

Ανώτερο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα  
Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων

Πτυχιακή με θέμα:

Τουρισμός. Μια πρώτη διερεύνηση των παραμέτρων Υγείας, Ασφάλειας  
και Προστασίας στο σημερινό κόσμο.



Επιβλέπων καθηγητής: Δρ. Στέφανος Καραγιάννης

Φοιτήτρια : Ουρανία Φανταουτσάκη

ΑΦΜ : 3022

Ηράκλειο : 12/2006

# Πίνακας Περιεχομένων

## **1. Μέρος πρώτο: Υγεία**

- |  |         |
|--|---------|
| 1. Επίκαιρα ζητήματα στην υγεία, στην ασφάλεια και στη προστασία τουριστών | σελ. 4  |
| 2. Τουρισμός και SARS  | σελ. 22 |
| 3. Τουρισμός και η γρίπη των πτηνών  | σελ. 36 |
| 4. Ασφάλεια τροφίμων και θέματα υγιεινής                                   | σελ. 47 |

## **2. Μέρος δεύτερο: Ασφάλεια και προστασία**

- |                                   |         |
|-----------------------------------|---------|
| 1. Τρομοκρατία και Τουρισμός      | σελ. 60 |
| 2. Έγκλημα και Τουρισμός          | σελ. 78 |
| 3. Διαχείριση φυσικών καταστροφών | σελ. 93 |

## **3. Μέρος τρίτο: Πρωτοβουλίες των Κυβερνήσεων και της Βιομηχανίας.**

- |   |          |
|---|----------|
| 1. Ο ΠΟΤ και το πρόγραμμα ασφάλειας και προστασίας  | σελ. 114 |
| 2. Πρόγραμμα Φοίνιξ: Μία Συγκριτική Μέτρηση Επιδόσεων για τη Διαχείριση Φήμης στα Ταξίδια και το Τουρισμό | σελ. 132 |
| 3. Η Άποψη της Ταξιδιωτικής Βιομηχανίας πάνω στις Κυβερνητικές Ταξιδιωτικές Οδηγίες.                      | σελ. 147 |
| 4. Συνεχίζοντας τις Προκλήσεις για την Τουριστική Υγεία, Ασφάλεια και Προστασία                           | σελ. 159 |

# Μέρος Α

## Κεφάλαιο 1

### *1. Επίκαιρα ζητήματα στην υγεία, ασφάλεια και προστασία των τουριστών*

#### 1.1 Εισαγωγικά

Σε πρόσφατη αναφορά διαχείρισης κινδύνου του τουρισμού στην περιοχή Ειρηνικού και Ασίας για τον ΟΣΕΑ (APEC: Asia Pacific Economic Cooperation), ο κ Frank Moore<sup>1</sup> αναφέρει:

Εν καιρώ κρίσης, για κάθε τουριστικό προορισμό, το πρώτο που θα πρέπει να μας ενδιαφέρει είναι οι επισκέπτες. Λόγω του ότι βρίσκονται μακριά από το σπίτι τους, σε άγνωστο περιβάλλον, εύκολα μπορεί κανείς να αποπροσανατολιστεί γι αυτό και βασίζονται πολύ στους γηγενείς και στις κοινότητες που τους φιλοξενούν γενικότερα. Ο επαρκής προγραμματισμός γι αυτό που στο παρελθόν ήταν το 'απροσδόκητο' μπορεί να είναι η διαφορά ανάμεσα σε ένα καλά διαχειρισμένο πρόβλημα και σε μία ανθρώπινη και οικονομική καταστροφή.

Ο καταλύτης για την αναφορά του ΟΣΕΑ ήταν οι τρομοκρατικές επιθέσεις με βόμβες στο Μπαλί τον Οκτώβριο του 2002. Όμως, αυτές οι παρατηρήσεις έχουν αποδειχτεί δυστυχώς εξίσου σωστές με την καταστροφή του τσουνάμι της 26<sup>ης</sup> Δεκεμβρίου του 2004, όπου χιλιάδες άνθρωποι ξένων εθνικοτήτων βασίστηκαν απόλυτα πάνω στους ντόπιους διαφόρων τουριστικών προορισμών για την επιβίωση τους. Αν και μπορεί να υποστηριχθεί ότι το ασιατικό τσουνάμι ήταν διαφορετικό από άλλες σοκαριστικές εμπειρίες που έζησε η τουριστική βιομηχανία

---

<sup>1</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

τα πρόσφατα χρόνια (τρομοκρατικές επιθέσεις, οξύ αναπνευστικό σύνδρομο-SARS), εννοώντας ότι η καταστροφή ήταν τόσο διευρυμένη που περιβάλλε τουρίστες και ντόπιους το ίδιο, το γεγονός παραμένει ότι οι τουρίστες είναι μια ιδιαίτερα ευαίσθητη ομάδα που είναι εξαρτημένη από άλλους για βοήθεια σε περιπτώσεις κρίσης.

## 1.2 Στόχος της εργασίας

Στόχος αυτής της εργασίας είναι η διασφάλιση ασφαλών και ευχάριστων εμπειριών των επισκεπτών των παγκόσμιων τουριστικών προορισμών, λαμβάνοντας υπόψη τις άμεσες και έμμεσες απειλές που μπορεί να επηρεάσουν την τουριστική βιομηχανία. Γενικά, ασφάλεια είναι η αποτροπή τραυματισμού ή βλάβης ατόμων ή/και ομάδων<sup>2</sup>. Ενώ τεχνικά ο όρος 'ασφάλεια' καλύπτει τις βασικές απειλές προς τους τουρίστες, συχνά στην τουριστική και ταξιδιωτική λογοτεχνία διαχωρίζεται ανάμεσα στην υγεία, την ασφάλεια και την προστασία. Αυτή η διαχώριση κυρίως απεικονίζει το υπόβαθρο και τον προσανατολισμό των διαφορετικών κλάδων που συνεργάζονται σε αυτόν το τομέα. Έτσι, το πρώτο μέρος της εργασίας αφορά την υγεία, το δεύτερο αφορά την ασφάλεια και προστασία, ενώ παράλληλα αναγνωρίζεται ότι η αντίδραση στις προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τουρισμός θα είναι αποτελεσματική μόνο μέσω πειθαρχημένης συνεργασίας και συνεταιρισμών ανάμεσα στην βιομηχανία και τις κυβερνήσεις (μέρος τρίτο).

## 1.3 Απόδοση ποιοτικών υπηρεσιών

Πριν ασχοληθούμε με συγκεκριμένα θέματα, είναι σημαντικό να ορίσουμε τη θέση και τη σημασία της υγείας, της ασφάλειας και της προστασίας των επισκεπτών μέσα στο πλαίσιο του τουρισμού. Στα πρώτα στάδια της δουλειάς τους οι Zeithaml, Parasuraman και Berry<sup>3</sup> αναγνώρισαν 10 προεκτάσεις της ποιότητας υπηρεσιών όπως φαίνεται στο παρακάτω πίνακα.

Η προστασία, ορισμένη ως απελευθέρωση από τον κίνδυνο ή την αμφιβολία, είχε συμπεριληφθεί στην αρχική λίστα, αν και μέχρι πρόσφατα ήταν ένας, κατά ένα μεγάλο μέρος, παραμελημένος τομέας υπηρεσιών στο τουρισμό. Είναι δίκαιο να ειπωθεί ότι ο τουρισμός αφορά την πώληση ονείρων και συνεπώς, οποιαδήποτε δημόσια επικέντρωση σε θέματα όπως αρρώστια, , τραυματισμός ή ατύχημα δεν συμβάλει στην πώληση διακοπών. Όμως, ιδίως μετά τις τρομοκρατικές επιθέσεις της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2001 στην Αμερική, οι άνθρωποι

---

<sup>2</sup> Wilks, J. (2003a). Safety. In: JJ. Jenkins & j. Pigram (Eds), Encyclopedia of Leisure and Outdoor Recreation (p. 442-443). London: Routledge.

<sup>3</sup> Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L.L (1990). Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.

θέλησαν να βεβαιωθούν για την ασφάλεια τους<sup>4</sup>. Πλέον, μπορεί να αυξηθεί ή να μειωθεί ο τουρισμός σε κάποιον προορισμό ανάλογα με τη προστασία που παρέχεται σε αυτόν. Έτσι, η προστασία πρέπει να θεωρηθεί ως ένα σημαντικό συστατικό της ποιοτικής υπηρεσίας και από την τουριστική βιομηχανία και από τις κυβερνήσεις. Στον ΠΟΤ<sup>5</sup>, το πρόγραμμα ασφάλειας και προστασίας αποτελούσε πάντα κομμάτι του τμήματος ποιότητας (Μέρος Γ, κεφάλαιο 1).

Πίνακας ο οποίος αναφέρεται στις δέκα διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών.

Απτές υπηρεσίες	Εμφάνιση των εγκαταστάσεων, του, Εξοπλισμού του προσωπικού και του εξοπλισμού επικοινωνίας.
Φερεγγυότητα υποσχόμενη και με ακρίβεια	Δυνατότητα να εκτελεστεί η υπηρεσία με εγκυρότητα
Ανταπόκριση	Προθυμία να βοηθηθούν οι πελάτες και να παρασχεθεί γρήγορη υπηρεσία
Ικανότητα	Κατοχή των απαραίτητων δεξιοτήτων και της γνώσης για να εκτελεστεί η υπηρεσία
Ευγένεια	Ευγένεια, σεβασμός, εκτίμηση και φιλική διάθεση του προσωπικού
Αξιοπιστία	Εμπιστοσύνη, ειλικρίνεια και τιμιότητα του φορέα παροχής υπηρεσιών
Ασφάλεια	Ελευθερία από κίνδυνο ή αμφιβολία
Προσβασιμότητα	Ευκολία επαφής και προσέγγισης
Επικοινωνία	Συνεχή επαφή με τους πελάτες στη γλώσσα τους
Κατανόηση πελάτη	Καταβολή προσπάθειας να γνωρίζουν τους πελάτες και τις ανάγκες τους

Πηγή του πίνακα, βλέπε: Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L.L (1990). Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press. Σελ. 21-22

Μια από τις δυσκολίες στη καθιέρωση της υγείας, ασφάλειας και προστασίας στο τουρισμό είναι ότι οι ρόλοι που απαιτούνται από το προσωπικό είναι πολύ διαφορετικοί από εκείνους του υπάρχον προσωπικού. Η θέση που δεν πωλείται σε ένα αεροπλάνο ή το δωμάτιο που μένει άδειο, είναι μια χαμένη ευκαιρία εισοδήματος που δεν μπορεί να ανακτηθεί. Έτσι η τουριστική βιομηχανία επικεντρώνεται στην ενεργή πώληση και παροχή υπηρεσίας. Ο ρόλος της προστασία όμως αυτού του πολύτιμου αλλά μη απτού αγαθού, περιλαμβάνει σχεδιασμό, εκπαίδευση προσωπικού και πρακτική εξάσκηση, ελέγχους, επίβλεψη

<sup>4</sup> Taylor, H (2001). Many people unprepared for terrorist attacks or other disasters. The Harriw Poll # 60, 5 December. Available at: [www.harrisinteractive.com/harris\\_poll/searchpoll.asp](http://www.harrisinteractive.com/harris_poll/searchpoll.asp)

<sup>5</sup> Safety and Security, [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

και εκτίμηση – εργασίες που δεν δημιουργούν εισόδημα ή εμφανή οφέλη. Γί αυτό ο Διευθυντής Επικοινωνιών ή ο Εμπορικός Διευθυντής σε πολλές οργανώσεις τουρισμού είναι το διοικητικό πρόσωπο κρίσης - είναι μια "πρόσθετη" εκτίμηση, με την υπόθεση ότι οι καθημερινές διαδικασίες θα φροντίσουν για την ασφάλεια των πελατών και ότι οι εξωτερικοί παράγοντες όπως η αστυνομία, θα είναι πάντα διαθέσιμες σε μια κρίση. Όπως η θεωρία και η πρακτική δείχνουν με σαφήνεια, η ποιοτική διαχείριση κρίσης δεν συνδέεται αυτόματα με μια περιγραφή εργασίας<sup>6</sup>. Έτσι ο τουρισμός πρέπει να δεχτεί την ανάγκη για απασχολούμενο προσωπικό του οποίου η αρχική ευθύνη είναι να προστατεύει το προϊόν. Οι ημέρες που μπορεί να στηριχθεί ο τουρισμός απλώς και μόνον στην ασφάλεια για την προστασία του, έχουν κατά πολύ περάσει<sup>7</sup>. Αναλογικά, οι περιοχές οικοδόμησης απασχολούν το προσωπικό ασφάλειας για να εξασφαλίσουν ότι δεν κλέβονται τα οικοδομικά υλικά και δεν καταστρέφονται οι εγκαταστάσεις. Ο τουρισμός θα πρέπει να υιοθετήσει την ίδια προσέγγιση στην προστασία των υπαρχόντων και της φήμης του.

#### **1.4 Προσδιορισμός των τρεχόντων θεμάτων**

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να βρεθούν άλλα τρέχον θέματα στην τουριστική υγεία, ασφάλεια και προστασία. Παραδείγματος χάριν, η Ένωση Διεθνών Ξενοδοχείων και η Ένωση Εστιατορίων διεξάγουν συζητήσεις σχετικά με τα βασικά θέματα για τα μέλη του. Το 1998 στο Ορλάντο, Φλόριντα, για παράδειγμα, αναγνώρισε το έγκλημα, τη τρομοκρατία και την ασφάλεια τροφίμων ως τρεις αρχικές ανησυχίες από τους συμμετέχοντες<sup>8</sup>. Οι εκπρόσωποι εξέφρασαν επίσης σημαντικές ανησυχίες για την έλλειψη πληροφοριών για να βοηθήσουν τη βιομηχανία στην εξέταση των προκλήσεων σε αυτές τις περιοχές.

Την ίδια περίοδο, η Ομοσπονδία των Ταξιδιωτικών Πρακτόρων στο Ηνωμένο Βασίλειο εξέδωσε το εγχειρίδιό της, Υγεία και Ασφάλεια, υπογραμμίζοντας στα μέλη της το θέμα της ασφάλειας πυρκαγιάς, πισίνων και αερίου. Επίσης τονίστηκαν οι ασθένειες των παιδιών (συγκεκριμένα μηνιγγίτιδα, γαστρεντερίτιδα και τροφική δηλητηρίαση). Έτσι, από τη προοπτική της βιομηχανίας, υπάρχουν σαφή θέματα που προσδιορίζονται και που αφορούν τα ζητήματα υγείας και ασφάλειας που πρέπει ανελλιπώς να αντιμετωπιστούν.

Μια δεύτερη σημαντική πηγή πληροφοριών για τα τρέχοντα ζητήματα προέρχεται από τις κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο και προσδιορίζεται ευκολότερα μέσω των ταξιδιωτικών οδηγιών τους. Ο ρόλος των ταξιδιωτικών οδηγιών καλύπτεται στο μέρος Γ κεφάλαιο 3. Εντούτοις,

---

<sup>6</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, *tourism risk management for the Asia Pacific region* (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

<sup>7</sup> Liability Insurance Taskforce, (2002). Report of Queensland Government. Available at: [www.premieres.qld.gov.au/about/pcd/economic/insurancetaskforce.pdf](http://www.premieres.qld.gov.au/about/pcd/economic/insurancetaskforce.pdf)

<sup>8</sup> International Hotel & Restaurant Association, (1998). Think-tank findings on safety and security. Executive summary. Unpublished report. Orlando, FL, 18 & 19 August.

για τους σκοπούς του προσδιορισμού των παγκόσμιων ζητημάτων υγείας, ασφάλειας και προστασίας που αντιμετωπίζει ο τουρισμός, τα Συμβουλευτικά Έντυπα Πληροφοριών που παρέχονται από το Αμερικανικό Υπουργείο Εξωτερικών<sup>9</sup> είναι ένας πολύ σχετικός και χρήσιμος πόρος. Τα Συμβουλευτικά Έντυπα Πληροφοριών εκδίδονται για κάθε χώρα στον κόσμο, με πληροφορίες για θέματα όπως τις συνθήκες υγιεινής, το έγκλημα, τις ασυνήθιστες απαιτήσεις νομίματος ή εισόδου στη χώρα, οποιουσδήποτε ασταθείς τομείς, και τη θέση της κοντινότερης πρεσβείας ή του προξενείου στην υπαγόμενη χώρα.

Το επόμενο επίπεδο είναι οι Δημόσιες Ανακοινώσεις από το Υπουργείο Εξωτερικών, οι οποίες είναι μέσο να διαδοθούν οι πληροφορίες για τις τρομοκρατικές απειλές και άλλους σχετικά βραχυπρόθεσμους ή/και διεθνικούς όρους που θέτουν τους σημαντικούς κινδύνους για την ασφάλεια των ταξιδιωτών. Στο παρελθόν, οι δημόσιες ανακοινώσεις είχαν εκδοθεί για να εξετάσουν τα βραχυπρόθεσμα χτυπήματα, απειλές βομβών στις αερογραμμές, βία από τους τρομοκράτες και τις ημερομηνίες επετείου των συγκεκριμένων τρομοκρατικών γεγονότων. Όπως στις 20 Ιανουαρίου 2005, υπήρξαν δημόσιες ανακοινώσεις που εκδόθηκαν για 14 προορισμούς. Υπήρξε επίσης μια τρέχουσα παγκόσμια προσοχή στην τρομοκρατική δραστηριότητα. Μεταξύ των 14 προορισμών, η Ταϊλάνδη και η Σρι Λάνκα ήταν στη λίστα λόγω του τσουνάμι και άλλοι ήταν για λόγους ασφάλειας.

Από την άποψη των τρεχόντων ζητημάτων στην υγεία, στην ασφάλεια και στη προστασία του τουρισμού, είναι σημαντικό να αναγνωριστούν και οι περιφερειακές ομοιότητες και οι διαφορές, ειδικά στη χρήση των ταξιδιωτικών οδηγιών (Μέρος Γ, κεφάλαιο 3). Παραδείγματος χάριν, μια πρόσφατη αναθεώρηση της διαχείρισης κινδύνου για 21 προορισμούς τουριστών στην Ωκεανία, η χρησιμοποίηση των ταξιδιωτικών πληροφοριών και των εκθέσεων των ταξιδιωτικών οδηγιών από το καναδικό τμήμα εξωτερικών υποθέσεων και διεθνούς εμπορίου<sup>10</sup>, αποκάλυψε ότι πολλά από τα κράτη-νησιά του Ειρηνικού έχουν ένα παρόμοιο προφίλ. Δηλαδή, καμία σοβαρή ανησυχία ασφάλειας ή προστασίας, κάποια μικροκλοπή, τυφώνες και σεισμική δραστηριότητα, και μια σειρά πιθανών μολυσματικών ασθενειών (ειδικότερα δάγκειο πυρετό, ηπατίτιδα Α και τυφοειδή πυρετό). Η ελονοσία αναφέρθηκε συγκεκριμένα για τους Σολομώντειους νήσους του και το Βανουάτου, ενώ η ιαπωνική εγκεφαλίτιδα Β αναφέρθηκε για το βόρειο Μαριάνας. Στα τέλη του 2000, η Μικρονησία είχε δοκιμάσει ένα ξέσπασμα της χολέρας. Η σειρά των μολυσματικών ασθενειών που επικρατούσαν σε αυτή τη περιοχή έδωσε έμφαση στην ανάγκη όλοι οι ταξιδιώτες να έχουν κατάλληλη ταξιδιωτική ασφάλεια και ειδική κάλυψη για εκκένωση σε περίπτωση έκτακτης ιατρικής ανάγκης. Σε πολλούς μικρότερους και μακρινούς προορισμούς, διαπιστώθηκε ότι η επαρκής ιατρική φροντίδα δεν θα ήταν διαθέσιμη εάν απαιτήσει ένας τουρίστας θεραπεία έκτακτης ανάγκης.

<sup>9</sup> Travel Warnings. <http://travel.state.gov>

<sup>10</sup> Consular Affairs. Information and Assistance for Canadians Abroad, Oceania. <http://www.voyage.gc.ca/dest/cont-en.asp?continent=7>



Έτσι, από την άποψη των τρεχόντων ζητημάτων, η βιομηχανία τουρισμού (εστιάζοντας στους πελάτες) και οι εθνικές κυβερνήσεις (προς όφελος των πολιτών τους) συμμερίζονται μερικές κοινές ανησυχίες για την τρομοκρατία, το έγκλημα, την ασφάλεια τροφίμων, τη μολυσματική ασθένεια και την προσωπική ζημιά. Εντούτοις, όπως θα δούμε, βασισμένες στους πόρους, τις ευθύνες και τις προτεραιότητές τους, οι ομάδες αποκρίνονται στην υγεία τουριστών, την ασφάλεια και τα ζητήματα ασφάλειας με πολύ διαφορετικούς τρόπους. Ένα άλλο σημείο άξιο αναφοράς είναι ότι τα τρέχοντα ζητήματα αλλάζουν, ειδικά στους τόπους προορισμού τουριστών και αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο οι ταξιδιωτικές οδηγίες θα πρέπει να ενημερώνονται τακτικά.

Η τρίτη πηγή πληροφοριών για τα τρέχοντα ζητήματα προέρχεται από τις διεθνείς ενώσεις και τις ομάδες όπως τα Ηνωμένα Έθνη. Μερικοί είναι ειδικοί σε θέματα τουρισμού (π.χ. ο ΠΟΤ) και άλλοι έχουν την πείρα στους συγκεκριμένους τομείς της δραστηριότητας (η βιομηχανία). Ένα καλό παράδειγμα των τελευταίων είναι η Διεθνής Στρατηγική για τη Μείωση Καταστροφής (International Strategy of Disaster Reduction- ISDR) που παρέχει παγκόσμια ηγεσία στο να μετριάσει όλους τους τύπους φυσικών ή προκληθέντων από τον άνθρωπο καταστροφών<sup>11</sup> (Μέρος Β, κεφάλαιο 3), όπου οι διεθνείς ομάδες είναι πολύ σημαντικές για την παροχή μιας γενικής άποψης των τρεχόντων ζητημάτων, και όπως συζητούνται κατωτέρω, και πλαισίων για τα πολλά και ποικίλα ζητήματα που δεν τους δίνεται προτεραιότητα από τις ομάδες βιομηχανίας ή τις εθνικές κυβερνήσεις. Ένα καλό παράδειγμα είναι τουρισμός με στόχο την αναζήτηση της σεξουαλικής κακοποίησης παιδιών, όπου χώρες που είναι μέλη της Συνθήκης των Η.Ε σχετικά με τα δικαιώματα του παιδιού<sup>12</sup> (1989) έχουν αναλάβει να προστατεύσουν τα παιδιά από όλες τις μορφές σεξουαλικής εκμετάλλευσης και σεξουαλικής κακοποίησης, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης των παιδιών στην πορνεία ή άλλες παράνομες σεξουαλικές πράξεις. (άρθρο 34).

Η Αλγερία, η Αυστραλία, η Αυστρία, το Βέλγιο, ο Καναδάς, η Κίνα, η Κύπρος, η Δανία, η Αιθιοπία, η Φινλανδία, η Γαλλία, η Γερμανία, η Ιρλανδία, η Ισλανδία, η Ιταλία, η Ιαπωνία, το Λάος, το Λουξεμβούργο, το Μεξικό, το Μαρόκο, η Νέα Ζηλανδία, οι Κάτω Χώρες, η Νορβηγία, η Πορτογαλία, η Σλοβενία, η Ισπανία, η Σουηδία, η Ελβετία, η Ταϊβάν, η Ταϊλάνδη, το Ηνωμένο Βασίλειο και οι ΗΠΑ έχουν αλλάξει ήδη τους νόμους τους για να διώξουν ποινικώς στη χώρα τους πολίτες τους που κάνουν κακοποιούν τα παιδιά στο εξωτερικό.

---

<sup>11</sup> International Strategy for Disaster Reduction. Mission and Objectives. [http://www.unisdr.org/eng/about\\_isdr/isdr-mission-objectives-eng.htm](http://www.unisdr.org/eng/about_isdr/isdr-mission-objectives-eng.htm)

<sup>12</sup> UNICEF, (1989). UN Convention on the Rights of the Child. Available at: <http://www.unicef.org/crc/crc.htm>

## **1.5 Πηγές κινδύνου για την υγεία, ασφάλεια και προστασία στο τουρισμό**

Σύμφωνα με τον ΠΟΤ<sup>13</sup> οι κίνδυνοι για την ασφάλεια και προστασία των τουριστών, των κοινοτήτων που τους φιλοξενούν και για το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων, εμφανίζονται από τις ακόλουθες πηγές:

- Το ανθρώπινο και θεσμικό περιβάλλον έξω από το τουριστικό τομέα
- Ο τουριστικός τομέας και οι σχετικοί εμπορικοί τομείς
- Οι μεμονωμένοι ταξιδιώτες (προσωπικοί κίνδυνοι)
- Φυσικοί ή περιβαλλοντικοί κίνδυνοι (φυσικός, κλιματολογικός και επιδημικός)

Ενώ η εργασία αυτή εστιάζεται στην ασφάλεια των επισκεπτών – που περιλαμβάνει την προστασία ζωής, υγείας, φυσικής, ψυχολογικής και οικονομικής ακεραιότητας των ταξιδιωτών – η οργάνωση του ΠΟΤ, όσον αφορά τις πηγές κινδύνου, είναι πολύτιμη για να βγει νόημα από τα θέματα που προαναφέρθηκαν. Όντως η οργάνωση αυτή φάνηκε χρήσιμη σε πολλά διεθνή προγράμματα<sup>14</sup> και παρουσιάζεται εδώ με λεπτομέρεια. Η υιοθέτηση δυναμικής οργάνωσης είναι ακόμη ένα βήμα προς την αντιμετώπιση των συνεχόμενων ανησυχιών σε αυτόν τον τομέα – ότι δηλαδή υπάρχουν λίγοι μηχανισμοί σε ισχύ για να συλλέξουν και να διαδώσουν έγκαιρες πληροφορίες για την προστασία των τουριστικών συμφερόντων.

### **1.5.1 Το ανθρώπινο και θεσμικό περιβάλλον**

Οι κίνδυνοι από το ανθρώπινο και το θεσμοθετημένο περιβάλλον υφίστανται όταν οι επισκέπτες γίνονται θύματα:

- Κοινής εγκληματικότητας (π.χ. κλοπή, κλοπή από τσέπες, επίθεση, διάρρηξη, απάτη, εξαπάτηση)
- Χωρίς διάκριση ή με στόχο βίας (π.χ. βιασμός) και παρενόχλησης
- Οργανωμένου εγκλήματος (π.χ. εκβιασμός, δουλεμπόριο, εξαναγκασμός)

---

<sup>13</sup> Safety and Security, [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

<sup>14</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

- Τρομοκρατίας και παράνομης παρεμβολής (π.χ. επίθεση ενάντια κρατικών ιδρυμάτων και ζωτικών συμφερόντων του κράτους), πειρατείας και ομηρίας
- Πόλεμων, κοινωνικών συγκρούσεων, πολιτικών και θρησκευτικών διαταραχών και
- Έλλειψης δημόσιων και θεσμοθετημένων υπηρεσιών προστασίας

Κίνδυνοι που προκύπτουν από την ευρύτερη κοινωνία επηρεάζουν ομοίως τουρίστες και κατοίκους. Οι τουρίστες δεν είναι πάντα ο στόχος, αλλά πολλές φορές βρίσκονται στο λάθος μέρος τη λάθος στιγμή. Η προστασία των τουριστών είναι, σε αυτό το επίπεδο, ευθύνη των κυβερνήσεων και συμβάλλει το γεγονός αν ο προορισμός διακρίνεται για την ασφάλεια του. Όπως φαίνεται στις κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες, οι κυβερνήσεις παρέχουν ενεργή βοήθεια στους πολίτες τους που ταξιδεύουν, ενώ παράλληλα, οι επισκέπτες μπορούν να στηρίζονται στις υπηρεσίες ασφάλειας στο κράτος που τους φιλοξενεί.

### **1.5.2 Τουρισμός και σχετικοί τομείς**

Μέσω πιθανής ελαττωματικής λειτουργίας, ο τουρισμός και οι τομείς σχετικοί με τον τουρισμό, όπως η μεταφορά, ο αθλητισμός και το λιανικό εμπόριο, μπορούν να διακινδυνέψουν την προσωπική ασφάλεια των επισκεπτών, τη φυσική ακεραιότητα και τα οικονομικά συμφέροντα μέσα από:

- Χαμηλά επίπεδα ασφάλειας στις τουριστικές εγκαταστάσεις (π.χ. φωτιά, κατασκευαστικά λάθη, έλλειψη αντισεισμικής προστασίας)
- Ελλιπές πρόγραμμα υγιεινής και έλλειψη σεβασμού για την διατήρηση του περιβάλλοντος
- Η απουσία προστασίας ενάντια παράνομων παρεμβολών, εγκλήματος και παραπτωμάτων σε τουριστικές εγκαταστάσεις
- Απάτη σε εμπορικές συναλλαγές
- Μη συμμόρφωση με συμβόλαια και
- Απεργίες προσωπικού

Η προστασία των τουριστών από προβλήματα που προκύπτουν σε περιοχές άμεσα σχετιζόμενες με τον τουρισμό είναι κοινή ευθύνη των ανεξάρτητων πρακτόρων, των τουριστικών αρχών σε κάθε προορισμό, των συνδέσμων της τουριστικής βιομηχανίας και των σχετικών τομέων της εκάστοτε κυβέρνησης. Προβλήματα σε αυτό τον τομέα δεν είναι απαραίτητα ευθηνή της τουριστικής βιομηχανίας αλλά μπορούν να

έχουν δραματικά αποτελέσματα στην εικόνα του προορισμού. Όπως υπογραμμίζεται από τον ΠΟΤ, με τα κατάλληλα πρότυπα σε ισχύ, ο τουρισμός μπορεί να πάρει την ευθύνη για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία σε σχέση με τις διαδικασίες του.

### 1.5.3 Μεμονωμένοι ταξιδιώτες

Οι ταξιδιώτες και επισκέπτες μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο την ασφάλεια και την προστασία τους καθώς και εκείνων που τους φιλοξενούν με το να:

- Επιδίδονται σε επικίνδυνα αθλήματα και δραστηριότητες αναψυχής, όπως οδήγηση και κατανάλωση μη ασφαλών ποτών και τροφίμων
- Ταξιδεύουν με προβλήματα υγείας, που μπορεί να χειροτερέψουν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού
- Προκαλούν διαμάχες και συγκρούσεις με του κατοίκους της περιοχής με την ανάρμοστη συμπεριφορά τους ή με την παραβίαση των νόμων
- Διεξάγουν παράνομες ή εγκληματικές πράξεις (π.χ. εμπόριο ναρκωτικών)
- Επισκέπτονται επικίνδυνες περιοχές και
- Χάνουν προσωπικά αντικείμενα, έγγραφα και χρήματα από απροσεξία.

Τα περισσότερα επεισόδια ασφάλειας και υγείας συμβαίνουν στους μεμονωμένους ταξιδιώτες. Πολλά από τα προβλήματα είναι αποτέλεσμα της έλλειψης οικειότητας των επισκεπτών με το περιβάλλον και τη συμμετοχή τους σε άγνωστες γι αυτούς δραστηριότητες. Για παράδειγμα, οι συγκρούσεις με μοτοσικλέτες είναι ο πιο συχνός παράγοντας θανάτου των τουριστών παγκοσμίως και ακολουθείται από τον πνιγμό.

Σύμφωνα με το Tarlow (δείτε κεφάλαιο 2, μέρος Β), οι τουρίστες συμπεριφέρονται διαφορετικά από ότι όταν είναι σπίτι τους, κάνοντας συχνά πράγματα από αποπροσανατολισμό η 'ανομία'. Έτσι οι ευθύνες για την προστασία των τουριστών πρέπει να υπερβαίνουν το ελάχιστο καθήκον και να προχωρούν στην κατανόηση και λογική πρόβλεψη ατυχημάτων πριν αυτά συμβούν. Αυτό δεν σημαίνει ότι οι τουρίστες δεν πρέπει να έχουν καμιά ευθύνη για τις πράξεις τους, αλλά ότι οι σχετικές αρχές χρειάζεται να τους βοηθούν να παίρνουν τις σωστές αποφάσεις. Για παράδειγμα, κάποιες χώρες έχουν μεγαλύτερη τιμωρία από ότι άλλες για την διακίνηση ναρκωτικών. Αυτό θα πρέπει να αναφερθεί στους τουρίστες για να μην υπάρξουν παρεξηγήσεις των

συνεπειών αν παραβούν τους τοπικούς νόμους. Πολλοί τουρίστες νομίζουν ότι ισχύουν σε αυτούς οι νόμοι της χώρας τους και όχι της χώρας που βρίσκονται.

Η Μαλαισία για παράδειγμα επιβάλλει αυστηρά τους νόμους περί ναρκωτικών. Η Μαλαισιανή νομοθεσία προβλέπει υποχρεωτική θανατική καταδίκη για τους καταδικασμένους εμπόρους ναρκωτικών. Άτομα που συλλαμβάνονται με 15 γρ. ηρωίνης ή 200 γρ. μαριχουάνας θεωρούνται από το νόμο διακινητές ναρκωτικών<sup>15</sup>.

#### 1.5.4 Φυσικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι

Τέλος, φυσικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι μπορεί να προκύψουν αν οι ταξιδιώτες:

- Δεν γνωρίζουν τα φυσικά χαρακτηριστικά του προορισμού, ιδίως την χλωρίδα και πανίδα του
- Δεν είναι ιατρικά προετοιμασμένοι για το ταξίδι (εμβολιασμοί)
- Δεν παίρνουν τις απαραίτητες προφυλάξεις υγιεινής, όταν καταναλώνουν φαγητά ή ποτά και
- Εκτίθενται σε επικίνδυνες καταστάσεις που προκύπτουν από το φυσικό περιβάλλον (π.χ. φυσικές καταστροφές και επιδημίες)

Οι φυσικοί και περιβαλλοντικοί κίνδυνοι είναι και προσωπικοί κίνδυνοι αλλά δεν προκαλούνται ηθελημένα. Αντίθετα προκύπτουν από την άγνοια των ταξιδιωτών η την αγνόηση των πιθανών κινδύνων.

Στο κεφάλαιο 3, μέρος Β θα δούμε την διαχείριση φυσικών καταστροφών σε σχέση με το τουρισμό. Ως τρέχων θέμα για τον τουρισμό, αξίζει να γίνει ο διαχωρισμός ανάμεσα στον κίνδυνο, την κρίση και την καταστροφή. Μέχρι ενός σημείου η σχέση ανάμεσα σε αυτά τα τρία είναι αυτή της κλιμάκωσης στο παρακάτω σχήμα αλλά υπάρχουν και βασικές διαφορές στη θεωρία τους και στους ανθρώπους που ειδικεύονται στο κάθε ένα.

Σε αυτό το σχήμα φαίνεται η κλιμάκωση των γεγονότων.

Κίνδυνος -----Κρίση-----Καταστροφή

---

<sup>15</sup> <http://travel.state.gov/malaysia.html>

Σύμφωνα με την Standards Australia and Standards New Zealand<sup>16</sup>, κίνδυνος είναι:

Η πιθανότητα να συμβεί κάτι που θα έχει ένα αντίκτυπο πέρα από το αναμενόμενο. Μετριέται από την άποψη των συνεπειών και της πιθανότητας.

Η διαχείριση κινδύνου καθορίζεται ως:

Μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία που εμπεριέχει καλά καθορισμένα βήματα που ακολουθούνται κατά σειρά, υποστηρίζουν τη καλύτερη λήψη αποφάσεων με την συνεισφορά περισσότερων γνώσεων για τους κινδύνους και των αντίκτυπων τους. Η διαδικασία διαχείρισης κρίσεως μπορεί να εφαρμοστεί σε κάθε περίπτωση όπου ένα ανεπιθύμητο και απρόσμενο αποτέλεσμα θα μπορούσε να είναι σημαντικό ή όπου οι σωστές ευκαιρίες προκύπτουν.

Αυτοί οι όροι είναι σημαντικοί γιατί μας τραβούν την προσοχή σε προληπτικές ευκαιρίες να πάρουμε τον έλεγχο μιας κατάστασης μέσω της γρήγορης αναγνώρισης και πρόληψης του κινδύνου, καθώς επίσης και με τις στρατηγικές για την διαχείριση κινδύνων που προκύπτουν. Πάντα υπάρχει ευκαιρία να συμβεί ένα δυσάρεστο γεγονός, έτσι η αποτελεσματική διαχείριση κινδύνου στοχεύει στο να εμποδίσει την κλιμάκωση εκτός ελέγχου έτσι ώστε να μετατραπεί σε κρίση.

Όταν η κρίση, με τη σειρά της, κλιμακώνεται, έχουμε την καταστροφή:

Ένα καταστροφικό γεγονός που διασπά την δομή μιας κοινότητας και απαιτεί την παρέμβαση ποικίλων επιπέδων της κυβέρνησης για να επιστρέψει η κοινότητα στη φυσιολογική της κατάσταση.

Η άποψη που παρουσιάστηκε στην αναφορά της ΟΣΑΕ ήταν ότι η συστηματική προσέγγιση στη διαχείριση κινδύνου από την τουριστική βιομηχανία και τις κυβερνήσεις από κοινού, θα αποτρέψουν σε πολλές περιπτώσεις να συμβεί μία κρίση ή καταστροφή<sup>17</sup>. Όμως, δεν μπορούν όλα τα δυσμενή γεγονότα να αποτραπούν, έτσι η διαχείριση κινδύνου

---

<sup>16</sup> Standards Australia and Standards New Zealand. (1999). Risk Management. Australian/N. Zealand standards: AS/NZS 4360:1999 Strathfield, New south Wales

<sup>17</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

πρέπει να χρησιμοποιείται για να ανταποκρίνεται αποτελεσματικά σε αρνητικές καταστάσεις. Η κυβερνητική ηγεσία είναι κρίσιμη για την επιτυχία αυτής της διαδικασίας, μιας και σε τελευταία ανάλυση, η κυβέρνηση είναι αυτή που σε κάθε προορισμό έχει τις πηγές και την ευθύνη να παρέχει μια ασφαλή εμπειρία στους επισκέπτες.

Το όφελος της οργάνωσης του ΠΟΤ για την αναγνώριση πηγών κινδύνου είναι ότι δείχνει το 'που' ο τουρισμός εκτίθεται σε κινδύνους. Για τις τουριστικές περιοχές με μεμονωμένους ταξιδιώτες, η βιομηχανία μπορεί να παίξει ένα ενεργό και ηγετικό ρόλο στην διαχείριση κινδύνου. Όπου οι πηγές κινδύνου είναι γεγονότα ανεξάρτητα του τουρισμού, η βιομηχανία πρέπει να εδραιώσει συμμαχίες με άλλους ειδικευμένους παράγοντες.

## **1.6 Μία προσέγγιση διαχείρισης κινδύνου**

Η πρόταση να υιοθετήσει ο τουρισμός μία προσέγγιση διαχείρισης κινδύνου για να προστατεύει τα υπάρχοντα της, συμπεριλαμβανομένων και των πελατών της, αντικατοπτρίζει τη διαδεδομένη αποδοχή της διαδικασίας διαχείρισης κινδύνου από εθνικές και διεθνείς οργανώσεις<sup>18</sup>. Όντως, πολλές από τις παραδοσιακές δομές έκτακτων αναγκών τώρα αμφισβητούνται και αντικαθιστούνται από την προσέγγιση διαχείρισης κινδύνου που υποστηρίζεται εδώ.

Το σημαντικότερο που μπορούμε να σημειώσουμε για την διαχείριση κινδύνου είναι ότι πέντε βασικά μέτρα πρέπει να εφαρμοστούν στη σειρά και μετά να εκτιμώνται συνεχώς μέσω παρακολούθησης/επανεξέτασης και επικοινωνίας/συμβούλευσης. Αν υπάρχει ένα έτοιμο έγγραφο σχέδιο μπορεί να είναι πιο επικίνδυνο από το να μην υπάρχει σχέδιο καθόλου. Σε αυτό το κεφάλαιο, θα αναφερθούν μόνο τα δύο πρώτα βήματα τα οποία ξεκινούν τη διαδικασία που αφορά τις περισσότερες τρέχον προκλήσεις του τουρισμού. Μία πλήρης περιγραφή με τουριστικά παραδείγματα υπάρχει στη μελέτη των Wilks και Moore<sup>19</sup>.

### **1.6.1 Διαχείριση κινδύνου βήμα πρώτο – καθορισμός γενικού πλαισίου**

Το πρώτο βήμα στην διαδικασία διαχείρισης κινδύνου εστιάζεται στο περιβάλλον μέσα στο οποίο κάθε τουριστικός οργανισμός ή προορισμός λειτουργεί. Αυτό είναι το σημείο όπου τίθενται οι βασικοί παράμετροι ή οριοθετήσεις για το ποιοι κίνδυνοι θα αντιμετωπιστούν. Αυτό το

---

<sup>18</sup> International Strategy for Disaster Reduction. (2002). Living with risk. A global review of disaster reduction initiatives. Geneva: ISDR (CD Rom, preliminary version, version July).

<sup>19</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

βήμα απαιτεί κατανόηση των σημαντικών στοιχείων που θα υποστηρίξουν ή θα καταστρέψουν τη διαδικασία διαχείρισης κινδύνου. Ανάμεσα στα κρίσιμα στοιχεία είναι κι οι εσωτερικοί ή εξωτερικοί ενδιαφερόμενοι. Στην περίπτωση του τουρισμού, χωρίς την υποστήριξη των υψηλότερων κυβερνητικών στελεχών, δεν υπάρχει λόγος να συνεχιστεί αυτή η διαδικασία. Αυτός είναι ο λόγος που προαναφέρθηκε ο ρόλος της κυβερνητικής ηγεσίας. Επιπρόσθετα της κυβέρνησης, θα πρέπει να εμπλακούν στη διαδικασία διαχείρισης κινδύνου και οι ακόλουθοι ενδιαφερόμενοι σε αυτό το στάδιο.

- Οι πολιτικοί (σε όλα τα επίπεδα της κυβέρνησης) που μπορεί να έχουν εκλογικό ή άλλο ενδιαφέρον
- Ομάδες σωματίων
- Χρηματοδοτικοί οργανισμοί
- Ασφαλιστικοί οργανισμοί
- Τουριστικές επιχειρήσεις και άλλες με εμπορικά ενδιαφέροντα προς πάσα κατεύθυνση
- Ρυθμιστές και άλλες κυβερνητικές οργανώσεις που έχουν εξουσία σε δραστηριότητες (π.χ. αστυνομία, υπηρεσίες εκτάκτων περιστατικών)
- Μη κυβερνητικές οργανώσεις όπως περιβαλλοντικές ομάδες και ομάδες δημόσιου ενδιαφέροντος
- Τα ΜΜΕ

Μία κρίσιμη απόφαση σε αυτό το στάδιο είναι πια ομάδα θα έχει τον ηγετικό ρόλο. Αυτό είναι το σημείο όπου η κατανόηση των ορισμών κρίσης και κινδύνου είναι απαραίτητη. Παραδοσιακά, τα χαμηλού κινδύνου προβλήματα λύνονται από τις τουριστικές αρχές (π.χ. εκπαιδευτικές καμπάνιες στους τουρίστες για την προστασία τους από τον ήλιο). Μία κρίσιμη κατάσταση συντονίζεται συνήθως από την αστυνομία (π.χ. περίπτωση φωτιάς σε ξενοδοχείο), ενώ η καταστροφή (π.χ. μεγάλης έκτασης πλημμύρα) αντιμετωπίζεται από τις υπηρεσίες έκτακτων περιστατικών, συχνά με τη βοήθεια του στρατού. Για να καθοριστεί το γενικό πλαίσιο για κάθε τουριστικό προορισμό, ο ρόλος και οι υπευθυνότητες για κάθε ενδιαφερόμενο πρέπει να είναι ξεκάθαρες από την αρχή. Αυτό θα πρέπει να υποστηριχθεί εγγράφως ως μέρος της εθνικής πολιτικής και να διευρυνθεί στα ευρύτερα σχέδια διαχείρισης καταστροφών της κυβέρνησης.

Η άποψη που εκφράζεται στην αναφορά της ΟΣΕΑ<sup>20</sup> είναι ότι, όπου είναι δυνατόν και σωστό, η αστυνομία θα πρέπει να έχει το συντονιστικό ρόλο σε όλα τα επίπεδα κινδύνου μιας και έχουν νόμιμη

---

<sup>20</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.



εξουσία να δρουν εκ μέρους της κυβέρνησης σε ευρύ πεδία περιπτώσεων. Ο τουρισμός έχει μεγάλη ευθύνη να διαβεβαιώσει ότι η πολιτική, τα σχέδια και οι συνεταιρισμοί είναι σε ετοιμότητα στον τουριστικό τομέα για να υποστηρίξουν τον ενεργό ρόλο της αστυνομία σε περίπτωση κρίσης. Ένας τρόπος να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι είναι να σχηματιστεί μια Επιτροπή Τουριστικής Ασφάλειας και Προστασίας.

