες της σύγχρονης εποχής. Θα πρέπει, οι σημερινές γενεές να παραδώσουν στις επόμενες, τουλάχιστον τον ίδιο αριθμό ή όγκο πόρων που οι ίδιοι κληρονόμησαν. Αυτό σημαίνει ελαχιστοποίηση της χρήσης των μη ανανεώσιμων πόρων, καθώς και αποτελεσματική χρήση των ανανεώσιμων πόρων με βάση την αύξηση της αποδοτικότητας, τη μείωση της σπατάλης, την ανακύκλωση και την εισαγωγή εναλλακτικών τεχνολογιών. Η εφαρμογή της συγκεκριμένης αρχής σε σχέση με τον Προσβάσιμο Τουρισμό έχει το νόημα του να δημιουργήσουμε προϋποθέσεις για τις επόμενες

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

γενεές ώστε όχι μόνον οι φυσικοί πόροι να διατηρηθούν αλλά οι αναπτυξιακές παρεμβάσεις μας να παρέχουν/απελευθερώσουν υλικούς πόρους για τις επόμενες γενιές και την εμπράγματη ελπίδα για ένα καλύτερο αύριο.

4.2 Άξονες προτεραιότητας

Προτείνεται η στρατηγική να οργανωθεί στους κάτωθι άξονες προτεραιότητας:

ΑΠ 1. Βελτίωση της προσβασιμότητας – ανάδειξη φυσικών και πολιτιστικών πόρων, έλεγχος τουριστικής ανάπτυξης¹⁵

ΑΠ 2. Ανάπτυξη προσβάσιμων θεματικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού - Δίκτυα/Συνεργασίες

ΑΠ 3. Αναβάθμιση, εκσυγχρονισμός και συμπλήρωση προσβάσιμης τουριστικής προσφοράς

ΑΠ 4. Ανάπτυξη – βελτίωση υποδομών / τεχνική υποστήριξη

ΑΠ 5. Προβολή, ενημέρωση και ευαισθητοποίηση, κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού

¹⁵ Π.χ., έλεγχος μη προσβάσιμης δόμησης

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

4.3 Ενδεικτικές δράσεις

Η δέσμη των δράσεων που προτείνονται για τη σταδιακή χαρακτηριστικών προσβάσιμου τουρισμού οργανώνονται στις ακόλουθες έξι (6) βασικές ενότητες.

4.3.1 Εκπόνηση ειδικών μελετών

Για την επίτευξη του μέγιστου δυνατού αποτελέσματος, χρειάζεται η εκπόνηση ορισμένων μελετών πριν οι αρμόδιοι φορείς προχωρήσουν στην υλοποίηση ορισμένων έργων (επεμβάσεων στο φυσικό και δομημένο περιβάλλον, ανάπτυξη εξειδικευμένων στρατηγικών, έρευνες αγοράς, κ.λπ.). Οι μελέτες αυτές αναμένεται να αναδείξουν το επίπεδο και το μέγεθος των επενδύσεων που απαιτούνται διαπεριφερειακά, ενδοπεριφερειακά και τοπικά.

Ενδεικτικά:

- Μελέτες υφιστάμενης κατάστασης και βελτίωσης της προσβασιμότητας (φυσικής και ηλεκτρονικής)
- Μελέτες για ειδικές μορφές προσβάσιμου τουρισμού και τουρισμού ΑμεΑ.
- Εκπόνηση Επικοινωνιακού Προγράμματος τουριστικής προβολής

4.3.2 Υλοποίηση κατασκευαστικών έργων

Αφορά σε τεχνικά έργα, βάσει εκπονημένων μελετών, για δημιουργία/βελτίωση μονοπατιών/ διαδρομών και

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

υποδομών (φυσικών & ηλεκτρονικών), όπου χρειάζεται.