Υπάρχουν δύο κύρια θέματα για την τουριστική υγεία, ασφάλεια και προστασία σε αυτό το πρώτο στάδιο. Ένα είναι ότι ο τουρισμός δεν αναλαμβάνει πλήρως την ευθύνη για υγεία, επιβολή του νόμου, υπηρεσίες εκτάκτων περιστατικών για την πρόληψη και σχεδιασμό, αλλά αντίθετα εξαρτάται από αυτές τις υπηρεσίες μόνο όταν προκύψει πρόβλημα. Η γενική έλλειψη συγχρονισμού ανάμεσα στις αρχές τουρισμού και υγείας σε πολλούς προορισμούς που επηρεάστηκαν από τον ιό SARS, είναι η μαρτυρία αυτής της έλλειψης σχέσεων συνεργασίας. Το δεύτερο θέμα είναι η ανάγκη να πειστούν οι κυβερνήσεις για την σημασία που έχει η προστασία των τουριστών. Στην αναφορά της ΟΣΕΑ, αυτό σχημάτισε το κεφάλαιο 'Προστατεύοντας τον Τουρισμό', το οποίο κατέγραψε τα οφέλη του τουρισμού στα 21 μέλη της ΟΣΕΑ μέσω του εισοδήματος, των δουλειών και των ξένων επενδύσεων και εμπορικών ευκαιριών<sup>21</sup>. Μόνο με αυθεντικές δεσμεύσεις των κυβερνήσεων μπορεί η τουριστική βιομηχανία να φροντίσει για την ασφάλεια των επισκεπτών στους δύσκολους καιρούς που ζούμε.

### **1.6.2 Διαχείριση κινδύνου βήμα δεύτερο – αναγνώριση κινδύνου**

Το δεύτερο βήμα στην διαδικασία διαχείρισης κινδύνου αναγνωρίζει τους κινδύνους που πρέπει να αντιμετωπιστούν. Σύμφωνα με την Standards Australia and Standards New Zealand<sup>22</sup>, η γενική αναγνώριση, χρησιμοποιώντας μία καλά δομημένη συστηματική διαδικασία, είναι σημαντική γιατί ένας πιθανός κίνδυνος που δεν αναγνωρίζεται σε αυτό το στάδιο εξαιρείται από περαιτέρω ανάλυση. Η αναγνώριση θα έπρεπε να περιλαμβάνει όλους τους κινδύνους ανεξάρτητα αν είναι υπό τον έλεγχο του τουριστικού προορισμού ή της κυβέρνησης. Η εξέταση των πιθανών 'έμμεσων' κινδύνων στην τουριστική βιομηχανία που αναφέρονται στο παρακάτω πίνακα δείχνουν ότι κίνδυνοι όπως η διακύμανση συναλλάγματος και οικονομικές ανατροπές είναι πέρα από τις δυνατότητες της κάθε κυβέρνησης να ελέγξει. Όμως, μία αρκετά περιεκτική γενική λίστα πιθανών κινδύνων μπορεί να βασιστεί στον ΠΟΤ και στις διάφορες

<sup>21</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

<sup>22</sup> Standards Australia and Standards New Zealand. (1999). Risk Management. Australian/N. Zealand standards: AS/NZS 4360:1999 Strathfield, New south Wales.

πηγές της τουριστικής βιομηχανίας και των κυβερνήσεων όπως προαναφέρθηκε.

Στο πίνακα αυτό αναφέρονται παραδείγματα πιθανών τουριστικών κινδύνων

---

#### Άμεσοι

Σχετική με τον τουρισμό, βιομηχανική διαμάχη/κατάρρευση επιχείρησης

Φυσικές καταστροφές σε τουριστικές περιοχές (π.χ. σεισμοί, πλημμύρες)

Θάνατοι τουριστών/τραυματισμοί (π.χ. φόνοι, πνιγμοί)

#### Έμμεσοι

Τρομοκρατία/στρατιωτικές δραστηριότητες (π.χ. 11/9., Γιουγκοσλαβία)

Οικονομικές ανατροπές (π.χ. Ασιατική οικονομική κρίση)

Διακύμανση συναλλάγματος

Εξωτικές ασθένειες ζώων

---

Πηγή του πίνακα, βλέπετε: Tourism Queensland. (2003). Tourism crisis management plan. Brisbane: Tourism Queensland

Αξίζει ακόμη να προστεθεί στη λίστα πηγών υψηλού κινδύνου και την βιομηχανία γενικού εμπορίου γιατί μπορεί να έχει μεγάλη επιρροή σε ένα προορισμό ακόμη και αν δεν σχετίζονται άμεσα με ένα προορισμό. Ένα καλό παράδειγμα είναι ο ετήσιος Χάρτης Κινδύνου που εκδίδεται στο Λονδίνο από την Ομάδα Ελέγχου Κινδύνου<sup>23</sup>. Ο χάρτης κινδύνου περιγράφεται ως οδηγός για τις επιχειρήσεις που θέλουν να επεκταθούν σε αβέβαιο περιβάλλον. Οι χώρες κυμαίνονται ανάμεσα σε δύο τύπους κινδύνου – πολιτικό και ασφάλειας – σε κλίμακα από 1 ως 5 (ασήμαντο, χαμηλό, μεσαίο, υψηλό και ακραίο) με συνοδευμένο σχολιασμό. Για πιθανούς επενδυτές και παγκόσμιες εταιρίες που εμπλέκονται σε τουριστικές δραστηριότητες, αυτές οι εκτιμήσεις κινδύνου μπορούν να έχουν τρομερές συνέπειες. Για το 2003 οι διακυμάνσεις των οικονομιών της ΟΣΕΑ παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα.

---

<sup>23</sup> Control risks Group (2003). Risk Map 2003. London: Risk Group. [www.crg.com](http://www.crg.com)

Πίνακας ο οποίος αναφέρεται στον Χάρτη Κινδύνου των οικονομιών της ΟΣΕΑ

	Πολιτικός κίνδυνος	Ασφάλειας κίνδυνος
Αυστραλία	Ασήμαντος	Χαμηλός
Βιετνάμ	Μεσαίος	Χαμηλός
Βρούνι Νταρουσαλαμ	Χαμηλός	Χαμηλός
ΗΠΑ	Χαμηλός	Χαμηλός (Μεσαίος σε Φτωχές αστικές περιοχές)
Ιαπωνία	Ασήμαντος	Ασήμαντος
Ινδονησία	Μεσαίος	Μεσαίος (Υψηλός Στο Μαλούκου, Δ. Παπούα)
Καναδά	Χαμηλός	Χαμηλός
Κίνα	Μεσαίος	Χαμηλός
Κορέα (Νότια)	Χαμηλός	Χαμηλός
Μαλαισία	Χαμηλός	Χαμηλός
Μεξικό	Χαμηλός	Χαμηλός
Νέα Ζηλανδία	Ασήμαντος	Ασήμαντος
Παπούα Νέα Γουινέα	Μεσαίος	Μεσαίος (υψηλός στο Πόρτ Μόρεσμπι, Μάουντ Χάγκεν, Λάε)
Περου	Μεσαίος	Μεσαίος (Υψηλός σε Αρκετά μέρη)
Ρωσία	Μεσαίος	Μεσαίος (Υψηλός Βόρεια, Ακραίος στη Τσετσενία)
Σιγκαπούρη	Ασήμαντος	Χαμηλός
Κινέζικο Τάιπέι	Χαμηλός	Χαμηλός
Ταϊλάνδη	Μεσαίος	Χαμηλός
Φιλιππίνες	Μεσαίος	Μεσαίος (υψηλός στο Νοτιοδυτικό Μινδανάο)
Χιλή	Χαμηλός	Χαμηλός
Χόνγκ Κόνγκ	Χαμηλός	Χαμηλός

Πηγή του πίνακα, βλέπετε: Control risks Group (2003). Risk Map 2003. London: Risk Group

## 1.7 Αυθεντικοί συνεταιρισμοί

Ένα από τα πιο κοινά λάθη στη διαχείριση κινδύνου είναι να αρχίζουν από το δεύτερο βήμα (αναγνώριση κινδύνου) και μετά να προχωρούν στο να βρουν και να εφαρμόσουν λύσεις (βήμα 5 – αντιμετώπιση

κινδύνων) χωρίς καν να έχουν εξασφαλίσει την υπεύθυνη αρχή, την συνεργασία και τις πηγές για να ολοκληρώσουν το έργο τους σωστά (βήμα πρώτο – καθορισμός γενικού πλαισίου). Αυτός είναι ο λόγος που υπάρχουν τόσες πολλές πηγές πολύτιμων πληροφοριών για τους κινδύνους ή απειλές στην τουριστική βιομηχανία, αλλά μόνο λίγα πρακτικά μοντέλα για το πώς οι κυβερνήσεις και η βιομηχανία δουλεύουν μαζί με ένα συστηματικό και αποτελεσματικό τρόπο. Ενώ ο ΠΟΤ σύστησε το ακόλουθο "κάθε χώρα θα πρέπει να αναπτύσσει μια εθνική πολιτική για την ασφάλεια τουρισμού ισόμετρη με την πρόληψη των κινδύνων των τουριστών", οι περισσότερες χώρες δεν έχουν ακόμα καμία λειτουργική πολιτική για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία των επισκεπτών τους. Αυτό μας φέρνει πάλι στο αρχικό συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει πολιτική υποστήριξη. Από όλα τα τρέχοντα ζητήματα του τουρισμού, αυτό θα πρέπει να γίνει η πρώτη προτεραιότητα.

Τώρα γίνεται αποδεκτό ότι μια ολοκληρωτική-κυβερνητική προσέγγιση απαιτείται σε αυτό το τομέα. Ο τουρισμός πρέπει να δεσμεύσει τους άλλους τομείς της κυβέρνησης που έχουν ειδικευμένη πείρα στην υγεία, την ασφάλεια και ειδικά τη προστασία για να διαμορφώσουν γνήσιες συνεργασίες. Επιδεικνύοντας την τεράστια οικονομική συνεισφορά του τουρισμού σε πολλές χώρες είναι μια υγιής προσέγγιση για να κερδηθεί η πολιτική υποστήριξη για την προστασία της βιομηχανίας του τουρισμού και των πελατών της<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

## **Βιβλιογραφία:**

International Hotel & Restaurant Association, (1998). Think-tank findings on safety and security. Executive summary. Unpublished report. Orlando, FL, 18 & 19 August.

International Strategy for Disaster Reduction. (2002). Living with risk. A global review of disaster reduction initiatives. Geneva: ISDR (CD Rom, preliminary version, version July).

Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

Standards Australia and Standards New Zealand. (1999). Risk Management. Australian/N. Zealand standards: AS/NZS 4360:1999 Strathfield, New South Wales

Tourism Queensland. (2003). Tourism crisis management plan. Brisbane: Tourism Queensland

Wilks, J. (2003α). Safety. In: J. Jenkins & J. Pigram (Eds), Encyclopedia of Leisure and Outdoor Recreation (p. 442-443). London: Routledge.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L.L (1990). Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.

## **Internet:**

Consular Affairs. Information and Assistance for Canadians Abroad, Oceania. Available at: <http://www.voyage.gc.ca/dest/cont-en.asp?continent=7>

Control risks Group (2003). Risk Map 2003. London: Risk Group. [www.crg.com](http://www.crg.com)

International Strategy for Disaster Reduction. Mission and Objectives. [http://www.unisdr.org/eng/about\\_isdr/isdr-mission-objectives-eng.htm](http://www.unisdr.org/eng/about_isdr/isdr-mission-objectives-eng.htm)

Liability Insurance Taskforce, (2002). Report of Queensland Government. Available at: [www.premieres.qld.gov.au/about/pcd/economic/insurancetaskforce.pdf](http://www.premieres.qld.gov.au/about/pcd/economic/insurancetaskforce.pdf)

Safety and Security. Available at: [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

Taylor, H (2001). Many people unprepared for terrorist attacks or other disasters. The Harriw Poll # 60, 5 December. Available at: [www.harrisinteractive.com/harris\\_poll/searchpoll.asp](http://www.harrisinteractive.com/harris_poll/searchpoll.asp)

Travel Warnings. Available at: <http://travel.state.gov>

UNICEF, (1989). UN Convention on the Rights of the Child. Available at: <http://www.unicef.org/crc/crc.htm>

## Κεφάλαιο 2

### **2. Τουρισμός και SARS**

#### **2.1 Εισαγωγικά**

Ο SARS ήταν υπεύθυνος για την πρώτη πανδημία του εικοστού πρώτου αιώνα. Μέσα σε λίγους μήνες από την εμφάνιση του στην επαρχία Γκουανγκτόνγκ στην ενδοχώρα της Κίνα, είχε προσβάλλει πάνω από 8000 άτομα και είχε προκαλέσει 774 θανάτους σε 26 χώρες, σε 5 ηπείρους. Ο SARS κάνει εμφανή την πιθανότητα για εξάπλωση παγκοσμίως μέσω αέρος μιας επερχόμενης μεταδοτικής ασθένειας. Σε αυτό το κεφάλαιο θα δούμε την ιστορία και την επιδημιολογία της χρονιάς 2003 οπότε και εμφανίστηκε ο ιός, την επίδραση που είχε στον τουρισμό και στρατηγικές για περιορισμό της εξάπλωσης του.

#### **2.2 Ιστορία και επιδημιολογία**

Μία ασυνήθιστη άτυπη μορφή πνευμονίας εμφανίζεται στο Φοσηαν, επαρχία Γκουάνγκτονγκ, στην ενδοχώρα της Κίνα, τον Νοέμβριο του 2002. Τον Φεβρουάριο και Μάρτιο του 2003 ο ιός απλώθηκε στο Χόνγκ Κόνγκ και μετά στο Βιετνάμ, στη Σιγκαπούρη, στον Καναδά και αλλού. Ένας ταξιδιώτης ήταν εκείνος που έκρουσε τον κώδωνα του κινδύνου για ένα τοπικό ιό που μετατρέπεται σε πανδημία. Ένας αμερικάνος επιχειρηματίας που ταξίδευε από την Κίνα μέσω του Χόνγκ Κόνγκ εξήγαγε τον ιό στο Βιετνάμ στις 23 Φεβρουαρίου του 2003. Η επακόλουθη εξάπλωση αυτού του μυστηριώδη ιού σε ένα βιετναμέζικο νοσοκομείο οδήγησε τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) να σημάνει παγκόσμιο συναγερμό στις 12 Μαρτίου του 2003. Παράλληλα με αυτόν τον ταξιδιώτη, άλλοι 10 ταξιδιώτες είχαν μείνει στον ίδιο όροφο του ίδιου ξενοδοχείου. Μαζί με το γιατρό από τη Γκουάνγκτονγκ που θεράπευσε τις περιπτώσεις, ξεσκεπάσαν το πρόβλημα στη νότια

Κίνα. Έκτοτε, ο SARS απλώθηκε σε πολλαπλές χώρες και πάντα στο αναπνευστικό σύστημα κάποιου ταξιδιώτη. Στις 15 Μαρτίου ο νέος ιός ονομάστηκε Σοβαρό Οξύ Αναπνευστικό Σύνδρομο και πήρε την ονομασία του από την αντίστοιχη μετάφραση του στα Αγγλικά – Severe Acute Respiratory Syndrome, SARS. Ο SARS είναι το πρώτο νόσημα που ένωσε τα σημαντικότερα ερευνητικά κέντρα του πλανήτη σε ένα κοινό σκοπό: την αναγνώριση του αιτίου της επιδημίας και την αναζήτηση τρόπου περιορισμού και αντιμετώπισης της. Σ' αυτόν τον αγώνα δρόμου, κεντρικό ρόλο έπαιξαν η κοινωνία της πληροφορίας, με τη διαρκή ανταλλαγή στοιχείων και απόψεων μέσω του διαδικτύου, με κεντρικό ενορχηστρωτή της τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας<sup>25</sup>.

Το Σοβαρό Οξύ Αναπνευστικό Σύνδρομο (Severe Acute Respiratory Syndrome-SARS) είναι μία οξεία νόσος του αναπνευστικού που προκαλείται από λοίμωξη με τον ιό του SARS. Η παρουσία πυρετού που ακολουθείται από ταχέως εξελισσόμενη αναπνευστική επιδείνωση αποτελεί το βασικό σύμπλεγμα συμπτωμάτων και σημείων, το οποίο περιλαμβάνει επίσης φρίκια, μυαλγίες, κεφαλαλγία και απώλεια όρεξης.

Η θνησιμότητα, που αρχικά θεωρήθηκε ότι είναι περίπου 3%, μπορεί να είναι έως και 15%. Ο ΠΟΥ υπολογίζει τώρα ότι η θνητότητα για κάθε μεμονωμένη περίπτωση SARS κυμαίνεται από 0% έως 50%, ανάλογα με την ηλικιακή ομάδα που προσβάλλεται: μικρότερη από 1% σε άτομα ηλικίας έως 24 ετών, 6% σε άτομα 25-44 ετών, 15% σε άτομα ηλικίας 45-64 ετών και μεγαλύτερη από 50% σε άτομα άνω των 65 ετών<sup>26</sup>.

Ο αιτιολογικός παράγοντας είναι ένας κοροναϊός που αναγνωρίστηκε το Μάρτιο του 2003. Οι αρχικές ομάδες περιστατικών σε ξενοδοχεία και πολυκατοικίες του Χονγκ Κονγκ έδειξαν ότι η μετάδοση του ιού του SARS μπορεί να είναι εξαιρετικά εύκολη. Έχουν αναφερθεί συχνότητες προσβολής που πλησιάζουν το 50%. Ο ιός μεταδίδεται κυρίως με σταγονίδια από το λαιμό ή τη μύτη, με άμεση ή έμμεση επαφή. Έχει επίσης αναφερθεί διασπορά και με τα κόπρανα και τα ούρα.

Το ιατρικό προσωπικό, οι γιατροί, οι νοσηλευτές και οι εργαζόμενοι σε νοσοκομεία είναι ανάμεσα σε εκείνους που προσβάλλονται συχνότερα. Στο Τορόντο του Καναδά, οι περισσότερες μεταδόσεις έγιναν σε νοσοκομεία<sup>27</sup>. Λόγω της απουσίας αποτελεσματικών φαρμάκων ή εμβολίων για το SARS, ο έλεγχος της νόσου βασίζεται στην ταχεία αναγνώριση των κρουσμάτων της και στην κατάλληλη αντιμετώπισή τους, που περιλαμβάνει την απομόνωση των ύποπτων και πιθανών κρουσμάτων και στην αντιμετώπιση όσων έχουν έρθει σε στενή επαφή μαζί τους. Στη μεγάλη πλειοψηφία των χωρών, αυτά τα μέτρα έχουν

<sup>25</sup> Ρούσσοι, Χ. (2003). SARS, Σοβαρό Οξύ Αναπνευστικό Σύνδρομο. Ιατρικές εκδόσεις Π.Χ.

Πασχαλίδης

<sup>26</sup> Update 49 – SARS casde fatality ratio, incubation period. Available at:

[http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_05\\_07a/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_05_07a/en/)

<sup>27</sup> Centers for Disease Control news (2003). Available at:

[http://www.cbc.ca/story/news/national/2003/06/14/sars\\_030614.html](http://www.cbc.ca/story/news/national/2003/06/14/sars_030614.html) last updated 14 June, 2003

εμποδίζει την εισαγωγή νέων κρουσμάτων που θα μεταδώσουν τη νόσο σε άλλα άτομα.

Μαθηματικά μοντέλα έχουν δείξει ότι ο κοροναϊός SARS, αν δεν ελεγχθεί, θα μπορούσε να προσβάλει την πλειοψηφία των ανθρώπων όπου μεταδιδόταν. Ένα ακόμα πιο ανησυχητικό φαινόμενο είναι η ετερογενετικότητα στη μετάδοση. Σε ακραίες περιπτώσεις SARS, ο υποτιθέμενα υπερμεταδοτικός ιός εμφανίστηκε από ένα ως το πολύ σε τριακόσια άτομα. Όλες οι χώρες με υψηλή μετάδοση ήταν αυτές, που εισήγαγαν το SARS πριν η αρρώστια γίνει γνωστή και θεσπιστούν κατάλληλα μέτρα ελέγχου μετάδοσης. Με εξαιρετικές προσπάθειες, αλλά χωρίς κάποιο συγκεκριμένο εμβόλιο, η μετάδοση του ιού ετέθη υπό έλεγχο όταν ο τρόπος μετάδοσης καθορίστηκε και πάρθηκαν τα κατάλληλα μέτρα.

Η εμπειρία της χρονιάς 2003 μας δίδαξε ότι αν και αυτός ο νέος κοροναϊός είναι επαρκώς μεταδοτικός για να προκαλέσει μία πολύ μεγάλη επιδημία, δεν είναι τόσο μεταδοτικός ώστε να μην μπορεί να ελεγχθεί με σωστά, βασικά δημόσια μέτρα υγείας. Τα βασικά δημόσια μέτρα υγείας ήταν πρόληψη αναγνώριση και απομόνωση, η καραντίνα των επαφών των ατόμων που είχαν προσβληθεί, ένα αυστηρό πρόγραμμα ατομικής προστασίας και περιορισμών στα ταξίδια. Ο ΠΟΥ ανακήρυξε την 5<sup>η</sup> Ιουλίου το 2003 ως τη μέρα που τελείωσε η επιδημία SARS. Έκτοτε, αρκετές απομονωμένες περιπτώσεις SARS έχουν αναφερθεί. Καμία δεν ήταν θανατηφόρα και καμία δεν κατέληξε σε νέα επιδημία SARS.

### **2.3 Τουρισμός, ταξίδια και SARS**

Ο SARS και τα ταξίδια είναι συνδεδεμένα με περίπλοκο τρόπο. Οι ταξιδιώτες είναι από τους πρώτους που μολύνθηκαν στα πρώτα στάδια της εμφάνισης και εξάπλωσης του και έγιναν φορείς του ιού με αποτέλεσμα, τα ταξίδια και ο τουρισμός να γίνουν τα θύματα. Η εξάπλωση του ιού δημιούργησε διεθνή ανησυχία εξαιτίας της καινοτομίας, της ευκολίας μετάδοσης σε ορισμένα περιβάλλοντα, την ταχύτητα εξάπλωσης σε ταξίδια με τζετ και την εκτεταμένη κάλυψη από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Μέχρι τις 15 Μαΐου 2003 ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ), εξέδωσε ταξιδιωτική οδηγία για όσους έκαναν διεθνή ταξίδια, που σύνεστηνε σε όλα τα άτομα που ταξίδευαν σε προσβεβλημένες περιοχές να βρίσκονται σε εγρήγορση για την εμφάνιση συμπτωμάτων για διάστημα δέκα ημερών από την επιστροφή τους ή ακόμη και να αναβάλουν τα ταξίδια που δεν είναι απαραίτητα. Σκοπός του ΠΟΥ ήταν να περιορίσει την εξάπλωση μέσω των διεθνών ταξιδιών<sup>28</sup>.

---

<sup>28</sup> World Health Organisation (2003). WHO issues emergency travel advisory, 15 May, 2003. Available at: [http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_03\\_15/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_03_15/en/)



## 2.4 Επιπτώσεις του SARS στον τουρισμό

Τα αεροπορικά ταξίδια στις χώρες όπου πρότεινε ο ΠΟΥ να περιοριστούν, μειώθηκαν δραματικά κατά τη διάρκεια της επιδημίας αν και δεν μπορεί να εκτιμηθεί αν επηρέασε κυρίως ο ΠΟΥ ή άλλες πηγές πληροφόρησης όπως τα μέσα μαζικής ενημέρωσης.

Οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις μειώθηκαν κατά 1,2% και σε αντιστοιχία 694 εκατομμύρια μέσα στο 2003 σύμφωνα με στοιχεία του ΠΟΤ. Η ανάπτυξη των ταξιδιών γενικά και τις τουριστικής οικονομίας, που μετράει την κατανάλωση και τις επενδύσεις κεφαλαίων ανά τον κόσμο, ήταν στο 2.9% ενώ τα προηγούμενα χρόνια γύρω στο 5%<sup>29</sup>. Στην ανατολική Ασία οι τουριστικές αφίξεις έπεσαν 41% ανάμεσα της 1<sup>ης</sup> και 21<sup>ης</sup> Απριλίου συγκριτικά με την ίδια περίοδο την προηγούμενη χρονιά του 2002, ιδιαίτερα στους ακόλουθους προορισμούς - Κίνα, Χόνγκ Κονγκ, Βιετνάμ και Σιγκαπούρη. Στο Χόνγκ Κονγκ για παράδειγμα, οι κρατήσεις του Μαΐου έπεσαν κατακόρυφα 12 τις εκατό με τα έσοδα ανά δωμάτιο να μειώνονται κατά 10 αμερικάνικα δολάρια<sup>30</sup>. Στη Ταιβάν, οι αφίξεις επισκέψεων για τους τρεις μήνες, Απρίλιο, Μάιο και Ιούνιο έπεσαν περισσότερο από 70% από το έτος 2002<sup>31</sup>. Η Ταϊλάνδη είχε πτώση των αφίξεων -12% το Μάρτιο του 2003 και -40% τον Απρίλιο. Στο διεθνές αεροδρόμιο της Μπακόνγκ κατά τους μήνες Ιανουάριο και Ιούνιο, η πτώση έφτανε το 18,17% και αντίστοιχα τις 2.612.134 αφίξεις<sup>32</sup>. Κατά την διάρκεια της εξάπλωσης του ιού οι αφίξεις στην Ασία και τον Ειρηνικό, είχαν πτώση 12 εκατομμυρίων συνεχίζοντας με πτώση 9% συγκριτικά με τις προηγούμενες χρονιές. Σύμφωνα με τον Rick Miller, αντιπρόεδρο του WTTC (World Travel & Tourism Council), η επίδραση του SARS σε εκείνες τις χώρες ήταν τέσσερις με πέντε φορές μεγαλύτερη από εκείνη της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου στις Ηνωμένες πολιτείες. Τους πρώτους πέντε μήνες του 2003 οι τουριστικές αφίξεις εξωτερικού και εσωτερικού έπεσαν στο Πεκίνο κατά 480.000 και 8,7 εκατομμύρια αντίστοιχα δημιουργώντας απώλεια ένδεκα δισεκατομμυρίων Γιάν (ΗΠ\$ 1,3 δισεκατομμύρια) Το μήνα Μάιο καταγράφηκαν μόνο 18000 αφίξεις από το εσωτερικό και το εξωτερικό, μία δραματική μείωση που αγγίζει το 93.9%<sup>33</sup>. Οι κρατήσεις ξενοδοχείων την ίδια περίοδο στο Πεκίνο έπεσαν στο 10%. Η κρίση στο Τορόντο κόστισε στην επαρχία του Οντάριο 2 δισεκατομμύρια καναδικά δολάρια σε χαμένα έσοδα και 28.000 θέσεις εργασίας σύμφωνα με το υπουργείο τουρισμού του Οντάριο<sup>34</sup>.

<sup>29</sup> Emma Clark (2003). SARS strikes down asian tourism. Available at:

<http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/3024015.stm> last updated 14 May, 2003

<sup>30</sup> Deloitte & Touche, L.L.P (2003). The hotel Benchmark Survey. Available at:

[www.hotelbenchmark.com](http://www.hotelbenchmark.com)

<sup>31</sup> Pacific Asia Travel Association (PATA). (2004). Annual statistic report 2003. Available at:

[www.pata.org](http://www.pata.org)

<sup>32</sup> Bangkok Post (2003). What a year! Available at: <http://www.bangkokpost.net/tourism2003/year.html>

<sup>33</sup> People's Daily. Beijing Reports 10.4pct GDP Growth in First Five Months . Available at:

[http://english.people.com.cn/200306/10/eng20030610\\_117955.shtml](http://english.people.com.cn/200306/10/eng20030610_117955.shtml) last updated 10 June, 2003

<sup>34</sup> Sue Thomas (2004). A year after SARS, tourists return to Toronto. Available at:

<http://www.forbes.com/markets/newswire/2004/05/26/rtr1385575.html>

Ο SARS είχε τεράστια πολιτική και οικονομική επίδραση. Το γυναικείο παγκόσμιο πρωτάθλημα FIFA που είχε αρχικά προγραμματιστεί να γίνει στη Κίνα, μεταφέρθηκε στις Ηνωμένες Πολιτείες<sup>35</sup>. Στις 30 Μαρτίου του 2003, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Ice Hockey ακύρωσε το γυναικείο πρωτάθλημα που είχε προγραμματιστεί να γίνει στο Πεκίνο. Τη 1<sup>η</sup> Απριλίου, μία ευρωπαϊκή αεροπορική εταιρία έκανε περικοπές λόγω μείωσης πελατών απολύοντας υπαλλήλους. Σοβαρή μείωση ζήτησης για κινέζικα εστιατόρια παρατηρήθηκε στο Γκουανγκντωνγκ, στο Χόνγκ Κόνγκ, και στις κινεζικές συνοικίες τις Αμερικής, σε μερικές περιπτώσεις αγγίζοντας το 90%. Οι επιχειρήσεις σε ορισμένες περιοχές κατάφεραν με καμπάνιες προώθησης να συνέλθουν από την κρίση. Τα εμπορεύματα του Χόνγκ Κόνγκ αποσύρθηκαν από μία έκθεση κοσμημάτων και ρολογιών στη Σουηδία και επέβαλαν σωματικό έλεγχο στους χίλιους συμμετέχοντες από το Χόνγκ Κόνγκ, γεγονός που οδήγησε σε ένταση των διπλωματικών σχέσεων των δύο χωρών. Εκτιμάται ότι αρκετά εκατομμύρια δολάρια του Χόνγκ Κόνγκ σε συμβόλαια, χάθηκαν ως αποτέλεσμα του ιού. Μερικά συνέδρια και διασκέψεις προγραμματισμένα να γίνουν στο Τορόντο, ακυρώθηκαν και η παραγωγή τουλάχιστον μιας ταινίας μεταφέρθηκε σε άλλη πόλη.<sup>36 37</sup>

## 2.5 Μέτρα σε διεθνή σύνορα

Διάφοροι μέθοδοι χρησιμοποιήθηκαν για να παρασχεθεί πληροφόρηση και κλινική αξιολόγηση κατά την είσοδο και έξοδο στα αεροδρόμια. Οι μέθοδοι αυτοί συμπεριελάμβαναν πινακίδες, βίντεο, δημόσιες ανακοινώσεις, διανομή έντυπου υλικού για θέματα υγείας, ερωτηματολόγια για την εκτίμηση των συμπτωμάτων και την πιθανή εξάπλωση, οπτική επιθεώρηση και θερμοανίχνευση στα αεροδρόμια.

Συνδυασμένες πληροφορίες από Καναδά, Χόνγκ Κόνγκ, Κίνα, Ταιβάν, Γαλλία, Σιγκαπούρη, Σουηδία, Ταϊλανδή και Ηνωμένες Πολιτείες δείχνουν ότι περίπου 31 εκατομμύρια ταξιδιώτες που τις επισκέφθηκαν έλαβαν τυπωμένες ανακοινώσεις που περιείχαν πληροφορίες που επιστούν τη προσοχή για τον ιό<sup>38</sup>. Από αυτούς, περίπου 1,8 εκατομμύρια ήλθαν από περιοχές όπου είχαν μολυνθεί από τον ιό (πληροφορία που πιθανά είναι ανακριβής μιας και πολλές αεροπορικές εταιρίες αλλάζουν αεροπλάνα σε διάφορα αεροδρόμια και έτσι δεν μπορεί να ελεγχθεί πόσα άτομα άλλαξαν αεροπλάνο σε χώρες μολυσμένες από τον ιό). Τα στοιχεία που υπάρχουν για να εκτιμηθεί

<sup>35</sup> Wikipedia (2003). FIFA Women's World Cup 2003. Available at: [http://en.wikipedia.org/wiki/FIFA\\_women's\\_world\\_cup\\_2003](http://en.wikipedia.org/wiki/FIFA_women's_world_cup_2003)

<sup>36</sup> World Travel & Tourism Council (2003). Estimates on the economic impact of SARS. Available at: [www.wttc.org](http://www.wttc.org)

<sup>37</sup> Asia Pacific Economic Cooperation (2003) Economic impact on tourism in seven selected member economies in the APEC region. Available at: [www.apecsec.org.sg](http://www.apecsec.org.sg)

<sup>38</sup> Sue Thomas (2004). A year after SARS, tourists return to Toronto. Available at: <http://www.forbes.com/markets/newswire/2004/05/26/rtr1385575.html>

το αποτέλεσμα αυτής της διανομής ανακοινώσεων , είναι ανεπαρκή. Στην ενδοχώρα της Κίνας αναφέρθηκε ότι διανέμισαν 450.000 έντυπα και εντοπίστηκαν τέσσερις περιπτώσεις ιού SARS που φέρετο να συνδέονται με αυτά. Η Ταϊλανδή τύπωσε ένα εκατομμύριο έντυπα και είχε ως αποτέλεσμα, 113 περιπτώσεις με αναπνευστικά συμπτώματα και 24 ύποπτες για τον ιό SARS.

### 2.5.1 Κλινική αξιολόγηση κατά την είσοδο

Ο έλεγχος εισόδου κρίθηκε απαραίτητος εξαιτίας του γεγονότος ότι οι περιπτώσεις στο Βιετνάμ, Σιγκαπούρη και Καναδά οφείλονταν σε εισαγωγή του ιού από διεθνείς αφίξεις. Οι οπτικοί έλεγχοι σύντομα αντικαταστάθηκαν από ελέγχους θερμοκρασίας μέσω ανιχνευτών με υπέρυθρες σε αρκετά αεροδρόμια ανά τον κόσμο. Δεδομένα από μία παγκόσμια έρευνα δείχνουν ότι ανάμεσα σε 72 ασθενείς με πιθανή ή επιβεβαιωμένη περίπτωση SARS, 30 (42%) είχαν συμπτώματα την μέρα πριν ή την ίδια μέρα της εισόδου τους στη χώρα και 42 ασθενείς (58%) μετά την είσοδο τους<sup>39</sup>. Στη Σιγκαπούρη, υπήρχαν τρεις περιπτώσεις εισαχθέντα ιού εκ των οποίων η μία οδήγησε σε άλλη μετάδοση και κατέληξε στην εξάπλωση του ιού. (Μία 23χρονη Κινέζα διέμεινε σε ξενοδοχείο του Χόνγκ Κόνγκ από τις 20-25 Φεβρουαρίου, εκδήλωσε τα πρώτα συμπτώματα στις 28 Φεβρουαρίου και μεταφέρθηκε σε νοσοκομείο την 1<sup>η</sup> Μαρτίου. Μέσα σε αυτό το διάστημα, μετέδωσε τη νόσο σε πάνω από είκοσι άτομα)<sup>40</sup> Μετά την εφαρμογή της κλινικής αξιολόγησης στο αεροδρόμιο της Σιγκαπούρης, δεν προέκυψε άλλη εισαχθείσα περίπτωση SARS. Συνολικά, 442.973 επιβάτες αξιολογήθηκαν κλινικά ανάμεσα στις 31 Μαρτίου και 31 Μαΐου και από αυτές, 136 κριθήκαν ύποπτες για τον ιό και στάλθηκαν για περαιτέρω παρατήρηση χωρίς όμως να διαγνωσθούν με ιό SARS. Από τους 349.754 επιβάτες που ανιχνευτήκαν στο αεροδρόμιο του Τορόντο, 1264 στάλθηκαν για περαιτέρω παρακολούθηση χωρίς όμως να διαγνωσθούν με τον ιό SARS.

Η κλινική αξιολόγηση της θερμοκρασίας σε 23.839.500 ταξιδιωτών που εισήλθαν ή εξήλθαν από το Πεκίνο με τρένο, αυτοκίνητο και αεροπλάνο εντόπισε 5907 ασθενείς με πυρετό εκ των οποίων 12 είχαν πιθανότητα να έχουν τον ιό. Κανένας από τους 275.600 διεθνείς ταξιδιώτες που πέρασαν από ανίχνευση δεν είχαν τον ιό. Στην Κίνα-Ταιβάν οι εισερχόμενοι ταξιδιώτες από μολυσμένες περιοχές έμπαιναν σε καραντίνα. Από τους 80.813, 21 πιθανά μολυσμένοι ταξιδιώτες εντοπίστηκαν. Καμία από αυτές δεν εντοπίστηκε από μηχάνημα θερμοανίχνευσης. Αποτελέσματα συνδυασμένα από το Καναδά, Κίνα (συμπεριλαμβανομένης της ενδοχώρας και του Χόνγκ Κόνγκ) και Σιγκαπούρη δείχνουν ότι καμία περίπτωση SARS δεν εντοπίστηκε από μηχάνημα θερμοανίχνευσης ανάμεσα σε περισσότερους από 35

<sup>39</sup> Bell, D.M. (2004). Public health interventions and SARS spread, 2003. *Emerging infectious diseases*, 10, 1900-1906.

<sup>40</sup> [http://www.cdc.gov/ncidod/EID/vol9no6/03\\_0264.htm](http://www.cdc.gov/ncidod/EID/vol9no6/03_0264.htm)

εκατομμύρια διεθνούς ταξιδιώτες που ανιχνεύτηκαν κατά τη διάρκεια της επιδημίας.

Η χαμηλή απόδοση της ανίχνευσης του ιού SARS οφείλεται σε συνδυασμό παραγόντων όπως οι ταξιδιωτικές οδηγίες που οδήγησαν στην μείωση των ταξιδιών, ιδίως σε χώρες που είχαν προσβληθεί από τον ιό, η εφαρμογή αποτελεσματικών ελέγχων πριν την αναχώρηση σε χώρες προσβεβλημένες από τον ιό, και τη γρήγορη μείωση των νέων περιπτώσεων μέχρι να εισαχθούν οι θερμοανιχνευτές. Εκτιμάται ότι 7.55 εκατομμύρια καναδικά δολάρια επενδύθηκαν από τον Καναδά για εξοπλισμό ανίχνευσης σε αεροδρόμια.. Ο SARS έχει χαμηλή επικράτηση και η θετική αξία πρόβλεψης των ανιχνευτών είναι κατά βάση μηδενική<sup>41</sup>. Η θερμοανίχνευση σε σημεία εισαγωγής ταξιδιωτών είναι δαπανηρή, έχει χαμηλή απόδοση και δεν είναι επαρκής από μόνη της. Παρόλα αυτά, μπορεί να ειπωθεί ότι η ανίχνευση είναι δικαιολογημένη μπροστά στη πιθανή οικονομική κοινωνική και διεθνή επίδραση που ακόμα και μία μόνο περίπτωση SARS μπορεί να έχει. Αν τα ανιχνευτικά μηχανήματα είναι σε συνεχή λειτουργία, μπορεί ένας ιός να αναγνωριστεί και να απομονωθεί αποτελεσματικά και μια νέα εξάπλωση του ιού SARS να αποφευχθεί. Αντί να επενδύονται χρήματα σε μέτρα κλινικής αξιολόγησης σπάνιων ασθενειών, θα έπρεπε να επενδύονται στην ενίσχυση της κλινικής αξιολόγησης και τις δυνατότητες ελέγχου μολύνσεων σε σημεία εισόδου στο σύστημα υγείας<sup>42</sup>.

Εμποδίζοντας την είσοδο σε ταξιδιώτες από χώρες που έχουν εκτεθεί στον ιό είναι πολιτικά λαθεμένο και επιστημονικά αδικαιολόγητο. Η Σαουδική Αραβία ήταν μία από τις λίγες χώρες που κυριολεκτικά απαγόρευσε την είσοδο ατόμων που είχαν επισκεφτεί ή διαμείνει στη Κίνα, Χόνγκ Κόνγκ, Ταιβάν, Σιγκαπούρη, Βιετνάμ και Καναδά. Θα μπορούσε όμως να κατανοηθεί η απόφαση αφού ο ιός SARS είχε συμπέσει με το ιερό προσκύνημα όπου 2 εκατομμύρια άνθρωποι μαζεύονται από όλο τον κόσμο για ένα μήνα σε συνθήκες που χαρακτηρίζονται από έντονο συνωστισμό. Μολυσματικές ασθένειες που μεταδίδονται από άτομο σε άτομο είναι γνωστό ότι πολλαπλασιάζονται κατά τη διάρκεια του προσκυνήματος και είναι κατανοητός ο φόβος για ταχύτατη εξάπλωση εντός της χώρας και μετέπειτα εξάπλωση στις χώρες από όπου προήλθαν οι προσκυνητές.

### 2.5.2 Κλινική αξιολόγηση κατά την έξοδο

---

<sup>41</sup> St. John R.K, King, A., de Jong, D., Bodie-Collins, M., Squires, S G., & Tam, Tam, T.W., (2005) Border screening for SARS. Emerging infectious diseases, 11, 6-10.

<sup>42</sup> St. John R.K, King, A., de Jong, D., Bodie-Collins, M., Squires, S G., & Tam, Tam, T.W., (2005) Border screening for SARS. Emerging infectious diseases, 11, 6-10.

Μετά τη σύσταση του ΠΟΤ για τη χρήση της κλινικής αξιολόγησης σε εξόδους στις 27 Μαρτίου 2003, δεν καταγραφήκαν πια περιπτώσεις ταξιδιού μέσω αεροπλάνου από χώρες που διέθεταν το σύστημα αυτό. Συνδυασμένα δεδομένα από την Κίνα (συμπεριλαμβανομένου του Χόνγκ Κόνγκ και Ταιβάν) δείχνουν ότι ανάμεσα σε 1.8 εκατομμύρια ανθρώπων που συμπλήρωσαν ερωτηματολόγια υγείας κατά την έξοδο τους από μια χώρα, μία πιθανή περίπτωση ιού SARS εντοπίστηκε. Πληροφορίες από Καναδά, Κίνα, και Σιγκαπούρη δείχνουν ότι καμία περίπτωση SARS δεν εντοπίστηκε ανάμεσα σε περισσότερους από 7 εκατομμύρια ανθρώπους που πέρασαν από θερμοανίχνευση κατά την έξοδο τους<sup>43</sup>. Παρόλα αυτά, η ανίχνευση κατά την έξοδο απέτρεψε άρρωστα άτομα να ταξιδέψουν με αεροπλάνο αλλά μπορεί να ήταν πιο επιτυχείς στο να αποτρέψει ντόπιους από το να ταξιδέψουν στο εξωτερικό παρά να αποτρέψει άρρωστους ταξιδιώτες να επιστρέψουν σπίτι τους.

Ο έλεγχος εξόδου και εισόδου μπορεί να αυξήσει την αίσθηση ασφάλειας, αλλά ένα ανεπιθύμητο αποτέλεσμα θα ήταν να αποθαρρύνει εκείνους που δεν είναι πρόθυμοι, για απλά μόνο συμπτώματα, να ταξιδέψουν και να βρεθούν σε καραντίνα, χωρίς να πραγματοποιηθούν τα σχέδια των διακοπών ή τα επαγγελματικά, με υψηλό κόστος για αυτούς.

### **2.5.3 Εντοπισμός των επαφών των ταξιδιωτών**

Η δράση του μεταδοτικού ιού οδήγησε πολλές χώρες στην νομιμοποίηση της καραντίνας ατόμων που είχαν έρθει σε επαφή με πάσχοντα ασθενή SARS. Εξαιτίας της έλλειψης διεθνώς αποδεκτών μέσων για την ανάπτυξη και διατήρηση των στοιχείων των ταξιδιωτών, γινόντουσαν υπερβολικές καθυστερήσεις στην απόκτηση πληροφοριών από τις διάφορες αεροπορικές εταιρίες<sup>44</sup>. Επομένως, επιπρόσθετα των δηλώσεων υγείας για συμπτώματα που έπρεπε να συμπληρώσουν, ζητούντο και πληροφορίες για τη θέση τους στο αεροπλάνο για να εντοπιστούν οι επαφές που είχαν κάνει. Σύμφωνα με την καναδική εμπειρία, οι φόρμες αυτές με πληροφορίες για τις επαφές των επιβατών μείωσε το χρόνο ελέγχου από εβδομάδες σε δύο ημέρες.

## **2.6 Μετάδοση του SARS μέσα στα αεροπλάνα**

---

<sup>43</sup> Bell, D.M. (2004). Public health interventions and SARS spread, 2003. *Emerging infectious diseases*, 10, 1900-1906.

<sup>44</sup> St. John R.K, King, A., de Jong, D., Bodie-Collins, M., Squires, S G., & Tam, Tam, T.W., (2005) Border screening for SARS. *Emerging infectious diseases*, 11, 6-10.

Πέντε εμπορικές πτήσεις σχετίστηκαν με μετάδοση του ιού από ασθενείς με συμπτώματα SARS σε επιβάτες και πλήρωμα. Ενημερώσεις από επιβάτες που είχαν εκτεθεί και μελέτες του ρίσκου μετάδοσης, είχαν παρακωλυθεί από την αναγνώριση και εντοπισμό των επαφών των επιβατών. Στην πιο περιεκτική έρευνα που αφορά τρεις πτήσεις με εκτεταμένο εντοπισμό επιβατών και εργαστηριακή επιβεβαίωση ενδείξεων και δευτερέων υποθέσεων, παρατηρήθηκε μεγάλο εύρος κινδύνου. Στην εντεταμένη αυτή έρευνα στην οποία η δευτερέων επίθεση του ιού ήταν 18,3% και ο κίνδυνος μετάδοσης ήταν αυξημένος για τα άτομα δίπλα στον επιβάτη με τις ενδείξεις SARS, παρατηρήθηκε ότι οι περισσότεροι επιβάτες που μολύνθηκαν, κάθονταν πιο μακριά.

Σε εννέα πτήσεις που έφτασαν στη Σιγκαπούρη, το ποσοστό μετάδοσης από επιβάτες με SARS είχε υπολογιστεί σε 1 ανά 156 άτομα. Συμπερασματικά, το ολικό ποσοστό κινδύνου σε πτήσεις είναι χαμηλό. Ο εξαερισμός του αεροπλάνου έχει αρκετά υψηλή αποτελεσματικότητα στο να κρατάει τον αέρα καθαρό από παθογόνους οργανισμούς, πράγμα που καταφέρνει με την ανακύκλωση του αέρα στη καμπίνα ανά 3 με 4 λεπτά μέσω φίλτρων υψηλής αποδοτικότητας. Ο κίνδυνος μετάδοσης εντός αεροπλάνου μπορεί να μειώθηκε περισσότερο και από την εφαρμογή των μέτρων ασφαλείας και την ανίχνευση κατά την έξοδο. Ο ΠΟΥ αναφέρει ότι καμία μετάδοση σε αεροπλάνο είχε αναφερθεί μετά τις 23 Μαρτίου 2003<sup>45</sup>. Τα Κέντρα Ελέγχου Νοσημάτων (KEN) (Centers for Disease Control (CDC)) έχουν εκδώσει οδηγίες πώς να αντιμετωπίζονται επιβάτες με συμπτώματα του ιού SARS και πώς να προστατεύονται οι συνεπιβάτες και το πλήρωμα<sup>46</sup>.

## 2.7 Ταξιδιωτικές πληροφορίες για τον SARS

Συμβουλές πριν από το ταξίδι θα πρέπει να περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα συμπτώματα και την μετάδοση του ιού καθώς και συμβουλές για την αντιμετώπιση του αν προκύψουν συμπτώματα. Περιλαμβάνουν απλές προφυλάξεις όπως συχνό πλύσιμο των χεριών και πιθανών την χρήση υλικών όπως θερμόμετρο, αντιμικροβιακά μαντιλάκια, αποστειρωμένα γάντια και μάσκες προσώπου. Με εξαίρεση το κτιριακό συγκρότημα Amoy Gardens του Χόνγκ Κόνγκ (Σε διάστημα μικρότερο των τριών εβδομάδων, καταγράφηκαν συνολικά 320 περιστατικά SARS<sup>47</sup>), η μετάδοση του SARS σε μέρη συγκέντρωσης είναι σπάνια αν και μεμονωμένες περιπτώσεις μετάδοσης έχουν αναφερθεί σε ταξί ή σε μέρη συγκέντρωσης μεγάλων μαζών όπως τη θρησκευτική συγκέντρωση στο Τορόντο. Για να ελαχιστοποιηθεί η

<sup>45</sup> World Health Organisation (2003). Summary of SARS and air travel. Available at: <http://www.who.int/csr/sars/travel/airtravel/en/index.html>

<sup>46</sup> Guidance about SARS for airline flight crews, Cargo and Cleaning personnel interacting with arriving passengers. Available at: <http://www.cdc.gov/ncidod/sars/airpersonnel.htm#1>

<sup>47</sup> Department of Health (2003). Outbreak of SARS Aat Amoy Gardens, Kowloon Bay, Hong Kong. Main findings of the investigation. Available at: [http://www.infogov.hk/info/ap/pdf/amoy\\_e.pdf](http://www.infogov.hk/info/ap/pdf/amoy_e.pdf)

περίπτωση μετάδοσης, θα έπρεπε να αποφεύγεται η στενή επαφή με μεγάλο αριθμό ατόμων καθώς και η επίσκεψη σε νοσοκομείο που έχει περιπτώσεις ασθενών με SARS . Οι ταξιδιώτες θα πρέπει να εμβολιάζονται για τον ιό της γρίπης. Αν και το εμβόλιο αυτό δεν προστατεύει από τον ιό SARS, βοηθάει να μειωθούν οι λάθος διαγνώσεις από τους ιούς που του μοιάζουν. Έτσι θα μειωθούν οι εμπύρετες περιπτώσεις που μπορούν να ανιχνευτούν σε αεροδρόμια και να αποφευχθούν καθυστερήσεις ή και καραντίνα.

Οι ταξιδιώτες θα πρέπει να παρακολουθούν συχνά την ιστοσελίδα του ΠΟΥ και του ΚΕΝ (CDC). Αυτοί οι οργανισμοί ενημερώνουν συχνά την ιστοσελίδα τους με τις τελευταίες εξελίξεις για τον SARS και δίνουν ταξιδιωτικές οδηγίες. Η μεταφορά ασθενών με SARS παραμένει προβληματική και δαπανηρή. Η διασφάλιση της μεταφοράς και η εύρεση προορισμού που να μπορεί να δεχτεί τέτοιους ασθενείς μπορεί να είναι πολύ δύσκολη.

Άτομα που επιστρέφουν από μία από τις προσβεβλημένες περιοχές θα πρέπει να παρακολουθούν τον εαυτό τους για δέκα μέρες. Κανένας που ήρθε σε επαφή με ασθενή του SARS είτε είναι σε προσβεβλημένη περιοχή είτε αλλού δεν θα πρέπει να περάσει διεθνή σύνορα για δέκα μέρες μετά την επαφή, με την προϋπόθεση ότι δεν έχει εκδηλώσει συμπτώματα.

## 2.8 Αποτελέσματα

Η διεθνής διάδοση του ιού τονίζει την ανάγκη για ισχυρό παγκόσμιο σύστημα υγείας, άριστους διεθνείς μηχανισμούς αναφοράς, άριστων υποδομών των υπηρεσιών υγείας καθώς και εξειδίκευση που μπορεί να κινητοποιηθεί σε χώρες περιορίζοντας γρήγορα τον ιό. Οι διεθνείς κανονισμοί υγείας δεν έχουν ανανεωθεί από το 1977<sup>48</sup>. Ο SARS έδωσε νέο νόημα στην άμεση ανάγκη για ανανέωση που τώρα πλησιάζει στην ολοκλήρωση της. Η ανανέωση αυτή θα δώσει την ώθηση σε ένα σύστημα που θα διευκολύνει τρία κύρια μέτρα υγείας για τον περιορισμό του SARS και άλλων πιθανών αναπνευστικών ασθενειών: πρόληψη μεταγενέστερης μετάδοσης μέσω αναγνώρισης και απομόνωσης κρουσμάτων και πρόβλεψη τεχνικής ειδίκευσης που να επιτρέψει την πρόληψη νοσοκομειακής μετάδοσης μέσω αποτελεσματικού ελέγχου μετάδοσης.

Ο ψυχολογικός αντίκτυπος του SARS μαζί με τους ταξιδιωτικούς περιορισμούς που επεβλήθησαν από διάφορες κρατικές και διεθνείς αρχές μείωσε τα διεθνή ταξίδια το 2003 πολύ πιο πέρα από τις προσβεβλημένες περιοχές με SARS. Οι κυβερνήσεις και ο τύπος, ειδικά σε μη προσβεβλημένες από τον SARS χώρες, αργοπόρησαν στο να επιτύχουν ισορροπία ανάμεσα στην έγκαιρη επικοινωνία και την σωστή αξιολόγηση του κινδύνου. Είναι πρωτεύων στόχος, η σαφής μετάδοση

---

<sup>48</sup> World Health Organisation (2005). International Health Regulations (IHR). Available at: <http://www.who.int/csr/ihr/en/>

του περιεχομένου και το νόημα της αλλαγής της ταξιδιωτικής επιφυλακής, των ταξιδιωτικών οδηγιών από τον ΠΟΥ και των κρατικών αρχών. Πολλές χώρες εκδίδουν ταξιδιωτικές οδηγίες για να παράσχουν ακριβείς πληροφορίες για την κατάσταση σε κάθε προορισμό, όσον αφορά τον SARS, και αυτά πρέπει να ξεχωρίσουν από τα σαφώς συμβουλευτικά κείμενα ενάντια στη περιττή επίσκεψη στην εκάστοτε περιοχή.

Η εμφάνιση και μετάδοση του SARS, σε παγκόσμιο επίπεδο δημιούργησε σημαντικά νομικά και ηθικά ζητήματα: ιδιωτική ζωή, ελευθερία και το καθήκον να διαφυλάσσεται η υγεία του κοινού. Στο γενικό πλαίσιο των ταξιδιών αυτό έγινε ιδιαίτερα αισθητό σε διεθνείς ταξιδιώτες που κρατήθηκαν ή μπήκαν σε καραντίνα σε διεθνή αεροδρόμια είτε λόγω εντοπισμού από τον ανιχνευτή του αεροδρομίου είτε επειδή βρέθηκε επιβάτης με SARS εντός του αεροπλάνου. Η σύσταση νομικών και ηθικών προτάσεων καθίσταται ακόμη πιο αναγκαία όταν, όπως ήταν αληθές και θα συμβεί επίσης σε μελλοντικές επιδημίες, η επιστημονική αβεβαιότητα είναι διάχυτη και επείγων μέτρα για τη δημόσια υγεία απαιτούνται.

Η ανίχνευση κατά την είσοδο, με τα ερωτηματολόγια υγείας ή μέσω θερμοανίχνευσης σε διεθνή αεροδρόμια, είχε λίγο τεκμηριωμένο αποτέλεσμα στον εντοπισμό του SARS. Αντίθετα η ανίχνευση του ιού κατά την έξοδο ήταν ελάχιστα πιο επιτυχής. Η αξία της ανίχνευσης στα σύνορα σε άρρωστα άτομα και της βελτίωσης της δημόσιας εμπιστοσύνης παραμένει ένα μεγάλο ερωτηματικό. Παρεμβάσεις για να ελεγχθούν παγκόσμιες επιδημίες θα έπρεπε να βασίζονται μόνο στις συμβουλές των ειδικών του ΠΟΥ και τις κρατικές αρχές. Στη περίπτωση του SARS, παρεμβάσεις σε μιας χώρας τα σύνορα δεν θα έπρεπε να μειωθούν από τις προσπάθειες να αναγνωρίσουν και να απομονώσουν μολυσμένα άτομα μέσα στη χώρα, να παρακολουθηθούν ή να μούνε σε καραντίνα οι επαφές τους και να ενισχυθούν οι έλεγχοι μετάδοσης σε εγκαταστάσεις υγείας. Η διεθνής κοινότητα δημόσιας υγείας υπό τις οδηγίες του ΠΟΥ θα πρέπει να καθορίσει πότε και πώς να αυξήσει ή να μειώσει τα μέτρα ανίχνευσης στα αεροδρόμια.

Περισσότερες χώρες θα έπρεπε να συμμετάσχουν στο δίκτυο του ΠΟΥ για παγκόσμια εποπτεία για να αναγνωριστούν νέοι ιοί διεθνούς σημασίας. Γιατροί του τμήματος της ιατρικής που ασχολείται με τον τουρισμό, που θέλουν να κάνουν κάτι περισσότερο μπορούν να συμμετάσχουν σε ένα παγκόσμιο δίκτυο παρακολούθησης με παροχή δεδομένων όπως το Geosentinel<sup>49</sup>, όπου τα αρχικά istm αναφέρονται στον οργανισμό International Society of Tourism Medicine. Τέτοια δίκτυα επιτρέπουν την ομαδοποίηση κλινικών εμπειριών μέσω συλλογής επίσημων στοιχείων των διαγνώσεων και σχετικών ταξιδιωτικών ιστορικών. Επιπρόσθετα, επίσημα συστήματα αναφοράς μπορεί να περιοριστούν ή να καθυστερήσουν από κρατικά ζητήματα που μπορούν να προσπεραστούν από την ανεπίσημη και γρήγορη

---

<sup>49</sup> Geosentinel (2005). The global surveillance network of the ISTM and CDC. Available at: [www.istm.org/geosentinel/main.html](http://www.istm.org/geosentinel/main.html) Last revised April 24, 2006.



ηλεκτρονική επικοινωνία που δημιουργούν τέτοια επαγγελματικά δίκτυα.

Ευχή μας είναι ότι αν ο SARS επανέλθει, η ερχόμενη επιδημία θα είναι μικρότερη και ευκολότερο να περιοριστεί αν οι πληροφορίες που πήραμε τώρα, εφαρμοστούν.

#### **Βιβλιογραφία:**

- Ρούσσοι, Χ, (2003). SARS, Σοβαρό Οξύ Αναπνευστικό Σύνδρομο. Ιατρικές εκδόσεις Π.Χ. Πασχαλίδης
- Bell, D.M. (2004). Public health interventions and SARS spread, 2003. *Emerging infectious diseases*, 10, 1900-1906.
- St. John R.K, King, A., de Jong, D., Bodie-Collins, M., Squires, S G., & Tam, Tam, T.W., (2005) Border screening for SARS. *Emerging infectious diseases*, 11, 6-10.

**Internet:**

- Asia Pasific Economic Cooperation (2003) Economic impact on tourism in seven selected member economies in the APEC region. Available at: [www.apecsec.org.sg](http://www.apecsec.org.sg) .
- Bangkok Post (2003). What a year! Available at: <http://www.bangkokpost.net/tourism2003/year.html>
- Centers for Disease Control news (2003). Available at: [http://www.cbc.ca/story/news/national/2003/06/14/sars\\_030614.html](http://www.cbc.ca/story/news/national/2003/06/14/sars_030614.html) last updated 14 June, 2003
- Deloitte & Touche, L.L.P (2003). The hotel Benchmark Survey. Available at: [www.hotelbenchmark.com](http://www.hotelbenchmark.com)
- Department of Health (2003). Outbreak of SARS Aat Amoy Gardens, Kowloon Bay, Hong Kong. Main findings of the investigation. Available at: [http://www.infogov.hk/info/ap/pdf/amoy\\_e.pdf](http://www.infogov.hk/info/ap/pdf/amoy_e.pdf)
- Emma Clark (2003). SARS strikes down asian tourism. Available at: [Http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/3024015.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/3024015.stm) last updated 14 May, 2003
- Geosentinel (2005). The global surveillance network of the ISTM and CDC. Available at: [www.istm.org/geosentinel/main.html](http://www.istm.org/geosentinel/main.html) Last revised April 24, 2006.
- Guidance about SARS for airline flight crews, Cargo and Cleaning personnel interacting with arriving passengers. Available at: <http://www.cdc.gov/ncidod/sars/airpersonnel.htm#1>
- Pacific Asia Travel Association (PATA). (2004). Annual statistic report 2003. Available at: [www.pata.org](http://www.pata.org)
- People's Daily. Beijing Reports 10.4pct GDP Growth in First Five Month. Available at: [http://english.people.com.cn/200306/10/eng20030610\\_117955.shtml](http://english.people.com.cn/200306/10/eng20030610_117955.shtml) last updated 10 June, 2003
- Sue Thomas (2004). A year after SARS, tourists return to Toronto. Available at: <http://www.forbes.com/markets/newswire/2004/05/26/rtr1385575.htm>
- Update 49 – SARS casde fatality ratio, incubation period. Available at: [http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_05\\_07a/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_05_07a/en/)

Wikipedia (2003). FIFA Women's World Cup 2003. Available at: [http://en.wikipedia.org/wiki/FIFA\\_women's\\_world\\_cup\\_2003](http://en.wikipedia.org/wiki/FIFA_women's_world_cup_2003)

World Health Organisation (2003). WHO issues emergency travel advisory, 15 May, 2003. Available at: [http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_03\\_15/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_03_15/en/)

World Travel & Tourism Council (2003). Estimates on the economic impact of SARS. Available at: [www.wttc.org](http://www.wttc.org)

World Health Organisation (2003). Summary of SARS and air travel. Available at: <http://www.who.int/csr/sars/travel/airtravel/en/index.html>

World Health Organisation (2005). International Health Regulations (IHR). Available at: <http://www.who.int/csr/ihr/en/>

Available at: [http://www.cdc.gov/ncidod/EID/vol9no6/03\\_0264.htm](http://www.cdc.gov/ncidod/EID/vol9no6/03_0264.htm)

### **3. Τουρισμός και η γρίπη των πτηνών**

#### **3.1 Εισαγωγικά**

Η νόσος των πτηνών απασχολεί εντονότατα τη διεθνή κοινότητα ήδη από το 2003. Η εμφάνιση ενός νέου στελέχους του ιού της γρίπης των πτηνών, του H5N1, με την ταχύτατη εξάπλωση του και τη φονική δράση του σε πληθυσμούς πουλερικών, την ανεξέλεγκτη διασπορά του από χώρα σε χώρα μέσω των μεταναστευτικών υδρόβιων πτηνών και την ικανότητα του να μεταδίδεται (έστω και με δυσκολία προς το παρόν) από τα πτηνά στον άνθρωπο με ποσοστά θνησιμότητας 50%, οδήγησε τους υγειονομικούς φορείς, σε ολόκληρο τον κόσμο, ανάμεσα στους οποίους και τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ), να τεθούν σε κατάσταση συναγερμού. Επιδημιολόγοι από περισσότερες από 100 χώρες και ειδικοί σε συναφείς ιατρικούς κλάδους (микροβιολόγοι, κλινικοί ιατροί κ.α.) προσπαθούν αυτή τη στιγμή να κατανοήσουν το μηχανισμό δράσης του στελέχους H5N1, να εκτιμήσουν το μέγεθος του προβλήματος και να βρουν αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισης της φονικής γρίπης των πτηνών. Οι προσπάθειες τους έχουν μια κοινή συνισταμένη: να αποτραπεί η έκρηξη μιας νέας πανδημίας (με την μετάλλαξη του H5N1 σε τύπο ικανό να μεταδίδεται από άνθρωπο σε άνθρωπο), οι κοινωνικές και οικονομικές επιπτώσεις της οποίας θα είναι καταστροφικές για όλες τις χώρες στον πλανήτη<sup>50</sup>.

#### **3.2 Ιστορία και επιδημιολογία**

Οι ιοί της γρίπης χωρίζονται σε τρεις τύπους: τον τύπο Α, Β και Γ. Οι ιοί τύπου Γ είναι πολύ συχνοί αλλά δεν προκαλούν συμπτώματα ή προκαλούν πολύ ήπια νόσο του αναπνευστικού συστήματος και δεν αποτελούν κίνδυνο για την δημόσια υγεία. Οι ιοί τύπου Β ευθύνονται

---

<sup>50</sup> Ευάγγελος Σαραντόπουλος, 2006 , H5N1H Γρίπη των Πτηνών, Anubis publications, Αθήνα σελ5

για σποραδικές επιδημίες σοβαρότερης αναπνευστικής νόσου, ιδιαίτερα μεταξύ παιδιών στο σχολικό περιβάλλον. Μεγαλύτερη ανησυχία προκαλούν οι ιοί τύπου Α που έχουν την δυνατότητα να μεταλλάσσονται πολύ γρήγορα. Σε αντίθεση με τους ιούς τύπου Β και Γ που μεταδίδονται μόνο στους ανθρώπους, οι ιοί Α μπορούν να προσβάλλουν τους ανθρώπους, τα γουρούνια, τα άλογα, τα θαλάσσια θηλαστικά και τα πτηνά. Όλοι οι ιοί τύπου Α έχουν ένα πολύ μεγάλο αριθμό υποτύπων, οι οποίοι διατηρούνται στα υδρόβια πουλιά κι επιτρέπουν στους ιούς να έχουν μεγάλη γενετική ποικιλία.

Η γρίπη των πτηνών είναι μια μολυσματική νόσος που προσβάλλει τα πτηνά και προκαλείται από τον τύπο Α του ιού της γρίπης. Όλα τα πτηνά μπορούν να προσβληθούν από τη νόσο, όμως τα οικόσιτα πουλερικά (κυρίως γαλοπούλα και κοτόπουλο) είναι ιδιαίτερα ευάλωτα και σε αυτά η νόσος μπορεί πολύ γρήγορα να πάρει τη μορφή επιδημίας. Στα οικόσιτα πουλερικά, η λοίμωξη από ιούς της γρίπης προκαλεί δύο κύριες μορφές της νόσου. Η μία μορφή είναι χαμηλής παθογονικότητας, δηλαδή δεν προκαλεί σοβαρή νόσο στα οικόσιτα πουλερικά και πέρα των ήπιων συμπτωμάτων μπορεί και να μην γίνει αντιληπτή. Η δεύτερη μορφή μπορεί να προκαλέσει νόσο η οποία είναι αρκετά δραματική και εξαιρετικά μεταδοτική. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η δεύτερη μορφή μπορεί να προσβάλλει πολύ γρήγορα πολλά από τα εσωτερικά όργανα των ζώων και έχει την δυνατότητα να προκαλέσει το θάνατο όλων των πουλερικών που θα προσβάλλει μέσα σε 48 ώρες. Το ζώο που θα προσβάλλει μπορεί να πεθάνει ακόμη και την ίδια μέρα που θα εμφανιστούν τα πρώτα συμπτώματα. Από τους 16 Η υποτύπους και 9 Ν υποτύπους, η επικίνδυνη μορφή της νόσου μπορεί να προκληθεί μόνο από τους υποτύπους Η5 και Η7. Με βάση τα όσα γνωρίζουμε μέχρι σήμερα, όταν ορισμένα πουλιά προσβληθούν από τους συγκεκριμένους υποτύπους δεν κινδυνεύουν άμεσα να εμφανίσουν νόσο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι ιοί, όταν προσβάλλουν τα πτηνά, έχουν αρχικά μορφή που προκαλεί ήπια νόσο. Στη συνέχεια, καθώς οι ιοί μεταδίδονται μεταξύ των πτηνών, έχουν την δυνατότητα να μεταλλαχθούν. Η διαδικασία αυτή κρατάει συνήθως λίγους μήνες και η μετάλλαξη έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία ιών που μπορούν να προκαλέσουν την εμφάνιση της επικίνδυνης μορφής της νόσου. Αυτός είναι ο λόγος που αν η μόλυνση εντοπιστεί αρκετά νωρίς και ληφθούν επιθετικά μέτρα ελέγχου, ο ιός που προκαλεί την εμφάνιση της ήπιας νόσου μπορεί να εξαλειφθεί πριν του δοθεί η ικανότητα να μεταλλαχθεί στην επικίνδυνη μορφή του. Η επικίνδυνη μορφή της νόσου εμφανίστηκε για πρώτη φορά στην Ιταλία το 1878.

Το στέλεχος που μας απασχολεί σήμερα είναι το Η5Ν1. Το στέλεχος αυτό εμφανίστηκε αρχικά πριν το 1997 σε πληθυσμούς πουλερικών σε διαφορετικά μέρη της Ασίας. Όπως συμβαίνει και με τους υποτύπους Η5 και Η7, το στέλεχος Η5Ν1 προκαλούσε την εμφάνιση ήπιας νόσησης που δεν ήταν δυνατό να γίνει αντιληπτή. Μετά από παρουσία αρκετών μηνών στα κοτόπουλα ο ιός μεταλλάχθηκε σε μία πολύ επικίνδυνη μορφή, η οποία είχε την ικανότητα να σκοτώνει τα κοτόπουλα μέσα σε 48 ώρες. Η μορφή αυτή παρουσιάστηκε για πρώτη φορά το 1997 αλλά έκτοτε δεν προκάλεσε άλλο πρόβλημα. Από τα τέλη

του 2003 έως και σήμερα έχει έρθει πάλι στο προσκήνιο. Η πρώτη ανακοίνωση που ανέφερε κάτι ασυνήθιστο προήλθε από την Κορέα στα μέσα του Δεκέμβρη του 2003. Οι κτηνίατροι ήταν ανήσυχοι εξαιτίας του ξαφνικού θανάτου πάρα πολλών πουλερικών κοντά στη πρωτεύουσα της Κορέας, Σεούλ. Στις 12 Δεκεμβρίου οι κτηνιατρικές αρχές της χώρας έστειλαν μια επείγουσα αναφορά στον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Υγεία των Ζώων στο Παρίσι. Η αρχική διάγνωση ήταν υψηλά παθογόνος (πολύ επικίνδυνη) μορφή γρίπης των πτηνών, η οποία έως εκείνη τη χρονική στιγμή δεν είχε παρατηρηθεί στο παρελθόν στη χώρα. Μέχρι τις 16 Δεκεμβρίου είχε επεκταθεί σε άλλες δύο φάρμες και οι εργαστηριακές εξετάσεις αναγνώρισαν τον υπεύθυνο παράγοντα: το στέλεχος H5N1. Ο H5N1 αποδείχτηκε πολύ ανθεκτικός. Παρά την θανάτωση 150 εκατομμυρίων πουλιών, θεωρείται σήμερα πως υπάρχει σε πολλά μέρη της Ινδονησίας και του Βιετνάμ και σε περιορισμένα μέρη της Καμπότζης, της Κίνας, της Ταϊλάνδης, και πιθανότατα του Λάος. Ο έλεγχος της νόσου αναμένεται να επιτευχθεί σε αρκετά χρόνια<sup>51</sup>.

### 3.3 Ο άνθρωπος και η γρίπη των πτηνών

Από τους ελάχιστους ιούς της γρίπης των πτηνών που έχουν ξεπεράσει τον φραγμό μετάδοσης μεταξύ διαφορετικών ειδών και έχουν προσβάλει ανθρώπους, το στέλεχος H5N1 ευθύνεται για το μεγαλύτερο αριθμό κρουσμάτων σοβαρής νόσου και κρουσμάτων σε ανθρώπους. Στην παρούσα επιδημία, οι περισσότεροι από τους μισούς ανθρώπους που προσβλήθηκαν από τον ιό έχουν πεθάνει όπως φαίνεται από το παρακάτω πίνακα του ΠΟΥ.

Επίσης τα περισσότερα κρούσματα παρατηρήθηκαν σε παιδιά και εφήβους που ήταν ως τότε υγιείς. Ο δεύτερος κίνδυνος, ο οποίος προκαλεί ακόμη μεγαλύτερη ανησυχία είναι πως ο ιός- αν του δοθούν οι κατάλληλες ευκαιρίες- θα μεταβληθεί σε μία μορφή που είναι εξαιρετικά μολυσματική για τους ανθρώπους και μπορεί να μεταδοθεί εύκολα από άνθρωπο σε άνθρωπο. Μια τέτοια μεταβολή θα σηματοδοτούσε την έναρξη μιας παγκόσμιας επιδημίας (μιας πανδημίας).

Στο πίνακα αυτό φαίνονται με κόκκινο και κίτρινο χρώμα τα παλαιότερα και πιο πρόσφατα περιστατικά αντίστοιχα και σε παρένθεση τα συνολικά περιστατικά μέχρι τις αρχές Φεβρουαρίου 2006.

---

<sup>51</sup> Ευάγγελος Σαραντόπουλος, 2006 , H5N1H Γρίπη των Πτηνών, Anubis publications, Αθήνα σελ. 8-11



Πηγή του παραπάνω πίνακα: <sup>1</sup> Ευάγγελος Σαραντόπουλος, 2006 , H5N1H Γρίπη των Πτηνών, Anubis publications.

Από ότι γνωρίζουμε μέχρι σήμερα, η γρίπη των πτηνών μεταδίδεται δύσκολα από άνθρωπο σε άνθρωπο και μέχρι σήμερα τα κρούσματα σε ανθρώπους σε αναλογία με τα κρούσματα των πτηνών, είναι σπάνια. Τα περισσότερα περιστατικά μετάδοσης συνέβησαν σε αγροτικές περιοχές όπου αρκετά νοικοκυριά διατηρούν μικρά κοτέτσια. Στα νοικοκυριά αυτά, τα πουλερικά εισέρχονται συχνά στο σπίτι ή μοιράζονται τον ίδιο εξωτερικό χώρο με τα παιδιά που παίζουν. Καθώς τα μολυσμένα πουλερικά αποβάλουν μεγάλες ποσότητες του ιού στα περιττώματά τους, οι πιθανότητες έκθεσης σε περιβάλλον μολυσμένο από τον ιό είναι άφθονες κάτω από τέτοιες περιστάσεις. Στην πλειονότητα τους οι περιπτώσεις μετάδοσης αποδόθηκαν σε άμεση επαφή με νεκρά πουλερικά κατά τη διάρκεια της σφαγής, αποπτέρωσης ή προετοιμασίας φαγητού (ζήσαμε πρόσφατα παραδείγματα στις αρχές του χρόνου όπου στην Τουρκία, στη 1 Ιανουαρίου πεθαίνει ένα 14χρονο αγόρι, στις 5 πεθαίνει η 15χρονη αδερφή του, στις 6 η 11χρονη αδελφή τους και επέζησε μόνο ο 6χρονος αδερφός τους). Επιπροσθέτως, επειδή πολλά νοικοκυριά στην Ασία εξαρτώνται από τα πουλερικά για την εξασφάλιση εισοδήματος και τροφής, αρκετές οικογένειες πωλούν ή σφάζουν και καταναλώνουν πουλερικά ακόμη και όταν είναι εμφανή τα σημάδια της ασθένειας σε αυτά και έχει αποδειχτεί εξαιρετικά δύσκολο να αλλάξει αυτή η πρακτική. Έως σήμερα, δεν έχουν αναφερθεί κρούσματα σε εργάτες πτηνοτροφείων. Επίσης, έως σήμερα δεν έχει συνδεθεί καμία περίπτωση με κατανάλωση μαγειρεμένου κρέατος ή αυγών.

Είναι πλέον βασικής σημασίας η αυξημένη εγρήγορση για έγκαιρη ανίχνευση περιστατικών γρίπης σε ανθρώπους που ήρθαν σε επαφή με άρρωστα πουλερικά, στις χώρες όπου έχουν εκδηλωθεί επιδημίες γρίπης σε πουλερικά. Με κάθε επιπλέον περίπτωση νόσου σε άνθρωπο αυξάνονται οι πιθανότητες ο ιός να μεταλλαχθεί και με τη σειρά της να αυξηθεί και η ικανότητα μετάδοσης του. Η ανάδυση ενός νέου στελέχους του ιού που να μπορεί να μεταδίδεται εύκολα από άνθρωπο σε άνθρωπο θα αποτελέσει και το σημείο έναρξης της πανδημίας. Οι

χώρες που έχουν έως σήμερα επιβεβαιωθεί κρούσματα γρίπης των πτηνών σε ανθρώπους φαίνονται στο παρακάτω πίνακα<sup>52</sup>.

Στο πίνακα αυτό φαίνεται η παγκόσμια εξάπλωση του H5N1 μέχρι τις 10 Φεβρουαρίου 2006.



→ Χώρες όπου πουλινικά ή άγρια πουλιά πέθαναν από τον H5N1.

→ Χώρες όπου άνθρωποι, πουλινικά και άγρια πουλιά πέθαναν από H5N1.

Κατά το παρελθόν έχουν παρουσιαστεί δύο επιδημίες στο Χόνγκ Κόνγκ. Το 1997, την πρώτη φορά που καταγράφηκε κρούσμα ανθρώπινης λοίμωξης με το στέλεχος H5N1 του ιού της γρίπης των πτηνών, ο ιός προσέβαλε 18 ανθρώπους και προκάλεσε τον θάνατο 6 από αυτούς. Στις αρχές του 2003 ο ιός προκάλεσε την εμφάνιση δύο κρουσμάτων, με ένα θάνατο, σε μια οικογένεια από το Χόνγκ Κόνγκ που είχε ταξιδέψει πρόσφατα στην νότια Κίνα. Τον Δεκέμβριο του ίδιου χρόνου εντοπίστηκαν περισσότερα κρούσματα ανθρώπων που είχαν εκτεθεί σε νοσούντα πτηνά. Έκτοτε, περισσότερα από 100 κρούσματα εντοπίστηκαν και επιβεβαιώθηκαν με εργαστηριακούς ελέγχους σε 4 ασιατικές χώρες και περισσότεροι από τους μισούς ασθενείς έχουν πεθάνει

### 3.4 Αποτελούν οι πανδημίες παγκόσμιο κίνδυνο;

<sup>52</sup> Global Spread of H5N1. Wikipedia. Available at: [http://en.wikipedia.org/wiki/Global\\_spread\\_of\\_H5N1](http://en.wikipedia.org/wiki/Global_spread_of_H5N1)



Αν ένας ιδιαίτερα μολυσματικός ιός κάνει την εμφάνιση του, η μετάδοση του σε ολόκληρο τον κόσμο θεωρείται αναπόφευκτη. Οι χώρες μπορούν μέσω της εφαρμογής ορισμένων μέτρων, όπως είναι το κλείσιμο των συνόρων και η ανακοίνωση ταξιδιωτικών οδηγιών, να καθυστερήσουν την άφιξη του ιού αλλά δεν μπορούν να τον σταματήσουν. Οι πανδημίες που παρατηρήθηκαν τον περασμένο αιώνα έκαναν τον γύρο του κόσμου σε 6-9 μήνες, σε εποχές που η πλειονότητα των διεθνών ταξιδιών γινόταν με πλοίο. Δεδομένων της ταχύτητας και του εύρους των διεθνών αεροπορικών ταξιδιών σήμερα ο ιός θα μπορούσε να μεταδοθεί ακόμα πιο γρήγορα φτάνοντας πιθανότατα σε όλες τις ηπείρους σε λιγότερο από 3 μήνες<sup>53</sup>. Αν ξεκινήσει η διεθνής μετάδοση, οι πανδημίες είναι αδύνατο να αναχαιτιστούν, αφού οφείλονται σε ιό που μεταδίδεται πολύ γρήγορα με το βήχα ή το φτέρνισμα. Το γεγονός ότι οι προσβεβλημένοι άνθρωποι μπορούν να μεταδώσουν τον ιό πριν την εμφάνιση συμπτωμάτων φαίνεται να αποτελεί ένα πρόσθετο κίνδυνο στην παγκόσμια μετάδοση μέσω των ασυμπτωματικών ταξιδιωτών. Η σοβαρότητα της νόσου και ο αριθμός των θανάτων που προκαλούνται από ένα πανδημικό ιό ποικίλουν και δεν είναι δυνατόν να είναι γνωστοί πριν την εμφάνιση του ιού. Βάσει των ιστορικών δεδομένων, ο αριθμός των θανάτων κατά τη διάρκεια μιας πανδημίας καθορίζεται από τέσσερις παράγοντες: τον αριθμό των ατόμων που προσβάλλονται, τη μολυσματικότητα του ιού, τα υποκείμενα χαρακτηριστικά και την ευαισθησία των προσβεβλημένων πληθυσμών καθώς και την αποτελεσματικότητα των προληπτικών μέτρων.

Κατά την διάρκεια προηγούμενων πανδημιών τα ποσοστά προσβολής έφτασαν το 25-35% του συνολικού πληθυσμού. Κάτω από καλύτερες συνθήκες, υποθέτοντας ότι ο ιός θα προκαλέσει ήπια μόνο νόσηση, η διεθνής κοινότητα ενδεχομένως να κληθεί να αντιμετωπίσει, μετά από υπολογισμούς, από 2 έως 7,4 εκατομμύρια θανάτους (ο "συντηρητικά χαμηλός" υπολογισμός της πανδημικής γρίπης ενός εμπειρογνώμονα του ιού των Αμερικανικών Κέντρων Ελέγχου και Πρόληψης Ασθενειών) σε 1000 εκατομμύρια θανάτους (η πρόβλεψη για την πανδημία γρίπης των πτηνών από έναν Ρώσο ιολόγο). Οι εκτιμήσεις των περισσότερων H5N1 εμπειρογνώμωνων κυμαίνονται σε χαμηλότερα επίπεδα αλλά όμως κοντά σε αυτές τις εκτιμήσεις. Σε μια H5N1 πανδημία, οι εμπειρογνώμονες υποθέτουν ότι κάπου μεταξύ ενός τετάρτου και του μισού από εμάς μας θα αρρώσταινε, και κάπου μεταξύ ενός τοις εκατό και πέντε τοις εκατό εκείνων που αρρώστησαν θα πέθαινε –ανεξάρτητα αν είναι νέος και υγείης ή γέρος και ευπαθής. Εάν είναι ένα τέταρτο και ένα τοις εκατό, αυτό σημαίνει 16 εκατομμύρια νεκροί και αν είναι μισό και πέντε τοις εκατό, είναι 160 εκατομμύρια νεκροί. Όπως και να το δούμε είναι πολύ μεγάλος ο αριθμός. Ίσως το πιο ακραίο σενάριο έχει προέλθει από το διάσημο εμπειρογνώμονα ιών, Robert Webster, ο οποίος θεωρεί ότι H5N1 έχει την ικανότητα να μεταλλαχτεί σε μια μορφή που θα μπορούσε να σκοτώσει το ένα τρίτο του ανθρώπινου πληθυσμού. Το Μάρτιο, του 2006, αναφέρει «H

---

<sup>53</sup> Ten things you need to know about pandemic influenza. 14 October 2005. Available at: <http://www.who.int/csr/disease/influenza/pandemic10things/en/index.html>

κοινωνία δεν μπορεί απλά να δεχτεί την ιδέα ότι 50 τοις εκατό του πληθυσμού θα μπορούσε να πεθάνει. Και σκέφτομαι ότι πρέπει να αντιμετωπίσουμε εκείνη την πιθανότητα<sup>54</sup>. Σε περίπτωση ενός περισσότερο μολυσματικού ιού, οι εκτιμήσεις είναι ακόμα μεγαλύτερες. Η επιδημία του 1918, η οποία αποτελεί ξεχωριστή περίπτωση, οδήγησε στον θάνατο περίπου 40 εκατομμύρια ανθρώπων.

Βάση των σημερινών δεδομένων, πολλές χώρες δεν θα έχουν πρόσβαση σε εμβόλια καθ'όλη τη διάρκεια της πανδημίας. Η μαζική παραγωγή εμβολίων δεν θα καταφέρει να καλύψει τα εκατομμύρια των πιθανών ασθενών ανά τον κόσμο. Ακόμη, ελάχιστες χώρες έχουν την υποδομή (προσωπικό, εξοπλισμό, κλίνες σε νοσοκομεία) για να αντιμετωπίσουν μεγάλο αριθμό ασθενών κατά την ίδια χρονική περίοδο. Επίσης τα υψηλά ποσοστά παρατεταμένης απουσίας από την εργασία μπορούν να διαταράξουν την ομαλή λειτουργία άλλων απαραίτητων υπηρεσιών, όπως είναι η δικαιοσύνη, τα μέσα μεταφοράς και οι επικοινωνίες. Μπορεί η διαταραχή της κοινωνικής και οικονομικής συνοχής να είναι προσωρινή εντούτοις μπορεί να ενισχυθεί με βάση τα σημερινά αλληλοσχετιζόμενα και αλληλοεξαρτώμενα συστήματα της βιομηχανίας και του εμπορίου. Σύμφωνα με την εμπειρία που υπάρχει από παλαιότερες επιδημίες, θα πρέπει να αναμένεται ένα δεύτερο κύμα παγκόσμιας μετάδοσης εντός ενός έτους. Καθώς είναι πιθανό να αντιμετωπιστούν επείγουσες καταστάσεις κατά τη διάρκεια μιας πανδημίας, είναι πιθανό να περιοριστούν οι ευκαιρίες για διακρατική βοήθεια όπως έχει παρατηρηθεί σε φυσικές καταστροφές ή εντοπισμένες επιδημίες όταν αρχίσει η παγκόσμια μετάδοση και οι κυβερνήσεις μπορεί να εστιάσουν μόνο στην προστασία των δικών τους πληθυσμών<sup>55</sup>.

### **3.5 Μπορεί να αποτραπεί μια πανδημία γρίπης;**

Κανένας δεν μπορεί να ισχυριστεί αυτό με απόλυτη σιγουριά. Ο καλύτερος τρόπος για να προλάβουμε μια πανδημία θα ήταν η εξάλειψη του ιού από τα πτηνά, αλλά είναι εξαιρετικά αμφίβολο κατά πόσο είναι κάτι τέτοιο εφικτό στο προσεχές μέλλον. Με βάση τα δεδομένα που προκύπτουν από τα ιστορικά πρότυπα, πανδημίες γρίπης αναμένεται να συμβούν κατά μέσο όρο 3-4 φορές κάθε αιώνα όταν εμφανίζονται νέοι υποτύποι του ιού και έχουν την δυνατότητα να μεταδοθούν εύκολα από άνθρωπο σε άνθρωπο. Ωστόσο ο ακριβής χρόνος εμφάνισης μιας πανδημίας γρίπης δεν μπορεί να προβλεφθεί. Στον 20<sup>ο</sup> αιώνα, την μεγάλη πανδημία του 1918-19 (Spanish flu) ακολούθησαν οι πανδημίες του 1957-58 (Ασιατική γρίπη) και 1968-69 (γρίπη στο Χόνγκ Κόνγκ)<sup>56</sup>.

<sup>54</sup> Peter M. Sandman and Jody Lanard. Wikipedia. Available at: [http://en.wikipedia.org/wiki/Global\\_spread\\_of\\_H5N1](http://en.wikipedia.org/wiki/Global_spread_of_H5N1)

<sup>55</sup> Ten things you need to know about pandemic influenza. 14 October 2005. Available at: <http://www.who.int/csr/disease/influenza/pandemic10things/en/index.html>

<sup>56</sup> Ten things you need to know about pandemic influenza. 14 October 2005. Available at: <http://www.who.int/csr/disease/influenza/pandemic10things/en/index.html>

Οι ειδικοί συμφωνούν ότι άλλη μια πανδημία γρίπης είναι αναπόφευκτη και επικείμενη. Επίσης, οι περισσότεροι από αυτούς συμφωνούν ότι η άμεση θανάτωση ολόκληρου του πληθυσμού των πουλερικών του Χόνγκ Κόνγκ το 1997 πιθανόν να απέτρεψε την εμφάνιση μιας πανδημίας. Αρκετά μέτρα\_μπορούν να βοηθήσουν να ελαχιστοποιηθούν οι κίνδυνοι για την δημόσια υγεία που μπορούν να προκύψουν από μεγάλες επιδημίες στα πουλιά του επικίνδυνου στελέχους H5N1 της γρίπης των πτηνών. Άμεση προτεραιότητα αποτελεί ο περιορισμός της περαιτέρω μετάδοσης της επιδημίας στους πληθυσμούς των πουλερικών. Αυτή η στρατηγική στοχεύει στην ελάττωση των πιθανοτήτων για έκθεση των ανθρώπων στον ιό. Ο εμβολιασμός των ανθρώπων που βρίσκονται σε αυξημένο κίνδυνο λόγω έκθεσης, με τη χρήση των υπάρχοντων εμβολίων που είναι δραστικά εναντίων στελεχών της ανθρώπινης γρίπης και τα οποία κυκλοφορούν τώρα, μπορεί να μειώσει την πιθανότητα μόλυνσης από στελέχη τόσο της ανθρώπινης όσο και της γρίπης των πτηνών, ελαττώνοντας με αυτό τον τρόπο τον κίνδυνο ανταλλαγής γονιδίων.

Όταν γίνει η εμφάνιση κρουσμάτων της γρίπης των πτηνών σε ανθρώπους, είναι απαραίτητη η επείγουσα πληροφόρηση για την έκταση της μετάδοσης της γρίπης στα ζώα και στους ανθρώπους προκειμένου να γίνει η εκτίμηση του κινδύνου για τη δημόσια υγεία και να ληφθούν τα καλύτερα δυνατά προστατευτικά μέτρα.

### **3.7 Η γρίπη των πτηνών: η σχέση της με τον τουρισμό**

Η ίδια η φύση του ταξιδιού κάνει τον τουρισμό έναν πολύ ευαίσθητο τομέα σε περίπτωση πανδημίας γρίπης. Ειδικότερα, είναι γνωστό ότι τα παγκόσμια ταξίδια θα ήταν ένας σημαντικός παράγοντας στη διάδοση της γρίπης των πτηνών στον άνθρωπο. Σε περίπτωση πανδημίας γρίπης, το ταξίδι θα πιθανόν να περιοριστεί ή και να απαγορευτεί κατά περιπτώσεις, δημιουργώντας διάσπαση και σημαντικές οικονομικές επιδράσεις στα τοπικά και διεθνή επίπεδα. Επιπλέον, ο αντίκτυπος στους μεμονωμένους ταξιδιώτες θα μπορούσε επίσης να είναι ακραίος εάν η πανδημία χτυπήσει χωρίς προειδοποίηση και οι άνθρωποι βρεθούν στο εξωτερικό. Είναι επομένως ουσιαστικό, όλοι οι φορείς τουρισμού, στους ιδιωτικούς και δημόσιους τομείς, να λάβουν όλα τα πιθανά προληπτικά μέτρα καθώς επίσης και να οργανωθούν αποτελεσματικά από κοινού με τις εθνικές αρμόδιες για την υγεία αρχές για να ελαχιστοποιήσουν τις επιδράσεις.