Ενδεικτικά:

- Τεχνικά έργα βελτίωσης φυσικής προσβασιμότητας και αξιοποίησης της περιβαλλοντικής κληρονομιάς
 - επισκέψιμων τμημάτων των Εθνικών Πάρκων, περιοχών Natura, οικοδιαδρομών/μονοπατιών, της υπαίθρου
 - αρχαιολογικών χώρων, μνημείων παραδοσιακής αρχιτεκτονικής, κ.λπ.
 - υποδομών αναψυχής & περιπέτειας σε παραποτάμιας, παραλίμνιας και δασικές ζώνες (παρατηρητήρια, ψάρεμα, καγιάκ, κ.λπ.)
 - υποδομών ιατρικού τουρισμού & ιαματικού τουρισμού
 - θρησκευτικών χώρων
 - μνημείων UNESCO
 - μουσείων, πινακοθηκών, κέντρων πολιτιστικών και συνεδριακών χρήσεων, κ.λπ.
 - παραλιών
 - χώρων εκδηλώσεων, γιορτών, φεστιβάλ, κ.λπ.
 - αστικών υποδομών και παραδοσιακών χωριών/οικισμών, ιστορικών αστικών κέντρων, κ.λπ.
 - υποδομών οικοτουρισμού/αγροτουρισμού

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- υποδομών θαλάσσιου τουρισμού (μαρίνες, σκάφη αναψυχής/εκδρομές, κ.λπ.)
- υποδομών αθλητικού τουρισμού
- υποδομών διαμονής
- Νέες υποδομές για ειδικές μορφές προσβάσιμου τουρισμού
- Δημιουργία Προσβάσιμων Κέντρων Πληροφόρησης και Υποδοχής Επισκεπτών

4.3.3 Έργα αξιοποίησης των ΤΠΕ (νέες / προσβάσιμες τεχνολογίες)

Ενδεικτικά:

- Βελτίωση της προσβασιμότητας των μέσων/δράσεων προβολής (έντυπα, ιστοσελίδες, προωθητικά βίντεο, εκδηλώσεις, κ.λπ.) των φορέων δημοσίου και ιδιωτικού τομέα (δημιουργία/μεταγραφή σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές)
- Βελτίωση της προσβασιμότητας συστημάτων, μηχανισμών & εξοπλισμών με τα οποία αλληλεπιδρούν οι επισκέπτες (μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων, κρατήσεων, infokiosks, κ.λπ.)
- Χρήση νέων εφαρμογών ΤΠΕ για την κινητικότητα ΑμεΑ (στην πόλη, στη φύση, σε παραλίες, σε αρχαιολογικούς χώρους, στις μεταφορές, κ.λπ.)
- Χρήση νέων εφαρμογών ΤΠΕ για τη (διαδραστική) παρουσίαση την πολιτιστικής & φυσικής

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

κληρονομιάς, συμπεριλαμβανομένης της άυλης κληρονομιάς (ψηφιακά μουσεία, οπτικοακουστικά δρώμενα, αναπαραστάσεις ιστορικών γεγονότων, προβολές)

- Ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών / εργαλείων με σκοπό την προώθηση (μάρκετινγκ) του προσβάσιμου τουρισμού μέσω των νέων τεχνολογιών

4.3.4 Ενέργειες κατάρτισης, επιμόρφωσης και ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης, ενίσχυσης

Ενδεικτικά:

- Ενημέρωση των επιχειρηματιών για την αξιοποίηση των κινήτρων και προγραμμάτων που αφορούν στον εκσυγχρονισμό και στην αναβάθμιση της προσβασιμότητας/φιλικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων
- Ενημέρωση stakeholders των ώριμων και δυναμικών τουριστικών περιοχών για την ανάπτυξη προσβάσιμου τουρισμού σε συνδυασμό με την επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου.
- Επαγγελματική κατάρτιση σε επαγγέλματα που αφορούν στον προσβάσιμο τουρισμό, με έμφαση στις ειδικές μορφές τουρισμού που προωθούνται σε κάθε περιοχή.
- Εξειδικευμένη ενημέρωση/εκπαίδευση/κατάρτιση όλων των κατηγοριών των απασχολούμενων στον τουρισμό, καθώς και των επιχειρηματιών.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Κατάρτιση των στελεχών δημόσιων φορέων και στελεχών Ο.Τ.Α.
- Ενημέρωση/ευαισθητοποίηση πληθυσμού (κατοίκων) σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό.
- Παροχή ενισχύσεων για την αναβάθμιση, οργάνωση, συμπλήρωση τουριστικής προσφοράς (εκσυγχρονισμό, ανακαίνιση/προσβασιμότητα, κατασκευή νέων μονάδων, αντικατάσταση εξοπλισμού, διεύρυνση και βελτίωση προσφερομένων υπηρεσιών, οργανωτική αναδιάρθρωση, κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού, αξιοποίηση των τεχνολογικών εξελίξεων όσον αφορά στα σύγχρονα επικοινωνιακά μέσα, κλπ.)

4.3.5 Ενέργειες δικτύωσης, παρακολούθησης και ταυτοδότησης

Ενδεικτικά:

- Τοπικά Σύμφωνα Συνεργασίας προκειμένου να δημιουργηθεί ένα ομοιογενές δίκτυο συνεργατικότητας σε ένα κοινό πλαίσιο κανόνων και διαμορφώσεων
- Θεματικές δικτυώσεις μεταξύ τουριστικών περιοχών και οι συνεργασίες μεταξύ των φορέων των δικτύων και του ιδιωτικού τομέα, π.χ., προς τόνωση του Προσβάσιμου Αθλητικού Τουρισμού, προς τόνωση του Προσβάσιμου Θρησκευτικού Τουρισμού, κ.λπ.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Δημιουργία DMOs (Destination Management Organizations) και καθιέρωση ετήσιου διαπεριφερειακού/διασυνοριακού Φόρουμ των DMOs
- Σύμφωνα Ποιότητας για προϊόντα και υπηρεσίες που εξυπηρετούν τον προσβάσιμο τουρισμό
- Διαμόρφωση κοινών πλάνων διαχείρισης κρίσεων και πολιτικής προστασίας με έμφαση στις ανάγκες/κινδύνους των επισκεπτών με αναπηρίες
- Ενιαία παρακολούθηση ικανοποίησης επισκεπτών
- Ίδρυση διαπεριφερειακού/διασυνοριακού Οργανισμού/Φορέα Ανάπτυξης & Προώθησης Προσβάσιμου Τουρισμού
- Δημιουργία Ενιαίας Ταυτότητας του Προσβάσιμου Τουριστικού Προορισμού

4.3.6 Ενέργειες ενιαίου μάρκετινγκ & επικοινωνίας/προβολής

- Κατάρτιση κοινού σχεδίου μάρκετινγκ & branding
- Κατάρτιση του προσωπικού στο στοχευμένο ηλεκτρονικό μάρκετινγκ
- Ανάπτυξη απαραίτητων ηλεκτρονικών εφαρμογών / εργαλείων με σκοπό την προώθηση μέσω των νέων τεχνολογιών (portals, mobile apps, κ.λπ)
- Δημιουργία / Μεταγραφή παραδοσιακών προωθητικών μέσων και ενεργειών όπως είναι οι αφίσες, τα φυλλάδια, ντοκιμαντέρ, κ.ά. σε εναλλακτικές προσβάσιμες μορφές.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Η οργάνωση των σχέσεων με τα ξένα τουριστικά πρακτορεία και καταξιωμένους δημοσιογράφους τουρισμού
- Η προβολή του τουριστικού προϊόντος στο εσωτερικό και εξωτερικό

4.4 Κοινή ταυτότητα (Common branding)

Η προσέγγιση της αγοράς μέσω της στρατηγικής διαχείρισης χαρτοφυλακίου προϊόντων κάνει αναγκαία την εξέλιξη και προσαρμογή του τουριστικού branding της περιοχής στα νέα δεδομένα. Στη λογική του umbrella branding, όπου θα πρέπει να επικοινωνηθεί στην αγορά ότι οι αρχές της Κύπρου και της Κρήτης δεν αποτελούν το προϊόν. Αποτελούν τους θεσμούς που προωθούν μια δέσμη ελκυστικών, συναρπαστικών και φιλικών σε όλους ταξιδιωτικών προϊόντων στην ελληνική, κυπριακή και διεθνή τουριστική αγορά. Καθώς εκπροσωπούν μια από τις πιο προικισμένες από πλευράς φυσικού και πολιτισμικού πλούτου περιοχές της Μεσογείου. Η νέα αυτή έμφαση θα πρέπει να απεικονιστεί κατάλληλα μέσα από την ενδεδειγμένη λογοτύπηση και τις άλλες απαραίτητες εφαρμογές του branding.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.)
και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου



*Ενδεικτική πρόταση για umbrella branding
των προσβάσιμων προορισμών & υπηρεσιών στην
Κύπρος και στην Κρήτη*