Σήμερα, δεν είμαστε σε μια πανδημική φάση. Ο ιός διαδίδεται στους ανθρώπους μόνο όταν έχει υπάρξει μια στενή επαφή με τα μολυσμένα ζώα αλλά κανένας τουρίστας δεν έχει επηρεαστεί. Εντούτοις, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας δεν συστήνει οποιοδήποτε περιορισμό ταξιδιού αλλά συστήνει συγκεκριμένες προφυλάξεις υγείας στους

ανθρώπους που επισκέπτονται τις συγκεκριμένες επιβεβαιωμένες τοποθεσίες<sup>57</sup>.

### **3.8 Οι Συστάσεις του ΠΟΥ σχετικά με τον εσωτερικό και εξωτερικό τουρισμό των χωρών που έχουν περιπτώσεις της ιδιαίτερα παθογόνου H5N1 γρίπης των πτηνών. Νοέμβριος 2005**

Αυτές οι συστάσεις συμφωνούν με τη φάση 3 στην κλίμακα των 6-φάσεων της πανδημικής επιφυλακής του ΠΟΥ όπως φαίνεται στο παρακάτω πίνακα: εμφάνιση ανθρώπινων μολύνσεων με μια νέα υποκατηγορία ιών γρίπης, αλλά ο ιός μεταδίδεται συγκρατημένα μεταξύ των ανθρώπων. Αυτές οι συστάσεις μπορούν να αλλάξουν σύμφωνα με την αλλαγή στην επιδημιολογική κατάσταση και τις σχετικές αξιολογήσεις του κινδύνου και είναι οι ακόλουθες:

- Ο ΠΟΥ δεν συστήνει περιορισμό ταξιδιών στις περιοχές που έχουν επηρεαστεί από τον ιδιαίτερα παθογόνο H5N1 ιό της γρίπης στα πτηνά και στα πουλιά, συμπεριλαμβανομένων των χωρών που έχουν αναφέρει τις σχετικές περιπτώσεις της ανθρώπινης μόλυνσης.
- Ο ΠΟΥ, προς το παρόν, δεν συστήνει κλινική αξιολόγηση ρουτίνας των ταξιδιωτών που προέρχονται από τις επηρεασμένες περιοχές. Οι τοπικές αρχές μπορούν, εντούτοις, να παρέχουν ωφέλιμες πληροφορίες στους ταξιδιώτες για τους κινδύνους, την αποφυγή κινδύνου, τα συμπτώματα, και πού να απευθυνθούν εάν αναπτυχθούν αυτά τα συμπτώματα.
- Ο ΠΟΥ συμβουλεύει τους ταξιδιώτες να αποφεύγουν την επαφή με τους υψηλού κινδύνου περιβάλλοντες χώρους στις επηρεασμένες χώρες:

Οι ταξιδιώτες στις περιοχές που επηρεάζονται από τη γρίπη των πτηνών δεν θεωρούνται ότι εκτίθενται σε υψηλό κίνδυνο μόλυνσης εκτός της περίπτωσης άμεσης και μη προστατευμένης έκθεσης σε μολυσμένα πουλιά (συμπεριλαμβανομένων των φτερών, των περιττωμάτων, του ανεπαρκώς ψημένου κρέατος και των προϊόντων με αυγά) εμφανίζεται.

- Ο ΠΟΥ συνεχίζει να συστήνει στους ταξιδιώτες στις επηρεασμένες περιοχές να αποφεύγουν την επαφή με τις αγορές ζωντανών ζώων και τα αγροκτήματα πουλερικών, και οποιαδήποτε ελεύθερα ή εγκλωβισμένα πουλερικά. Είναι γνωστό ότι μεγάλα ποσοστά του ιού εκκρίνονται από τα μολυσμένα πουλιά. Οι πληθυσμοί στις επηρεασμένες χώρες ενθαρρύνονται για να αποφύγουν την επαφή με τα νεκρά μεταναστευτικά πουλιά ή τα άγρια πουλιά που παρουσιάζουν σημάδια της ασθένειας.

---

<sup>57</sup> WHO recommendations relating to travellers coming from and going to countries experiencing outbreaks of highly pathogenic H5N1 avian influenza. November 2005. Available at: [http://www.who.int/csr/disease/avian\\_influenza/travel2005\\_11\\_3/en/](http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/travel2005_11_3/en/)

- Η άμεση επαφή με τα μολυσμένα πουλερικά, ή οι επιφάνειες και τα αντικείμενα που μολύνονται τις εκκρίσεις τους, θεωρούνται η κύρια αιτία της ανθρώπινης μόλυνσης. Ο κίνδυνος έκθεσης θεωρείται υψηλότερος κατά τη διάρκεια της σφαγής, του μαθήματος, της κοπής, και της προετοιμασίας των πουλερικών για το μαγείρεμα. Δεν υπάρχει κανένα στοιχείο ότι τα κατάλληλα μαγειρευμένα πουλερικά ή τα προϊόντα πουλερικών μπορούν να είναι μια πηγή μόλυνσης.

Οι ταξιδιώτες πρέπει να έρθουν σε επαφή με τους τοπικοί παράγοντες υγείας ή τις εθνικές, αρμόδιες για την υγεία, αρχές για συμπληρωματικές πληροφορίες<sup>58</sup>.

Ο πίνακας αυτός δείχνει τις φάσεις επικινδυνότητας των επιδημιών και τη φάση 3 που αντιστοιχεί στη παρούσα κατάσταση.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 ΦΑΣΕΙΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ ΕΠΙΔΗΜΙΩΝ		
Φάση μεταξύ πανδημιών Νέος ιός στα ζώα, κανένα κρούσμα σε ανθρώπους	Χαμηλός κίνδυνος για κρούσματα σε ανθρώπους	1
	Υψηλότερος κίνδυνος για κρούσματα σε ανθρώπους	2
Εγρήγορη για πανδημία  Νέος ιός προκαλεί κρούσματα σε ανθρώπους	Καθόλου ή ελάχιστη μετάδοση από άνθρωπο σε άνθρωπο	3
	Στοιχεία αυξημένης μετάδοσης από άνθρωπο σε άνθρωπο	4
	Στοιχεία σημαντικής μετάδοσης από άνθρωπο σε άνθρωπο	5
Πανδημία	Σημαντική και επιβεβαιωμένη μετάδοση από άνθρωπο σε άνθρωπο	6

Πηγή του πίνακα, βλέπετε: Who current who phase of pandemic alert. Available at: [http://www.who.int/csr/disease/avian\\_influenza/phase/en/](http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/phase/en/)<sup>59</sup>

## Βιβλιογραφία:

<sup>58</sup> WHO recommendations relating to travellers coming from and going to countries experiencing outbreaks of highly pathogenic H5N1 avian influenza. November 2005. Available at: [http://www.who.int/csr/disease/avian\\_influenza/travel2005\\_11\\_3/en/](http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/travel2005_11_3/en/)

<sup>59</sup> Who current who phase of pandemic alert. Available at: [http://www.who.int/csr/disease/avian\\_influenza/phase/en/](http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/phase/en/)

Ευάγγελος Σαραντόπουλος, 2006 , H5N1H Γρίπη των Πτηνών, Anubis publications, Αθήνα σελ. 8-11

**Internet:**

Global Spread of H5N1. Wikipedia. Available at:

[http://en.wikipedia.org/wiki/Global\\_spread\\_of\\_H5N1](http://en.wikipedia.org/wiki/Global_spread_of_H5N1)

Peter M. Sandman and Jody Lanard. Wikipedia. Available at:

[http://en.wikipedia.org/wiki/Global\\_spread\\_of\\_H5N1](http://en.wikipedia.org/wiki/Global_spread_of_H5N1)

Ten things you need to know about pandemic influenza. 14 October 2005. Available at.

<http://www.who.int/csr/disease/influenza/pandemic10things/en/index.html>

WHO recommendations relating to travellers coming from and going to countries experiencing outbreaks of highly pathogenic H5N1 avian influenza. November 2005. Available at: going

[http://www.who.int/csr/disease/avian\\_influenza/travel2005\\_11\\_3/en/](http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/travel2005_11_3/en/)

Who current who phase of pandemic alert. Available at:

[http://www.who.int/csr/disease/avian\\_influenza/phase/en/](http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/phase/en/)

## Κεφάλαιο 4

### **4. Ασφάλεια τροφίμων και θέματα υγιεινής**

#### **4.1 Εισαγωγικά**

Ενώ τα αυγά ομελέτα, το κρύο κοτόπουλο και το νερό ακούγονται ως ακίνδυνα και τυπικά τρόφιμα πού καταναλώνονται από πολλούς τουρίστες καθημερινά ανά τον κόσμο, μπορεί να είναι θανατηφόρα εκτός και αν δοθεί τεράστια φροντίδα από τους χειριστές τροφίμων για να αποτραπεί η μόλυνση ή αλλοίωση των τροφίμων αυτών. Συμβαίνει, τα αθώα στο άκουσμα αυγά, κοτόπουλο και νερό, όπως και άλλα τρόφιμα, να είναι ιδανικοί ξενιστές σε πιθανές άσχημες αρρώστιες που δημιουργούνται εντός των τροφίμων, που προκαλούν συμπτώματα που ποικίλουν από ήπιες γαστροεντερικές δυσφορίες μέχρι σοβαρούς εμετούς, διάρροια και πόνο, με πιθανή την ανάγκη για νοσοκομειακή περίθαλψη ή και την κατάληξη στο θάνατο αν πρόκειται για υψηλού κινδύνου ομάδες όπως τα παιδιά και οι ηλικιωμένοι.

Η ασφάλεια τροφίμων κερδίζει συνεχώς έδαφος λόγω της ανησυχίας των τουριστών και της τουριστικής βιομηχανίας καθώς συνεχώς προκύπτουν καινούργια θέματα ασφάλειας των τροφίμων στα ΜΜΕ όπως αυτό της σπογγώδους εγκεφαλοπάθειας ή αλλιώς νόσος των τρελών αγελάδων. Σε αυτό το κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με τη φύση των ασθενειών που δημιουργούνται εντός των τροφίμων, το σημείο που μια τέτοια νόσος χτυπάει την τουριστική αγορά, την πιθανότητα για πραγματική συνεργασία για να υπάρχει και αποτέλεσμα και πώς να είναι κανείς ενεργός παράγων, ακόμη και με την απλή γνώση ποιών τροφίμων να αποφεύγει.

Αντίθετα από πολλές επικίνδυνες δραστηριότητες στις οποίες οι τουρίστες μπορεί οικιοθελώς και με ευχαρίστηση να συμμετάσχουν – bungee jumping, scuba diving, parachuting, παρά πέντε – το να φάνε ένα γεύμα μοιάζει σαν μια καθημερινή δραστηριότητα που δεν είναι αξιοσημείωτη. Αυτό έχει δύο πλευρές. Φυσικά είναι πιθανόν να αυξηθεί ο κίνδυνος με το πειραματισμό στο φαγητό όπως το πολύ

ακριβό και βραβευμένο Fugu στην Ιαπωνία, το οποίο είναι δηλητηριώδες αν δεν παρασκευαστεί σωστά. Γενικότερα όμως το φαγητό κατά τη διάρκεια ταξιδιών δεν θεωρείται ως δραστηριότητα επικίνδυνη για τη ζωή του ταξιδιώτη αλλά εμπειρία της κουλτούρας του εκάστοτε τόπου. Κι όμως, η κατανάλωση φαγητού μπορεί να είναι η δραστηριότητα με τη μεγαλύτερη πιθανότητα κινδύνου για απώλεια ευχαρίστησης, αρρώστιας ή ακόμη χειρότερα την αναγκαστική παραμονή στο κρεβάτι εφόσον συχνά το φαγητό που μας αρρωσταίνει φαίνεται, μυρίζει και έχει καλή γεύση. Υπάρχουν λίγα αν όχι καθόλου σημάδια που μπορεί να μας προκαλέσουν την προσοχή.

#### **4.2 Έκταση του προβλήματος των τροφίμων που προκαλούν ασθένεια στο τουρισμό**

Υπάρχουν άπειρα επεισόδια ασθενειών από τρόφιμα σε τουρίστες. Δεν είναι λίγα τα παραδείγματα σχετικών επεισοδίων σε κρουαζιερόπλοια όπως αυτό που ανέφερε το ABC<sup>60</sup> (Australian Broadcasting Commission) με 140 επιβάτες να κάνουν εμετό και να έχουν διάρροια από την έβδομη μέρα των 11 ημερών κρουαζιέρας τους. Πολύ σημαντική είναι η εκτεταμένη ανάλυση του Rouney<sup>61</sup> όπου μελετάει 50 περιπτώσεις όπου 10.000 από τους επιβάτες υπέφεραν από διαταραχές που είχαν προκληθεί από το φαγητό. Για κάθε περίπτωση μελετήθηκε πληθώρα δεδομένων, όπως παθογόνα μικρόβια/τοξίνες, ο τύπος του πλοίου, παράγοντες που μπορεί να συνέβαλαν, τη νοσηρότητα και τη θνησιμότητα. Τα αποτελέσματα αυτής της έρευνας δείχνουν ότι σε πολλές περιπτώσεις, η πρόληψη ήταν εφικτή, αν τηρούνται μέτρα όπως: η διασφάλιση της σωστής θερμοκρασίας, η αποφυγή μετάδοσης των μικροβίων, η ύπαρξη έμπιστων πηγών προμήθειας τροφίμων και ο αποκλεισμός από τα μέρη διαχείρισης τροφίμων του άρρωστου προσωπικού.

Οι αεροπορικές εταιρίες έχουν σημαντικά προβλήματα με νόσους που σχετίζονται άμεσα με το φαγητό. Για παράδειγμα, οι Hataka και Asplund<sup>62</sup> ερεύνησαν τη συχνότητα κρουσμάτων σαλμονέλας σε γεύματα αερογραμμών από το 1989 μέχρι το 1992. Πάνω από 2000 δείγματα τροφίμων συλλέχτηκαν από κουζίνες αεροπλάνων σε 29 χώρες. Το υλικό περιείχε 400 κρύα πιάτα 1288 ζεστά καθώς και σαλάτες, τυριά και επιδόρπια. Σαλμονέλα βρέθηκε σε 6 πιάτα, ένα στην Μπανγκόκ (το οποίο σχετίστηκε με εκδήλωση νόσου σε επιβάτες στην Φινλανδία), ένα στην Μομπάσα και τα υπόλοιπα 4 στο Πεκίνο. Μπορεί αυτά τα νούμερα να φαίνονται μικρά αλλά είναι πολύ σημαντικά στην πιθανή τους επίδραση. Αν αναλογιστούμε πόσοι επιβάτες ταξιδεύουν ετησίως, αναλογικά θα έχουμε και περισσότερα περιστατικά. Μια πιθανή νόσος σε ένα αεροπλάνο θα επιφέρει τεράστια οικονομικά

<sup>60</sup> Australian Broad Casting News on-line (2004) <http://www.abc.net.au/news/newsitems/s1104199.htm>

<sup>61</sup> Rooney, R. (2004), A review of outbreaks of food-borne disease associated with passengers ships, Public Health Reports, 119(4), 427-434

<sup>62</sup> Hataka, M., & Asplund, K. (1993). The occurrence of Salmonella in airline meals. 34(4) 391-396



προβλήματα στην εταιρία που θα μπορούσε να οδηγήσει ακόμη και σε κλείσιμο της.

Παράλληλα με αυτές τις αναφορές σε περιστατικά σε πλοία και αεροπλάνα, σε καθημερινή βάση οι τουρίστες επισκέπτονται εστιατόρια και άλλους χώρους σίτισης όπου ο αριθμός των περιπτώσεων τροφικών διαταραχών που προκύπτουν σε αυτούς δεν είναι εύκολο να εξακριβωθεί. Η κοινή λογική μας λέει ότι εκείνοι οι άνθρωποι που τρώνε σε εστιατόρια, ξενοδοχεία και άλλα μέρη σίτισης έχουν και τις πιο πολλές πιθανότητες να προσβληθούν από κάποιο μικρόβιο από ότι αυτοί που τρώνε σπίτι τους. Αυτό επιβεβαιώνεται από τον Trampling<sup>63</sup> που εκτιμάει ότι 80% των ασθενειών από τρόφιμα είναι αποτέλεσμα της πρακτικής διαχείρισης τροφίμων εκτός σπιτιού. Αυτό βάζει τους τουρίστες σε μια ευπαθή θέση. Επιπρόσθετα αυτής της αυξητικής έκθεσης έρχεται η αποδοχή ότι η εκδήλωση νόσου από τροφές είναι επίσης αυξητική. Ο ΠΟΥ συμφωνεί με αυτή την εκτίμηση και ιδίως σε ανεπτυγμένες χώρες<sup>64</sup>. Ο Trampling εκτίμησε ότι μόνο σε μία μέρα προκύπτουν 5700-8600 νέες περιπτώσεις τροφικής δηλητηρίασης στην Αυστραλία, οι οποίες αναλογούν σε 2,1-3,5 περιπτώσεις ανά έτος. Το ολικό κόστος που βαραίνει την Αυστραλία ετησίως ανέρχεται περίπου από 4-7 δισεκατομμύρια δολάρια. Αλλά τι γνωρίζουμε για τη συμμετοχή των τουριστών σε αυτό το νούμερο; Και τι γνωρίζουμε για νόσους που σχετίζονται με τροφές παγκοσμίως; Ένας τρόπος να πάρουμε μια εικόνα, είναι να σκεφτούμε την επιδημιολογία της διάρροιας των ταξιδιωτών που είναι και ένα από τα πιο συχνά συμπτώματα. Ακόμη και έτσι θα πρέπει να μαντέψουμε τον αριθμό μιας και τα περιστατικά πολλών παρόμοιων διαταραχών δεν αναφέρονται καν από τους ταξιδιώτες. Παρόλα αυτά, όπως αναφέρουν οι Rayan και Kain<sup>65</sup>, νέα συστήματα παρακολούθησης αρχίζουν να συλλέγουν χρήσιμα δεδομένα για την καλύτερη κατανόηση των επιδράσεων των νόσων των ταξιδιωτών. Με τη μέθοδο της 'μαντείας' μέσα από τα είδη υπάρχων στοιχεία οι παραπάνω δήλωσαν:

10 με 60 τις εκατό, ταξιδιώτες ανεπτυγμένων χωρών παθαίνουν διάρροια. Τουλάχιστον 20 τις εκατό παραμένουν στο κρεβάτι για μέρος του ταξιδιού τους και 40 τις εκατό αλλάζουν το δρομολόγιο τους εξαιτίας της διάρροιας.

Για να φτιάξουν αυτό τον ισχυρισμό, οι παραπάνω χρησιμοποίησαν τον αριθμό 50 εκατομμύρια ως τον αριθμό ανθρώπων από τις βιομηχανοποιημένες χώρες που επισκέπτονται τον αναπτυσσόμενο κόσμο κάθε χρόνο. Έτσι χρησιμοποιώντας τις εκτιμήσεις τους σε ταξιδιώτες που πηγαίνουν μόνο σε αναπτυσσόμενες χώρες, το ελάχιστο 5 εκατομμύρια άνθρωποι παθαίνουν διάρροια κάθε χρόνο. Από αυτούς

<sup>63</sup> Trampling, G (1999). Costs of food poisoning cannot be underestimated. [www.foodstandards.gov.au](http://www.foodstandards.gov.au)

<sup>64</sup> Food Standards Australia New Zealand (2005) <http://www.foodstandards.gov.au>

<sup>65</sup> Rayan, E, & Kain, K (2000). Health advice and immunizations for travelers. New England Journal of Medicine, 342(23) 1716-1725

τουλάχιστον 1 εκατομμύριο οδηγείται στο κρεβάτι για μέρος του ταξιδιού και 2 εκατομμύρια αλλάζουν το δρομολόγιο τους εξαιτίας της διάρροιας. Και αυτό είναι μόνο η κορφή του παγόβουνου. Η διάρροια όπως προαναφέρθηκε, είναι ένα από τα πιθανά συμπτώματα τροφικής διαταραχής. Θα πρέπει εδώ να αναλογιστούμε τι κοστίζει στην τουριστική βιομηχανία το 1 εκατομμύριο ανθρώπων που μένει στο κρεβάτι και τι κοστίζουν τα δύο εκατομμύρια που αλλάζουν διαδρομή.

Εν μέρει, η κλιμάκωση των τροφικών διαταραχών αποδόθηκε στην αυξανόμενη ζήτηση για εναλλακτικές λύσεις πιο 'υγιών' τροφίμων, οι οποίες τυπικά περνούν από λιγότερη επεξεργασία, εμπεριέχουν λιγότερα πρόσθετα και συντηρητικά και επομένως αποτελούν εύκολους στόχους των βακτηριδίων και μικροοργανισμών τα οποία προκαλούν την φθορά των τροφίμων. Επιπρόσθετα, υπάρχουν νέα και ανερχόμενα παθογόνα βακτήρια που συμβάλουν στις διαταραχές. Η ειρωνεία είναι ότι τα άτομα που καταβάλουν συνειδητή προσπάθεια για πιο υγιεινή διατροφή, στην πραγματικότητα θέτουν τους εαυτούς τους σε περισσότερους κινδύνους τροφικών διαταραχών. Υπάρχουν επίσης στοιχεία που δείχνουν ότι «η τροφική δηλητηρίαση μπορεί να οδηγήσει σε ποικίλες χρόνιες ασθένειες, συμπεριλαμβανομένης ενός τύπου αρθρίτιδας, και το σύνδρομο Gullian-Barre, μία φλεγμονώδη διαταραχή χαρακτηρισμένη από αδυναμία και συχνά από παράλυση στα χέρια, πόδια, πρόσωπο και μυείς του αναπνευστικού»<sup>66</sup>. Υπάρχει επίσης η υπόθεση ότι μετά από εκδήλωση μερικών τροφικών δηλητηριάσεων, ένα άτομο είναι πιο επιρρεπείς σε μελλοντικά επεισόδια.

#### **4.3 Τι υπάρχει μέσα στο φαγητό μας;**

Η νόσος που προέρχεται από μόλυνση τροφίμων συχνά αποκαλείται τροφική δηλητηρίαση. Σχεδόν σε όλες αυτές τις περιπτώσεις η νόσος μπορεί να αποτραπεί με τη σωστή διαχείριση των τροφίμων και τις σωστές τεχνικές αποθήκευσης τους, την προσωπική υγιεινή και τις διαδικασίες καθαριότητας, ιδίως σε μέρη μαζικής παραγωγής όπως εστιατόρια, ξενοδοχεία και εστιατόρια γρήγορου φαγητού (fast food). Οι διαχειριστές τροφίμων θα έπρεπε να τα διαχειρίζονται με τέτοιους τρόπους ώστε να διασφαλίζουν το γεγονός ότι δεν θα μολυνθούν ή φθαρούν τα τρόφιμα και η ανάπτυξη μικροοργανισμών θα αποφευχθεί ή θα επιβραδυνθεί. Ακολουθούν μερικοί απλοί κανόνες πρόληψης τροφικών διαταραχών:

- Να κρατούνται τα χέρια και νύχια καθαρά
- Να κρατούνται οι επιφάνειες προετοιμασίας τροφίμων και ο εξοπλισμός καθαρός και χωρίς έντομα

---

<sup>66</sup> Trampling, G (1999). Costs of food poisoning cannot be underestimated. Available at: [www.foodstandards.gov.au](http://www.foodstandards.gov.au)

- Να μαγειρεύεται προσεκτικά το υψηλού κινδύνου φαγητό και
- Να διατηρείται το ζεστό φαγητό ζεστό και το κρύο φαγητό κρύο – πάντα να ελέγχονται οι θερμοκρασίες με θερμόμετρο

Αυτές οι απλές πρακτικές έχουν πιο λεπτομερείς διαδικασίες αλλά είναι οι γενικότερες βασικές αρχές, το κλειδί, για την αποτροπή τροφικών διαταραχών. Δεδομένου ότι η πρόληψη μοιάζει να είναι σχετικά απλή, πώς προκύπτει η μόλυνση και γιατί είναι πρόβλημα να αποτραπεί; Οι τροφικές διαταραχές προκύπτουν από μερικές μορφές μόλυνσης που μπορούν να μπουνε στις εξής κατηγορίες:

- Χημικές, π.χ. προϊόντα καθαρισμού
- Εξωγενείς παράγοντες, π.χ. τρίχες, κοσμήματα, νεκρά έντομα, μέταλλα, γυαλί
- Φυσικές τοξίνες, π.χ. τοξίνες των θαλασσινών
- Μικροοργανισμοί, π.χ. ιοί, παράσιτα, βακτηρίδια

Χημική μόλυνση συνήθως προκύπτει από εκχύσεις, εξοπλισμό που έχει διαρροή και τη τυχαία συνύπαρξη χημικών κατά τον καθαρισμό. Μπορεί επίσης να είναι αποτέλεσμα βιολογικής μεγέθυνσης, όπου αυξητικά συγκεντρώνονται χημικά όταν οι πηγές τροφίμων είναι ψηλά στην τροφική αλυσίδα. Οι εξωγενείς παράγοντες όπως έντομα (μερικές φορές ακόμη και ζωντανά), νύχια, επιθέματα, τρίχες και γυαλί μπορεί να εμφανιστούν εξαιτίας της εγρήγορσης κατά τη διάρκεια της αποθήκευσης, προετοιμασίας ή διαχείρισης των τροφίμων. Σε μερικές περιπτώσεις, οι εξωγενείς παράγοντες δεν προκαλούν άμεσες επιδράσεις όσον αφορά τις τροφικές διαταραχές, όμως οι ψυχοσωματικές επιδράσεις μπορούν να προκαλέσουν παρόμοιες διαταραχές. Τη χρονιά 2000 η ΚΤΑΝΖ<sup>67</sup> αναφέρει ότι 60% των περιπτώσεων στην Αυστραλία συμπεριελάμβαναν τρόφιμα μολυσμένα από χημικά, νύχια, θρύμματα γυαλιών και μεταλλικά κομμάτια, τα οποία θα μπορούσαν να θεωρηθούν σοβαροί παράγοντες στην επίδραση της υγείας.

Από τους μολυσματικούς παράγοντες, οι μικροοργανισμοί και ιδίως τα βακτηρίδια προκαλούν την μεγαλύτερη ανησυχία για τις νόσους που προκαλούνται από τα τρόφιμα. Τα βακτηρίδια ζούνε παντού γύρω μας – στον αέρα, το έδαφος, το νερό, πάνω στα φυτά, τα ζώα, στα προϊόντα τροφίμων και πάνω στα σώματα μας. Όλοι οι άνθρωποι μεταφέρουν βακτηρίδια που μπορεί να προκαλέσουν ασθένεια αν τους δοθεί η κατάλληλη ευκαιρία να πολλαπλασιαστούν σε μεγάλους αριθμούς. Μερικά βακτηρίδια μας αρρωσταίνουν, ενώ άλλα βοηθούν στο να χαλάσει το τρόφιμο. Δεν είναι όμως μόνο τα βακτηρίδια τα ίδια αλλά

<sup>67</sup> Food Standards Australia New Zealand (2005). Available at: <http://www.foodstandards.gov.au>

και τα απόβλητα που παράγουν. Τα απόβλητα αυτά, ή τοξίνες, μπορεί να είναι δηλητηριώδεις και σε μεγάλες ποσότητες μπορούν να μας αρρωστήσουν. Πολλές τοξίνες δεν καταστρέφονται όταν το τρόφιμο μαγειρεύεται. Για να αναπτυχθούν, τα βακτηρίδια χρειάζονται χρόνο, τροφή, νερό, υγρασία και ζέστη. Πολλαπλασιάζονται με την διαίρεση τους στα δύο, διπλασιάζοντας τον αριθμό τους κάθε 10-30 λεπτά. Αν αρχίσουμε με ένα βακτηρίδιο που διαιρείται κάθε 20 λεπτά, θα είχαμε πάνω από 2 εκατομμύρια μέσα σε 7 ώρες – περισσότερα από αρκετά για να προκαλέσουν νόσο από συγκεκριμένους τύπους βακτηριδίων. Και το τρόφιμο περιέχει περισσότερα από ένα βακτηρίδιο. Ο έλεγχος της θερμοκρασίας είναι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος ελέγχου ανάπτυξης των βακτηριδίων για να διατηρηθεί μια αναλογία όπου ο αριθμός βακτηριδίων και/ή οι τοξίνες που παράγουν στα τρόφιμα δεν θα προκαλέσουν νόσο.

Υπάρχουν πολλά βακτήρια που μπορούν να εισβάλουν στα τρόφιμα μας και παρακάτω υπογραμμίζονται μερικά από αυτά. Σύμφωνα με την PTANZ<sup>68</sup>, η *Campylobacter* είναι η πιο κοινή νόσος που προκαλείται από τρόφιμα. Η εταιρεία Διαχείρισης Τροφίμων και Φαρμάκων της Αμερικής<sup>69</sup> (Food and Drug Administration) των Ηνωμένων Πολιτειών επίσης αναγνωρίζει αυτό το παθογόνο που γεννιέται στα τρόφιμα ως το πιο συχνό αίτιο διάρροιας στις ΗΠΑ. Αποτέλεσμα αυτού του βακτηριδίου είναι 1-6 εκατομμύρια άνθρωποι που νοσούν κάθε χρόνο. Οι πηγές του βακτηριδίου περιλαμβάνουν: ωμό γάλα, ακατέργαστο νερό, ωμό ή μισοψημένο κρέας, οστρακοειδή ή πουλερικά. Η περίοδος επώασης της νόσου είναι 2-5 μέρες μετά την κατανάλωση και τα συμπτώματα περιλαμβάνουν: διάρροια, κοιλιακούς πόνους, πυρετό, μυϊκό πόνο, πονοκέφαλο και ναυτία και διαρκούν 7 με 10 μέρες. Ένα άλλο βακτηρίδιο, η σαλμονέλα, έχει βρεθεί σε ποικιλία τροφίμων αλλά σχετίζεται συχνότερα με μισοψημένα πουλερικά, κρέας και αυγά και μη παστεριωμένο γάλα. Η περίοδος επώασης είναι 12-72 ώρες μετά την κατανάλωση μολυσμένων τροφίμων και τα συμπτώματα περιλαμβάνουν διάρροια, πυρετό και μυϊκούς πόνους και κρατούν 4-7 ημέρες. Σε σοβαρές περιπτώσεις μπορεί να προκληθεί και θάνατος. Ο σταφυλόκοκκος μεταφέρεται από τους ανθρώπους στη μύτη, το λαιμό και επίσης σε μολυσμένο δέρμα. Το συχνό ξαναμαγείρεμα και ξαναζέσταμα δεν επιτυγχάνει θερμοκρασίες για να θανατωθούν οι τοξίνες του σταφυλόκοκκου γεγονός που εξηγεί τη σημασία της προσωπικής υγιεινής εκείνων που εμπλέκονται στην προετοιμασία των τροφίμων.

Τα τρόφιμα συχνά περιλαμβάνουν φυσικές τοξίνες, που όταν δεν χειρίζονται και/ή αποθηκεύονται με ακατάλληλο τρόπο, μπορούν να αποτελέσουν κίνδυνο για τους ανθρώπους. Για παράδειγμα, το *Escherichia coli*, είναι ένα βακτηρίδιο που ζει στα εντόσθια των ανθρώπων και ορισμένων ζώων σε μεγάλους αριθμούς. Αν και οι περισσότεροι τύποι του δεν είναι επιβλαβείς, ορισμένοι μπορούν να παράγουν μια θανατηφόρα τοξίνη. Τα τρόφιμα στα οποία αυτό μπορεί να είναι πρόβλημα συμπεριλαμβάνουν τον μισοψημένο κιμά

<sup>68</sup> Food Standards Australia New Zealand (2005) <http://www.foodstandards.gov.au>

<sup>69</sup> United States Food and Drug Administration (FDA). (2005). Available at: <http://www.cfsan.fda.gov>

μπιφτεκιών, το μη παστεριωμένο γάλα και το μολυσμένο νερό. Ο χρόνος επώασης και η εκδήλωση συμπτωμάτων είναι συνήθως 3-4 ημέρες αλλά μπορεί να προκύψει οποτεδήποτε από 1-10 μέρες μετά την κατανάλωση και τα συμπτώματα είναι δυνατοί κοιλιακή πόνοι, διάρροια με αίμα και ναυτία. Σε σοβαρές περιπτώσεις μπορεί να προκαλέσει ζημιά στο συκώτι και κατόπιν θάνατο.

Πιο πρόσφατα, έχουν προκύψει παρεμφερείς ασθένειες που προκάλεσαν παγκόσμια υστερία στην διεθνή κοινότητα, συμπεριλαμβανομένης και της τουριστικής κοινότητας, όπως αυτή της σπογγώδους εγκεφαλοπάθειας των αγελάδων στην Αγγλία και άλλα μέρη της Ευρώπης στα μέσα της δεκαετίας 1990, που οδήγησε στη σφαγή πάνω από 5 εκατομμυρίων αγελάδων. Η σπογγώδης εγκεφαλοπάθεια είναι μία χρόνια εκφυλιστική ασθένεια που επηρεάζει το νευρικό σύστημα των αγελάδων. Ανησυχητική είναι η γνώση ότι «ο ίδιος μολυσματικός παράγοντας που προκαλεί την σπογγώδη εγκεφαλοπάθεια στις αγελάδες, οδηγεί στη νόσο Creutzfeldt-Jakob (vCJD) των ανθρώπων». Έχουν υπάρξει 147 σαφής και πιθανές υποθέσεις vCJD μέχρι τον Ιούλιο του 2003, αλλά η περίοδος επώασης είναι πολύ μεγάλη, πιθανόν 10 χρόνια και περισσότερο, έτσι αυτές οι διαγνώσεις δεν μπορεί να έχουν προκύψει από την επιδημία των αγελάδων. Τα συμπτώματα της vCJD νόσου συμπεριλαμβάνουν λησμοσύνη, αδεξιότητα, αδύναμη όραση κούραση και ταχεία απώλεια βάρους και εξελίσσεται σε τύφλωση, αδυναμία για κατάποση, απώλεια κινητικών ικανοτήτων και θάνατο<sup>70</sup>.

#### 4.4 Τι συμβαίνει ανά τον κόσμο

Ο ταξιδιωτικός οδηγός Lonely Planet<sup>71</sup> αναφέρει για την νοτιοανατολική Ασία τα εξής:

Τα λαχανικά και τα φρούτα θα πρέπει να πλένονται με καθαρισμένο νερό ή να ξεφλουδίζονται όταν αυτό είναι εφικτό. Να προσέχετε τα παγωτά που πωλούνται στον δρόμο ή οπουδήποτε θα μπορούσαν να έχουν λιώσει και ξαναπαγώσει, αν υπάρχει αμφιβολία (π.χ. διακοπή ρεύματος κατά τις τελευταίες μία ή δύο μέρες), αποφύγετε την αγορά τους. Τα οστρακοειδή όπως μύδια και στρείδια θα πρέπει να αποφεύγονται καθώς και το μισομαγειρεμένο κρέας, ιδίως εκείνο στη μορφή κιμά. Το ψήσιμο στον ατμό δεν τα κάνει ασφαλή για κατανάλωση.<sup>71</sup>

Ένα από τα χαριτωμένα χαρακτηριστικά των νοτιοανατολικών προορισμών είναι οι πωλήσεις προϊόντων στο δρόμο, τα μικρά καφέ

<sup>70</sup> Australian Government, Department of Agriculture, Fisheries and forestry, (2005). Available at: <http://www.affa.gov.au/>

<sup>71</sup> Cummings, J. (1999). Lonely Planet Guide: Thailand. Melbourne: Lonely Planet Publications

στην άκρη του δρόμου και εστιατόρια με αξιοπερίεργες προσφορές φαγητού, συμπεριλαμβανομένου, τηγανιτές ακρίδες, σουβλάκια αρουραίων και άλλα τέτοια παρόμοια. Παρόλο που μπορεί να είναι εύκολο να αποφευχθούν οι εμφανείς κίνδυνοι για ένα άπειρο στομάχι (το στομάχι μπορεί να προσαρμοστεί – η μικροχλωρίδα των στομαχιών γίνεται πιο ανθεκτική καθώς οικειοποιείται τα διάφορα βακτηρίδια) ακόμη και τα πιο αναγνωρίσιμα είδη τροφίμων όπως ένα παγωτό ή και το νερό πιθανά να θέσουν σε κίνδυνο την υγεία. Είναι ο ίδιος ο χαρακτήρας τέτοιων τοποθεσιών που αυξάνει τον κίνδυνο – η πιθανή έλλειψη σταθερού ρεύματος για θέρμανση και ψύξη, τα υγρά κλίματα, η έλλειψη καθαρού τρεχούμενου νερού για καθαρισμό και των τροφίμων και των εργαλείων προετοιμασίας, η προσωπική υγιεινή, η έλλειψη προστασίας από έντομα (όπως κατσαρίδες και μύγες), η ελλιπής γνώση διαχείρισης τροφίμων, αποθήκευσης και πρακτικών προετοιμασίας κ.α.

Συχνά η ασφάλεια τροφίμων αγνοείται από τους υπαίθριους πωλητές τροφίμων και οδηγεί σε μειωμένη ποιότητα τροφίμων και αύξηση των ασθενειών. Τα φαγητά που πωλούνται στο δρόμο θεωρούνται πιο επικίνδυνα από αυτά των εστιατορίων και έχουν συσχετιστεί με τυφοειδή πυρετό, ηπατίτιδα Α, χολέρα και εντερικές ασθένειες, σαλμονέλα και σταφυλόκοκκο. Ο κίνδυνος αυτός της υγείας από τις υπαίθριες αγορές φαγητών οφείλεται εν μέρει στην άγνοια των πωλητών για την αναγκαιότητα της υγιεινής, την άγνοια τους για τις πρακτικές διαχείρισης τροφίμων και την έλλειψη ενδιαφέροντος για τους πελάτες τους. Ο ΠΟΥ ανανέωσε το έγγραφο με τίτλο ‘Βασικές ανάγκες ασφάλειας για τρόφιμα που πωλούνται στο δρόμο’ και μελετά πρακτικές προσεγγίσεις για τη βελτίωση και ασφάλεια του φαγητού που πωλείται στο δρόμο. Το κείμενο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως η βάση για εκπαιδευτικά προγράμματα, για επιθεωρητές τροφίμων και υπαίθριους πωλητές τροφίμων<sup>72</sup>

Ευρήματα από την NFHBS (National Food Handling Benchmark Survey) σε έρευνα πάνω σε πρακτικές διαχείρισης φαγητού σε αυστραλιανές επιχειρήσεις τροφίμων, όπως κατασκευαστές τροφίμων, πωλητές τροφίμων, κέντρα παιδικής φροντίδας, σχολεία, νοσοκομεία, καφετέριες και εστιατόρια, δημοσιεύτηκε από την KTANZ<sup>73</sup> και τα ευρήματα της δείχνουν ότι υπάρχει άφθονος χώρος για βελτίωση. Η έρευνα έγινε πριν την εισαγωγή νέων μέτρων ασφάλειας τροφίμων που ζητούν από τις επιχειρήσεις να εισάγουν νέες πρακτικές διαχείρισης τροφίμων, εγκαταστάσεις και εξοπλισμό. Επιλεγμένα ευρήματα από τηλεφωνική έρευνα για το πόσο ενημερωμένοι και τι γνώσεις κατείχαν οι επιχειρήσεις τροφίμων για ασφαλείς πρακτικές διαχείρισης τροφίμων, συμπεριλαμβάνει τα εξής:

<sup>72</sup> World Health Organization (WHO). (2005). Essential Safety Requirements for street-vended foods. Available at: [http://www.who.int/foodsafety/publications/fs\\_management/street\\_vend/en](http://www.who.int/foodsafety/publications/fs_management/street_vend/en)

<sup>73</sup> Food Standards Australia New Zealand (2005). Available at: <http://www.foodstandards.gov.au>

- Το 21% των επιχειρήσεων δεν ήξερε την σωστή θερμοκρασία φύλαξης κρύου φαγητού (5° C και κάτω) έτσι ώστε να μην αναπτυχθούν βακτηρίδια.
- Το 23% ότι το ζεστό φαγητό θα πρέπει να φυλάσσεται σε ή πάνω από 60° C για να αποφευχθεί η τροφική δηλητηρίαση από ανάπτυξη βακτηριδίων.
- Το 26% των επιχειρήσεων ανέφερε ότι δεν παρείχε εκπαίδευση προσωπικού για την ασφάλεια των τροφίμων.

Ευρήματα κλειδί από την έρευνα στην ιστοσελίδα αναφέρουν:

- Μόνο το 19% των επιχειρήσεων είχε γραπτό πρόγραμμα ασφάλειας τροφίμων
- Ένα μεγάλο μέρος των επιχειρήσεων χρησιμοποιούσε την αφή (43%) ή την όραση (57%) για έλεγχο της θερμοκρασίας, αντί για θερμομέτρο
- Το 9% είχε προσωπικό που δεν έπλενε τα χέρια του όταν ήταν αναγκαίο
- Το 17% των επιχειρήσεων δεν είχε τις απαραίτητες ευκολίες για την πλύση των χεριών, 7% δεν είχε σαπούνι ή καθαριστικό χεριών και 14% ζεστό τρεχούμενο νερό<sup>73</sup>

Αυτά τα νούμερα δείχνουν ότι υπάρχει η προοπτική για εντερικές διαταραχές- οι νόσοι που προκαλούνται από το φαγητό έχουν την ευκαιρία να εμφανιστούν σε πολλές εγκαταστάσεις με λιγότερες από τις ιδανικές πρακτικές ασφάλειας τροφίμων. Ακολουθώντας αυτή τη μελέτη, οι πολιτείες της Αυστραλίας εισήγαγαν τρία νέα εθνικά Μέτρα Ασφάλειας Τροφίμων, ανεπτυγμένα από την KTANZ, που απαιτούν από τις επιχειρήσεις να έχουν πρακτικές ασφάλειας τροφίμων, εγκαταστάσεις και εξοπλισμό. Μαζί με αυτά τα μέτρα, αναπτύχθηκαν οδηγίες και έγγραφα πληροφοριών για τα νέα Μέτρα Ασφάλειας Τροφίμων, συμπεριλαμβανομένου και έγγραφα μεταφρασμένα σε 15 γλώσσες<sup>74</sup>. Στο μέλλον θα γίνουν μελέτες για να ορίσουν το αποτέλεσμα αυτών των μέτρων. Φυσικά, αν τα οφέλη είναι αυτά που προβλέπονται, θα δούμε πολύ λιγότερους ανθρώπους να επηρεάζονται από νόσους που οφείλονται σε τρόφιμα και ιδίως τους τουρίστες.

#### **4.5 Πρόληψη: «Βράσε το, Μαγείρευσε το, Ξεφλούδισε το, Ξέχνα το»**

<sup>74</sup>Food Safety Standards (Australia) 2006. Available at: [www.foodstandards.gov.au](http://www.foodstandards.gov.au) last updated 16 Aug 2006

Υπάρχουν κάποιες καλές συμβουλές προς τους ταξιδιώτες που μπορούν να βοηθήσουν στην ελαχιστοποίηση των πιθανοτήτων να ζήσουν μια δυσάρεστη εμπειρία νόσου με βάση την προνοητική αποφυγή των τροφίμων υψηλού κινδύνου. Συγκεκριμένα η παιδεία και η τροποποίηση της συμπεριφοράς θεωρούνται ως ο ακρογωνιαίος λίθος της πρόληψης για την διάρροια του ταξιδιώτη. Παρόλα αυτά, η συμμόρφωση γίνεται πρόβλημα σε πολλούς όταν οι πειρασμοί και το αίσθημα της στιγμής καταλαμβάνουν τους τουρίστες.

Πολλοί γιατροί της τουριστικής ιατρικής, ερευνητές και άλλοι με ενδιαφέρον στον ίδιο τομέα έχουν συγκεκριμενοποιήσει τα τρόφιμα που πρέπει να αποφεύγονται, και συμβουλεύουν όσον αφορά την κατανάλωση νερού. Για παράδειγμα, οι Ryan και Kain<sup>75</sup> παρέχουν σαφείς οδηγίες για το τι να αποφεύγουν οι ταξιδιώτες του αναπτυσσόμενου κόσμου:

Να αποφεύγετε τα άψητα φαγητά (με εξαίρεση τα ξεφλουδισμένα φρούτα και λαχανικά), τα μη εμφιαλωμένα ποτά, τα μη παστεριωμένα γαλακτοκομικά προϊόντα. Να τρώτε καλά μαγειρεμένα, ζεστά φαγητά. Να μην τρώτε φαγητά αγορασμένα από υπαίθριες αγορές. Να χρησιμοποιείτε εμφιαλωμένο νερό για πόσιμο, για παγάκια και το βούρτσισμα των δοντιών. Να πλένετε συχνά με σαπούνι και νερό τα χέρια, ιδίως πριν από κάθε γεύμα.

Οι περισσότεροι ταξιδιωτικοί οδηγοί περιέχουν μια λίστα συμβουλών για τους ταξιδιώτες, συχνά για συγκεκριμένους προορισμούς, και είναι γενικά χρήσιμοι για να τονίζουν τους κινδύνους. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι ένας ενημερωμένος τουρίστας που κάνει έξυπνες επιλογές φαγητού, έχει μειωμένες πιθανότητες να νοσήσει από τρόφιμα. Όμως αυτό απαιτεί προσεκτική και επίμονη επαγρύπνηση. Η ολοκληρωτική εξάλειψη του προβλήματος βασίζεται στην προσπάθεια συνεργασίας, συμπεριλαμβανομένου της παιδείας και εκπαίδευσης των χειριστών τροφίμων και η ανάπτυξη και εφαρμογή των κυβερνητικών μέτρων για ασφάλεια τροφίμων και υγιεινής κάτι που αποτελεί μια τεράστια πρόκληση για την τουριστική βιομηχανία και τις κυβερνητικές αρχές.

Παρόλα αυτά, εδώ είναι μερικές συμβουλές για όλους τους ταξιδιώτες, οπουδήποτε στον κόσμο, που επιθυμούν να λάβουν προληπτικά μέτρα για να μειώσουν τις πιθανότητες νόσησης:

- Να αποφεύγετε τα ακόλουθα τρόφιμα, το κάθε ένα από αυτά είναι επικίνδυνα: νερό βρύσης, πάγος, γάλα, φρέσκα φρούτα και

---

<sup>75</sup> Ryan, E, & Kain, K (2000). Health advice and immunizations for travelers. *New England Journal of Medicine*, 342(23) 1716-1725



λαχανικά, θαλασσινά, σπάνια πιάτα κρεάτων, κοτόπουλα και μισοψημένα αυγά. Να είσαστε προσεκτικοί με αυτά τα τρόφιμα – επιλέξτε αυτά τα τρόφιμα μόνο αν είστε σίγουροι για το μέρος και τρόπο που αποθηκεύτηκαν, ετοιμάστηκαν και τα χειρίστηκαν. Αυτό εξαρτάται από την εκάστοτε χώρα και περιοχή.

- Να επιλέγετε σημεία που είναι πολυσύχναστα. Αυτό μεγαλώνει την πιθανότητα, τα τρόφιμα τους να μην είναι αποθηκευμένα για πολύ καιρό και είναι πιθανόν να είναι πιο φρέσκα και λιγότερο ευαίσθητα σε μικρόβια και μολύνσεις. Πιο ιδανικές είναι οι εγκαταστάσεις που έχουν μεγάλες, συχνές προμήθειες τροφίμων, τρεχούμενο νερό, και υπηρεσίες υγιεινής που παρέχουν πλύσιμο των χεριών σε επισκέπτες και προσωπικό.
- Να επιλέγετε μαγειρεμένα φαγητά που μαγειρεύονται κατά παραγγελία. Γεύματα τύπου μπουφέ που μπορεί να παραμείνουν σε ζεστές θερμοκρασίες για πολλές ώρες δημιουργούν το ιδανικό περιβάλλον για ανάπτυξη μικροβίων και θα έπρεπε να αποφεύγονται εκτός και αν αλλάξει η ένταση της θερμοκρασίας. Αν τα γεύματα μπουφέ είναι η μόνη λύση, αποφύγετε τα τρόφιμα υψηλού κινδύνου, όπως ωμό κρέας, κοτόπουλο και λαχανικά.
- Το ασφαλές φαγητό είναι ζεστό, ξηρό και ξεφλουδισμένο.
- Να ζητάτε να σερβίρονται τα ποτά μπροστά σας από σφραγισμένα μπουκάλια.
- Τα ασφαλή ποτά είναι τα ανθρακούχα και το νερό σε δοχείο με σφραγισμένο καπάκι.

### **Βιβλιογραφία:**

- Cummings, J. (1999). Lonely Planet Guide: Thailand. Melbourne: Lonely Planet Publications
- Hataka, M, & Asplund, K (1993). The occurrence of Salmonella in airline meals. 34(4) 391-396
- Rayan, E, & Kain, K (2000). Health advice and immunizations for travelers. New England Journal of Medicine, 342(23) 1716-1725
- Rooney, R, (2004), A review of outbreaks of food-borne disease associated with passengers ships, Public Health Reports, 119(4), 427-434

### **Internet:**

- Australian Broad Casting News on-line (2004). Available at: <http://www.abc.net.au/news/newsitems/s1104199.htm>
- Australian Government, Department of Agriculture, Fisheries and forestry, (2005). Available at: <http://www.affa.gov.au/>
- Food Standards Australia New Zealand (2005) Available at: <http://www.foodstandards.gov.au>
- <sup>1</sup>Food Safety Standards (Australia) 2006. Available at: [www.foodstandards.gov.au](http://www.foodstandards.gov.au) last updated 16 Aug 2006
- Trambling, G (1999). Costs of food poisoning cannot be underestimated. Available at: [www.foodstandards.gov.au](http://www.foodstandards.gov.au)
- United States Food and Drug Administration (FDA). (2005). Available at: <http://www.cfsan.fda.gov>
- World Health Organization (WHO). (2005). Essential Safety Requirements for street-vended foods. Available at: [http://www.who.int/foodsafety/publications/fs\\_management/street\\_vend/en](http://www.who.int/foodsafety/publications/fs_management/street_vend/en)

# Μέρος Β

## Κεφάλαιο 1

### 1. Τρομοκρατία και τουρισμός

#### 1.1 Εισαγωγικά

Η βρετανική εφημερίδα, *The Economist*, ανέφερε το 1999 ότι ο Γιασέρ Αραφάτ δήλωσε το εξής ; « Επισήμως και με βεβαιότητα αποκηρύσσω όλες τις μορφές τουρισμού». Μπορούμε να υποθέσουμε ότι εννοούσε την τρομοκρατία αντί τον τουρισμό μιας και οι λέξεις *tourism* και *terrorism* μοιάζουν πολύ, όμως η πραγματικότητα δεν απέχει πολύ από αυτή του τη δήλωση. Ο Αραφάτ, πιθανών ακούσια, με αυτό το μπέρδεμα λέξεων είπε αυτό που είδη οι ειδήμονες του τουρισμού ήξεραν. Ο τουρισμός και η τρομοκρατία είναι συνδεδεμένοι πολύ περισσότερο από ότι μπορεί κανείς να υποθέσει.

Η καριέρα του Αραφάτ εισάγει τους μελετητές του τουρισμού σε μία ακαδημαϊκή συζήτηση που αφορά την επίδραση της τρομοκρατίας στον τουρισμό. Η σχέση μεταξύ τουρισμού και τρομοκρατίας δεν είναι τυχαία. Όντως, μια ανασκόπηση τρομοκρατικών επιθέσεων μέσα στις τελευταίες δεκαετίες στο τουρισμό θα μας το αποδείξει.

Η τρομοκρατία είναι ένα τόσο ευρύ θέμα ώστε ένα κεφάλαιο να μην είναι αρκετό για την πλήρη ανάπτυξη του. Στην πραγματικότητα, καμία γενική ομοφωνία δεν υπάρχει για το ποιος είναι τρομοκράτης ή για το ποιος είναι ο ορισμός της τρομοκρατίας. Σε αυτό το κεφάλαιο θα προσπαθήσουμε να ορίσουμε την τρομοκρατία, όχι μέσα από απεραντολογίες αλλά πρακτικά. Κατόπιν θα δούμε κάποιες λειτουργικές πλευρές της τρομοκρατίας. Ένας τρόπος που αυτός ο λειτουργικός ορισμός θα αναπτυχθεί, είναι με το να καθοριστεί η διαφορά ανάμεσα στην τρομοκρατία και το έγκλημα. Μετά, θα ασχοληθούμε με συγκεκριμένα τμήματα του τουρισμού που έχουν

υποφέρει από την τρομοκρατία και τέλος, θα παρουσιάσουμε ιδέες για την αντιμετώπιση του κινδύνου της τρομοκρατίας.

Η τρομοκρατία συχνά συγχέεται με την εγκληματική συμπεριφορά. Στο κόσμο του τουρισμού όμως, η τρομοκρατία και το έγκλημα είναι δύο διαφορετικά στοιχεία. Οι εγκληματίες, ειδικά εκείνοι των επιχειρήσεων αντί αυτών του πάθους, επιδιώκουν μια παρασιτική σχέση με το τουρισμό. Όντως, μπορεί να ειπωθεί ότι οι εγκληματίες στο τουρισμό, είτε είναι ανεξάρτητοι εγκληματίες είτε μέλη μιας οργανωμένης ομάδας, χρειάζονται την τουριστική βιομηχανία να επιτύχει για να επιτύχουν και εκείνοι. Οι τρομοκράτες από την άλλη, θέλουν να καταστρέψουν κυβερνήσεις που συχνά με τυχαία επιλεγμένους θανάτους, οδηγούνται σε οικονομική κατάρρευση. Οι στόχοι των τρομοκρατών διαφέρουν στο ότι θέλουν την καταστροφή του τουρισμού αντί των οικονομικών οφελών από τις πράξεις τους. Το τουριστικό έγκλημα είναι τότε επάγγελμα ενώ η τουριστική τρομοκρατία έχει ιδεολογικά κίνητρα. Ο πρώην πρόεδρος της Γαλλίας Τσάρλς Ντε Γκολ είχε πει ότι η τρομοκρατία είναι απλά μια θρησκεία δολοφόνων, οι στόχοι της τρομοκρατίας είναι η καταστροφή και όχι η κατασκευή, οι τρομοκράτες δεν αποζητούν ειρηνικό τέλος στις συγκρούσεις τους<sup>76</sup>. Ο Loyola εκφράζει αυτήν την άποψη στην ανάλυση του στο 'Εποχή Αραφάτ', σημειώνοντας ότι ή βία ήταν η μόνη επιτρεπτή λύση για απελευθέρωση'. Στο παρακάτω πίνακα συνοψίζονται οι διαφορές ανάμεσα στα δύο θέματα ασφαλείας του τουρισμού, έγκλημα και τρομοκρατία.

	Έγκλημα	Τρομοκρατία
Στόχος	Συνήθως οικονομικό και κοινωνικό όφελος	Να κερδίσει δημοσιότητα και κατανόηση για το σκοπό
Συνήθης τύπος θύματος	Άτομο που μπορεί να γνωρίζει ο δράστης ή έχει να αποκομίσει όφελος	Ο φόνος είναι πράξη τυχαία αλλά με σχεδιασμένο μοντέλο Ο αριθμός των θυμάτων, τυχαίος
Άμυνες σε χρήση	Συχνά αντίδραση	Συσκευές όπως ραντάρ
Πολιτική ιδεολογία	Συνήθως καμία	Μοντέλο, Ρομπέν των Δασών
Δημοσιότητα	Συνήθως τοπική και σπάνια σε διεθνή δελτία	Συνήθως σε διεθνή δελτία ειδήσεων
Συνήθεις μορφές στη τουριστική βιομηχανία	Εγκλήματα καταστροφής Ληστείες Σεξουαλική επίθεση	Εσωτερική τρομοκρατία είναι, Διεθνής τρομοκρατία Βομβαρδισμοί Πιθανότητα για βιο-

<sup>76</sup> Loyola, M. (2004). Arafat's true legacy. The Weekly Standard, 27 November

Στατιστική ακρίβεια	Συνήθως πολύ χαμηλή, σε πολλές περιπτώσεις η τουριστική βιομηχανία κάνει ότι μπορεί να κρύψει τη πληροφορία	χημικό πόλεμο Σχεδόν αδύνατο να αποκρυφτεί. Τα νούμερα αναφέρονται με ακρίβεια και είναι επαναλαμβανόμενα
Μέγεθος αρνητικών επιδράσεων στη τοπική τουριστική βιομηχανία	Στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι βραχυπρόθεσμες	Στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι μακροπρόθεσμες εκτός και αν αντικατασταθούν από νέα θετική εικόνα
Στρατηγικές ανάνηψης	Νέα σχέδια μάρκετινγκ, αν το ταξιδιωτικό κοινό ξεχάσει γρήγορα.  Σκέψεις όπως, δεν θα συμβεί σε εμένα.  Απόκρυψη πληροφοριών	Συγκρίσεις. παραδοχή καταστάσεως και επίδειξη ελέγχου  Υψηλότερα επίπεδα ασφαλείας, υψηλά εκπαιδευμένο προσωπικό

---

Πηγή του παραπάνω πίνακα, βλέπετε: Loyola, M. (2004). Arafat's true legacy. The Weekly Standard, 27 November

Ένα από τα μεγαλύτερα λάθη που κάνουν οι εργαζόμενοι στο τουρισμό είναι ότι πιστεύουν ότι η τρομοκρατία ενάντια στο τουρισμό είναι ένα πρόσφατο φαινόμενο. Στην πραγματικότητα, τρομοκρατία έχει καταγραφεί κατά το πέρασμα των αιώνων και ιδίως στην Μέση Ανατολή. Σε αυτή τη νέα εποχή τρομοκρατίας όμως, υπάρχει εντατικοποίηση της χρήσης τρομοκρατίας σαν όπλο ενάντια σε κέντρα πολιτών και ιδίως σε τουριστικά. Αυτές οι επιθέσεις γίνονται σε όλες τις κατηγορίες τουρισμού: από κρουαζιερόπλοια σε ξενοδοχεία, από λεωφορεία σε αεροπλάνα. Ο Ισραηλινός μελετητής Ραφαέλ Ρέιμοντ Μπάρ-ον έχει τοποθετήσει χρονικά τις επιθέσεις στην τουριστική βιομηχανία πάνω από τριάντα χρόνια πριν. Η λίστα του δείχνει ότι τρομοκρατικές επιθέσεις ενάντια στη τουριστική βιομηχανία έχουν λάβει μέρος παντού ανά τον κόσμο<sup>77</sup>. Μέρος των χωρών που συμπεριλαμβάνονται σε αυτή τη λίστα είναι οι ακόλουθες;

- Κολούμπια
- Κούβα
- Αίγυπτος
- Γαλλία

---

<sup>77</sup> Bar-on, R. (2001). The effects on terrorism and on travel and tourism. Unpublished manuscript

- Γερμανία
- Ινδία
- Ινδονησία
- Ισραήλ
- Ιταλία
- Ιορδανία
- Κένυα
- Μεξικό
- Μαρόκο
- Νεπάλ
- Περού
- Ρωσία
- Σαουδική Αραβία
- Ισπανία
- Σρι Λάνκα
- Σουηδία
- Φιλιππίνες
- Ηνωμένο Βασίλειο
- Ηνωμένες πολιτείες
- Τουρκία

Η τρομοκρατία δεν έχει στοχεύσει σε ένα συγκεκριμένο τομέα στην τουριστική βιομηχανία, αν και οι επιθέσεις σε αεροπλάνα έχουν κερδίσει την μεγαλύτερη δημοσιότητα. Τρομοκρατικές επιθέσεις μπορούν να συμβούν σε διάφορα μέρη όπως:

- Αεροπορικές εταιρίες
- Λεωφορεία
- Καζίνα
- Κρουαζιερόπλοια
- Ξενοδοχεία και χώρους διαμονής
- Μεγάλα γεγονότα, αθλητισμός και μέρη αναψυχής
- Διεθνή πάρκα
- Μέρη όπου συναθροίζονται άνθρωποι
- Εστιατόρια και ανοιχτά καφέ
- Όπου οι άνθρωποι είναι ανέμελοι και ευτυχισμένοι.

## **1.2 Τρομοκρατία και τουρισμός**

Η τρομοκρατία είναι μία μορφή πολέμου. Στόχος της είναι να καταστραφούν οικονομίες μέσα από τυχαίους θανάτους και πανικό. Η τρομοκρατία σπάνια προκύπτει εξαιτίας της πείνας ή ακόμα και των κοινωνικών εντάσεων. Αν η πείνα και οι κοινωνικές εντάσεις ήταν η

αιτία της τρομοκρατίας τότε θα εμφανιζόταν σε περιοχές με τέτοια φαινόμενα. Η πραγματικότητα δεν είναι όμως αυτή. Υπάρχουν πολλές φτωχές χώρες στο κόσμο όπου δεν υπάρχει τρομοκρατία και υπάρχουν και αρκετές πλούσιες χώρες όπου η τρομοκρατία έχει ριζώσει. Ακόμα και οι κοινωνικές εντάσεις δεν αποτελούν βάση για τρομοκρατία. Για παράδειγμα, πιο κοινωνικά οξυμμένος πληθυσμός ήταν αυτός των Εβραίων κατά την κατοχή των Ναζί τη δεκαετία των 40. Αν και ο εβραϊκός πληθυσμός οργάνωνε στρατιωτικές επιχειρήσεις ενάντια των Ναζί, δεν έχει καταγραφεί θανατηφόρο επεισόδιο αθώων Γερμανών πολιτών από Εβραίους παρτιζάνους πολεμιστές. Περισσότερες από τις πιο φτωχές χώρες του κόσμου υποφέρουν από εγκλήματα που σχετίζονται με τον τουρισμό, αλλά όχι από πράξεις τρομοκρατίας ενάντια της τοπικής τουριστικής βιομηχανίας. Όντως, το πρώτο πιο κοινό λάθος που γίνεται από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης είναι ότι η τρομοκρατία είναι αποτέλεσμα της φτώχειας, των πολιτικών εντάσεων και/ή της έλλειψης εκπαιδευτικών ευκαιριών.

Στις 11 Σεπτεμβρίου του 2001, σχεδόν 20 Σαουδάραβες και Αιγύπτιοι, μέλη της οργάνωσης του Οσάμα μπιν Λάντεν, Αλ Κάιντα, κατέλαβαν τέσσερα αεροσκάφη. Έριξαν δύο από αυτά στους δίδυμους πύργους και άλλο ένα στο πεντάγωνο. Το τέταρτο συνετρίβει σε ένα χωράφι της Πενσυλβανία καθοδόν προς τον Λευκό Οίκο. Καμία άλλη τρομοκρατική επίθεση δεν έχει στοιχίσει τόσες πολλές ζωές: περισσότεροι από 3000 νεκροί. Τέτοιες επιθέσεις αυτοκτονίας δεν επιδέχονται εξήγηση. Η φτώχεια δεν αποτελεί απαραίτητη αιτία. Όλοι οι τρομοκράτες που είχαν εμπλακεί στην τραγωδία της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου προέρχονταν από μεσοαστικές οικογένειες, όπως και οι περισσότεροι τρομοκράτες, από την πρώτη κιόλας εμφάνιση της τρομοκρατίας στη Ρωσία, κατά τον 19<sup>ο</sup> αιώνα. Η ακραία ιδεολογία των λαών αυτών και η τυραννική διακυβέρνηση ίσως παίζουν κάποιο ρόλο, παρακινώντας τους τρομοκράτες να επιτίθενται βίαια στους θιασώτες της καταπίεσης – οι ΗΠΑ υποστήριζαν από παλιά ένα απολυταρχικό καθεστώς στην Σαουδική Αραβία<sup>78</sup>.

Τότε τι προκαλεί πράξεις τρομοκρατίας και ιδίως πράξεις τρομοκρατίας ενάντια στη τουριστική βιομηχανία συγκεκριμένα; Ενώ μπορεί να μην καταφέρουμε να εξηγήσουμε τα κίνητρα που τροφοδοτούν την τρομοκρατία, τα ακόλουθα είναι ένα θεωρητικό σχέδιο που θα μπορούσε να εξηγήσει αυτά τα σύμβαντα.

Για να αρχίσουμε να καταλαβαίνουμε τη σχέση του τουρισμού με την τρομοκρατία, πρέπει να κάνουμε μία παράκαμψη σε μερικά στοιχεία κλειδιά της τρομοκρατίας. Η τρομοκρατία, ως διαφοροποιημένη από το έγκλημα, είναι μία ‘γιορτή’ του εγκλήματος και οι τρομοκράτες εμφανίζουν αυτό που λέγεται εθισμός στη βία. Αυτά τα στοιχεία είναι παρόντα και στην εσωτερική και στη διεθνή τρομοκρατία και είναι ότι τεχνικά θα ονομάζαμε ‘μεσαιωνικές κοινωνίες’. Αυτές οι κοινωνίες εκδηλώνουν τα ακόλουθα κοινωνιολογικά χαρακτηριστικά.

---

<sup>78</sup> Daniels, P, S & Hislop, S, G. (2003). Επίτομο χρονικό, παγκόσμια ιστορία. National Geographic. Μέρος Γ, σελ. 355



- Ο εξευτελισμός της γυναίκας. Στις μεσαιωνικές κοινωνίες, η γυναίκα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως μέσο απόκτησης δύναμης, αλλά όταν η δύναμη αποκτηθεί μειώνονται σε δεύτερης διαλογής πολίτες.
- Ένα ξενοφοβικό μίσος για τους άλλους. Οι μεσαιωνικές κοινωνίες τείνουν να βρίσκουν κοινωνική αρμονία γύρω από ξενοφοβικά μίσση. Αυτές οι ομάδες απορρίπτουν τους ανθρώπους ως οντότητες και κρατούν τους δικούς τους ενωμένους από φόβο για τους 'άλλους'.
- Στις μεσαιωνικές κοινωνίες τα ταξίδια δεν ήταν εύκολα. υπήρχε ανασφάλεια, ιδίως τις βραδινές ώρες και σε απομονωμένες περιοχές όπως άλλωστε συμβαίνει και σε μεγάλες πόλεις με αυξημένη εγκληματικότητα, όπου η κυκλοφορία το βράδυ και σε απομονωμένα μέρη, είναι άκρος επικίνδυνη.
- Η απόρριψη του καπιταλισμού. Οι μεσαιωνικές κοινωνίες έτειναν να βλέπουν τα μεγάλα οικονομικά οφέλη ως αμαρτία και έψαχναν την αμοιβή τους σε ερχόμενους κόσμους. Για παράδειγμα, η Ισλαμική μαχόμενη λογοτεχνία μιλάει επιμόνως για την αντικατάσταση του καπιταλισμού με ένα Ισλαμικό οικονομικό σύστημα. Το ίδιο ισχύει και για άλλες μορφές τρομοκρατίας ανά τον κόσμο όπως αυτή στο Περού από τον Σεντέρος Ιλουμινόσος.
- Η απόρριψη του ατομικισμού. Οι μοντέρνες κοινωνίες τείνουν να κρίνουν τους άλλους ως οντότητες και όχι ως μέλη κοινωνικών ομάδων. Ένα άτομο προσδοκάται να δει τον εαυτό του ως ανταγωνιστή απόκτησης πόρων και οι μόνοι νόμιμοι περιορισμοί που τίθενται σε ένα άτομο είναι εκείνοι των φυσικών του ικανοτήτων και η αποφασιστικότητα. Οι μεσαιωνικές κοινωνίες τείνουν να είναι περισσότερο κοινωνίες εκτός νόμου. Οι θέσεις συνήθως κληρονομούνται ή εκχωρούνται. Οι άνθρωποι δεν κρίνονται από την αξία τους αλλά από την ομάδα στην οποία ανήκουν. Αυτός είναι ο λόγος που οι μοντέρνες κοινωνίες διεξάγουν πολέμους ενάντια των αρχηγών άλλων κρατών, ενώ οι μεσαιωνικές ενάντια όλων των ανθρώπων'.

Ο τουρισμός είναι το ακριβές αντίθετο φαινόμενο που περιγράφεται παραπάνω. Ο τουρισμός είναι η πιο μοντέρνα βιομηχανία της 'μοντέρνας' εποχής μας. Αν η τρομοκρατία βασίζεται σε μεσαιωνικά παραδείγματα όπως παραπάνω, τότε ο τουρισμός είναι το ακριβώς αντίθετο της τρομοκρατίας. Μπορεί να υποστηριχθεί ότι ο μαζικός τουρισμός άρχισε μόλις μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο. Πριν από αυτόν, ο τουρισμός ήταν αποκλειστικά και μόνο για τους εύπορους των ανώτερων τάξεων. Για οποιονδήποτε άλλον ήταν περισσότερο δουλειά παρά αναψυχή. Οντως, η αγγλική λέξη travel (ταξιδεύω) προέρχεται από τη γαλλική λέξη travail που σημαίνει δουλεύω. Τα ταξίδια πριν το

δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο, ήταν επικίνδυνα και κουραστικά. Μετά τον πόλεμο η κοινωνία είδε την ανάπτυξη του τουρισμού αναψυχής ως μία μοντέρνα βιομηχανία. Ο νεωτεριστικός αυτός χαρακτήρας δεν ήταν μόνο ιστορικός αλλά και κοινωνιολογικός.

Για παράδειγμα, ο τουρισμός είναι μία βιομηχανία όπου οι γυναίκες παίζουν σημαντικό ρόλο, όχι μόνο σε θέσεις σέρβις αλλά και σε ηγετικές. Επιπλέον, ο τουρισμός είναι μια μεγάλη επιχείρηση. Ενώ κανείς δεν γνωρίζει τα ακριβή χρήματα που βγαίνουν από μία επιχείρηση, είναι απολύτως δίκαιο να πούμε ότι είναι μία από τις μεγαλύτερες, αν όχι η μεγαλύτερη μη-φιλοπόλεμη βιομηχανία στον κόσμο. Ο τουρισμός δεν είναι μόνο η μεγαλύτερη βιομηχανία στον κόσμο αλλά και το στήριγμα των ‘απτών’ θησαυρών ενός έθνους. Επομένως, μία επίθεση ενάντια στον τουρισμό μιας χώρας δεν είναι μόνο επίθεση ενάντια στην οικονομία της αλλά συχνά και στους πολιτισμικούς θησαυρούς της. Ο τουρισμός προκαλεί ως στόχος και για άλλους κοινωνιολογικούς λόγους. Ο τουρισμός είναι μια γιορτή ποικιλομορφίας, βασίζεται στην αίσθηση απελευθέρωσης και από φύση του είναι ενάντια στην ξеноφοβία. Οι τρομοκράτες που ελπίζουν σε μία επιστροφή στα μεσαιωνικά κοινωνικά πρότυπα, θα προσέξουν ότι μεγάλος αριθμός γυναικών δουλεύει στο τουρισμό χωρίς διάκριση. Αυτή την επιστροφή στις ‘παλιές εποχές’ είναι αυτό που ο Boym<sup>79</sup> καλεί ‘τονωτική νοσταλγία’. Η Τονωτική νοσταλγία, διαφοροποιημένη από την Αυτοπαθή νοσταλγία, μπορεί να γίνει μεγάλος παράγων τρομοκρατίας.

Ο παρακάτω πίνακας διακρίνει τις μεγάλες κοινωνιολογικές διαφορές ανάμεσα στις δύο μορφές νοσταλγίας και βοηθά στο να εξηγήσει μέρος της σχέσης ανάμεσα στον τουρισμό και την τρομοκρατία.

Στο πίνακα αυτό βλέπετε τις μεγάλες κοινωνιολογικές διαφορές ανάμεσα στις δύο μορφές νοσταλγίας και βοηθά στο να εξηγήσει μέρος της σχέσης ανάμεσα στον τουρισμό και την τρομοκρατία

<b>Τύπος νοσταλγίας</b>	<b>Τονωτική</b>	<b>Αυτοπαθή</b>
Στρες	Η επιστροφή στο σπίτι	Η νοσταλγία
Ωθηση για παλιννόστηση	Την επιταχύνει	Την επιβραδύνει
Τρόπος που αυτοστοχάζεται	Αλήθεια και παράδοση	Αντιμετωπίζει τον μοντερνισμό
Αντιμετώπιση του απόλυτου	Προστατεύει την απόλυτη αλήθεια	Αμφισβητεί την απόλυτη αλήθεια
Πολιτική	Εθνική αναγέννηση	Πώς κατοικούμε δύο μέρη ταυτόχρονα
Έμφαση σε	Σύμβολα	Λεπτομέρειες

<sup>79</sup> Boym, S. (2001). The future of nostalgia. New York: Basic Books.

Μνήμη	Εθνική	Κοινωνική και Ποικίλη
Απεικόνιση	Επιστροφή στην εθνική καταγωγή και θεωριών συνομοσίας. Μια ανοικοδόμηση της έννοιας σπίτι, βασισμένη σε εθνικές παραισθήσεις.	Το παρελθόν αντιμετωπίζεται με ειρωνεία και χιούμορ
Η σχέση με την βάση Τουριστική βιομηχανία	Αρνητική, βλέπουν τους επισκέπτες ως εισβολείς του έθνους	Μπορεί να γίνει για αυξημένες πωλήσεις

---

Πηγή του πίνακα, βλέπετε : Boym, S. (2001). The future of nostalgia. New York: Basic Books.

Ο τουρισμός ως βιομηχανία έχει επίσης πτυχές που τον κάνουν τρωτό σε τρομοκρατικές επιθέσεις. Για παράδειγμα, ο τουρισμό πουλάει ένα τρομερά ευμετάβλητο και άστατο προϊόν. Οι επαγγελματίες του τουρισμού και της τρομοκρατίας γνωρίζουν το γεγονός ότι ο τουρισμός είναι εθελοντική δραστηριότητα. Δηλαδή, κανείς δεν είναι υποχρεωμένος να πάει διακοπές ή να ξοδέψει χρήματα σε ταξίδια αναψυχής. Έτσι όταν υπάρχει υπόνοια ή αληθινός κίνδυνος οι ταξιδιώτες τείνουν να αποφεύγουν αυτό τον προορισμό. Εδώ είναι απαραίτητο να σημειωθεί ότι η υπόνοια για τρομοκρατική επίθεση, έχει τις ίδιες συνέπειες με μία πραγματική απειλή.

Δεύτερον, τα προϊόντα τουρισμού είναι φθαρτά. Μία αεροπορική θέση που δεν πωλείται έχει 'φθαρεί' ως προϊόν και η οικονομική απώλεια δεν μπορεί να αναπληρωθεί. Το ίδιο ισχύει και για ένα δωμάτιο ξενοδοχείου, μια κρουαζιέρα, ή το εισιτήριο σε ένα αξιοθέατο. Το φαινόμενο 'χαμένη ευκαιρία' επίσης εμφανίζεται όταν οι προειδοποιήσεις για τρομοκρατία είναι αυξημένες. Για παράδειγμα, το Συμβούλιο των Ηνωμένων Πολιτειών, του Mayers, εκτίμησε ότι μέσα σε δεκαπέντε μήνες από την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου του 2001 μέχρι τις 31 Δεκεμβρίου του 2002, το κόστος να ανέβει τέσσερις φορές ο κώδικας κινδύνου από κίτρινο σε πορτοκαλί, κόστισε πάνω από 2.6 δισεκατομμύρια αμερικανικά δολάρια<sup>80</sup>. Αυτές οι εκτιμήσεις δεν λαμβάνουν υπόψη τα χαμένα κέρδη από τον χαμένο τουρισμό. Έτσι, από την οπτική των τρομοκρατών που θέλουν να προκαλέσουν οικονομική καταστροφή, απλά και μόνο η αντίδραση στη τρομοκρατία λειτουργεί ως δευτερεύουσα μορφή τρομοκρατίας.

Αυτή η αντίδραση είναι συχνά βασισμένη σε προκαταλήψεις και φόβους. Οι επαγγελματίες του τουρισμού ξέρουν πολύ καλά ότι οι προκαταλήψεις έχουν τις ίδιες συνέπειες. Οι τρομοκράτες κατανοούν

---

<sup>80</sup> Johnson, K. (2003). In orange terror alerts, wary cities hold back. USA Today, 22 July, p. 1

ότι μπορούν μόνο να δημιουργήσουν την ατμόσφαιρα φόβου για να ζημιώσουν επιτυχώς μια τουριστική βιομηχανία. Η 'παραγωγή φόβου' είναι ένα ισχυρό όπλο στα χέρια των τρομοκρατών. Ο φόβος για τρομοκρατία δεν χρειάζεται καν να βασίζεται στην τρομοκρατία. Η κρίση SARS στο Τορόντο στο Καναδά είναι ένα παράδειγμα λανθασμένης αντίληψης που κατέληξε σε κρίση στο τουρισμό της χώρας. Η περίφημη δήλωση του Άλφρεντ Χίτσκοκ ότι «Δεν υπάρχει τρόμος στο μπάνγκ, αλλά στο φόβο του να συμβεί» περιγράφει σωστά την κρίση στο Τορόντο. Στην πραγματικότητα δεν υπήρχε κρίση SARS αλλά εξαιτίας του διεθνή φόβου για εξάπλωση του ιού, η τουριστική βιομηχανία αποδεκατίστηκε. Ο φόβος του τουρισμού είναι άμεσα συνδεδεμένος με ζητήματα τρομοκρατίας. Οι τρομοκράτες αναπτύσσουν φόβους που διαρκούν περισσότερο από μια αληθινή απειλή. Για να επιτευχθεί αυτό, οι τρομοκράτες απλώς χρειάζεται να κατανοήσουν τις πολιτισμικές ανησυχίες μιας κοινωνίας και το σκεπτικό των μέσων μαζικής ενημέρωσης. Ένας ενημερωμένος τρομοκράτης θα είναι ενημερωμένος για το γεγονός ότι όταν ταξιδέψει κανείς θα πρέπει να έχει κάποιες ανησυχίες και ότι ο,τι συμβαίνει στο τουρισμό είναι σχεδόν πάντα αποτέλεσμα των ΜΜΕ. Επιπλέον, οι τρομοκράτες που ψάχνουν για επιβολή φόβου μέσω των ΜΜΕ, ξέρουν πολύ καλά ότι ο φόβος θα ενισχυθεί από μόνος του μέσω αυτών. Τα ΜΜΕ, είναι σίγουρο ότι σε περίπτωση επίθεσης, θα δείχνουν ανθρώπους να υποφέρουν σε δελτία ειδήσεων, όλο το εικοσιτετράωρο. Η επανάληψη αυτή βοηθά στην αύξηση του φόβου, γεγονός που δημιουργεί το επιθυμητό για τον τρομοκράτη αποτέλεσμα, την οικονομική καταστροφή<sup>81</sup>.

Ακόμη ένας λόγος που ο τουρισμός είναι τρωτός σε τρομοκρατικές επιθέσεις, είναι ότι οι τουρίστες εντοπίζονται δύσκολα και ο τουρισμός είναι βιομηχανία που αποτελεί εύκολο στόχο. Οι άνθρωποι σε διακοπές δεν θέλουν να σκέφτονται τα προβλήματα της ανθρωπότητας. Αντίθετα, όντας σε διακοπές, έχουν την τάση να ρίχνουν τις άμυνες τους, να ντύνονται περίεργα, να δίνουν λίγη σημασία στον περίγυρο τους και να τηρούν περίεργα ωράρια. Αυτές οι κοινωνικές αντικανονικότητες είναι η βάση στην οποία οι τρομοκράτες μπορούν εύκολα να διεισδύσουν πριν από ένα 'γεγονός' και να εξαφανιστούν μετά από αυτό.

Η τρομοκρατία μπορεί να στοχεύει στον τουρισμό για αρκετούς επιπρόσθετους λόγους. Τα μέσα μεταφοράς λειτουργούν ως οι φλέβες και οι αρτηρίες όπου οι οικονομίες 'κυκλοφορούν'. Αν ένας από τους στόχους της τρομοκρατίας είναι η καταστροφή αυτών των οικονομιών, τότε επιθέσεις σε αεροδρόμια, λιμάνια και σταθμούς λεωφορείων, έχουν νόημα. Κάθε φορά που ενός μεταφορικού κέντρου οι δραστηριότητες αναγκάζονται να πάψουν, οι άνθρωποι γνωρίζουν την τρομοκρατική δύναμη των τρομοκρατών και μεγάλη οικονομική βλάβη προκύπτει. Το κλείσιμο των κέντρων αυτών θα τροφοδοτήσει τα ΜΜΕ και θα εξυπηρετήσει τις ανάγκες ενός τρομοκράτη για να μεταδώσει το μήνυμά του. Ο τουρισμός είναι συνδεδεμένος με εκατοντάδες άλλες βιομηχανίες. Για παράδειγμα, υπάρχει στενή σχέση με αυτή της

---

<sup>81</sup> Glassner, B. (1999). The culture of Fear. New York: Basic Books.

βιομηχανίας των τροφίμων. Εκατομμύρια ξεοδεύονται κάθε χρόνο σε εστιατόρια και αν αυτές οι πωλήσεις πέσουν το ίδιο θα γίνει και στις πωλήσεις των προϊόντων των αγροτών.

Ο τουρισμός καλύπτεται σε μεγάλο βαθμό από τα ΜΜΕ και οι τρομοκράτες, σε αντίθεση από τους εγκληματίες, ψάχνουν για δημοσιότητα. Η τρομοκρατία δεν μπορεί να είναι επιτυχής αν κανείς δεν γνωρίζει για τις τρομοκρατικές πράξεις. Τα τουριστικά κέντρα εμπορεύονται τον εαυτό τους. Είναι μέρη, με λίγες εξαιρέσεις, που θέλουν να γίνουν γνωστά. Συχνά παρέχουν πολύ καλή πρόσβαση στα ΜΜΕ και συνεπώς, διαβεβαίωση στον κάθε τρομοκράτη ότι θα έχουν άμεση κάλυψη.

Επιπρόσθετα, τα τουριστικά κέντρα δεν κρατούν προσωπικό ιστορικό των πελατών τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ο τουρισμός είναι η βιομηχανία της ανωνυμίας. Οι άνθρωποι έρχονται και φεύγουν όποτε θέλουν. Επειδή οι τουρίστες πιθανότατα έρχονται από διαφορετικά μέρη, κανείς δεν παραξενεύεται από διαφορετικές προφορές και γλώσσες, ασυνήθιστα ωράρια ή διαφορετικούς κώδικες ντυσίματος. Τέτοιες διαφορές είναι νόρμα στον τουρισμό. Αυτές οι ίδιες διαφορές είναι η τέλεια κάλυψη για τρομοκρατικές δραστηριότητες. Επιπλέον, οι τουρίστες δεν είναι μόνο ανώνυμοι αλλά και σε βιασύνη. Οι άνθρωποι που δουλεύουν με τον τουρισμό δεν είναι μόνο εκπαιδευμένοι να αντιμετωπίζουν ασυνήθιστες συμπεριφορές, αλλά τις διευκολύνουν ως δείγμα καλού σέρβις. Άνθρωποι που έρχονται να πάρουν φωτογραφίες της πολιτιστικής κληρονομιάς δεν προκαλούν υποψίες.

### **1.3 Το παράδειγμα της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου και τα αεροπορικά ταξίδια**

Η 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου προκάλεσε μεγάλη ζημιά στον τουρισμό ανά τον κόσμο. Αν κάποιος αμφέβαλε πριν την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου πως ο τουρισμός και τα ταξίδια συνδέονται, δεν έμεινε καμία αμφιβολία μετά από αυτή την ημερομηνία. Τα ταξίδια είναι σημαντικό κομμάτι του τουρισμού. Σε σχεδόν όλες τις περιπτώσεις, ο τουρισμός έμαθε ότι χωρίς ασφαλή ταξίδι και ο ίδιος θα εξαφανιστεί. Ενώ ο τουρισμός και τα ταξίδια είχαν γίνει ξανά στόχος τρομοκρατίας πριν την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου, εκείνη ήταν η μέρα που ώθησε την μεγάλη αλλαγή. Η άποψη ότι τα μέτρα ασφαλείας ήταν ένα αναγκαίο κακό που δεν πρόσθετε στην ολική εικόνα, δεν ισχύει πλέον. Η ασφάλεια έγινε αναπόσπαστο κομμάτι του μάρκετινγκ και οι υπεύθυνοι έπρεπε να παραδεχτούν ότι η βιομηχανία του τουρισμού είχε δεχτεί και πριν επιθέσεις. Ιδιαίτερο πρόβλημα δημιουργήθηκε στον τομέα της αερομεταφοράς μιας και η επίθεση έγινε από αέρα και τα ΜΜΕ έδωσαν ιδιαίτερη έμφαση στην τρομοκρατία στον αέρα. Αυτή η έμφαση δημιούργησε τα ακόλουθα προβλήματα.

1. Τα ταξίδια με αεροπλάνο έγιναν πιο δύσκολα. Υπάρχει τώρα η ανάγκη για πιο αυστηρούς ελέγχους που είναι δύσκολοι και

χρονοβόροι. Συγκεκριμένα, οι κοντινές αποστάσεις είναι πλέων πιο γρήγορες όταν γίνονται από ξηρά αντί από αέρα.

2. Υπό πολλές έννοιες οι επιβάτες νοιώθουν εκτός ελέγχου περισσότερο από ποτέ. Οι ιδιοτροπίες και η έλλειψη τυποποίησης από την πλευρά των ελέγχων αφήνουν του επιβάτες με την απορία πόσο ασφαλείς είναι και πόσο έλεγχο έχουν οι ίδιοι. Η έμφαση και το στρες που προέκυψαν από τους ελέγχους συνδυάστηκε με πτώση του σέρβις των αερογραμμών, ακόμη και αγενή συμπεριφορά και από τους επιβάτες και από το προσωπικό. Επιπλέον, τα επιπρόσθετα μέτρα ασφάλειας έχουν κατά καιρούς οδηγήσει σε καθυστερήσεις πτήσεων ή και το χάσιμο πτήσεων με σύνδεση άλλων προορισμών. Ο ταξιδιώτης δεν είναι σίγουρος αν η ασφάλεια ή σύνδεση πτήσεων είναι πιο σημαντική ή και τα δύο. Όσο μεγαλύτερη είναι η καθυστέρηση, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα στρες που θα οδηγήσει σε μείωση των προτύπων συμπεριφοράς και σε αύξηση ψυχολογικών δυσφοριών.
3. Υπάρχει υψηλό ποσοστό ανομίας από μέρος του ταξιδιωτικού κοινού. Οι άνθρωποι είναι απλά μπερδεμένοι με το τι είναι πλέων πρέπει. Να επιτεθούν σε ένα πιθανό αεροπειρατή ή να συνεργαστούν, θα έπρεπε να κρύβουν τα διαβατήρια τους ή άλλα έγγραφα, είναι καλύτερα να αποφεύγεται η πρώτη θέση; Αλλαγές στους κανονισμούς όπως πλαστικά μαχαίρια αντί μεταλλικά έχουν οδηγήσει το κοινό σε άνομη συμπεριφορά.
4. Τα ταξίδια με αεροπλάνο είχαν πάντα την τάση να χαμηλώνουν τα ανθρώπινα επίπεδα αναστολών. Ζητήματα που προκύπτουν από αγενείς συμπεριφορές από την υπερκατανάλωση αλκοολούχων ποτών, μέχρι παράξενες σεξουαλικές συμπεριφορές, ήταν από καιρό κομμάτι του τουρισμού. Στο παρελθόν, αυτές οι χαμηλές αναστολές δεν είχαν θεωρηθεί ως πιθανό ρίσκο τρομοκρατίας. Από την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου, όλες οι περιέργες ή άνομες συμπεριφορές περνάνε από το μικροσκόπιο οδηγώντας σε περεταίρω στρες και δυσφορία τους επιβάτες.
5. Η τρέχουσα κατάσταση ασφάλειας έχει οδηγήσει σε θυμό που διοχετεύεται λανθασμένα. Δηλαδή, οι άνθρωποι τείνουν να κατηγορούν αυτούς που ουσιαστικά δεν ευθύνονται για τον εκνευρισμό τους. Για παράδειγμα, οι αεροσυνοδοί γίνονται συχνά τα εξιλαστήρια θύματα για τυχόν καθυστερήσεις εξαιτίας των αυξημένων μέτρων ελέγχου.

Είναι αρκετά ενδιαφέρον, σε πρόσφατες έρευνες που έγιναν από τον Addison Schonland σε συνεργασία με την AiguideOnline.com, οι περισσότεροι από τους ερωτηθείς (53.2%) έδειξε ότι ήταν τόσο ανήσυχοι με την ασφάλεια των αερογραμμών τόσο πριν την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου όσο και μετά (περίπου το 34% δήλωσε πιο απασχολημένοι

τώρα από ότι πριν). Παρά το νούμερο αυτό, το 66% δήλωσε ότι τώρα τείνουν να παρατηρούν περισσότερο τους συνταξιδιώτες τους<sup>82</sup>.

#### **1.4 Κρουαζιέρες**

Όταν η τρομοκρατία σχετίζεται με τον τουρισμό δεν χρειάζεται καν να συμβεί για επιτύχει. Ένα παράδειγμα αυτής της επιτυχίας χωρίς τρομοκρατική πράξη, είναι η βιομηχανία των κρουαζιέρων. Παρά το γεγονός ότι έχει συμβεί ένα τρομοκρατικό γεγονός σε επιβάτες κρουαζιέρας, στο Achillie Lauro, δεν έχει συμβεί άλλη φορά σε κρουαζιέρα. Παρόλα αυτά, τη σαιζόν των χειμερινών κρουαζιέρων του Βορίου Ημισφαιρίου κατά τη διάρκεια του 2003-2004, αρκετός αριθμός επιβατών αρρώστησε από ένα ιό που πιθανότατα προήρθε από την κακή πλύση των χεριών του πληρώματος. Ο ιός Norwalk είχε μεγάλη επίδραση στην αντίληψη των μέτρων ασφαλείας στη βιομηχανία κρουαζιέρων και οδήγησε σε ερωτήματα γύρω από την ασφάλεια σε απροστάτευτα μεγάλα πλοία εν πλω. Η άποψη ότι μπορεί να υπάρξει σύνδεση ανάμεσα στον ιό και την τρομοκρατία απλώθηκε γρήγορα και αυτή η διακριτή απειλή μπορεί να θεωρηθεί ως νίκη των τρομοκρατών αν και δεν προέκυψε ποτέ τρομοκρατική επίθεση.