Σε συνοχή με το γενικό σλόγκαν του ΕΟΤ, “All you want is Greece”, προτείνεται το μήνυμα “All you look for [is Crete & Cyprus]” (δηλ. όλα όσα ψάχνεις θα τα βρεις στην Κρήτη και την Κύπρο) σε συνδυασμό με το μήνυμα “[Crete & Cyprus is] open for you all” (δηλ., η Κρήτη και η Κύπρος είναι ανοικτές και προσβάσιμες για όλους). Τα δυο αυτά μηνύματα εμπεριέχουν ένα «παιχνίδι λέξεων» γύρω από τις λέξεις “ALL YOU” («Όλα όσα Εσύ [ψάχνεις]»), με έμμεση αναφορά στις εξατομικευμένες υπηρεσίες και στην ευρεία γκάμα επιλογών) και “YOU ALL” («Για όλους εσάς», με έμμεση αναφορά στο ευρύ κοινό και την καθολική πρόσβαση).

4.5 Κοινή στρατηγική marketing

Με βάση την προτεινόμενη στρατηγική προσέγγιση, μπορεί να διαμορφωθεί ο ακόλουθος κεντρικός

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

στρατηγικός στόχος για την επόμενη πενταετία 2022-2027:

Να αναδείξει με ολοκληρωμένο τρόπο όλο τον τουριστικό πλούτο της περιοχής, με έμφαση στην πολιτιστική και φυσική κληρονομιά της, μέσα από μια σειρά ελκυστικών, ανταγωνιστικών και ώριμων τουριστικών επιλογών/προορισμών που προσφέρουν σαφή στοιχεία προσβασιμότητας και πρόνοιες για όλους, ιδιαίτερα για ηλικιωμένους και τα άτομα με αναπηρία και τους συνταξιδιώτες τους.

Σημείωση: Για τον προσδιορισμό των αγορών προτεραιότητας, απαιτείται έρευνα για την καταγραφή των τάσεων των ταξιδιωτών με αναπηρία και της ηλικίας (συσκευασμένος τουρισμός και μεμονωμένοι τουρίστες) στο εσωτερικό, στην Ευρώπη και στις αγορές του εξωτερικού, προκειμένου να εμπλουτιστεί ανάλογα η υπάρχουσα ιεράρχηση.

4.5.1 Θεματικές προτεραιότητες (Δέσμες ενεργειών)

1. Ενέργειες διαδικτυακής προβολής
 - Αναβάθμιση τουριστικής ιστοσελίδας/πύλης (ταυτότητα, περιεχόμενο, προσβασιμότητα) – Αξιοποίηση της πύλης Access2Heritage
 - Παραγωγή φωτογραφιών («τοποθέτηση» ομάδων-στόχου)

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Παραγωγή χαρτών (πληροφορίες προσβασιμότητας)
 - Παραγωγή βίντεο («τοποθέτηση», πληροφορίες, νοηματική & υπότιτλοι)
 - Συγγραφή κειμένων, διαχείριση περιεχομένου ιστοσελίδας/πύλης και κοινωνικών δικτύων και διασπορά περιεχομένου (content seeding)
 - Ενέργειες Search Engine Marketing
 - Παραγωγή και διανομή ενημερωτικών δελτίων, περιοδικών εκθέσεων, κ.λπ. (τα νέα μας)
2. Ενέργειες δημοσιότητας και προβολής
- Προώθηση για την εφαρμογή νέου destination brand (manual, κ.λπ.)
 - Σύνταξη και διανομή τακτικών δελτίων τύπου
 - Φιλοξενίες και διοργάνωση press trips
 - Λοιπές επαφές με ΜΜΕ
 - Στοχευμένες διαφημιστικές ενέργειες μικρής εμβέλειας (επιλεγμένα ΜΜΕ)
 - Προωθητικό υλικό & Προσβάσιμες μορφές
3. Προωθητικές ενέργειες με κανάλια διανομής
- Συμμετοχή σε εκθέσεις με επαγγελματικές συναντήσεις και παρουσιάσεις
 - Φιλοξενίες και διοργάνωση fam trips
 - Λοιπές επαφές με τα κανάλια διανομής
 - Πρόγραμμα συνεργασίας με αεροπορικές εταιρίες, ακτοπλοϊκές εταιρίες, εταιρίες κρουαζιέρων (magazine)