Ο τουρισμός σε κρουαζιέρες μπορεί να είναι ευπρόσβλητος από τον φόβο για τρομοκρατία για πολλούς άλλους λόγους. Πολλές από τις τρομοκρατικές απειλές που προαναφέρθηκαν που αφορούν αεροπλάνα ισχύουν και για τις κρουαζιέρες με επιπλέον όμως το γεγονός ότι οι επιβάτες είναι σε πιο δυσμενή θέση. Αυτοί οι άνθρωποι μπορεί να είναι μεγαλύτερης ηλικίας, άτομα που ζητούν απόλυτη χαλάρωση και αίσθηση ασφάλειας. Συχνά οι κρουαζιέρες εξυπηρετούν ανάγκες ατόμων ειδικών ομάδων που μπορεί να έχουν και ειδικές ανησυχίες περί ασφάλειας. Επιπρόσθετα, το ταξίδι με κρουαζιέρα δεν απαιτεί πολλές αποσκευές. Όμως επειδή οι ίδιοι άνθρωποι έρχονται σε συνεχή επαφή μεταξύ τους πάνω στο πλοίο, οι επιβάτες έχουν την τάση να φέρνουν περισσότερες αποσκευές μαζί τους. Αυτές οι μεγάλες ποσότητες αποσκευών σε συνδυασμό με τα μειωμένα επίπεδα ανεκτικότητας από μέρους των επιβατών, κάνει την επιθεώρηση των επισκευών μία πρόκληση για την ασφάλεια του εκάστοτε πλοίου. Ακόμη, μόλις επιβιβαστούν στο πλοίο, πολλοί επιβάτες είναι πεπεισμένοι από την απομόνωση του πλοίου ότι τίποτα δεν μπορεί να τους συμβεί όταν είναι εν πλω.

#### **1.5 Καταλύματα**

Τα ξενοδοχεία είναι μέρη που πολλές φορές λειτούργησαν σαν μαγνήτες τρομοκρατίας. Οι έφηβοι μπορεί να ενοικιάσουν ένα δωμάτιο για ένα μη εγκεκριμένο από γονείς πάρτι ή για σεξ, οι ιερόδουλες για τη δουλειά τους, άλλα άτομα για παράνομες δραστηριότητες που

---

<sup>82</sup> <http://iag-inc.com/int/interview.cfm?id=27>

εμπλέκουν ναρκωτικά και επίσης στα δωμάτια ξενοδοχείων συχνά γίνονται κλοπές. Οι εγκληματίες γνωρίζουν ότι οι θαμώνες των δωματίων δεν περνούν πολύ καιρό μέσα στο δωμάτιο τους και ότι αφήνουν κατά την απουσία τους, πολύτιμα αντικείμενα όπως φορητό υπολογιστή, κοσμήματα ή και χρήματα. Σε όλες τις παραπάνω περιπτώσεις, ο δράστης ακολουθεί την κλασική μέθοδο των εγκλημάτων τουρισμού, με την οποία έχει αναπτύξει παράνομη δράση βασισμένη στο γεγονός ότι λειτουργεί σε ένα ‘ασφαλές’ περιβάλλον. Σε καμία περίπτωση δεν έχει ο δράστης του εγκλήματος την πρόθεση να καταστρέψει το ξενοδοχείο. Με τους τρομοκράτες, τα πράγματα είναι διαφορετικά. Αν και τα ξενοδοχεία μπορεί χρησιμοποιηθούν για τον σχεδιασμό επιθέσεων, μπορούν επίσης να αποτελέσουν και στόχο τους.

Επιθέσεις σε ξενοδοχεία έχουν προκύψει σε χώρες όπως η Κούβα, η Ινδονησία, το Ισραήλ και η Κένυα. Πολλά θύματα της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου έμεναν σε ξενοδοχείο στον χτυπημένο πύργο του κέντρου παγκόσμιου εμπορίου. Τα ξενοδοχεία είναι συχνά αρκετά ανοιχτές κατασκευές και οι θαμώνες τους είναι συνήθως αρκετά χαλαροί. Πολλά από αυτά έχουν χώρους υποδοχής τέτοιους που είναι εύκολη η επίθεση σε αυτούς από τρομοκράτες και τρωτούς σε βόμβες- αυτοκίνητα. Τα ξενοδοχεία διαθέτουν επίσης εστιατόρια που είναι δημοφιλή σε ντόπιους αλλά και ξένους επισκέπτες. Επειδή τα ξενοδοχεία είναι συχνά κέντρα συναντήσεων και συζητήσεων, μπορεί να υποβληθούν σε οτιδήποτε, από εσκεμμένη τροφική δηλητηρίαση μέχρι διάβρωση των συστημάτων εξαέρωσης τους.

Η συνειδητοποίηση ότι τα ξενοδοχεία μπορούν να γίνουν στόχοι των τρομοκρατών πυροδότησε ερωτήσεις που αφορούν τον εκσυγχρονισμό της ασφάλειας τους. Για παράδειγμα, δεν είναι πλέον πρωτάκουστο πριν από ένα συνέδριο, οι διοργανωτές να ζητούν να συναντηθούν με τον υπεύθυνο ασφαλείας του ξενοδοχείου για να τον ρωτήσουν ερωτήσεις όπως «Τι πιστοποιήσεις έχει το προσωπικό; Πως είναι δομημένη η μέρα του προσωπικού ασφαλείας; Ποιες είναι οι διαδρομές και πόρτες εκκένωσης;» Πολλές φορές ζητείται από το προσωπικό να επιδείξουν τις γνώσεις τους και να εξεταστούν τα εγχειρίδια διαδικασιών. Το θέμα κλειδί είναι ότι τα ξενοδοχεία δεν μπορούν πλέον να αποφεύγουν την ανάπτυξη αρχιτεκτονικών σχεδίων που θα μπορούσαν να αποτρέψουν ή να περιορίσουν επιθέσεις, ή την πρόσληψη ατόμων που είναι εκπαιδευμένα να αντιμετωπίσουν ένα κόσμο που ένας τρομοκράτης μπορεί να χτυπήσει οποιαδήποτε στιγμή.

## **1.6 Πρόβλεψη των ευπαθειών των τουριστικών προϊόντων**

Οι τρομοκράτες έχουν δύο άλλα μεγάλα πλεονεκτήματα. Αυτοί και μόνο αυτοί ξέρουν πότε και πού θα επιτεθούν και δεν υπάρχει μέθοδος να προβλεφθεί η επίθεση. Οι τρομοκράτες μπορούν να εστιάσουν μόνο στον στόχο που έχουν επιλέξει ενώ εκείνοι που θέλουν να προστατέψουν το κοινό πρέπει να υποθέσουνε ότι οτιδήποτε μπορεί να γίνει στόχος. Ενώ δεν υπάρχει κανένας τρόπος να προβλεφθεί ποιες



περιοχές τουρισμού μπορούν να γίνουν στόχοι, τα ακόλουθα μπορεί να είναι χρήσιμα. Όταν αναφερόμαστε σε περιοχές μαζικού τουρισμού, μπορεί να θεωρηθεί προβλέψιμη περιοχή εκείνη που έχει τη τάση και τους ακόλουθους παράγοντες να γίνει στόχος. Αυτοί οι παράγοντες μπορούν να ειπωθούν σε μορφή ερώτησης :

1. Έχει το θέρετρο τη δυναμική για ομαδικές απώλειες;
2. Η τοποθεσία προσφέρεται για μεγάλης έκτασης δημοσιότητα για την τηλεόραση;
3. Μία επίθεση στη περιοχή θα οδηγούσε σε μεγάλη οικονομική ζημιά;
4. Είναι ο στόχος μέρος που θα μπορούσε να προκαλέσει διεθνή κρίση, θυμό και φόβο;

Όσες περισσότερες θετικές απαντήσεις προκύψουν σε αυτές τις ερωτήσεις, τόσο είναι μεγαλύτερη η πιθανότητα για τρομοκρατική επίθεση. Θα πρέπει να τονιστεί ότι το να απαντηθούν όλες θετικά δεν σημαίνει σίγουρη επίθεση, αλλά ούτε και ότι αν απαντηθούν αρνητικά ότι δεν θα συμβεί επίθεση. Οι απαντήσεις, όποιες και αν είναι, θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν για στοχασμό και όχι ως οδηγός.

### **1.7 Σχεδιασμός για ενδεχόμενο κίνδυνο και κρίση**

Όπως προαναφέρθηκε, δεν υπάρχει μαγική φόρμουλα που να προβλέπει αν μια τοποθεσία θα αποτελέσει στόχο τρομοκρατών. Οι τουριστικοί ειδήμονες, σε μια εποχή τρομοκρατίας, θα πρέπει να εξειδικευτούν σε θέματα χειρισμού τέτοιων κινδύνων<sup>83</sup>. Παρόλο που οι χειρισμοί του κινδύνου για τρομοκρατία δεν μπορούν να εγγυηθούν ότι δεν θα υπάρξει ανάγκη να χειριστούν μια κρίση, δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η καλύτερη κρίση είναι αυτή που ποτέ δεν συνέβη. Παρά το γεγονός ότι η τρομοκρατία συχνά χτυπάει τουριστικές περιοχές, οι τουριστικές αρχές είναι υπερβολικά αργές στο να ξεπεράσουν το στάδιο άρνησης. Συχνά υποστηρίζουν ότι δεν συντρέχει λόγος για επίθεση στη περιοχή τους ή ότι η οργάνωση αντιτρομοκρατικών μέτρων θα οδηγήσει σε καταστροφή του όλου μάρκετινγκ της περιοχής. Η υπόθεση πίσω από αυτές τις θέσεις είναι ότι το κοινό φοβάται τα μέτρα ασφαλείας και ότι η ορατή ασφάλεια μπορεί να βλάψει οικονομικά. Για παράδειγμα, ο Rubin<sup>84</sup> αναφέρει ότι μετά την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου ο αριθμός και η φύση των κινδύνων που αντιμετωπίζουν οι Ηνωμένες Πολιτείες, έχουν αυξηθεί και επιπρόσθετα έχει αυξηθεί η διεθνή ανησυχία για βιοχημική και διαδικτυακή τρομοκρατία.

---

<sup>83</sup> . Wilks, & S. Moore, *tourism risk management for the Asia Pacific region* (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

<sup>84</sup> Rubin, C. (2004). Major terrorist events in the US and their outcomes: Initial analysis and observations , *Journal of Homeland Security*, 1(1), 1.

Η τουριστική πολιτική ενάντια στη τρομοκρατία έχει συχνά βασιστεί στο τι έχει συμβεί παρά στο τι μπορεί να συμβεί. Ένα παράδειγμα αυτής της πολιτικής, είναι αυτό της ασφάλειας των μέσων μαζικής μεταφοράς. Τα παπούτσια των επιβατών ελέγχθηκαν μόνο μετά που απειράπη η πιθανή επίθεση από ένα αεροσυνοδό. Συστήματα ασφαλείας έχουν καθιερωθεί βάση του τι συνέβη την 11/9, και τομείς ασφαλείας των επιβατών όπως οι κίνδυνοι κατά την αναμονή τους για να περάσουν από τα μέτρα ασφαλείας ή κατά την έξοδο τους από το αεροδρόμιο, αγνοούνται. Ο Waugh<sup>85</sup> έχει σημειώσει ότι το πρόγραμμα και η πολιτική που ακολουθείται, έχουν θεσπιστεί και τεθεί σε εφαρμογή σχεδόν αποκλειστικά βάση της συγκεκριμένης καταστροφής και λίγη επένδυση έχει γίνει σε δυνατότητες κτιρίου να αντέξει την επόμενη καταστροφή.

Τέτοια πολιτική δεν έχει αρκετό σχεδιασμό και ανεπαρκές μάρκετινγκ. Το ταξιδιωτικό κοινό σήμερα ζητά ασφάλεια και ότι και να θέλει ή όχι ο κάθε υπεύθυνος, τα ΜΜΕ θα μιλήσουν γι αυτό. Για παράδειγμα, πολύ λίγοι άνθρωποι πετούνε μόνο και μόνο επειδή οι αεροπορικές εταιρίες ξεκινούν κάθε πτήση με πληροφορίες περί ασφαλείας.

### **1.8 Ανάλυση ρίσκου επισκεπτών**

Ενώ κάθε τουριστική τοποθεσία, ή σχετική επιχείρηση έχει ιδιαίτερους κινδύνους και πρέπει να εκτιμάται αυτόνομα, όλες οι αναλύσεις ρίσκου των επισκεπτών περιέχουν κάποιο αριθμό συγκεκριμένων βημάτων:

- Θα περιλαμβάνει η κρίση, απώλεια ζωής η τραυματισμό;
- Θα προκαλέσει η κρίση ολική ή μερική αντικατάσταση ή αλλαγή τοποθεσίας;
- Θα υπάρξουν μη επανακτήσιμες, σχετικές δαπάνες λόγω της κρίσης;

Μόλις οι παραπάνω ερωτήσεις ερωτηθούν, το επόμενο βήμα της ανάλυσης ρίσκου επιβατών είναι να συντάξει μελέτη για τους κινδύνους και την ευπάθεια του προσωπικού, των εγκαταστάσεων, των αντικειμένων και των λειτουργιών. Σε αυτή τη μελέτη, τίθενται ερωτήματα όπως: Ποια είναι η πιθανότητα να συμβεί κάτι αρνητικό; Πως μπορεί να προβλεφθεί; Τι απώλειες θα υπάρξουν; Θα γίνει το σενάριο πραγματικότητα; Κατόπιν γίνεται σύγκριση πιθανοτήτων κινδύνου.

---

<sup>85</sup> Waugh, W.Jr. (2000). Living with hazards, dealing with disasters. New York: M.E Sharpe

## 1.9 Δομή στήριξης ασφάλειας των επισκεπτών

Σε καιρούς τρομοκρατίας, οι υπεύθυνοι πρέπει να σκεφτούν όλες τις εγκαταστάσεις που συμπληρώνουν ή κάνουν δυνατή τη διαμονή των επισκεπτών. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν στοιχεία όπως καταλύματα, εγκαταστάσεις τροφοδοσίας, αρτηρίες μεταφορών, ιατρικές εγκαταστάσεις, και βασικές υπηρεσίες πόλεως όπως πυροσβεστική και επαγγελματίες ασφάλειας. Για παράδειγμα, σε ένα ξενοδοχείο οι ειδικοί της ασφάλειας θα θέλουν να εξετάσουν περιοχές όπως το σύστημα εξαερισμού, τις κουζίνες και τους χώρους φορτοεκφόρτωσης.

Σε τουριστικά κέντρα όπου οι άνθρωποι έχουν μικρή χρονικά διαμονή, είναι δύσκολο να επιτευχθεί κοινωνικός έλεγχος. Συχνά το προσωπικό ασφαλείας των επισκεπτών έχει αρκετά μεγάλες περιοχές να ελέγξει. Αυτό το μίγμα υψηλής επισκεψιμότητας και ανοιχτών χώρων οδηγεί στις ακόλουθες ερωτήσεις.

- Τι είδος εξοπλισμού είναι καλύτερος σε κάθε τμήμα του τουρισμού που αναλύεται;
- Λειτουργεί η απειλή τιμωρίας ως καλή πρόληψη σε καταστάσεις που εμπλέκονται επισκέπτες;
- Πως μπορούν πράξεις τρομοκρατίας σε μέρη με επισκέπτες να έχουν επίδραση σε:
  - Διάσπαση της περιοχής;
  - Ζημιά, απώλεια ή καταστροφή περιουσιών;
  - Ατομικό τραυματισμό ή απώλεια ζωής;
  - Πληροφορίες ασφάλειας;

Ακολουθούν αρκετές προτάσεις όπου οι υπεύθυνοι τουρισμού μπορούν να δουλέψουν με τους ειδικούς ασφαλείας για να ελαχιστοποιήσουν τις πιθανότητες τρομοκρατικής επίθεσης.

- Να συνθέτουν καλές αναλύσεις ασφάλειας του κάθε τουριστικού συστήματος και να συντάσσεται λίστα των αδυναμιών και των ευπαθειών.
- Να αναπτυχθούν σχέσεις συνεργασίας ανάμεσα σε ειδικούς τοπικής ασφάλειας και τους τομείς του τουρισμού. Ομοίως, να αναπτυχθούν στρατηγικοί δεσμοί ανάμεσα στα γραφεία ασφαλείας και το τμήμα της εκάστοτε τοπικής αστυνομίας.
- Να γίνουν συνεδρίες από το προσωπικό με θέμα την ασφάλεια των επισκεπτών.

- Να αναπτυχθούν στους χώρους σημάνσεις που να εξηγούν στους επισκέπτες και στο προσωπικό πράγματα όπως:
  - ο Καλύτερες διαδρομές εκκένωσης
  - ο Άτομα και πράγματα που πρέπει να αποφευχθούν
  - ο Σήματα προειδοποίησης
  - ο Τηλέφωνα και αριθμοί για επείγουσες καταστάσεις
  
- Συντονισμένες προσπάθειες με την τοπική κοινότητα για:
  - ο Ελεγχόμενες ώρες και ροή κυκλοφορίας
  - ο Εκ των προτέρων ανακοινώσεις γεγονότων
  - ο Διαβουλεύσεις πριν το γεγονός
  - ο Οριοθετήσεις και καταμερισμός εργασίας και πόρων.

Οι παραπάνω πληροφορίες θα είναι χρήσιμες στον προγραμματισμό και διαχείριση μια κρίσης που θα οφείλεται στη τρομοκρατία. Έπειτα, οι υπεύθυνοι θα πρέπει να σκεφτούν τον σχεδιασμό για την επόμενη καταστροφή. Οι υπεύθυνοι θα πρέπει να αναρωτηθούν, ποιοι είναι οι συμφείς κίνδυνοι με το δικό τους κομμάτι στην επιχείρηση, ποιες θα είναι οι προτεραιότητες τους σε μια κρίση και αν τα σχέδια τους είναι ευπροσάρμοστα. Οι επαγγελματίες του τουρισμού επίσης πρέπει να εξετάσουν αν τα σχέδια τους είναι συμβατά με τις ανάγκες των πελατών τους. Για παράδειγμα, δεν καλύπτουν όλα τα τουριστικά προϊόντα τις ανάγκες όλων των ειδών πελατείας. Τα τουριστικά κέντρα που εξυπηρετούν μεγαλύτερους σε ηλικία ή άτομα με προβλήματα υγείας, θα χρειαστούν τουριστικά σχέδια προστασίας διαφορετικά από μία πιο νεανική και περιπετειώδη πελατεία. Ένα σχέδιο ασφάλειας στο τουρισμό είναι τόσο καλό όσο οι άνθρωποι που το εφαρμόζουν και οι άνθρωποι για τους οποίους σχεδιάστηκε. Οι υπεύθυνοι πρέπει επίσης να προβλέψουν την φροντίδα και εκείνων που θα τους φροντίσουν. Για παράδειγμα, σε μια κρίση χρειάζονται πλάνα για το ποιος θα τροφοδοτήσει το προσωπικό διάσωσης, που θα κοιμηθούν και πως θα προφυλαχθούν οι πρώτοι διασώστες στον χώρο .

Στο εγγύς μέλλον, ο τουρισμός και η τρομοκρατία θα είναι δυστυχώς άμεσα συνδεδεμένα. Πάντα θα υπάρχουν άνθρωποι που θα θέλουν να εκμεταλλευτούν άλλους για πολιτικούς και ιδεολογικούς σκοπούς. Ο τουρισμός είναι η πιο μοντέρνα βιομηχανία, ένα δείγμα του μέλλοντος όπου οι διακρίσεις και η ξενοφοβία έχουν αντικατασταθεί από ανθρώπινη αξιοπρέπεια και σεβασμό. Μπορούμε μόνο να ελπίζουμε ότι όσοι διευθύνουν τον τουρισμό θα είναι επιτυχής στην αναζήτηση της ειρήνης και της ένωσης των ανθρώπων.

## **Βιβλιογραφία:**

- Bar-on, R. (2001). The effects on terrorism and on travel and tourism. Unpublished manuscript
- Boym, S. (2001). The future of nostalgia. New York: Basic Books.
- Daniels, P, S & Hislop, S, G. (2003). Επίτομο χρονικό, παγκόσμια ιστορία. National Geographic. Μέρος Γ, σελ. 355
- Glassner, B. (1999). The culture of Fear. New York: Basic Books.
- Johnson, K. (2003). In orange terror alerts, wary cities hold back. USA Today, 22 July, p. 1
- Loyola, M. (2004). Arafat's true legacy. The Weekly Standard, 27 November
- <http://iag-inc.com/int/interview.cfm?id=27>
- Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.
- Rubin, C. (2004). Major terrorist events in the US and their outcomes: Initial analysis and observations , Journal of Homeland Security, 1(1), 1.
- Waugh, W.Jr. (2000). Living with hazards, dealing with disasters. New York: M.E Sharpe

## Κεφάλαιο 2

### 2. Έγκλημα και τουρισμός

#### 2.1 Εισαγωγικά

Μόλις έξω από τις πύλες ενός μεγάλου πάρκου αναψυχής, μία νεαρά γυναίκα κάθεται και κλαίει. Κάποιος έχει κλέψει την τσάντα της. Έχει χάσει πέρα από τα χρήματα της, την ταυτότητα, τις πιστωτικές, το αεροπορικό εισιτήριο και το διαβατήριό της. Επειδή δεν μιλάει την γλώσσα της χώρας είναι σε μεγάλη αγωνία ενώ οι διακοπές της είναι κατεστραμμένες.

Το παραπάνω σενάριο δεν είναι ούτε αληθινό, ούτε μέρος διαφημιστικής καμπάνιας. Είναι μία φανταστική αλλά παράλληλα αληθινή ιστορία αφού ενώ δεν αναφέρεται σε συγκεκριμένο περιστατικό, είναι ένα σενάριο πέρα για πέρα αληθινό. Όντως έχουν γίνει αμέτρητες αναφορές παρόμοιων περιστατικών σε τουρίστες σε όλο τον κόσμο. Για παράδειγμα, ένας τίτλος της εφημερίδας *Houston Chronicle*<sup>86</sup> (2004) αναφέρει το εξής «Η Βραζιλία φοβάται ότι η εγκληματικότητα θα διώξει τους τουρίστες». Δίνοντας έμφαση, η μεγαλύτερη εφημερίδα της Βραζιλίας, *O Estado de Sao Paulo* (21 Νοεμβρίου, 2004) έγραψε μία σειρά άρθρων στην πρώτη σελίδα αναφερόμενη στα εγκλήματα ενάντια των τουριστών, ιδίως στην πόλη Ρίο Ντι Τζανέιρο. Ένα ακόλουθο άρθρο αναφέρει ότι τους εννέα μήνες του 2004, περίπου 2553 τουρίστες έπεσαν θύματα εγκληματικής ενέργειας, μία αύξηση 9,6% από την προηγούμενη περίοδο του 2003.

Οι επακόλουθες συνέπειες για την πόλη του Ρίο ήταν μια μεγάλη απώλεια τουρισμού και μείωση του βιοτικού επιπέδου των πολιτών της. Ένας νέος των 20 χρόνων δήλωσε πρόσφατα «Στο Ρίο οι νέοι δεν έχουν

---

<sup>86</sup> *Houston Chronicle*. (2004). Brazil fears crime wave may wash away tourists. 27 Νοεμβρίου, σελ. A-28

πια νυχτερινή ζωή». Στην πραγματικότητα, οι περισσότερες περιοχές δεν αναφέρουν όλα τα εγκλήματα ενάντια των τουριστών<sup>87</sup>. Οι λόγοι για αυτή την απόκρυψη ποικίλουν από μέρος σε μέρος, αλλά τα ακόλουθα κοινωνιολογικά μοτίβα που προκαλούν αυτή τη τάση, τείνουν να ισχύουν οπουδήποτε υπάρχουν τουρίστες:

- Αμέσως αφότου έχει διαπραχτεί ένα έγκλημα, μερικοί τουρίστες δεν γνωρίζουν ότι είναι τα θύματα ενός εγκλήματος. Αυτό το φαινόμενο είναι ιδιαίτερα αληθινό σε περιπτώσεις εγκλημάτων όπως αυτών της ‘απόσπασης της προσοχής’. Σε αυτές τις περιπτώσεις, οι τουρίστες μπορεί να μην γνωρίζουν ότι κάποιος τους έχει ληστέψει έως ότου επιδιώξουν να πληρώσουν για κάτι. Ακόμα και τότε οι τουρίστες μπορεί απλά να υποθέσουν ότι έχουν αφήσει τα χρήματά τους στο δωμάτιο του ξενοδοχείου από λάθος. Έτσι, μέχρι να καταλάβουν ότι έχουν πέσει θύματα κλοπής, ο κλέφτης έχει εξαφανιστεί.
- Τα θύματα συχνά δεν γνωρίζουν τι να κάνουν όταν τους έχουν επιτεθεί. Σε περιπτώσεις που δεν έχει χτυπήσει κάποιος, τα θύματα δεν ξέρουν σε ποιόν να απευθυνθούν ή πώς να αναφέρουν το έγκλημα. Συχνά είναι απλά πιο εύκολο να ‘ξεχαστεί’ το έγκλημα παρά να χαθεί μια μέρα σε ένα αστυνομικό τμήμα συμπληρώνοντας αστυνομικές αναφορές, πράγμα που είναι ακόμη πιο δύσκολο όταν το θύμα δεν μιλάει τη τοπική γλώσσα.
- Τα θύματα συχνά πιστεύουν ότι δεν θα βρεθούν τα αντικείμενα ή χρήματα τους για να τους δοθούν πίσω. Με αυτή την υπόθεση, το πιο λογικό να πράξει κανείς είναι να αγνοήσει το τι έγινε και να μην το αναφέρει καθόλου.
- Τα περισσότερα θύματα είναι απρόθυμα να επιστρέψουν στο χώρο του εγκλήματος και να καταθέσουν ενάντια στον δράστη, ακόμη και αν εκείνος έχει συλληφθεί. Είναι πιο απλό να μην αναφέρουν το έγκλημα.

Επιπρόσθετα, πολλοί τουρίστες πέφτουν θύματα σε εγκλήματα που οι ίδιοι οικιοθελώς συμμετείχαν. Σε τέτοιες περιπτώσεις δεν θέλουν να γνωρίζει η αστυνομία τις δραστηριότητες τους. Υπάρχουν πολλαπλές μορφές εγκλήματος που έχουν προκληθεί από τον ίδιο τον επισκέπτη. Για παράδειγμα, οι επί πληρωμή σεξουαλικές επαφές. Συχνά αυτές οι κυρίες είναι μέρος μιας οργανωμένης απάτης όπου οδηγούν το θύμα στο ξενοδοχείο, το ναρκώνουν και κατόπιν το ληστεύουν. Σε τέτοιες περιπτώσεις, οι περισσότεροι επισκέπτες δεν είναι πρόθυμοι να καταγγείλουν την κλοπή στο τοπικό αστυνομικό τμήμα. Αυτή η μορφή εγκλήματος είναι τόσο συχνή και μη καταγγεληθείς, σε τόσες πολλές μεγάλες πόλεις και τουριστικούς προορισμούς που δεν είναι να απορεί κανείς με το τμήμα αστυνομίας της πόλης Λας Βέγκας που κυκλοφόρησε εκπαιδευτικό φιλμ με αυτό το θέμα.

---

<sup>87</sup> Tarlow, P (2002). Los problemas para la seguridad para el turismo actual. Policia y Criminalistica, 344, 50-56 (Buenos Aires, Argentina, Policia Federal Argentina)

Οι απατεώνες ανά τον κόσμο συμμετέχουν και σε μια άλλη μορφή τουριστικού εγκλήματος που αυτοπροκαλεί ο επισκέπτης. Η δουλειά του απατεώνα είναι να πείσει τον επισκέπτη να δώσει τα χρήματα του οικιοθελώς. Για παράδειγμα, όλοι έχουμε υπάρξει μάρτυρες ή ακόμη και θύματα απατεώνων στο δρόμο που προσπαθούν να πουλήσουν αντικείμενα μεγάλης αξίας σε υποτιθέμενη καλή τιμή ενώ στην πραγματικότητα δεν έχουν κάποια ιδιαίτερη αξία. Το ιδιαίτερο σε αυτές τις περιπτώσεις εγκλήματος είναι ότι το θύμα δίνει οικιοθελώς τα χρήματα του στον απατεώνα.

Αυτά τα παραδείγματα που δώθησαν, δείχνουν ότι τα εγκλήματα ενάντια στον τουρίστα/επισκέπτη, δεν είναι ένα φαινόμενο εύκολο να καθοριστεί. Ο Pizam<sup>88</sup> προσπάθησε να κάνει μια ευρύ προσέγγιση στην ταξινόμηση των πράξεων εγκλήματος και βίας στους τουριστικούς προορισμούς. Διαφορετικοί παράγοντες διαχωρίζουν τα τουριστικά εγκλήματα. Επιπλέον, καθώς ο τουρισμός σπάνια προκύπτει σε συγκεκριμένα μέρη, είναι δύσκολο να διευκρινισθεί αν μια πράξη είναι έγκλημα τουρισμού ή απλά ένα έγκλημα που έγινε σε τουριστική περιοχή. Ακόμη χειρότερα, είναι δύσκολο να διευκρινισθεί αν ένα συγκεκριμένο έγκλημα είναι ένα έγκλημα τουρισμού ή ακόμη ποιος χρειάζεται προστασία από ποιους. Όταν τίθεται για συζήτηση το θέμα της τουριστικής εγκληματικότητας, τότε τα ακόλουθα θα πρέπει ληφθούν υπόψη.

1. Δεν υπάρχουν συγκεκριμένα δεδομένα για την αναφορά εγκλήματος. Κάθε αρμόδια αρχή χρησιμοποιεί διαφορετικές μεθόδους αναφοράς και ένα έγκλημα σε ένα μέρος δεν αποτελεί απαραίτητα έγκλημα σε ένα άλλο.
2. Δεν υπάρχει τρόπος να γνωρίζουμε πια είναι ακριβώς η τουριστική περιοχή. Σε μερικές περιοχές μπορεί να ορίζεται αλλά σε άλλες να είναι διασκορπισμένη σε όλη τη κοινότητα. Επιπλέον, μπορεί να ζουν ντόπιοι σε τουριστικές περιοχές και οι τουρίστες να εμπλέκονται σε θέματα τοπικής εγκληματικότητας.
3. Επειδή η τουριστική γεωγραφία είναι τόσο ρευστή, οι τουριστικές στατιστικές είναι πάντα ύποπτες. Απλά και μόνο ορίζοντας σύνορα ή εγκλήματα, οι στατιστικές εγκλήματος μπορούν να χειραγωγηθούν έτσι ώστε το τελικό αποτέλεσμα να φανεί όπως είναι επιθυμητό. Ακόμη και αν δεν υπάρχει τέτοια πρόθεση, όλες οι στατιστικές εγκλημάτων εξαρτώνται από τις κοινωνικές υποθέσεις που τις καθορίζουν.
4. Συχνά, τουριστικά δεδομένα αναφέρονται, καταμετριοούνται η ενσωματώνονται σε τοπικά δεδομένα Έτσι όπως ένα έγκλημα ενάντια σε ένα ντόπιο που ζει κοντά σε τουριστική περιοχή μπορεί να μετρηθεί λανθασμένα ως τουριστικό έγκλημα, έτσι και τουριστικά εγκλήματα μπορεί να θεωρηθούν λανθασμένα ως μέρος της τοπικής εγκληματικότητας.

---

<sup>88</sup> Pizam, A. (1999). A comprehensive approach to classifying acts of crime and violence at tourism destinations. *Journal of travel research*, 38(1), 5-13.



5. Η τουριστική εγκληματικότητα πολλές φορές καθορίζεται από Χ εγκλήματα ανά Υ αριθμούς τουριστών. Στις περιπτώσεις αξιοθέατων, είναι ακόμη πιο δύσκολη η κατάσταση μιας και πρέπει να βρούμε πια είναι τα εγκλήματα ενάντια των ντόπιων που απλά τυγχάνει να βρίσκονται εκεί και πια ενάντια των επισκεπτών.
6. Εξαιτίας της ελλιπής αναφοράς τους και του γεγονότος ότι μερικά από αυτά έχουν αυτοπροκληθεί ή βοηθηθεί, δεν μπορούμε να γνωρίζουμε πόσοι επισκέπτες γίνονται θύματα τουριστικών εγκλημάτων.

Για να κατανοηθεί αυτό το φαινόμενο καλύτερα, ας δούμε μια άλλη υποθετική περίπτωση. Ένας άντρας σε διακοπές χάνει το πορτοφόλι του με 300 Ευρώ. Το ποσό δεν είναι μεγάλο αλλά και ούτε και μικρό. Η συνηθισμένη αντίδραση δεν είναι να υποθέσουμε ότι έχει κλαπεί αλλά ότι έχει χαθεί. Ίσως να είναι στο δωμάτιο ξενοδοχείου, στη τσέπη του σακακιού ή στο ταμείο του εστιατορίου που πρόσφατα έφαγε. Επειδή θα μπορούσαν όλα αυτά να είναι αλήθεια, πολλοί άνθρωποι θα γύρναγαν πίσω σε κάθε ένα από αυτά τα σημεία παρά να υποθέσουν ληστεία. Η διαδικασία αυτή προσθέτει απελπισία και δίνει στον κλέφτη πολύτιμο χρόνο να εξαφανιστεί μέσα στο πλήθος.

Συνεχίζοντας με την υποθετική περίπτωση, ας υποθέσουμε ότι το θύμα (υποθετικά άντρας) που αποφασίζει ότι τον έχουν κλέψει θα αναρωτηθεί: Τι να κάνει; Πού να πάει; Πως θα βρει ένα αστυνομικό τμήμα; Ενώ τέτοιες ερωτήσεις φαίνονται απλές σε κάποιον λιγότερο στρεσαρισμένο, σε αυτή την περίπτωση το στρες θολώνει το μυαλό. Επειδή είναι γνωστό ότι οι τουρίστες υποδύονται την κλοπή ή την απώλεια αντικειμένων για να εισπράξουν τα χρήματα της ασφάλειας, οι αστυνομικοί είναι αναγκασμένοι να ρωτήσουν πολλές ερωτήσεις για να σιγουρευτούν ότι ο τουρίστας είναι όντως θύμα.

Αν υποθέσουμε ότι το υποθετικό θύμα βρίσκει το αστυνομικό τμήμα, θα ερωτηθεί πολλαπλές ερωτήσεις και θα του ζητηθεί να δώσει λεπτομερή περιγραφή του συμβάντος για την αναφορά της αστυνομίας. Ο εγκληματίας ξέρει ότι τα στοιχεία που θα δώσει το θύμα δεν θα είναι ακριβή. Υπάρχει μια καλή πιθανότητα το θύμα να μην γνωρίζει πού, πότε και πως έγινε η κλοπή. Έτσι, η αστυνομική αναφορά μπορεί να είναι μόνο ένα κομμάτι του εκνευρισμού του θύματος. Η κατάσταση όμως μπορεί να είναι χειρότερη από ότι το θύμα μπορεί να υποψιαστεί. Τα περισσότερα αστυνομικά τμήματα δεν έχουν τμήμα τουριστικό. Σε τέτοιες περιπτώσεις, οι υποθέσεις αυτές μεταφέρονται μετά από πολλές άλλες για να λυθούν. Επιπλέον, στην σπάνια περίπτωση πού κάποιος μπορεί να ασχοληθεί αμέσως, οι πιθανότητες να βρεθεί ο δράστης είναι στην καλύτερη περίπτωση, ελάχιστες. Ακόμη και να πιαστεί ο δράστης, οι περισσότεροι εγκληματίες γνωρίζουν ότι το θύμα θα έχει φύγει και οι πιθανότητες να ξοδέψει το θύμα χρόνο και χρήμα για μήνυση είναι σχεδόν ανύπαρκτες.

Οι εγκληματίες, εκ των οποίων οι περισσότεροι είναι επαγγελματίες, γνωρίζουν αυτό το σενάριο. Δουλεύουν με την υπόθεση ότι οι

τουρίστες είναι εύκολοι στόχοι και ότι μόλις διαπραχθεί το έγκλημα, δεν υπάρχει μεγάλη πιθανότητα να συλληφθούν, να τους απαγγελθούν κατηγορίες και να κριθούν ένοχοι για τις πράξεις τους.

Κανένα κεφάλαιο δεν μπορεί να καλύψει όλες τις πτυχές ενός τουριστικού εγκλήματος, έτσι εδώ θα δοκιμάσουμε να πλησιάσουμε τις κοινωνιολογικές πλευρές του. Συγκεκριμένα, τα ακόλουθα θέματα θα εξεταστούν:

- Οι ορισμοί και οι τυπολογίες του τουριστικού εγκλήματος- πως διαφέρει το τουριστικό έγκλημα από άλλες μορφές εγκλήματος
- Ποιος εμπλέκεται σε τουριστικά εγκλήματα;
- Κλασικά τουριστικά εγκλήματα
- Ποια είναι τα εγκλήματα που έχουν γίνει ενάντια στους τουρίστες;
- Ποιες είναι οι διαφορές ανάμεσα σε τουριστικά εγκλήματα και άλλους τύπους εγκλημάτων;
- Ποιες είναι μερικοί μέθοδοι που έχουν χρησιμοποιηθεί για να κρατούν τους επισκέπτες ασφαλείς;
- Ποιος είναι ο ρόλος των καζίνο στα τουριστικά εγκλήματα;
- Ποιες ομάδες είναι συχνά θύματα των τουριστικών εγκλημάτων;
- Ασφάλεια ξενοδοχείων

## **2.2 Ορισμοί και τυπολογίες του τουριστικού εγκλήματος**

Όπως σημειώθηκε πριν, τα τουριστικά εγκλήματα δεν είναι πάντα εγκλήματα ενάντια των τουριστών. Συγκεκριμένα, οι τουρίστες μπορεί να είναι εκείνοι που είναι υπεύθυνοι για το έγκλημα και μπορεί να διαπράξουν εγκλήματα ενάντια σε τουριστικές τοποθεσίες ή τουριστικό προσωπικό. Ο παρακάτω πίνακας παρέχει μία ταξινόμηση εγκλημάτων ενάντια των επισκεπτών/τουριστών

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, τα τουριστικά εγκλήματα δεν είναι απαραίτητα σαν άλλους τύπων εγκλημάτων. Οι επισκέπτες που γίνονται θύματα εγκλήματος, συχνά εις γνώση τους ή και εν αγνοία τους συνεργάζονται με τους θήτες τους. Επιπροσθέτως, ακόμη και αν το θύμα δεν συνεργάζεται, υπάρχουν ποικίλες κοινωνιολογικές τάσεις που κάνουν τους τουρίστες ιδιαίτερα τρωτούς σε εγκληματικές πράξεις. Παρακάτω είναι μια λίστα από αυτές τις ευπάθειες. Θα έπρεπε να σημειωθεί ότι και άτομα που δεν είναι τουρίστες μπορεί να υποφέρουν κατά καιρούς, αλλά οι τουρίστες σχεδόν πάντα υποφέρουν όχι μόνο από τις ευπάθειες που είναι στη λίστα αλλά και από την αλληλεπίδραση μεταξύ τους. Τα τουριστικά εγκλήματα μπορούν να γίνουν τότε σε πολλαπλές ομάδες, με ή ενάντια των τουριστών, ενάντια συγκεκριμένων τοποθεσιών ή και ενάντια των αντιπροσώπων της τουριστικής βιομηχανίας.

Σε αυτόν το πίνακα παρέχει μία ταξινόμηση εγκλημάτων ενάντια των επισκεπτών/τουριστών.

<b>Εγκλήματα που έχουν διαπραχθεί από:</b>	<b>Ενάντια σε:</b>	<b>Μερικά παραδείγματα</b>	<b>Σκοπός του Εγκλήματος</b>
Τουρίστες	Άλλους επισκέπτες ή ντόπιο πληθυσμό, ή τουρ. προσωπικό	Ληστεία, κλέψιμο από τσέπες	Συνήθως οικονομικό, κοινωνικό κέρδος
Ντόπιοι	Επισκέπτες	Επιθέσεις, μικροκλοπές, απατεώνες, εγκλήματα καταστροφής	Συνήθως οικονομικό κέρδος
Τουριστική Βιομηχανία	Επισκέπτες	Απάτη, επαγγελματική διαστρέβλωση	Οικονομικός

Πηγή του πίνακα, βλέπετε: Tarlow, P(2002). The actual problems of tourism security. Police and Criminality. Buenos Aires, Argentina

### 2.3 Τουριστικά εγκλήματα

Οι επισκέπτες μπορεί να εμπλακούν σε πλήθος παράνομων δραστηριοτήτων. Αυτές οι δραστηριότητες μπορεί να περικλείουν τη χρήση ναρκωτικών, τη συμμετοχή σε παράνομες πράξεις, όπως πορνεία, καταστροφή χώρων (είτε καταλυμάτων είτε μεγαλύτερων θέλγητρων), κυκλοφοριακά εγκλήματα, μικρή ή μεγαλύτερη κλοπή, ακόμη και σε στιγμές πάθους, εγκλήματα που μπορεί να αφορούν τραυματισμό ακόμη και φόνο. Οι εγκληματίες που στοχεύουν στην τουριστική βιομηχανία είναι επαγγελματίες και γνωρίζουν ότι οι τουρίστες θα υποφέρουν από κοινωνιολογικά φαινόμενα που αναφέρονται παρακάτω και πιθανότητα δεν θα αναφέρουν ποτέ το έγκλημα. Οι επισκέπτες είναι επιρρεπείς και στο να γίνουν θύματα αλλά και δράστες για πολλούς λόγους όπως:

- Οι ταξιδιώτες συχνά αφήνουν την κοινή λογική τους στο σπίτι. Συχνά υποθέτουν ότι το μέρος όπου πηγαίνουν είναι ασφαλές. Όντας έτσι, υπάρχει η τάση να αφήνουν τις ανησυχίες τους στο σπίτι, υποθέτοντας ότι κάποιος άλλος τους προσέχει κατά την διάρκεια του ταξιδιού. Η λέξη ‘διακοπές’ μας προϊδεάζει για αυτό το φαινόμενο. ‘Διακοπές’ θεωρείται η περίοδος ηρεμίας, όπου χαλαρώνουμε και τείνουμε να μην σκεφτόμαστε. Παραδείγματα έλλειψης κοινής λογικής, αφθονούν. Για παράδειγμα, σκεφτείτε όλους αυτούς που αφήνουν τις πόρτες των δωματίων τους ανοιχτές

όταν πηγαίνουν στη παγομηχανή ή στην υποδοχή, ή τους άντρες που ταξιδεύουν με το πορτοφόλι τους στην πίσω τσέπη αντί στην μπροστινή. Ο κάθε αστυνομικός που έχει εργαστεί σε μέρη όπου υπάρχουν πολλοί τουρίστες θα αναφέρει ότι οι τσάντες αφήνονται αφύλακτες και οι κάμερες σε παγκάκια ή καρέκλες. Επισκεφτείτε ένα μπουφέ και θα εκπλαγείτε από τον αριθμό τσαντών, φορητών υπολογιστών και άλλων πολύτιμων αντικειμένων που αφήνονται σε τραπέζια ενώ οι ιδιοκτήτες τους είναι στην ουρά του μπουφέ.

- Είναι συχνά εύκολο να αναγνωριστούν οι ταξιδιώτες. Πολλές φορές δεν καταφέρνουν να ενσωματωθούν με την τοπική κουλτούρα. Οι ταξιδιώτες συχνά διακρίνονται όχι μόνο από το διαφορετικό ντύσιμο και το γεγονός ότι δεν μιλάν την τοπική γλώσσα αλλά και με συγκεκριμένα αντικείμενα. Για παράδειγμα, η χρήση των σακιδίων πλάτης που χαρακτηριστικά έχουν συνήθως οι ταξιδιώτες. Ο κάθε εγκληματίας που βλέπει αυτό το σακίδιο υποθέτει ότι και ο ιδιοκτήτης του είναι ταξιδιώτης και ότι μέσα σε αυτό είναι πολύ πιθανό να έχει προσωπικά έγγραφα, πιστωτικές κάρτες, μετρητά και οτιδήποτε άλλο.
- Οι ταξιδιώτες είναι πολλές φορές σε σύγχυση. Για παράδειγμα, ένα άτομο που είχε ένα διεθνές ταξίδι, μπορεί να έχει περάσει διαφορετικές ζώνες ώρας, να έχει κοιμηθεί λίγο ή και καθόλου κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, πιθανόν να είναι στερημένος από πρωτεΐνη ή και να πάσχει από κράμπες στα άκρα. Οι ταξιδιώτες μπορεί να μην γνωρίζουν την τοπική γλώσσα και τα έθιμα όπως σε ποιόν να δώσουν μπουρμπουάρ και πόσο. Πολλοί μπορεί να μην καταλαβαίνουν την αξία του τοπικού νομίσματος και την αναλογία με το δικό τους. Αυτή η κατάσταση αποπροσανατολισμού αναγνωρίστηκε πρώτη φορά από τον David Emile Durkheim. Ο Durkheim<sup>89</sup> ονόμασε αυτή την κατάσταση, 'ανομία'. Οι ανομικοί ταξιδιώτες είναι πολύ πιθανόν να κάνουν ανόητα λάθη, να μειώσουν τις άμυνες τους και να είναι απλά απρόσεχτοι, πράγμα που γνωρίζουν καλά αυτοί τους παρακολουθούν. Ένα παράδειγμα είναι η οποιαδήποτε περιοχή αναζήτησης αποσκευών στα αεροδρόμια. Οι περισσότεροι ταξιδιώτες ψάχνουν πάνω στην κινούμενη ζώνη μεταφοράς για τις βαλίτσες τους και όχι τις βαλίτσες που έχουν είδη φύγει από τη ζώνη αυτή. Η κλοπή τσαντών/αποσκευών είτε στο check-in είτε στη ζώνη μεταφοράς, είναι απλή ρουτίνα για τους κλέφτες. Μια άλλη μορφή ανομίας είναι η περίπτωση του ταξιδιώτη που παίρνει ταξί με ένα απατεώνα για οδηγό. Οι οδηγοί ταξί γνωρίζουν την άγνοια των ταξιδιωτών για το ποια είναι η πιο σύντομη και λιγότερο ακριβή διαδρομή στην εκάστοτε περιοχή. Με το να στρίψουν στη λάθος στροφή ή διαλέγοντας μια πιο μακρινή διαδρομή, ζητάν περισσότερα χρήματα και χωρίς να έχουν διαπράξει κάτι παράνομο για το οποίο θα μπορούσαν να διωχθούν. Μια ακόμα χειρότερη περίπτωση είναι η ληστεία από ένα οδηγό

---

<sup>89</sup> Durkheim, E. (1893). *De La Division du travail social*. Paris: Presses Universitaires de la France.

ταξί που δεν έχει άδεια. Μια τέτοια περίπτωση οδήγησε σε έξι θανάτους στο διεθνές αεροδρόμιο της Μπανκόνγκ<sup>90</sup>.

- Οι επισκέπτες τείνουν να μειώνουν τις αναστολές τους όταν ταξιδεύουν. Κάνουν πράγματα που ποτέ δεν θα τολμούσαν να κάνουν στη χώρα τους. Αυτή η μείωση αναστολών μπορεί να οδηγήσει σε πειραματισμούς σεξουαλικούς ή χρήση ναρκωτικών ή απλά να είναι πιο αγενείς από ότι είναι στην πραγματικότητα. Υπάρχει μία φυσική ανθρώπινη τάση να κάνουν σε μέρη που δεν τους γνωρίζουν ότι δεν θα έκαναν στον τόπο τους. Αυτή η τάση είναι ένας από τους λόγους που ειδικά οι νεαροί ηλικίας 18 με 30 γίνονται θύματα εγκλήματος. Αυτοί οι νεαροί βάζουν συχνά τον εαυτό τους σε κίνδυνο πηγαίνοντας ηθελημένα σε μέρη όπου θα ζήσουν μια σεξουαλική φαντασίωση, τη χρήση απαγορευμένων ουσιών ή πιο απλά με την οδήγηση υπό την επήρεια του αλκοόλ.
- Ζητήματα που σχετίζονται με το στρες. Το ταξίδι είναι στρες. Ζητήματα που σχετίζονται με το στρες στα ταξίδια σημαίνει ότι οι άνθρωποι τείνουν να πηγαίνουν σε ανώτερα επίπεδα ανομίας, σκέφτονται λιγότερο λογικά και εκνευρίζονται ευκολότερα. Δεν είναι εύκολο για όλους να ελέγχουν το θυμό τους και πολλές φορές ο θυμός οδηγεί σε επίθεση. Το τέλειο παράδειγμα είναι εκείνο του επιβάτη του οποίου το παιδί πήγε σε ένα διάδρομο που δεν είχε άδεια να μπει ο ίδιος και όταν ένας υπάλληλος προσπάθησε να τον σταματήσει, τον έσπρωξε με αποτέλεσμα να πέσει και να σπάσει τη μέση του.
- Στενά συνδεδεμένος με το στρες είναι και ο χρόνος. Οι επισκέπτες δείχνουν να μπορούν να συγχωρήσουν οτιδήποτε εκτός από την απώλεια χρόνου. Αν δει κανείς τον θυμό, την απογοήτευση, την αγωνία και το στρες στα μάτια των επιβατών, καταλαβαίνει πόσο σημαντικός είναι ο χρόνος στους ταξιδιώτες. Λόγω έλλειψης χρόνου, οι ταξιδιώτες στρεσάρονται και αυτό το στρες προκαλεί μείωση των αναστολών και οδηγεί σε θυμό, που με τη σειρά τους οδηγούν σε ανομία και απώλεια κοινής λογικής. Αποτέλεσμα τούτου, να γίνονται οι ταξιδιώτες θύματα των εγκληματιών. Αυτοί οι εγκληματίες βρίσκονται στον δικό τους χώρο, ξεκούραστοι και προετοιμασμένοι για άλλη μια μέρα δουλειάς. Οι εγκληματίες στον τουρισμό, σε αντίθεση με τα θύματα τους, έχουν άφθονο χρόνο να παρακολουθήσουν τα θύματα τους και έχουν το πλεονέκτημα του αιφνιδιασμού και της κατανόησης της ψυχολογίας των θυμάτων τους.

Οι τουρίστες δεν είναι όμως τα μόνα θύματα εγκλήματος. Ντόπιοι και επισκέπτες μπορούν επίσης να διαπράξουν εγκλήματα ενάντια των εργαζομένων στον τουρισμό. Πολλοί άνθρωποι χωρίς σχετική παιδεία και ακαδημαϊκή μόρφωση εργάζονται στην τουριστική βιομηχανία. Συχνά δεν γνωρίζουν καλά και την τοπική γλώσσα και είναι απρόθυμοι

---

<sup>90</sup> Leggat P.A, & Leggat F.W. (2003). Reported fatal and not fatal incidents involving tourists in Thailand, July 1997-June 1999. *Travel Medicine and International Health*, 1, 107-113.

να εκτεθούν στην αστυνομία αν κάτι τους συμβεί. Ασυνείδητοι πελάτες μπορεί να ωθήσουν το προσωπικό να κάνει πράγματα ενάντια στην θέληση του από φόβο να μην το καταδώσουν. Επιπλέον τούτου, πολλές γυναίκες μπορεί να δουλεύουν σε πόστα που να προκαλείται σεξουαλική επίθεση χωρίς να είναι εκπαιδευμένες να αυτοπροστατεύονται ή να λαμβάνουν βασικές προφυλάξεις. Σκεφτείτε πόσες φορές πελάτες μπαίνουν στο δωμάτιο τους όταν το προσωπικό το καθαρίζει. Επιπλέον, το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων δουλεύει παράξενα ωράρια και χρησιμοποιεί μέσα μαζικής μεταφοράς. Αυτός ο συνδυασμός βάζει και τους άντρες και τις γυναίκες σε κίνδυνο. Ακόμη και αν δεν υπάρχει δόλος μπορεί από απροσεξία να τεθούν σε κίνδυνο. Για παράδειγμα, σε ένα κόσμο με EITZ και άλλων μεταδιδόμενων ασθενειών, πολλές καμαριέρες έρχονται σε επαφή με αντικείμενα, ρούχα ή πετσέτες που μπορεί να έχουν μολυνθεί από μεταφορά σωματικών υγρών.

Τα τουριστικά εγκλήματα μπορεί να στοχεύουν σε τουριστικά αξιοθέατα ή συγκεκριμένες τουριστικές τοποθεσίες. Μετά την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου, η προστασία τοποθεσιών συχνά συνδέεται με τρομοκρατικές πράξεις (μέρος Α, κεφάλαιο1). Η προστασία τους όμως ήταν θέμα που απασχολούσε πριν από τις τελευταίες εξελίξεις της τρομοκρατίας παγκοσμίως. Πολλά τουριστικά αξιοθέατα, ιδίως εκείνα με μεγάλη πολιτισμική αξία ομορφιά, γίνονται συχνά στόχοι βανδαλισμών και ληστειών. Πολλοί κλέβουν μικρά κομμάτια θέλοντας να έχουν ένα μικρό σουβενίρ. Το γκράφιτι είναι άλλη μια μορφή φθοράς.

Στα τουριστικά θέρετρα κυκλοφορεί αρκετό ρευστό χρήμα. Τουριστικά αξιοθέατα όπως πάρκα είναι στόχοι ληστών που θέλουν τις εισπράξεις τους. Επειδή πολλά από αυτά είναι σε απομονωμένες περιοχές ή άδεια κατά το κλείσιμο, είναι μέρη κατάλληλα για παράνομες δραστηριότητες που ευδοκιμούν τη νύχτα. Περιοχές εκτός πόλεως ελκύουν ακούσιους εραστές και κέντρα διακίνησης ναρκωτικών. Τέλος, υπάρχει μια λεπτή γραμμή ανάμεσα σε εγκληματικές πράξεις ενάντια στη φύση και την απλή συνύπαρξη με τη φύση. Πάρκα ζώων και ζωολογικοί κήποι έχουν συχνά αναφέρει επεισόδια όπου πράξεις των επισκεπτών κατέληξαν σε τραυματισμό ή και θάνατο ζώων. Ένα παράδειγμα βλάβης φυτικής ζωής είναι αυτό ενός πάρκου που κατήγγειλε επισκέπτη που προσπάθησε παράνομα να πάρει ένα άγριο κάκτο στο σπίτι του.

Αυτή η κατανόηση της κοινωνιολογίας των τουριστών είναι ένα από τους λόγους που όλες οι στατιστικές γύρω από το τουριστικό έγκλημα, μπορεί όχι μόνο να μην έχουν αναφερθεί αλλά και να είναι άσχετες.

## **2.4 Κλασικά τουριστικά εγκλήματα**

Τουρίστες και επισκέπτες εκτίθενται σε μεγάλη γκάμα εγκλημάτων αλλά μερικά από αυτά είναι επικρατέστερα των άλλων. Τα ακόλουθα

είναι μερικά από τα πιο συχνά που διαπράττονται. Ενάντια των τουριστών.

#### 2.4.1 Εγκλήματα περισπασμού

Ο όρος ‘εγκλήματα περισπασμού’ αναφέρεται σε ποικιλία εγκλημάτων βασισμένων στην υπόθεση ότι το θύμα είναι σε άνομη κατάσταση. Ενώ η κλοπή από τις τσέπες περαστικών είναι η πιο συχνή μορφή εγκλήματος περισπασμού, υπάρχουν πολλά περισσότερα σε αυτή την κατηγορία. Οι απατεώνες περισπασμού είναι επαγγελματίες. Συχνά εκπαιδεύονται επί χρόνια και μπορεί να δουλεύουν μόνοι ή σε ομάδες. Ενώ τα ΜΜΕ σπάνια αναφέρουν τα εγκλήματα περισπασμού, τα θύματα τους ποτέ δεν ξεχνάν την εμπειρία τους. Αυτό το απλό γεγονός αποτελεί μια μεγάλη πρόκληση στη τουριστική βιομηχανία. Οι τουρίστες που είναι θύματα των απατεώνων περισπασμού δεν είναι μόνο ανομικά αλλά συχνά θυμωμένα και δεν είναι ασυνήθιστο, τα θύματα να θεωρούν υπεύθυνη την τοπική κοινωνία αντί τον εαυτό τους. Αυτός ο θυμός για την τοπική κοινωνία μπορεί να υπονομεύσει όλες τις πτυχές των διακοπών του θύματος. Ενώ δεν μπορούμε να μπούμε στο μυαλό ενός συνανθρώπου, η έρευνα δείχνει τα ακόλουθα κοινά στοιχεία των εγκληματιών περισπασμού.

- Οι απατεώνες περισπασμού δεν αισθάνονται τύψεις για το θύμα τους. Αντιθέτως βλέπουν τον εαυτό τους ως επαγγελματίες και τα θύματα τους ως κοροϊδα.
- Βλέπουν τους εαυτούς τους ως επαγγελματίες παρά ως κλέφτες και όταν πιαστούν είναι απλά γι αυτούς το τίμημα της δουλειάς τους.
- Ορίζουν επαγγελματικούς στόχους για τον εαυτό τους.
- Ψάχνουν για εύκολα θύματα και γενικώς αποφεύγουν τη βία. Γι αυτό το λόγο τα χρήματα θα πρέπει να αφαιρεθούν από το θύμα με την μικρότερη δυνατών δυσκολία.
- Οι απατεώνες περισπασμού προτιμούν να μην έρχονται σε άμεση επαφή με το θύμα αλλά να είναι αόρατοι.
- Η άμεση φυγή είναι το πρώτο μέλημα του απατεώνα περισπασμού.
- Οι απατεώνες περισπασμού ψάχνουν για τα θύματα τους μέσα σε πλήθη.

Ενώ υπάρχουν πολλές μορφές κλασσικής κλοπής περισπασμού, η πιο γνωστή είναι η κλοπή του παλτού από το χέρι, όπου το παλτό χρησιμοποιείται για να κλαπεί το πορτοφόλι ή η τσάντα της γυναίκας, και το χύσιμο υλικών πάνω στο θύμα όπως κέτσαπ. Ενώ ο πρώτος κλέφτης δουλεύει για να καθαρίσει το θύμα, ένα άλλος κλέβει το θύμα χωρίς εκείνο να το καταλάβει.

Μια άλλη μορφή εγκλήματος είναι η κλοπή βαλίτσας στο αεροδρόμιο. Είναι ειρωνεία ότι αυτή η μορφή εγκλήματος έγινε πιο εύκολη από όταν άρχισε ο πόλεμος της τρομοκρατίας. Τα περισσότερα αεροδρόμια έχουν τοποθετήσει την ασφάλεια τους στις πύλες των αεροδρομίων. Οι κλέφτες παρατήρησαν αυτή τη μεταφορά του προσωπικού ασφαλείας και πλέων κλέβουν όχι μόνο από ζώνες μεταφοράς βαλιτσών αλλά και από επιβάτες που περιμένουν σε μεγάλες ουρές για το check in ή για τον έλεγχο ασφαλείας. Όταν περιμένουν σε ουρές, οι επιβάτες είναι σε άνομη κατάσταση και η απουσία της παρατηρητικότητας τους, κάνει ευκολότερο το έργο των κλεφτών να κλέψουν τις βαλίτσες τους ενώ οι επιβάτες περιμένουν σε κάποια ουρά για να περάσουν από κάποιο έλεγχο. Μια άλλη μορφή κλοπής είναι εκείνη στις τουαλέτες. Για παράδειγμα, ενώ το άτομο χρησιμοποιεί την τουαλέτα, τοποθετεί το παλτό ή και την τσάντα στην κρεμάστρα πίσω από την πόρτα, ο κλέφτης βάζει γρήγορα το χέρι του από πάνω με σκοπό την κλοπή της τσάντας ή και του παλτού.

Η κλοπή πιστωτικών καρτών είναι ένα ακόμη μεγάλο πρόβλημα στον τουρισμό μιας και όλο και περισσότεροι άνθρωποι χρησιμοποιούν πιστωτικές κάρτες. Στην πραγματικότητα, ο κλέφτης ενδιαφέρεται περισσότερο για τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας παρά για την ίδια την πιστωτική κάρτα. Μία χαμένη πιστωτική κάρτα θα θέσει σε επιφυλακή τον ιδιοκτήτη ενώ ένας χαμένος αριθμός θα πάρει μέρες στον κάτοχο να το καταλάβει. Στη σημερινή καταναλωτική κοινωνία μέσω ίντερνετ, η κατοχή του αριθμού της πιστωτικής κάρτας και της διεύθυνσης ενός ατόμου μπορεί να οδηγήσει σε πολλαπλές μορφές κλοπής. Η κλοπή πιστωτικής όμως δεν καταστά θύμα μόνο τον τουρίστα του οποίου η πιστωτική κλάπηκε αλλά και τον πωλητή που μπορεί να δώσει προϊόντα στον κάτοχο της κλεμμένης κάρτας.

Ο στόχος των κλεφτών πιστωτικών καρτών είναι να πάρουν τις πιστωτικές και να τις εκμεταλλευτούν όσον το δυνατό πιο γρήγορα. Γνωρίζουν ότι ένας έξυπνος τουρίστας μπορεί να καταλάβει γρήγορα την κλοπή και να ακυρώσει την κάρτα του. Η κλοπή όμως του αριθμού είναι ένα πιο δύσκολο πρόβλημα. Το θύμα μπορεί να μην καταλάβει ότι έχει κλαπεί μέχρι να λάβει αναλυτικό λογαριασμό.

Ένας από τους κλασικούς λόγους για ταξίδια ήταν να πάει κάποιος σε ένα μέρος όπου θα ήταν ανώνυμος. Μπορεί να ειπωθεί ότι όταν ταξιδεύει κανείς χάνει την ταυτότητα του. Στο παρελθόν μπορεί να ήταν μια μορφή χαλάρωσης η απώλεια ταυτότητας, αλλά στον μοντέρνο κόσμο του ηλεκτρονικού εμπορίου, η απώλεια ταυτότητας αποκτά νέο μήνυμα και ονομάζεται 'κλοπή ταυτότητας'. Ένας κλέφτης ταυτότητας ψάχνει να βρει την ταυτότητα του ατόμου. Αυτή η κλοπή ταυτότητας μπορεί να γίνει με κλοπή εγγράφων, με το ψάξιμο κάδων σκουπιδιών, αναζητώντας αριθμούς όπως αυτόν της κοινωνικής ασφάλισης ή αριθμό ταυτότητας μαζί με το επίθετο της μητέρας. Ο συνδυασμός αυτός δεν επιτρέπει στον κλέφτη να κλέψει αλλά να βγάλει πιστωτική κάρτα στο όνομα του θύματος. Ο κλέφτης σε αυτή την περίπτωση μπορεί να χρεώσει το θύμα με χιλιάδες ευρώ χωρίς το θύμα να μπορεί να αποδείξει ότι δεν είναι υπεύθυνος. Ενώ δεν υπάρχει κάποιος σίγουρος τρόπος να αποφευχθεί η κλοπή της ταυτότητας ή της πιστωτικής,



υπάρχουν αρκετά πράγματα που μπορεί να κάνει το προσωπικό για να μειώσει τις πιθανότητες απώλειας. Αυτά είναι:

- Να κρατάει φωτοτυπίες από τους αριθμούς των πιστωτικών καρτών και τους αριθμούς της ακύρωσης τους σε ασφαλές μέρος χωριστά από τις πιστωτικές κάρτες των ατόμων.
- Να ενθαρρύνεται το προσωπικό να ελέγχει τις υπογραφές πάνω στις πιστωτικές κάρτες. Η υπογραφή στη κάρτα θα πρέπει να μοιάζει με αυτή στη απόδειξη.
- Να ψάχνουν για ασυνήθιστη συμπεριφορά. Αν το άτομο δείχνει υπερβολικά νευρικό και κάνει περίεργες αγορές όπως πολλές φορές το ίδιο αντικείμενο, μπορεί να είναι απατεώνας. Ένα άλλο σημάδι είναι η αγορά αντικειμένων χωρίς να δοθεί σημασία στο μέγεθος, χρώμα και ποσότητα.
- Να ενθαρρυνθεί το προσωπικό να ζητάει και δεύτερη επιβεβαίωση ταυτότητας με φωτογραφία πριν την πώληση του εμπορεύματος μέσω πιστωτικής κάρτας.
- Να ελέγχεται η ημερομηνία μήπως έχει λήξει η κάρτα.
- Σε περίπτωση ξένων πιστωτικών καρτών, να ζητείται διαβατήριο και να ελέγχεται η σφραγίδα του και η φωτογραφία. Συνιστάται ιδιαίτερη η προσοχή στα χειρόγραφα διαβατήρια.
- Συνιστάται η προσοχή στους πελάτες που είναι χωρίς λόγο πολύ ομιλητικοί ή καθυστερούν την επιλογή προϊόντων μέχρι να εκνευριστεί ο υπάλληλος.
- Να προσέχει το άτομο που βιάζει τον υπάλληλο να γίνει η αγορά πάνω που τελειώνει η βάρδια του.
- Να προσέχει τα άτομα που παίρνουν την πιστωτική κάρτα από την τσέπη τους αντί το πορτοφόλι τους.
- Να προσέχει τα άτομα που δεν κρατούν δίπλωμα οδήγησης ή άλλο χαρτί με φωτογραφία.

#### **2.4.2 Τα καζίνο και το έγκλημα**

Ένας τομέας του τουριστικού εγκλήματος που έχει προκαλέσει πολλές συζητήσεις, είναι η σχέση ανάμεσα στα καζίνο και το έγκλημα. Από την μια μεριά υπάρχει η άποψη ότι τα καζίνο οδηγούν σε πολλές μορφές κλοπής και κοινωνικών εγκλημάτων όπως η πορνεία. Μέρος της αιτίας αυτής της υπόθεσης είναι ότι ορισμένες περιοχές που είχαν επιτρέψει το τζόγο, ήταν/είναι συσχετισμένες με το οργανωμένο έγκλημα. Καθώς το οργανωμένο έγκλημα συχνά διευθύνει παράνομες δραστηριότητες όπως η πορνεία και η διακίνηση ναρκωτικών, έχει γίνει η υπόθεση ότι τα καζίνο και το οργανωμένο έγκλημα είναι συναφή με τα κοινωνικά εγκλήματα.

Η αντίθετη άποψη είναι ότι στο σημερινό κόσμο, οι κυβερνήσεις έχουν τοποθετήσει τόσους πολλούς περιορισμούς στη βιομηχανία τυχερών παιχνιδιών που τα καζίνο δεν είναι πλέον κερδοφόρα για το οργανωμένο έγκλημα. Αυτό το επιχείρημα υποστηρίζει τη θέση ότι οι περισσότερες χαρτοπαικτικές λέσχες οργανώνονται σήμερα από πολύ νόμιμους επιχειρηματίες που έχουν επενδύσει εκατομμύρια στη χαρτοπαικτική λέσχη τους και δεν μπορούν να αντέξουν οικονομικά να επιτρέψουν στην επένδυσή τους να καταστραφεί από οποιαδήποτε μορφή εγκλήματος. Αυτή η θέση επίσης υποστηρίζει ότι επειδή τα κέντρα τυχερού παιχνιδιού επενδύουν μεγάλα ποσά χρημάτων στη διασφάλιση της άνεσης των φιλοξενούμενων τους, είναι προσεκτικοί και έχουν μεγάλα, καλά εκπαιδευμένα τμήματα ασφάλειας. Αυτά τα τμήματα ασφάλειας έχουν σκοπό να βεβαιώσουν ότι το έγκλημα μένει μακριά από τις χαρτοπαικτικές λέσχες στις οποίες βρίσκονται. Από αυτήν την προοπτική, η προσθήκη των χαρτοπαικτικών λέσχών όχι μόνο αποτυγχάνει να αυξήσει το ποσοστό εγκλήματος αλλά και μπορεί να παίξει σημαντικό ρόλο στη μείωση του ποσοστού εγκλήματος. Όπως σημειώνεται ανωτέρω, τα ποσοστά εγκλήματος δεν είναι εύκολο να καθοριστούν. Η άνοδος και η μείωση των ποσοστών εγκλήματος εξαρτώνται συχνά από το ποιος εξετάζει ποια στοιχεία. Επιπλέον, όπως σε όλες τις μελέτες του εγκλήματος, υπάρχει πάντα το ζήτημα της προσωπικής ευθύνης. Σε πολλά από τα κοινωνικά εγκλήματα, όπως η πορνεία, το πρόβλημα εντοπίζεται στον έμπορο ή και στον πελάτη; Μπορούν οι έμποροι ναρκωτικών να υπάρξουν εάν δεν υπάρχει κανένας αγοραστής; Ενώ αυτά τα κοινωνικά ζητήματα είναι πέρα από το πεδίο αυτού του κεφαλαίου, πρέπει να εξεταστούν εάν πρόκειται να υπάρξει κατανόηση γύρω από τα πολλά εγκλήματα στα οποία οι τουρίστες εμπλέκονται.<sup>91</sup>

#### **2.4.2 Τα ξενοδοχεία και το έγκλημα**

Η ασφάλεια/προστασία των ξενοδοχείων είναι ένας άλλος τομέας που παρουσιάζεται στις υπηρεσίες τουρισμού με πολλές προκλήσεις. Τα καταλύματα έχουν το παραδοσιακό καθήκον να προστατεύουν την ταυτότητα των πελατών τους. Ακόμη και πριν από τις τρομοκρατικές επιθέσεις σε καταλύματα, τα ξενοδοχεία χρησιμοποιήθηκαν (κακός) για διάφορες δραστηριότητες. Τα ξενοδοχεία δεν είναι μόνο μέρη που μπορούν να πραγματοποιηθούν επιθέσεις (ενάντια στους φιλοξενούμενους αλλά και ενάντια στα μέλη προσωπικού), αλλά τα δωμάτια ξενοδοχείων έχουν χρησιμοποιηθεί για διάφορες παράνομες δραστηριότητες. Παραδείγματος χάριν, η αστυνομία έπρεπε συχνά να επιτεθεί στα δωμάτια ξενοδοχείων στα οποία χρησιμοποιούνταν παράνομα ναρκωτικά, ή σημειωνόταν πορνεία, ή χρησιμοποιούνταν ως περιοχές οργάνωσης για την παράνομη μετανάστευση. Αυτές οι ενέργειες της αστυνομίας δεν είναι οι ίδιες με εκείνες ενάντια στην ιδιωτική κατοικία. Οι ξενοδόχοι μπορούν να μην είναι πρόθυμοι να δώσουν το όνομα του προσώπου που η αστυνομία καταδιώκει, ο

<sup>91</sup> Albanese, J. (1985). The effect of casino Gambling on crime. Federal Probation, 48, 39-44.

φιλοξενούμενος μπορεί να εγγραφεί με ένα ψεύτικο όνομα, και μια επιδρομή αστυνομίας όχι μόνο θα αναστατώσει τους άλλους φιλοξενούμενους αλλά θα προκαλέσει παράλληλα ζημία στην επιχείρηση του ξενοδόχου. Οι παραδοσιακές ανάγκες των φιλοξενούμενων και του προσωπικού έχουν αποκτήσει τώρα πια νέο νόημα. Πλέον, οι φιλοξενούμενοι των καταλυμάτων δεν ανησυχούν μόνο για τις απαγωγές, και τη ληστεία, αλλά και μια απέραντη σειρά νέων ζητημάτων όπως η ασφάλεια τροφίμων, η βιοχημική δηλητηρίαση, και οι βομβαρδισμοί.

Οι ξενοδόχοι και η αστυνομία έχουν συχνά μια δυσκολία συνεννόησης και αντιμετώπισης ο ένας με τον άλλο. Η αστυνομία βλέπει τις εισβολές της αναγκαίες και την αιφνιδιαστική τακτική της ουσιαστική για να σώσει ζωές. Οι ξενοδόχοι αφ' ετέρου υποστηρίζουν ότι πρέπει να προστατεύσουν όλους τους φιλοξενούμενους μαζί με την ιδιωτική τους ζωή. Για να ελαττώσουν το φόρτο της αστυνομίας και για να βελτιώσουν την ασφάλεια, πολλοί ξενοδόχοι έχουν υιοθετήσει μεθόδους όπως:

- Το ταξιδιωτικό κοινό προστατεύεται καλύτερα, και αισθάνεται ασφαλέστερο, όταν βλέπει ένστολους υπαλλήλους.
- Συζήτηση στους ξένους: Οι εξωστρεφείς υπάλληλοι ξενοδοχείων όχι μόνο προσθέτουν την αίσθηση της φιλοξενίας σε μια ιδιοκτησία, αλλά έχουν και τη δυνατότητα να μάθουν πολλά για το ποιος και τι υπάρχει στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου. Οι άτυπες συνομιλίες δημιουργούν την αντίληψη ότι οι εγκαταστάσεις είναι ασφαλείς και ότι οι υπάλληλοι ενδιαφέρονται.
- Εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω στην ασφάλεια: Όχι μόνο θα έπρεπε η ασφάλεια ξενοδοχείων να έχει την κατάρτιση αλλά όλα τα μέλη του προσωπικού πρέπει να εκπαιδευθούν σε τέτοιους τομείς όπως: πώς να αντιμετωπίσουν μια απειλή βόμβας, πώς να αντιμετωπίσουν μια τρομοκρατική απειλή, πώς να αντιμετωπίσουν έναν εχθρικό φιλοξενούμενο, και πώς να αντιμετωπίσουν μια περίπτωση της βίας. Η αντιμετώπιση τέτοιων γεγονότων δεν σημαίνει απαραίτητως την εμπλοκή των υπαλλήλων. Σημαίνει ότι κάθε υπάλληλος πρέπει να ξέρει ποια είναι η πολιτική της διεύθυνσης και ποιόν να καλέσει σε κάθε περίπτωση.

#### Βιβλιογραφία:

- Albanese, J. (1985). The effect of casino Gambling on crime. Federal Probation, 48, 39-44.
- Durkheim, E. (1893). De La Division du travail social. Paris: Presses Universitaires de la France.

- Houston Chronicle. (2004). Brazil fears crime wave may wash away tourists. 27 Νοεμβρίου, σελ. Α-28
- Leggat P.A, & Leggat F.W. (2003). Reported fatal and not fatal incidents involving tourists in Thailand, July 1997-June 1999. *Travel Medicine and International Health*, 1, 107-113.
- Pizam, A. (1999). A comprehensive approach to classifying acts of crime and violence at tourism destinations. *Journal of travel research*, 38(1), 5-13
- Tarlow, P (2002). *The actual problems of tourism security. Police and Criminality*. Buenos Aires, Argentina

## Κεφάλαιο 3

### 3. Διαχείριση φυσικών καταστροφών

#### 3.1 Εισαγωγικά

Ο τουρισμός είναι μια διακριτική δαπάνη. Το κυρίως ενδιαφέρον των τουριστών είναι να ταξιδεύουν σε μέρη που ικανοποιούν τις επιθυμίες τους και να ελαχιστοποιούν την έκθεση τους σε απειλές στην ασφάλεια τους. Τα τελευταία χρόνια, η ελκυστικότητα του υψηλού κινδύνου και οι εξωτικοί προορισμοί των αυξανόμενων, παγκοσμίως, τουριστών, τους εξέθεσε σε περισσότερους κινδύνους<sup>92</sup>. Η εμφάνιση του 'τουρισμού περιπέτειας' προσθέτει σε αυτή την έκθεση σε κίνδυνο. Το θέμα αυτού του κεφαλαίου είναι ο κίνδυνος που εκτίθενται οι τουρίστες σε φυσικές καταστροφές και πώς η διαχείριση του πριν και μετά την καταστροφή μπορεί να μειώσει αυτή την απειλή.

Ο αριθμός φυσικών και τεχνολογικών καταστροφών ανά τον κόσμο έχει αυξηθεί αντιπροσωπευτικά τα τελευταία χρόνια όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα. Το κόστος τέτοιων καταστροφών στις κοινότητες και περιφερειακές οικονομίες είναι τεράστιο. Το πρόσφατο τσουνάμι στις 26 Δεκεμβρίου, 2004 στη νότιο Ασία δείχνει το κόστος, σε ζωές (πάνω από 160.000 άνθρωποι πέθαναν ως άμεσο αποτέλεσμα του ίδιου του γεγονότος), και στην οικονομία των περιοχών που επηρεάστηκαν (ακόμη και σήμερα ανυπολόγιστο). Το κόστος των τυφώνων στον εικοστό αιώνα στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής από το 1985 υπερέβη τα 12.000 εκατομμύρια αμερικανικά δολάρια, το τσουνάμι του 1857 στα νησιά Βέρτζιν ανέβαλλε την αγορά των νησιών από τις Ηνωμένες Πολιτείες για πενήντα χρόνια, και μία μόνο σαιζόν πυρκαγιών τους μήνες Ιούνιο και Ιούλιο το 1998 στη Φλόριδα

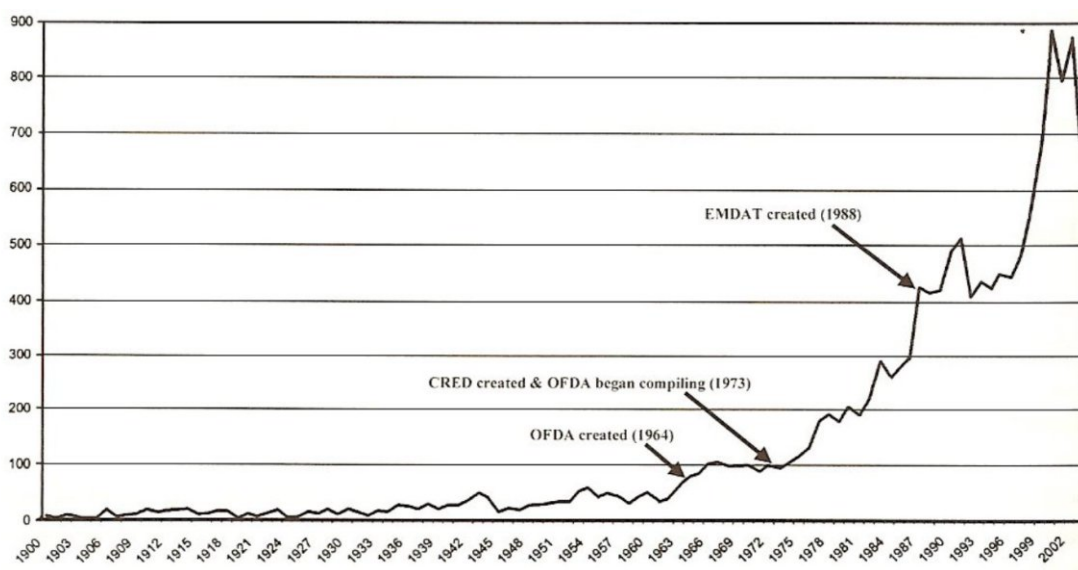
---

<sup>92</sup> Faulkner, B. (2001). Towards framework for tourism disastermanagement. *Tourism management*, 22, 135-147. Beirman, D (2003) Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney : Allen & Unwin.

προκάλεσε ολικές απώλειες τουλάχιστον 600 εκατομμυρίων αμερικανικών δολαρίων εκ των οποίων τα 140 εκατομμύρια ήταν από τον τουρισμό μόνο<sup>93</sup>. Με τα διεθνή δίκτυα πολλές από τις επιδράσεις γίνονται αισθητές σε πολύ περισσότερες περιοχές από αυτή της καταστροφής. Η καλή διαχείριση θα πρέπει να στοχεύει στη μείωση ή αποφυγή αρνητικών επιπτώσεων όλων των περιπτώσεων και εποχών και οι φυσικές καταστροφές δεν αποτελούν εξαίρεση.

Σε αυτό το κεφάλαιο, εισάγονται τα στοιχεία φυσικών καταστροφών και η διαχείριση καταστροφών, και συζητούνται. Η ποικίλη φύση των καταστροφών και τα αποτελέσματά τους μας δείχνουν ότι θα ήταν εσφαλμένο να αναπτυχθούν πολύπλοκα πρωτόκολλα για ένα ή περισσότερους τύπους καταστροφών ή τύπο βιομηχανίας. Συζητούνται επίσης τα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας και τα συγκεκριμένα θέματα που θα μπορούσαν να θεωρηθούν καλή διαχείριση για τις συνεχείς διαδικασίες της διατήρησης της βιομηχανίας.

Στο σχήμα αυτό φαίνεται ο συνολικός αριθμός φυσικών και τεχνολογικών καταστροφών που έχει καταγραφεί στο EM-DAT.



Πηγή του πίνακα, βλέπετε: OFDA/CRED (Office of Foreign Disaster Assistance/Centre for Research on the Epidemiology of Disasters) με βάση του το Βέλγιο. ISDR 2004a<sup>94</sup>

### 3.2 Τι είναι οι φυσικές καταστροφές και πως εξαλείφονται οι συνέπειες;

<sup>93</sup> Butry, D.T., Mercer, D.E., Prestemon, J.P., Pye, J.M., & Holmes, T.P. (2001). What is the price of catastrophic wildfire? *Journal of Forest/y*, 99(1), 9-17.

<sup>94</sup> International Strategy for Disaster Reduction. (2004a). *Disaster statistics 1994-2004*. <http://www.unisdr.org/disaster-statistics/introduction.htm>

Πολλά ενοχλητικά γεγονότα, αν και ακραία, είναι μέρος καθημερινών βημάτων ενός καλού διαχειριστή. Συχνά προκύπτουν περιπτώσεις που οι καλοί διαχειριστές αντιμετωπίζουν γεγονότα με στρατηγικές που είναι συγχωνευμένες στα συστήματα διαχείρισης τους. Κρίση μπορεί να προκύψει αν ένα γεγονός είναι αρκετά σημαντικό ή τόσο ξαφνικό που α) προκαλεί την υπάρχουσα δομή ή τη ρουτίνα ενός οργανισμού, β) υπάρχει η αντίληψη της ανικανότητας να αντιμετωπιστεί από τους επηρεασμένους από την καταστροφή και/ή οι υπάρχον στρατηγικές αντιμετώπισης δεν είναι επαρκείς ή επαρκώς εύκαμπτες, ή γ) τα προειδοποιητικά σημάδια δεν λαμβάνονται υπόψη. Ο Faulkner κατέβαλε μεγάλες προσπάθειες να διαχωρίσει μία κρίση από μια καταστροφή, δίνοντας έμφαση στο ότι η κρίση είναι κυρίως δημιούργημα ανθρώπου, κακής διαχείρισης, και γιαυτό το λόγο θεωρικά εντελώς αποφευκτική, ενώ οι καταστροφές εμφανίζονται «όταν μια επιχείρηση αντιμετωπίζει ξαφνικές και απρόβλεπτες καταστροφικές αλλαγές πάνω στις οποίες έχει ελάχιστο έλεγχο»<sup>95</sup>.

Ο ΔΣΜΚ (ISDR :International Strategy for Disaster Reduction) ορίζει ως καταστροφή μια σοβαρή διακοπή των λειτουργιών μιας κοινωνίας ή κοινότητας όπου οι απώλειες (ανθρώπινες, οικονομικές, υλικές ή περιβαλλοντικές) είναι ουσιώδεις, και όπου η ικανότητα της 'επιχείρησης' (χώρα ή περιοχή) να ανταπεξέλθει, είναι κρίσιμο διακριτό χαρακτηριστικό. Για να καταλήξει μία καταστροφή στη βάση δεδομένων των OFDA/CRED International Disaster Database (EM-DAT) θα πρέπει τουλάχιστον ένα από ακόλουθα κριτήρια να ισχύουν.

- 10 ή και περισσότεροι άνθρωποι να αναφερθούν νεκροί
- 100 άνθρωποι να αναφερθούν επηρεασμένοι
- δήλωση κατάστασης έκτακτης ανάγκης και
- κλήση για διεθνή βοήθεια

Υπό αυτούς τους ορισμούς, τα γεγονότα της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου στην Αμερική ορίζονται ως καταστροφές, αν και οι ΗΠΑ κατάφεραν να συνέλθουν χωρίς εξωτερική οικονομική ή σε άτομα υποστήριξη. Η σύγκριση ορολογιών όπως κρίση, καταστροφή και συμφορά μοιάζει κάπως σημασιολογική, αλλά το σημαντικό είναι ότι για να ονομαστεί καταστροφή, το γεγονός πρέπει να είναι ξαφνικό, απρόσμενο, οι απώλειες ζωής και ιδιοκτησίας σημαντικές και η κοινότητα που έχει επηρεαστεί ανίκανη να αντιμετωπίσει την κατάσταση με τα δικά της μόνο μέσα.

Οι φυσικές καταστροφές είναι ένας συγκεκριμένος τύπος καταστροφής καθορισμένος σύμφωνα με την προέλευση τους. Είναι γεγονότα που επιταχύνονται από φυσικά ακραία φαινόμενα όπως

---

<sup>95</sup> Faulkner, B. (2001). Towards framework for tourism disastermanagement. *Tourism management*,22, 135-147. Beirman, D (2003) Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney : Allen & Unwin.

σεισμοί, φωτιές, ηφαιστιογενείς εκρήξεις, πλημμύρες και τσουνάμι ή βιοτικούς οργανισμούς όπως αρρώστιες και επιδημίες. Έτσι, μια φυσική καταστροφή είναι προϊόν ενός τέτοιου γεγονότος που έχει μεγάλη επίδραση στην ιδιοκτησία, στην οικονομία ή στο περιβάλλον, περισσότερη από ότι μπορεί να χειριστούν οι εμπλεκόμενοι. Η εμφάνιση φυσικών καταστροφών έχει αυξηθεί τα τελευταία χρόνια, όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα, ειδικά εκείνες της υδρομετεωρολογικής κατηγορίας, η οποία περιλαμβάνει πλημμύρες, πλημμύρες από κύματα, καταιγίδες, ξηρασίες και άλλες σχετιζόμενες καταστροφές όπως καταιγίδες άμμου και φωτιές, κατολισθήσεις γης και χιονοστιβάδες. Στην λατινική Αμερική, οι οικονομικές απώλειες από φυσικές καταστροφές ήταν εννέα φορές περισσότερες την δεκαετία 1990 από την εκείνη του 60 . Οι φυσικές καταστροφές έχουν θεωρηθεί στο παρελθόν 'έργο Θεού', και το ίδιο και η βελτίωση τους, αν και κατά τον Μεσαίωνα δεν ίσχυε το ίδιο για όλες τις καταστροφές.

Όλα τα ακραία φυσικά φαινόμενα που έχουν αναφερθεί, έχουν εμφανιστεί επανειλημμένα σε διαφορετικές περιόδους και τοποθεσίες στο πέρασμα των αιώνων. Μερικά διάσημα περιστατικά είναι η έκρηξη του Βεζούβιου, οι σεισμοί στην Ιαπωνία, Τουρκία και Καλιφόρνια, το τσουνάμι στη Χαβάι και πρόσφατα στον Ειρηνικό ωκεανό, οι πλημμύρες στην κεντρική Αμερική, Ευρώπη και Κίνα, οι τυφώνες στη Φλόριδα και στην Καραϊβική, οι κυκλώνες στη Αυστραλία, οι τυφώνες στην νοτιοανατολική Ασία, οι ξηρασίες σε τριτοκοσμικές χώρες, στις μεσοδυτικές ΗΠΑ τις δεκαετίες 20 και 30 και στη βόρειο Αφρική σχεδόν συνέχεια. Εξ ορισμού, αυτά τα γεγονότα γίνονται καταστροφές όταν περιπλέκονται άνθρωποι. Σε αντίθετη περίπτωση δεν τους δίνεται σημασία ή σχολιασμός όπως για παράδειγμα ένας κυκλώνας που περνάει από ακατοίκητες περιοχές. Αυτή η σχέση ανάμεσα στην ανέλεγκτη, απαραβίαστη δύναμη της φύσης και τους αποδέκτες ανθρώπους, δημιουργεί την καταστροφή. Όντως, η σπουδαιότητα της ανθρώπινης ανάμειξης έχει προταθεί ως λόγος να μην χρησιμοποιούμε τον όρο 'φυσικές' όταν αναφερόμαστε σε τέτοιου είδους καταστροφές<sup>96</sup>.

Διάσημες βιολογικές καταστροφές (επιδημίες και μάστιγες εντόμων) συμπεριλαμβάνουν την πληγή των ακρίδων των βιβλικών χρόνων, και τις μάστιγες που προκλήθηκαν από τον οργανισμό *Yersinia pestis* που απλώθηκε από την Αφρική στην Ευρώπη τον 6<sup>ο</sup> και 7<sup>ο</sup> αιώνα προκαλώντας αναρίθμητους θανάτους. Όταν ξέσπασε ξανά τον 14<sup>ο</sup> αιώνα περίπου 75 εκατομμύρια άνθρωποι πέθαναν<sup>97</sup>. Επιδημίες τέτοιων οργανισμών μπορούν συχνά να συσχετιστούν με φυσικά γεγονότα όπως ξηρασίες, οι οποίες στην περίπτωση της πανούκλας του 6<sup>ου</sup> και 7<sup>ου</sup> αιώνα μοιάζει να επέσπευσε την μετανάστευση των τρωκτικών από ξηραμένες φυτείες σε πόλεις-λιμάνια, μετά σε εμπορικές αρτηρίες και έπειτα στην Ευρώπη<sup>98</sup>.