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

4. Ανάδειξη προϊόντων & προορισμών

- Σύσταση των Products Clubs (δίκτυα συνεργασίας επιχειρήσεων, δήμων και φορέων που στοχεύουν στην ίδια αγορά)
- Αναβάθμιση αφηγηματικής προσέγγισης στον προσβάσιμο τουρισμό (συνέδριο με θέμα το storytelling, σεμινάρια, ηλεκτρονική ξενάγηση, κ.λπ.)
- Θέσπιση Βραβείων Προσβάσιμου Τουρισμού (διαγωνισμός, εκδήλωση για απονομής)
- Επιμορφωτικές δράσεις (για τουριστικούς κλάδους/επιχειρήσεις σε ζητήματα μάρκετινγκ)
- Συμβούλιο μάρκετινγκ προσβάσιμου τουρισμού (ως πλατφόρμα διαβούλευσης)

5. Συνεργασία με τοπικούς φορείς

- Πρόσκληση ένταξης ΟΤΑ και φορέων στην τουριστική καμπάνια
- Πρόγραμμα «Κρυμμένοι θησαυροί στην Κρήτη και στην Κύπρο» (καταγραφή/ανάδειξη απομονωμένων προϊόντων/προορισμών – «Χαμένος θησαυρός του μήνα»)
- Διενέργεια τοπικών ερευνών ικανοποίησης (εμποδιζόμενων) επισκεπτών (μέσω κοινού μηχανισμού/πλατφόρμα)

6. Αξιολόγηση τουριστικής προβολής

- Διενέργεια έρευνας ικανοποίησης/συνεντεύξεις σε αναχωρούντες επισκέπτες

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Έρευνες στο εξωτερικό (πρωτογενής έρευνα σε τελικούς «εμποδιζόμενους» καταναλωτές-τουρίστες
- Παρατηρητήριο Προσβάσιμου Τουρισμού (μητρώο προσβάσιμων προϊόντων/προορισμών, επιχειρήσεων, πληροφοριών προσβασιμότητας, τουριστική κίνηση, έρευνες ικανοποίησης επισκεπτών, μελέτες ζήτησης, εξαμηνιαίες εκθέσεις, κ.λπ.)

4.5.2 Κοινές / οριζόντιες δράσεις

- i) Επιστημονική και συμβουλευτική υποστήριξη
 - Προσαρμογή του destination brand
 - Αναβάθμιση αφηγηματικής προσέγγισης στον προσβάσιμο τουρισμό – θέσπιση magazine
 - Δημιουργία story/image/video/map bank
 - Θέσπιση Βραβείων Προσβάσιμου Τουρισμού
 - Επιμορφωτικές δράσεις
 - Έρευνα αγοράς/ζήτησης
 - Έρευνα προσφοράς
 - Δημιουργία Παρατηρητηρίου Προσβάσιμου Τουρισμού
- ii) Ταξίδια, φιλοξενίες, εκδηλώσεις
 - Φιλοξενία δημοσιογράφων και διοργάνωση press trips
 - Λοιπές επαφές με ΜΜΕ
 - Συμμετοχή σε εκθέσεις με επαγγελματικές συναντήσεις και παρουσιάσεις

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Φιλοξενία τουριστικών επαγγελματιών και διοργάνωση fam trips
- Λοιπές επαφές με τα κανάλια διανομής
- Φιλοξενία διάσημων προσώπων-σύμβολων (ΑμεΑ, χρόνιες/σπάνιες παθήσεις, ηλικιωμένοι, κ.λπ.) και διοργάνωση fam trips
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων του θεσμού «Βραβεία Προσβάσιμου Τουρισμού»

iii) Προωθητικό υλικό & Προσβάσιμες μορφές (Εκτυπώσεις, Βίντεο, χάρτες, περιεχόμενο web & Έκδοση προσβάσιμων μορφών)

- Storytelling
- Παραγωγή προσβάσιμου έντυπου υλικού
- Παραγωγή προσβάσιμου video
- Παραγωγή χαρτών & μακετών με πληροφορίες προσβασιμότητας
- Παραγωγή λοιπού προσβάσιμου προωθητικού υλικού
- Μεταγραφή σε εναλλακτικές μορφές
- Παραγωγή διαφημιστικών δώρων

4.5.3 Αναμενόμενα οφέλη

Τα αναμενόμενα οφέλη από την υλοποίηση των προτεινόμενων δράσεων συνοψίζονται ως εξής:

- Η **οικονομική ανάπτυξη** της διασυνοριακής περιοχής Ελλάδας-Κύπρου με στόχο να είναι ανάμεσα στις πλούσιες περιφέρειες της Μεσογείου.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Η **διασπορά του αναπτυξιακού και οικονομικού οφέλους** σε ολόκληρη την οικονομικοκοινωνική διαστρωμάτωση της κοινωνίας στη διασυνοριακή περιοχή για άρση ή μετριασμό των ανισοτήτων ανάμεσα σε αστικούς και αγροτικούς πληθυσμούς, περιφερειών και αστικών κέντρων.
- Η **αναβάθμιση του βιοτικού επιπέδου** των κατοίκων.
- Η εναρμονισμένη με το περιβάλλον τουριστική ανάπτυξη, που όχι μόνο δεν θα επιβαρύνει το περιβάλλον αλλά θα έχει ως αποτέλεσμα την **περιβαλλοντική αναβάθμιση** μέσω αναπτυξιακών παρεμβάσεων.
- Η μακρόπνοη και **δομική αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος** που θα δημιουργεί **αειφορία** και ανάπτυξη με προοπτική δεκαετιών.
- Η αξιοποίηση των αναπτυξιακών παρεμβάσεων για τον τουρισμό ως **μοχλός ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού ολόκληρης της διασυνοριακής περιοχής**.
- Η τουριστική ανάπτυξη ως **μοχλός πολιτισμικής και κοινωνικής όσμωσης** με κουλτούρες άλλων κρατών.
- Η διεθνής προβολή της διασυνοριακής περιοχής ως ένας ακόμα σύγχρονος, ενιαίος, ελληνικός

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.)
και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου
τουριστικός προορισμός αριστείας, αλλά ίσως ο
μόνος «προορισμός 4 εποχών» πραγματικά.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Επίλογος

Ο τουρισμός, η προώθηση προσβάσιμων τουριστικών πρακτικών, η αξιοποίηση της πλούσιας φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς, μπορεί να αποτελέσει για τη διασυνοριακή περιοχή Ελλάδας-Κύπρου κινητήρια δύναμη ανάπτυξης που θα δώσει αίμα στον τόπο και θα συμβάλει αποφασιστικά στην πρόοδο και τη μείωση της ανεργίας. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο στρατηγικός σχεδιασμός που θα οργανώνει την ανάπτυξη στη σωστή βάση, σε τοπικό, περιφερειακό, διαπεριφερειακό, ακόμη και διασυνοριακό επίπεδο, ώστε να είναι επιτυχημένος, επωφελής και βιώσιμος για όλους.

Ο προσβάσιμος τουρισμός περιλαμβάνει μια διαδικασία συνεργασίας μεταξύ όλων των ενδιαφερομένων, κυβερνήσεων, διεθνών φορέων, τουριστικών πρακτόρων και τελικών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και των οργανώσεων τους (DPO). Ένα επιτυχημένο τουριστικό προϊόν απαιτεί αποτελεσματικές συνεργασίες και συνεργασία σε πολλούς τομείς σε εθνικό, περιφερειακό και διεθνές επίπεδο. Από την ιδέα μέχρι την υλοποίηση, μια επίσκεψη στον προορισμό συνήθως περιλαμβάνει πολλούς παράγοντες, όπως πρόσβαση σε πληροφορίες, ταξίδια μεγάλων αποστάσεων διαφόρων ειδών, τοπική μεταφορά, διαμονή, ψώνια και φαγητό. Έτσι, ο αντίκτυπος του

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

προσβάσιμου τουρισμού υπερβαίνει τους δικαιούχους τουριστών στην ευρύτερη κοινωνία, ενσωματώνοντας την προσβασιμότητα στις κοινωνικές και οικονομικές αξίες της κοινωνίας. Ο προσβάσιμος τουρισμός μπορεί να είναι μια πραγματική «αλλαγή παιχνιδιών» για προορισμούς και επιχειρήσεις, βοηθώντας τους να ανακάμψουν από την κρίση και να αναπτυχθούν ξανά με πιο περιεκτικό και ανθεκτικό τρόπο.

Οι συστάσεις που υποστηρίζουν την προσβασιμότητα κατά την ανάκαμψη του τουρισμού επιμένουν σε τρεις κύριους τομείς δράσης:

- Προσβασιμότητα στον επιχειρηματικό σχεδιασμό: Αντιμετώπιση της προσβασιμότητας ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, βελτίωση της εξυπηρέτησης πελατών και εφαρμογή εναρμονισμένων διεθνών προτύπων για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής για όλους.
- Εκπαίδευση και ένταξη του προσωπικού: Επέκταση της επαγγελματικής κατάρτισης για την καλύτερη εξυπηρέτηση τουριστών με διαφορετικές ικανότητες και διασφάλιση ίσων ευκαιριών στο εργατικό δυναμικό του τουρισμού.
- Καινοτομία και ψηφιακός μετασχηματισμός: Αγκαλιάζοντας την καινοτομία για να κάνουμε τα ταξίδια και τον τουρισμό ασφαλέστερα, εξυπνότερα και ευκολότερα για όλους.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Και να θυμάστε!

- Ο πολιτισμός και η φύση συνιστούν **κεφάλαιο** για την προσέλκυση και ικανοποίηση των ηλικιωμένων και των τουριστών με αναπηρία.
- Η συμπερίληψη στον τουρισμό για τους ανθρώπους που διαχρονικά βιώνουν φραγμούς και αποκλεισμό είναι **ένδειξη ανθρωπισμού, πολιτισμού**.
- Η προσβασιμότητα στον τουρισμό είναι **κληρονομιά**. Η κληρονομιά που θα πρέπει να αφήσουμε όλοι μας στις **επόμενες γενιές**.

Βιβλιογραφία

- Alén E, Losada N, de Carlos P (2017) Understanding tourist behaviour of senior citizens: lifecycle theory, continuity theory and a generational approach. *Ageing Soc* 37:1338–1361.
- Bergier, B., Bergier, J. and Kubinska, Z. (2010). Environmental determinants of participation in tourism and recreation of people with varying degrees of disability. *Journal of Toxicology and Environmental Health, Part A*. Vol. 73, pp. 1134-1140.
- Bizjak, B., Kezevic, M., and Cvetreznik, S. (2011). Attitudes change towards guests with disabilities: Reflections from tourism students. *Annals of Tourism Research*. Vol. 38(3), pp. 842-857.
- Blichfeldt, B.S. and Nicolaisen, J. (2011). Disabled travel: not easy, but doable. *Current Issues in Tourism*. Vol. 14(1), pp. 79-102.
- Caldwell, L., and Adolph, S. 1989, Economic Issues Associated with Disability: and Then There is Lesiure. *Leisurability*, 16(2), pp. 19-24.
- Card, J, Cole, S, & Humphrey, A (2006). A comparison of the accessibility and attitudinal barriers model: Travel providers and travelers with physical disabilities. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. Vol. 11(2), pp. 161-175.
- Chen S, Shoemaker S (2014) Age and cohort effects: the American senior tourism market. *Ann Tour Res* 48:58–75.
- Darcy, S. (2010). Inherent complexity: Disability, accessible tourism and accommodation information preferences. *Tourism Management*. Vol. 31, pp. 816-826.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Darcy, S. and Daruwalla, P.S. (1999). The trouble with travel: People with disabilities and tourism. *Social Alternatives*. Vol. 18(1), pp. 41-46.

Dominquez, T., Fraiz, J.A. and Alén, E. (2013). Economic profitability of accessible tourism for the tourism sector in Spain. *Tourism Economics*. Vol. 19(6), pp. 1385-1399.

Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E. and Buhalis, D. (2008). Enabling access to tourism through information schemes. *Annals of Tourism Research*. Vol. 35(1), pp. 189-210.

ENAT (2007), Rights of Tourists with Disabilities in the European Union Framework: Working together to make tourism in Europe Accessible for All. Supported by the Commission of the European Communities.

Flavigny, C., and Pascal, M. 1995, Tourism Among the Disabled: dissatisfied clients (published in French). *Espaces – Paris*, 134, pp. 36-42.

Freeman, I. and Selmi, N. (2010). French versus Canadian tourism: Response to the disabled. *Journal of Travel Research*. Vol. 49(4), pp. 471-485.

Horneman L, Carter R, Wei S, Ruys H (2002) Profiling the senior traveler: an Australian perspective. *J Travel Res* 41:23.

Huh, C. and Singh, A.J. (2007). Families travelling with a disabled member: Analysing the potential of an emerging niche market segment. *Tourism and Hospitality Research*. Vol. 7(3-4), pp. 212-229.

Hung K, Lu J (2016) Active living in later life: an overview of aging studies in hospitality and tourism journals. *Int J Hosp Manag* 53:133–144.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

Kazeminia, A., Chiappa, G.D. and Jafari, J. (2015). Seniors' travel constraints and their coping strategies. *Journal of Travel Research*. Vol. 54(1), pp. 80-93.

Kim, S.E. and Lehto, X.Y. (2012). The voice of tourists with mobility disabilities: insights from online customer complaint websites. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 24(3), pp. 451-476.

Kohlbacher F, Herstatt C (2008) *The silver market phenomenon: business opportunities in an era of demographic change*. Springer Science & Business Media, Berlin.

Korneliussen T, Greenacre M (2017) Information sources used by European tourists: a cross-national study. *Travel Res*.

Lee, B.K., Agarwal, S. and Kim, H.J. (2012). Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: An application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*. Vol. 33, pp. 569-579.

Lovelock, B.A. (2010). Planes, trains and wheelchairs in the bush: Attitudes of people with mobility-disabilities to enhanced motorised access in remote natural settings. *Tourism Management*. Vol. 31, pp. 357-366.

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*. Vol. 24, pp. 465-474.

Nicolaisen, J., Blichfeldt, B.S. and Sonnenschein, F. (2012). Medical and social models of disability: A tourism providers' perspective. *World Leisure Journal*. Vol. 54(3), pp. 201-214.

- Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου
- Nyman E. (2016), *Tourism Travel for Families with Wheelchair Carried Children*, Umea University, Department of Geography and Economic History, Master Thesis.
- Oliver, M. 1996, *Understanding disability: from theory to practice*. Macmillan: Houndmills, Basingstoke.
- Packer, T.L., McKercher, B. and Yau, M.K. (2007). Understanding the complex interplay between tourism, disability and environmental contexts. *Disability and Rehabilitation*. Vol. 29(4), pp. 281-292.
- Popiel Marcin (2016), "Tourism Market, Disability and Inequality: Problems and Solutions", Institute of Geography and Spatial Management, Krakow, Poland.
- Scheyvens, R.; Biddulph, R. Inclusive tourism development. *Tour. Geogr.* 2018, 20, 589–609.
- Stumbo, N.J., Wang, Y. and Pegg, S. (2011). Issues of access: What matters to people with disabilities as they seek leisure experiences. *World Leisure Journal*. Vol. 53(2), pp. 91-103.
- United Nations (2003), *Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region*, New York.
- United Nations. *Disability and Development Report*; United Nations: New York, NY, USA, 2018.
- UNWTO (2020), *Reopening Tourism for Travelers with Disabilities: How to provide safety without imposing unnecessary obstacles*, UNWTO, Foundation ONCE, ENAT.
- Urhausen J (2008) *Tourism in Europe: does age matter*. Eurostat: statistics in focus. Industry, trade and services.

Η Πράξη συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Τ.Π.Α.) και από Εθνικούς πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

- Var, T., Yesiltas, M., Yayli, A. and Öztürk, Y. (2011). A study on the travel pattern of physically disabled people. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. Vol. 16(6), pp. 599-618.
- Wang K-C, Chen J, Chou S-H (2007) Senior tourists' purchasing decisions in group package tour. *Anatolia* 18(1):23–42.
- Wang, W. and Cole, S. (2014). Perceived onboard service needs of passengers with mobility limitations: An investigation among flight attendants. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*. Vol. 19(11), pp. 1239-1259.
- Wheeler, K., Yang, Y. and Xiang, H. (2009). Transportation use patterns of U.S. children and teenagers with disabilities. *Disability and Health Journal*. Vol. 2, pp. 158-164.
- Wolf N (2014) The airport and the older holidaymaker: does anyone care? In: *Proceedings of tourism and ageing conference, Estoril, Portugal*.
- Yates, K. (2007). Understanding the experiences of mobility-disabled tourists. *International Journal of Tourism Policy*. Vol. 1(2), pp. 153-166.
- Yau, M.K., McKercher, B. and Packer, T.L. (2004). Travelling with a disability: More than an access issue. *Annals of Tourism Research*. Vol. 31(4), pp. 946-960.