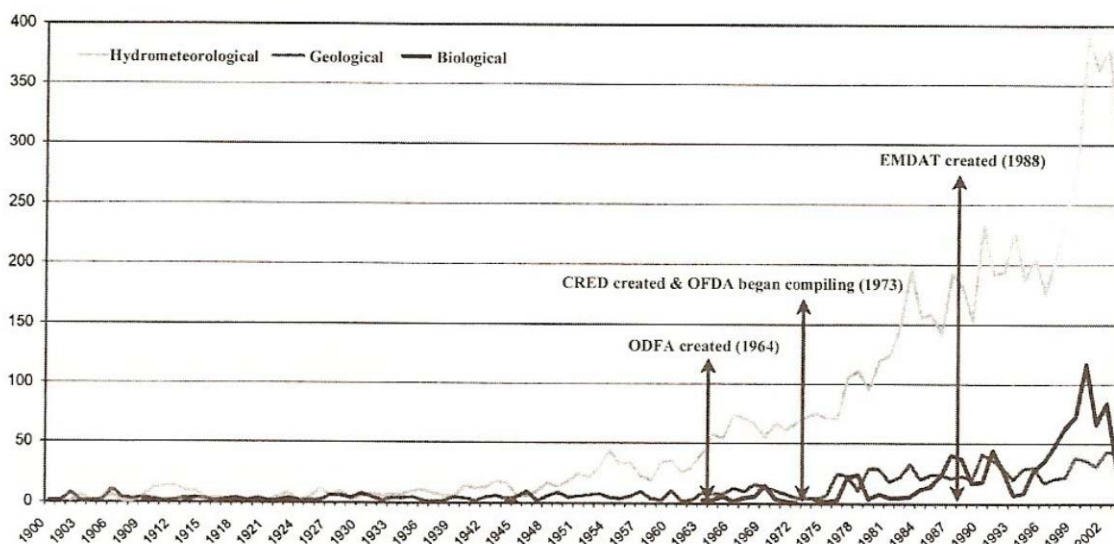
<sup>96</sup> Blanchard-Boehm, R.D. (2004). Natural hazards in Latin America: Tectonic forces and storm fury.

<sup>97</sup> Chapman, D.M. (1999). Natural hazards (2nd ed.). Melbourne: Oxford University Press.

<sup>98</sup> Keys, D. (1999). Catastrophe: An investigation into the origins of the modern world. London:Random House.



Σε αυτό το σχήμα φαίνεται ο αριθμός φυσικών καταστροφών που καταγράφηκαν στο EM-DAT, χωρισμένος σε τρεις ομάδες : υδρο-μετεωρολογικές γεωλογικές και βιολογικές. Οι υδρο-μετεωρολογικές καταστροφές συμπεριλαμβάνουν πλημμύρες, καταιγίδες, ξηρασίες, φωτιές, κατολισθήσεις, χιονοστιβάδες. Οι γεωλογικές καταστροφές συμπεριλαμβάνουν σεισμούς, εκρήξεις ηφαιστείων και τσουνάμι και οι βιολογικές, επιδημίες και μαστίγες εντόμων.



Πηγή του πίνακα, βλέπετε: OFDA/CRED (Office of Foreign Disaster Assistance/Centre for Research on the Epidemiology of Disasters) με βάση του το Βέλγιο. ISDR 2004a<sup>99</sup>

Ο πόλεμος ρίχνει τα εμπόδια κατά της μεταφοράς ασθενειών και της υγιεινής, όπως στην περίπτωση του ιού Εμπόλα. Η Ισπανική Γρίπη το 1918 σκότωσε 40 εκατομμύρια ανθρώπους και χτύπησε ενώ ο κόσμος ήταν σε ανάρρωση από τον πρώτο παγκόσμιο πόλεμο, και καθώς οι στρατιώτες ήταν ευπαθείς σε αρρώστιες και ταξίδευαν για να γυρίσουν σπίτι τους, παρέχοντας ένα υπέροχο δέκτη και οικοδεσπότη του οργανισμού. Τα σύνθετα αίτια των βιολογικών κινδύνων, η υψηλή τους μεταβλητότητα και ο φανερός ρόλος που παίζουν οι άνθρωποι στη διασπορά τους, τους τοποθετεί σε μια νέα κατηγορία πάνω στο όριο ανάμεσα σε μια φυσική καταστροφή και σε μια προκληθείσα από τον άνθρωπο, παρόμοια με τις καταστροφές της μόλυνσης (e.g. Bhopal). Οι φυσικές καταστροφές που προκαλούν ζημιές ή θύματα είναι κυρίως θέμα αυτού του κεφαλαίου.

Ο ΔΣΜΚ <sup>100</sup> ορίζει ένα κίνδυνο ως ‘μια διαδικασία εμφάνισης φαινομένου στη βιόσφαιρα που μπορεί να συνιστά ένα ζημιογόνο

<sup>99</sup> International Strategy for Disaster Reduction. (2004a). Disaster statistics 1994-2004. <http://www.unisdr.org/disaster-statistics/introduction.htm>

<sup>100</sup> International Strategy for Disaster Reduction. (2004b). Terminology: Basic terms of disaster risk

γεγονός', που μπορεί να συνιστά μία καταστροφή. Το πόσο επικίνδυνο μπορεί να είναι ένα ακραίο φυσικό φαινόμενο, εξαρτάται από την ευπάθεια της κοινότητας που επηρεάζεται. Το νόημα της 'ευπάθειας' είναι ακόμη θολό. Ευπάθεια είναι 'η ευαισθησία σε τραύμα ή ζημιά' ή 'οι συνθήκες που καθορίζονται από κοινωνικούς, οικονομικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες ή διαδικασίες που αυξάνουν την ευαισθησία μιας κοινότητας στις επιδράσεις των κινδύνων'. Ο τύπος ή το επίπεδο ευπάθειας δεν είναι 'φυσικός' για καμία κοινότητα ή κοινωνία, αλλά είναι το αποτέλεσμα ενός σύνθετου πακέτου παραγόντων συμπεριλαμβανομένου της ευημερίας, μόρφωσης, τεχνολογικής εξειδίκευσης και ετοιμότητας. Η σπουδαιότητα της αντίληψης ότι η δημιουργία μιας καταστροφής είναι τόσο εξαρτώμενη από την κοινωνία που επηρεάζεται καθώς η φύση του ακραίου φαινομένου δεν μπορεί να μεγαλοποιηθεί. Η ευπάθεια είναι εν μέρει η εκδήλωση της ανθρώπινης τάσης για κινδύνους που δεν επιδέχονται λύση : από αναγκαιότητα (έλλειψη εναλλακτικών λύσεων), από αμέλεια (άγνοια), ή από προθυμία (επιθυμία να διακινδυνέψουν). Οι άνθρωποι συχνά βρίσκονται σε έμφυτους επικίνδυνους τομείς, υποθέτοντας ότι η τεχνολογία (π.χ συστήματα προειδοποίησης) θα τους προστατεύσει, συχνά έχοντας αυξήσει τα φυσικά μέτρα προφύλαξης των οικοσυστημάτων που μπορεί να τους έχουν προφυλάξει, και/ή αγνοώντας ιστορικές και οικολογικές ενδείξεις της φύσης και την έκταση πιθανών κινδύνων, αυξάνοντας έτσι την ευπάθεια όταν η επόμενη καταστροφή συμβεί<sup>101</sup>. Όντως, όπου και όπως η ανάπτυξη εμφανίζεται μπορεί να καθορίσει τις απώλειες που θα υποστεί ο άνθρωπος.

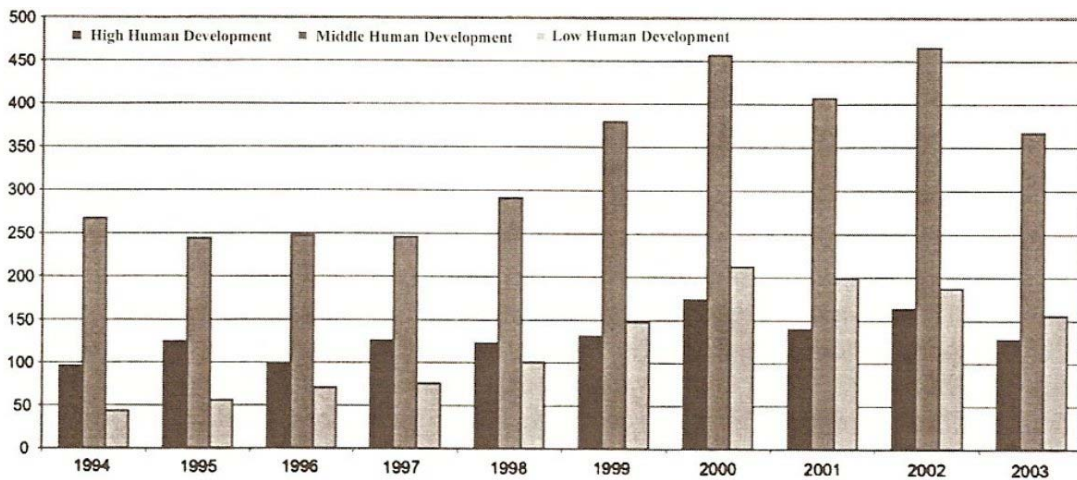
Οι πρακτικές και στάσεις μιας κουλτούρας μπορούν επίσης να αυξήσουν την ευπάθεια. Η έκθεση σε ένα κίνδυνο μπορεί να ποικίλει στον τύπο κινδύνου και στην κοινωνία που επηρεάζει. Η αυτόνομη ευπάθεια, η προσωπική και ατομική πιθανότητα απώλειας, και η ευαισθησία των ομάδων ή της κοινωνίας γενικότερα (κοινωνική ευπάθεια) αλλάζει και θετικά και αρνητικά με το επίπεδο της οικονομικής ανάπτυξης. Καθώς μια κοινωνία αναπτύσσεται περισσότερο, ο καλύτερος σχεδιασμός θα μειώσει την ευπάθεια, ενώ πολλά μέλη τέτοιων κοινωνιών θα είναι πιο αφυπνισμένοι προς την πιθανότητα να τους επηρεάσει ένας κίνδυνος. Η σχέση μεταξύ οικονομικής ανάπτυξης και του αριθμού καταστροφών που έχουν συμβεί δεν είναι καθορισμένη με ακρίβεια. Οι λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες πάσχουν από τις λιγότερες καταστροφές, οι πιο ανεπτυγμένες είναι οι επόμενες ενώ ένα σημαντικό μεγαλύτερο αριθμός καταστροφών συμβαίνει στις μεσαία ανεπτυγμένες χώρες όπως φαίνεται στο παρακάτω πίνακα. Όταν αυτές οι χώρες συντάσσονται σύμφωνα με το κεφαλαιουχικό εισόδημα, η συχνότητα καταστροφών ανά χρόνο είναι υψηλή και παρόμοια με τις χώρες χαμηλού και μεσαίου εισοδήματος, ενώ το κυρίως δυτικό μπλοκ των χωρών υψηλού εισοδήματος έχει χαμηλό αριθμό καταστροφών κάθε χρόνο.

---

reduction. Available at:

[http://www.unisdr.org/eng/librarY/lib-terminology\\_eng\\_p.htm](http://www.unisdr.org/eng/librarY/lib-terminology_eng_p.htm)

<sup>101</sup> McEntire, D.A. (2004). Development, disasters and vulnerability: A discussion of divergent theories and the need for their integration. *Disaster Prevention and Management*, 13(3), 193-198.



Πηγή αυτού του πίνακα, βλέπετε: OFDA/CRED (Office of Foreign Disaster Assistance/Centre for Research on the Epidemiology of Disasters) με βάση του το Βέλγιο. ISDR 2004a<sup>102</sup>

Όταν μια χώρα έχει χαμηλή ανάπτυξη και χαμηλό εισόδημα, η πιθανότητα κινδύνου να προκαλέσει καταστροφή, σύμφωνα με τους ορισμούς του ΔΣΜΚ είναι χαμηλή: δεν υπάρχει μεγάλη περιουσία αξίας για να καταστραφεί και αν και οι ανθρώπινες απώλειες μπορεί να είναι μεγάλες, δεν αναφέρονται ή δεν θεωρούνται υψηλής σημασίας για να χτυπήσει συναγερμός. Τα επίπεδα μόρφωσης είναι συνήθως χαμηλά, οπότε η κατανόηση και προειδοποίηση είναι χαμηλή. Επιπρόσθετα, πολιτικές και οργανωτικές δομές σε τέτοιες χώρες είναι ελλιπώς ανεπτυγμένες και υποστηριγμένες, και αδύναμες να αναγνωρίσουν ή να παραδεχτούν μια καταστροφή. Καθώς αυξάνεται η ανάπτυξη, η ανυπομονησία για αύξηση εισοδήματος και κύρους προηγείται του καλού προγραμματισμού, δημιουργώντας καταστάσεις όπου η νέα δόμηση και επιχειρηματικότητα εκτίθενται συχνά σε επικίνδυνες καταστάσεις. Στις πιο ανεπτυγμένες χώρες, συχνά ισχύουν προστατευτικά μέτρα για την προστασία πολύτιμων περιουσιακών στοιχείων, αν και η ίδια η αξία και η πυκνότητα του πληθυσμού μπορεί να κάνει μια καταστροφή πιο δαπανηρή από τις άλλες δύο περιπτώσεις. Όπως προαναφέρθηκε, αυτή η ομάδα πιστεύει ότι μπορεί να αγνοεί τις περιοριστικές προειδοποιήσεις όταν μπορεί να τις αντισταθμίσει με τεχνολογικές επενδύσεις. Τέτοια ανάληψη ρίσκου μπορεί να αποδώσει αλλά περιστασιακά, το 'ένα ανά εκατό χρόνια' γεγονός εμφανίζεται πιο συχνά από ότι περιμένουμε ή είναι μεγαλύτερο από ότι προσδοκούμε, οδηγώντας σε μία καταστροφή<sup>103</sup>.

Για προγραμματιστές και εκτιμητές ασφάλειας, το στοιχείο ρίσκου που μπορεί να γεννηθεί από την κοινότητα, είναι ένα σημαντικό στοιχείο στη δουλειά τους<sup>103</sup>.

<sup>102</sup> International Strategy for Disaster Reduction. (2004a). Disaster statistics 1994-2004. <http://www.unisdr.org/disaster-statistics/introduction.htm>

<sup>103</sup> Alexander, D.E. (2003). Towards the development of standards in emergency management training and education. Disaster Prevention and Management,

Συνολικός κίνδυνος = Σ στοιχείο που βρίσκεται σε κίνδυνο X κίνδυνο  
X ευπάθεια

Ο φυσικός κίνδυνος είναι δυναμικός και περίπλοκος. Η ανάπτυξη περιοχών που είναι ευεπηρεάστες από κινδύνους αυξάνουν τον κίνδυνο ζωής και ζημιάς περιουσιών. Για παράδειγμα, ο κίνδυνος μπορεί να αυξηθεί πάνω από το πιθανό λόγω του ακατάλληλου σχεδιασμού των κτιρίων (δομική ευπάθεια). Μια μελέτη φυσικών κινδύνων στο Πουέρτο Ρίκο<sup>104</sup> τόνισε τη σχέση μεταξύ κατασκευής κτιρίων και ευπάθειας λόγω των απωλειών από σεισμούς όταν συγκρίνεται με μία επιρρεπή σε σεισμούς περιοχή, την Καλιφόρνια. Στο Πουέρτο Ρίκο, τα κτίρια είναι κατασκευασμένα κυρίως από μπετόν και τούβλα ενώ στην Καλιφόρνια από πιο ανθεκτικό στους σεισμούς ξύλο. Αυτό κι μόνο το γεγονός κάνει το Πουέρτο Ρίκο πιο ευπαθή σε σεισμούς από την Καλιφόρνια. Από την άλλη όμως, είναι λιγότερο ευπαθή στην φωτιά, αλλά η φωτιά δεν είναι τόσο κίνδυνος για το Πουέρτο Ρίκο από ότι στη Καλιφόρνια. Η έλλειψη μόρφωσης και επικοινωνίας μπορεί επίσης να αυξήσει την ευπάθεια και συνεπώς τον κίνδυνο.

Η δραματική αύξηση των εμφανίσεων των καταστροφών έχει συνοδευτεί από μία ανάλογη αύξηση στον ετήσιο οικονομικό μέσο όρο κόστους. Οι ασφαλιστές είναι στενά συνδεδεμένοι με την κάλυψη αυτού του κόστους. Στο παρελθόν, η ιστορική εμπειρία αξιώσεων ήταν επαρκής να υπολογιστεί από τους ασφαλιστές ο κίνδυνος μιας καταστροφής κι έπειτα το κατάλληλο ασφάλιστρο για κάθε ιδιοκτησία, αλλά αυτό λειτουργεί μόνο αν ο κίνδυνος αλλάζει σε προβλέσιμο βαθμό. Ένας από τους τρόπους που οι ασφαλιστές υπολογίζουν τον κίνδυνο σε ένα ευμετάβλητο περιβάλλον είναι να χρησιμοποιούν το 'τρίγωνο κινδύνου' όπου η πιθανότητα απώλειας (κινδύνου) εξαρτάται από τρία στοιχεία: κίνδυνο, ευπάθεια και έκθεση. Αν η έκθεση μιας ιδιοκτησίας σε κίνδυνο είναι υψηλή (π.χ. σεισμογενείς περιοχές) η ευπάθεια της ιδιοκτησίας είναι επίσης υψηλή (ακατάλληλα υλικά κατασκευής) και ένας σεισμός έχει πιθανότητες να συμβεί κάθε 20 χρόνια (κίνδυνος), τότε ο κίνδυνος για τον ασφαλιστή να χρειαστεί να πληρώσει είναι μεγάλος. Ο ασφαλιστής μπορεί να αποφασίσει να μην καλύψει την ιδιοκτησία ή να χρεώσει υψηλό ασφάλιστρο. Οι ασφαλιστές μπορεί να αποφασίσουν να μειώσουν τον δικό τους κίνδυνο με τη μείωση του αριθμού ασφαλίσεων σε επικίνδυνες περιοχές, ή να τον εξαλείψουν τελείως με το να μην ασφαλίσουν κανένα σε επικίνδυνες περιοχές. Όταν όμως ο κίνδυνος αυξάνει, οι ασφαλιστικές εταιρίες ολοένα και δεσμεύονται στην έρευνα και σχεδιασμό με την κοινότητα, μειώνοντας την έκθεση της κοινωνίας σε κίνδυνο και συνεπώς και τους ίδιους.

Θα πρέπει να θυμόμαστε ότι οι κρίσεις και οι καταστροφές, αν και έχουν φανερά επιζήμιες επιδράσεις, μπορούν επίσης να έχουν και

<sup>104</sup> Palm, R & Hodson, M.E. (1993) Natural hazards in Puerto Rico Geographical review, 83(3), 280-289.

ευεργετικές επιδράσεις παρέχοντας μια ευκαιρία για μεταμόρφωση που δεν θα μπορούσε να συμβεί χωρίς μια τέτοια ακραία ενόχληση του στάτους κβο. Αν αξιοποιηθούν πλήρως οι ευκαιρίες μεταμόρφωσης εξαρτάται από την οικονομική, χρονική και κοινωνικοπολιτική κατάσταση στην οποία συμβαίνουν τα γεγονότα και στον τρόπο που παίρνονται οι αποφάσεις<sup>105</sup>.

### 3.3 Προσεγγίσεις της διαχείρισης στις καταστροφές

Μόλις οι συνέπειες μιας καταστροφής γίνουν αποδεκτές σαν συστατικό των δυνατοτήτων αντιμετώπισης της κοινωνίας, η διαχείριση μιας καταστροφής γίνεται σημαντική. Η καλή διαχείριση επιδιώκει να περιορίσει τις επιδράσεις μιας καταστροφής. Εξ ορισμού δεν θα είναι η διαχείριση που θα έχει μέρα με τη μέρα ή χρόνο με το χρόνο δραστηριότητες αλλά η διαχείριση που μπορεί να αντιδράσει σε ιδιάζουσες συνθήκες. Μια ευπροσάρμοστη κοινότητα θα έχει κάποια εκτίμηση των κινδύνων που μπορεί να την επηρεάσουν, θα έχει βρει κάποιες βασικές στρατηγικές για να μειώσει τις επιδράσεις όταν συμβεί, και θα έχει σωστές διαδικασίες ανάρρωσης και αναδόμησης μετά την καταστροφή. Τέτοια διαχείριση πρέπει να υπερισχύσει μέσα από μία κατάσταση σοκ και απώλειας, μέσα από αναπάντεχη καταστροφή, να μπορεί να αναπτύξει νέους τρόπους αναδόμησης και να μπορεί να αναγνωρίσει ότι συχνά η επηρεασμένη κοινωνία ήταν μέρος της ακρότητας μιας καταστροφής και να το διορθώσει<sup>106</sup>. Δεν είναι όντως ένα μικρό έργο. Η διαχείριση καταστροφών είναι από μόνη της πειθαρχία και οι διαδικασίες και θεωρίες έχουν αναπτυχθεί μέσα από πολλά χρόνια.

Η νέα μοντέρνα διαχείριση καταστροφών στα μέσα του 20<sup>ου</sup> αιώνα πήρε την ακόλουθη μορφή.

- I. Ένα δυναμικό στρατιωτικό μοντέλο, συχνά εφαρμοζόταν από το στρατό και/ή κυβερνητικά στελέχη με κεντρική διοικητική δομή. Αυτή είναι δυνατή προσέγγιση με σαφής και ξεκάθαρες αποστολές και υπευθυνότητες.
- II. Οι ενέργειες ξεκινούν την ώρα της καταστροφής (αντίδραση).

Μέχρι την δεκαετία 1970, μια αυξανόμενη ομάδα εμφανίστηκε και ξεκαθάρισε ότι αυτή η προσέγγιση, αν και συχνά αποτελεσματική, δεν ήταν η καλύτερη δυνατή<sup>107</sup>. Το 1970, ένας σεισμός συνέβη στην

<sup>105</sup> Crichton, D. (1999). The risk triangle. In: J. Ingleton (Ed.), Natural disaster management (pp. 102-103).

<sup>106</sup> Faulkner, B. (2001). Towards framework for tourism disastermanagement. Tourism management, 22, 135-147. Beirman, D (2003) Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney : Allen & Unwin.

<sup>107</sup> Drabek, T.E., & McEntire, D.A. (2003). Emergent phenomena and the sociology

Τουρκία, μία από τις πιο σεισμογενείς περιοχές του κόσμου. Τουλάχιστον 1086 άνθρωποι πέθαναν και πάνω από 1200 τραυματίστηκαν γύρω από το επίκεντρο στο Gediz. Ολόκληρες πόλεις εξαφανίστηκαν. Η αντίδραση στην καταστροφή ήταν άμεση από τον τουρκικό στρατό, τα πρακτορεία βοήθειας, τους οργανισμούς και τις χώρες από όλο τον κόσμο. Εργασίες αναδόμησης ακολούθησαν για να ξαναχτιστούν τα χωριά και να αποκατασταθεί η υποδομή με δέσμευση των κυβερνητικών σχεδιαστών. Αρκετές παρατηρήσεις προέκυψαν από αυτή την εμπειρία. Η προσέγγιση των κυβερνητικών σχεδιαστών στη διαδικασία ανάρρωσης ακολούθησε επιστημονικές και γεωλογικές συμβουλές, αλλά δεν ήταν συμβατή με τους ντόπιους με συνέπεια μεγάλο μέρος της νέας υποδομής και σπιτιών δεν έγινε, ούτε έχει γίνει μέχρι σήμερα αποδεκτό. Έγινε επίσης εμφανές ότι το να αρχίσει η διαχείριση καταστροφής κατά τη διάρκεια του ίδιου του γεγονότος, έχει επιδράσεις και αποφεύγει μερικές από τις κύριες υπευθυνότητες της διοίκησης: την αποφυγή της κρίσεως και την προετοιμασία.

Ο Kates<sup>108</sup> συζήτησε την σπουδαιότητα της ‘προσαρμογής’ των κοινωνιών για να επιζήσουν και να ωφεληθούν από τον φυσικό κόσμο. Αυτή η ‘προσαρμογή’ ήταν ένας όρος που χρησιμοποιήθηκε και για τεχνολογικές και για κοινωνικές αλλαγές που η κοινωνία μπορεί να κάνει για μειώσει την έκθεση της σε κινδύνους. Η καταπράυνση παλιότερα συγκεντρωνόταν σε μεμονωμένες λύσεις όπως υδατοφράγματα σε περιοχές επιρρεπείς σε πλημμύρες και αυτό αποδειχτικέ ανεπαρκές στη δυναμική και πολυπλοκότητα του ίδιου του φυσικού φαινομένου. Όντως, στην περίπτωση των πλημμυρών πόλεων στις ΗΠΑ, μετά από την καταστροφική πλημμύρα του 1972 στο Rapid city, στη Νότια Ντακότα, οι μεμονωμένες μηχανικές λύσεις αντικαταστάθηκαν από την υιοθέτηση ενός συνόλου ‘προσαρμογών’ σε μορφή έργων ελέγχου πλημμύρας, κανονισμών χρήσης γής και επιδοτούμενης ασφάλειας που υποστηρίχθηκαν από μοντέλα υποθετικών καταστάσεων, ανεπτυγμένα από τους σχετικούς δημοτικούς συμβούλους. Μέχρι το 1980, πάνω από 80% των κέντρων των ΗΠΑ που ήταν επιρρεπή σε πλημμύρες είχαν εφαρμόσει μερικές από αυτές τις ‘προσαρμογές’. Η καταπράυνση και η ετοιμότητα έδειξε καθαρά την σημαντική μείωση του κόστους διαχείρισης και αποκατάστασης ζημιών μετά από μια καταστροφή και το αναπόσπαστο συστατικό μέρος της ευρύτερης διαχείρισης καταστροφών.

Δύο μεγάλες απειλές διαμορφώνουν τη βάση της διαχείρισης καταστροφών: α) τα καθήκοντα και τις συμφυείς πράξεις σε ένα καταστροφικό γεγονός (τον ‘καταστροφικό κύκλο’), και β) τον τρόπο που αυτά τα καθήκοντα πρέπει να επιτευχθούν (η διαχειριστική δομή και σύνθεση). Ο κύκλος καταστροφής στην εποχή μας δείχνει να εμπεριέχει την έννοια ‘αξιολόγηση κινδύνου’ όπου ένα μέρος της είναι η ‘ανάλυση φυσικών κινδύνων’ στην οποία ιστορικές πληροφορίες

---

of disaster: Lessons, trends and opportunities from the research literature. Disaster prevention and management.

<sup>108</sup> Kates, RW. (1971). Natural hazard in human ecological perspective: Hypotheses and models.

συλλέγονται για τη φύση των κινδύνων στη περιοχή που ερευνάται, την ένταση τους, τη συχνότητα, την προέλευση και το χώρο πιθανής εξάπλωσης<sup>109</sup>. Μερικές από αυτές τις πληροφορίες είναι ποσοτικές και άλλες ποιοτικές. Αυτή η διαδικασία έχει διευκολυνθεί πολύ από τα Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών (Geographic Information Systems-GIS) που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ποικιλοτρόπως για αποθήκευση και επεξήγηση παρελθοντικών δεδομένων, αναλυτικών μοντέλων και υποστήριξη αποφάσεων. Οι πιθανές επιδράσεις των κινδύνων συγκρίνονται με το επίπεδο ευπάθειας της κοινότητας της ευρύτερης περιοχής. Αυτό περιλαμβάνει, μια εκτίμηση του επιπέδου ετοιμότητας, πιθανές προληπτικές ενέργειες που είδη τίθενται σε ισχύ και το μέγεθος του προγραμματισμού αντίδρασης. Μόλις γίνει αυτό, οι προσπάθειες καταπράυνσης μπορούν να οριστούν. Για παράδειγμα, ο χωρισμός της περιοχής σε ζώνες, η εδραίωση κωδικών κατασκευής κτιρίων, εργασίες μηχανικών και εκπαιδευτικές δραστηριότητες (η εκπληκτική αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης μπορεί να φανεί από το απλό παράδειγμα ενός μικρού κοριτσιού από την Βρετανία που έκανε διακοπές στη Σρι Λάνκα το 2004, το οποίο είχε διδαχτεί σχετικά με το φαινόμενο τσουνάμι στο σχολείο, αναγνώρισε τα σημάδια και έσωσε όλη την οικογένεια της ενώ άλλοι πέθαναν). Συστήματα προειδοποίησης μπορούν να τοποθετηθούν για να ειδοποιήσουν έγκαιρα την κοινότητα. Όταν η καταστροφή προκύψει η καλή προετοιμασία θα μειώσει το χάος και τις απώλειες ζωής και ιδιοκτησίας. Καθώς η καταστροφή περνάει, ξεκινάει η φάση της ανάρρωσης, που είναι αρχικά αντίδραση έκτακτης ανάγκης και μετά εξελίσσεται καθώς ξαναχτίζεται η υποδομή και οι άνθρωποι εγκαθίστανται. Σε αυτό το στάδιο μπορούν να γίνουν αντιληπτές οι μετασχηματιστικές δυνατότητες μιας καταστροφής.

Ο Alexander<sup>110</sup> περιγράφει τις χαρακτηριστικές φάσεις του κύκλου καταστροφής ως: α) καταπράυνση – η διαδικασία μείωσης κινδύνων, β) προετοιμασία – για επικείμενες επιδράσεις (συμπεριλαμβανομένου δραστηριοτήτων όπως προειδοποίηση και εκκένωση), γ) διαχείριση ή αντίδραση στη φάση της έκτακτης ανάγκης, δ) επανόρθωση και αποκατάσταση σημαντικών συστημάτων υποδομής και ε) αναδόμηση κατεστραμμένων χτιρίων και λοιπών κατασκευών. Ένα τελικό βήμα μπορεί να προστεθεί ως στάδιο στ) εκτίμηση και υπολογισμός, που θα μπορούσε να συγχωνευτεί με το πέμπτο στάδιο.

Η επιτυχία της εξέλιξης μέσα από τον κύκλο καταστροφής εξαρτάται από τον τρόπο εκτέλεσης του. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, οι πρώτες προσεγγίσεις στη διαχείριση προγραμμάτων δεν έλαβαν υπόψη τους το σχεδιασμό και τις φάσεις προετοιμασίας ως μέρος της διαδικασίας, και το μοντέλο εντολών και ελέγχου χρησιμοποιήθηκε από

---

<sup>109</sup> Faulkner, B. (2001). Towards framework for tourism disastermanagement. *Tourism management*, 22, 135-147. Beirman, D (2003) Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney : Allen & Unwin.

<sup>110</sup> Alexander, D.E. (2003). Towards the development of standards in emergency management training and education. *Disaster Prevention and Management*, 12(2), 113-123.

τις ομάδες έκτακτης ανάγκης. Αυτή η προσέγγιση υποθέτει αρκετά πράγματα, συμπεριλαμβανομένου: α) ότι οι άνθρωποι είναι γενικώς μπερδεμένοι και σε κατάσταση πανικού μετά από ένα γεγονός, και επομένως χρειάζονται δυναμική καθοδήγηση από μία πηγή, και β) αυτά τα δυναμικά πρωτόκολλα και η ιεραρχική δομή θα είναι αποτελεσματικά σε μια καταστροφή. Κατά την πάροδο του χρόνου η διαχείριση έκτακτων καταστάσεων έχει εξελιχθεί. Η εντολή-έλεγχος και η καλά σχεδιασμένη δομή αποδείχτηκε να είναι αντίθετη στην ίδια τη φύση της δυναμικής κατάστασης που μία καταστροφή προκαλεί, όπου το αναπάντεχο είναι η πραγματικότητα και ευμετάβλητες, ταχύτατες πράξεις απαιτούνται<sup>111</sup>. Ο αυτοσχεδιασμός είναι ένα σημαντικό συστατικό της διαχείρισης καταστροφών. Πολλοί από τους διορισμένους και εκπαιδευμένους άνθρωποι σε μία τέτοια δομή μπορεί να μην είναι στο μέρος της καταστροφής τις πρώτες ώρες ή ακόμη και μέρες (π.χ. η περιοχή Banda Aceh δεν είχε εξωτερική βοήθεια τις πρώτες μέρες μετά το τσουνάμι του 2004). Ο προγραμματισμός είναι ο πιο αποτελεσματικός στην καθοδήγηση μελλοντικών αντιδράσεων αν αναπτυχθεί, έστω εν μέρει, από τους ανθρώπους που θα τον εφαρμόσουν.

Μία άκαμπτη δομή στη διαχείριση αγνοεί τις τάσεις συμπεριφοράς κατά τη διάρκεια της φάσης έκτακτης ανάγκης μιας καταστροφής. Οι άνθρωποι ως σύνολο δεν πανικοβάλλονται και οι άνθρωποι που έχουν πληγεί, οι οργανισμοί και οι κοινότητες είναι οι πρώτοι που βοηθούν τους εαυτούς τους μετά από μία καταστροφή. Είναι εμφανές ότι οι άνθρωποι συχνά συμπεριφέροντε με τάξη, στέκονται στο ύψος των περιστάσεων και βοηθούν τους διαχειριστές καταστροφής. Μια νέα συμπεριφορά, όπου νέες ομάδες, ρόλοι και κοινωνικές δομές αναδύονται από μία κοινωνία βρισκόμενη σε αντίδραση σε μία καταστροφή, με ένα τρόπο που δεν θα μπορούσαμε να περιμένουμε πριν την καταστροφή, είναι ένα χαρακτηριστικό των καταστροφών. Η υπερβολική προετοιμασία μπορεί να καταπνίξει την καινοτομία, αποτρέποντας τους ανθρώπους από το να ανταποκριθούν στη ανάγκη και μειώνει το χρόνο ανταπόκρισης. Κανένα από τα δύο δεν συμβάλει στην επιτυχή ανάρρωση από το γεγονός. Επιπρόσθετα, όσο πιο πολλές εμπειρίες δοκιμάζονται στα διαχειριστικά πεδία, η συνεργασία στη διαχείριση είναι η πιο επιτυχής μορφή διαχείρισης. Αυτό αποδεικνύεται στη διαχείριση καταστροφών, όπου ο συνυπολογισμός της κοινότητας που στο στάδιο προγραμματισμού ενσωματώνει την γνώση των ντόπιων στο πλάνο διαχείρισης και των μέτρων καταπράυνσης, και υπηρετεί επίσης ως στοιχείο προετοιμασίας και εκπαίδευσης, εξοπλίζοντας τους ίδιους τους ανθρώπους με ικανότητες και κατανόηση που θα βοηθήσει αυτούς και την κοινότητα τους σε περίπτωση καταστροφής. Τέτοιος συνυπολογισμός βοηθά στην αποφυγή σπατάλης χρημάτων και στο στάδιο ανάρρωσης και αποφάσεων, όπως προέκυψε το 1970 στην Τουρκία. Αυτή η εξέλιξη στην διαχείριση εκτάκτων περιστατικών

---

<sup>111</sup> Faulkner, B. (2001). Towards framework for tourism disastermanagement. *Tourism management*, 22, 135-147. Beirman, D (2003) Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney : Allen & Unwin.



περιγράφεται περιληπτικά από τον Salter<sup>112</sup> στο παρακάτω πίνακα όπου φαίνονται οι εναλλαγές στην διαχείριση εκτάκτων περιστατικών:

Από	Σε
Αντίδραση	Δράση
Μεμονωμένα πρακτορεία	Συνεταιρισμοί
Οδηγούμενοι από επιστήμη προσέγγιση	Πολύ-πειθαρχική
Διαχείριση αντιδράσεων	Διαχείριση κινδύνου
Σχεδιασμός για τις κοινωνίες	Σχεδιασμός με τις κοινωνίες
Επικοινωνία στις κοινωνίες	Επικοινωνία με τις κοινωνίες

Πηγή του πίνακα, βλέπετε: Salter, J. (1999). A risk management approach to disaster management. In: J. Ingleton (Ed.), Natural disaster management (pp. 111-113). Leicester, England: Tudor Rose.

Παρά την έμφυτη απρόσμενη φύση της καταστροφής, η σπουδαιότητα της αναγνώρισης των πιθανοτήτων, κάποιοι τύποι καταστροφής να επηρεάσουν μία περιοχή, είναι πιθανόν να ενεργοποιήσει όσο το δυνατό περισσότερη ειδικευση. Δεν είναι σωστό να υπάρχει ένα πολύ γενικό πλάνο διαχείρισης καταστροφών αν για παράδειγμα μία χιονοστιβάδα είναι η κυρίως καταστροφή που αναμένεται να συμβεί. Διάφορα μοντέλα είναι διαθέσιμα (ή εξαγοράσιμα) και είναι σχεδιασμένα για να εκτιμούν και να παίρνουν σαν υπόδειγμα συγκεκριμένα πιθανά ακραία γεγονότα. Θα πρέπει όμως πάντα να θυμόμαστε ότι τέτοιες προβλέψεις θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με κάποια προσοχή καθώς υπάρχει, α) στενός περιορισμός λήψης δεδομένων (καθώς πολλές καταστροφές συμβαίνουν 'μία φορά στα εκατό χρόνια'), β) αβεβαιότητα για τη φόρμουλα υπολογισμού λάθους, γ) αβεβαιότητα για το αν όλοι οι σημαντικοί παράγοντες έχουν ληφθεί υπόψη και δ) επιπρόσθετη αβεβαιότητα από τα ίδια τα γεγονότα που παίρνονται σαν υποδείγματα.

Προειδοποιήσεις για επικείμενους φυσικούς κινδύνους χρειάζεται να προωθηθούν και να ενσωματωθούν στην φάση πριν το γεγονός. Ένα καλό σύστημα προειδοποίησης είναι μέρος της φάσης της καταπράυνσης. Μαζί με άγνοια και αυταρέσκεια («είχαμε την

<sup>112</sup> Salter, J. (1999). A risk management approach to disaster management. In: J. Ingleton (Ed.), Natural disaster management (pp. 111-113). Leicester, England: Tudor Rose.

πλημμύρα του αιώνα χτες, δεν θα συμβεί άλλη για αιώνες»), έλλειψη προειδοποιήσεων και λανθασμένη επικοινωνία και ανάμεσα στην ομάδα καταστροφών και ανάμεσα στην κοινοτική ομάδα, είναι μερικά από τα μεγαλύτερα εμπόδια στην αποτελεσματική διαχείριση καταστροφών. Το πρόσφατο τσουνάμι είναι ένα τέτοιο παράδειγμα. Ο κ. Withanage γράφει <sup>113</sup>:

Πρέπει να μάθουμε πολλά από αυτή την καταστροφή. Το τσουνάμι είναι απρόσμενο. Υπάρχει όμως ένα σύστημα προειδοποίησης στον Ειρηνικό ωκεανό από το 1960. Αυτοί έχουν είδη ένα σύστημα προειδοποίησης. Η Σρι Λάνκα, ακόμη και η Ινδία δεν είναι μέλη αυτού του συστήματος προειδοποίησης. Νομίζουν ότι είναι πολύ ακριβό. Αλλά η έλλειψη ενός συστήματος προειδοποίησης είναι πιο ακριβό από ότι μπορεί κάποιος να εκτιμήσει. Ζούμε σε ένα κόσμο με γρήγορη πληροφόρηση και συστήματα επικοινωνίας. Είναι ατυχής ότι η ζημιά αυξήθηκε λόγω της έλλειψης επικοινωνίας.

Τα συστήματα προειδοποίησης τσουνάμι υπάρχουν στον Ειρηνικό και στην Καραϊβική, περιοχές και οι δύο όπου η εκδήλωση ενός τσουνάμι είναι συχνή. Όντως, το Αυστραλιανό γεωλογικό κέντρο προειδοποίησης αντιλήφθηκε το σεισμό που δημιούργησε το τσουνάμι, αλλά πιστεύοντας λανθασμένα ότι ήταν στην ξηρά, δεν ειδοποίησε κανένα για την πιθανότητα ενός τσουνάμι. Ακόμη και αν διανέμονται η προειδοποιήσεις, η επιτυχής διάδοση τους εξαρτάται από τους ανθρώπους να τις κατανοήσουν και να τις μεταδώσουν σε διάφορα σημεία των καναλιών πληροφόρησης. Έτσι σε περίπτωση διακοπών, η ποικιλία γλωσσών πρέπει να συνυπολογίζεται καθώς και η πιθανή τοποθεσία της κοινότητας (νύχτα, διακοπές, δουλειά, σχολεία κ.τ.λ. ). Αν η αλυσίδα επικοινωνίας εξαρτάται από υπολογιστές, ή δορυφόρους, κάθε βλάβη, τυχαία ή από καταστροφή μπορεί να παραλύσει το δίκτυο. Συνεπώς, ο σχεδιασμός πολλαπλών εναλλακτικών είναι απαραίτητος. Η εγκατάσταση ενός καλά σχεδιασμένου δικτύου επικοινωνίας είναι ένα μεγάλο καθήκον της Ομάδας Διαχείρισης Καταστροφών.

Ένα άλλο σημαντικό συστατικό είναι η ανάγκη για την κατάλληλη εκπαίδευση για αντίδραση σε έκτακτες περιπτώσεις των κρίσιμων μελών της ομάδας διαχείρισης καταστροφών, των ίδιων των υπηρεσιών έκτακτης ανάγκης και των εμπλεκόμενων στην τουριστική βιομηχανία. Αν και η αυστηρή προσέγγιση εντολή-έλεγχος στη διαχείριση καταστροφών βλέπεται πλέον δυσμενώς, η διαθεσιμότητα καλά εκπαιδευμένων διαχειριστών εκτάκτων αναγκών είναι ένα τεράστιο ατού σε κάθε καταστροφή. Στο πιο βασικό επίπεδο, αν όλα τα μέλη μιας κοινότητας είχαν την πιο απλή εκπαίδευση όπως αυτή των πρώτων βοηθειών, πολλές από τις αρχικές επιδράσεις μιας καταστροφής θα μπορούσαν να μειωθούν (μαθήματα πρώτων βοηθειών έχουν

---

<sup>113</sup> Withanage (2005): [imitiaz@travel-impact-newswire.com](mailto:imitiaz@travel-impact-newswire.com)

ενσωματωθεί σε πολλά σχολικά προγράμματα της Αυστραλίας για την σχολική περίοδο που διανύουμε).

Ένα από τα πιο πολύτιμα συστατικά του κύκλου καταστροφής που έχει προταθεί από τον **Faulkner** και **Vikolun**<sup>114</sup> είναι η σαφής συγχώνευση ενός σταδίου εκτίμησης/απολογισμού/ενημέρωσης. Αυτό συζητιέται συχνά στους κύκλους των διαχειριστών, αλλά μπορεί να ξεχαστεί σύντομα ή να ενταχθεί στις σχετικές δραστηριότητες ενός καταστροφικού γεγονότος. Μπορεί όμως να κάνει και όλη τη διαφορά στην διαχείριση του επόμενου κύκλου καταστροφής. Η έλλειψη τέτοιας εκτίμησης μετά τις καταγίδες στη βόρεια Αγγλία το 1987 οδήγησε στην αποτυχία του να εκμεταλλευτούν την ευκαιρία να βελτιώσουν την σχολιασμένη δυσμενώς δράση των οργανισμών κοινής προστασίας και να εξετάσουν την πολιτική διαχείρισης κινδύνου

Ο ρόλος των μέσων μαζικής ενημέρωσης (τηλεόραση, ραδιόφωνο και internet) σε μία καταστροφή είναι ποικίλος, μπορεί να είναι θετικός ή αρνητικός. Τα MME μπορούν να παρέχουν μια εκπαιδευτική πλατφόρμα για γενική ενημέρωση και μερική άσκηση, αν και αυτό δεν ήταν ιδιαίτερα επιτυχές. Τα MME μπορούν να παράσχουν ένα ζωτικό σύνδεσμο επικοινωνίας σε πρώιμο στάδιο και κατά τη διάρκεια του σταδίου ανάρρωσης<sup>115</sup>. Όμως, όταν η καταστροφή χτυπήσει, ο ρόλος των MME μπορεί να είναι πιο αμφιλεγόμενος, καθώς η ζήτηση εύπεπτων πληροφοριών μαζί με την δραματική φύση των γεγονότων δημιουργεί πολλές ευκαιρίες για δημοσιογραφικό κιτρινισμό και ανακριβή ρεπορτάζ. Είναι συχνά δύσκολο για τον τηλεθεατή να βγάλει ένα αντικειμενικό συμπέρασμα. Οι ίδιοι οι δημοσιογράφοι μπορούν να γίνουν βάρος στους είδη κουρασμένους εργάτες διάσωσης και ζητούν υποστήριξη που θα μπορούσε να δοθεί στην προσπάθεια διάσωσης αντί σε αυτούς. Ένα άλλο πρόβλημα είναι η ύπαρξη ηδονοβλεψιών που ζητάνε συνεχώς περισσότερες αιματοβαμμένες εικόνες. Η ομάδα διαχείρισης καταστροφών χρειάζεται να σκεφτεί τα οφέλη και τα μειονεκτήματα της ανάμιξης των MME στα άμεσα επακόλουθα ενός γεγονότος επειδή πολύς από τον χρόνο τους, αν η διαχείριση των MME είναι ανεπιτυχής, μπορεί να σπαταληθεί περιορισμό των ζημιών που θα έχουν προκαλέσει. Η εδραίωση στρατηγικής επικοινωνίας MME με την εδραίωση κεντρικής πηγής για κεντρική πληροφόρηση μπορεί να απολυτρώσει από τις λανθασμένες πληροφορίες που διαδίδονται και από τον χαμένο χρόνο για την αντιμετώπιση των λανθασμένων δημοσιογράφων. Υπάρχουν οφέλη από την κάλυψη γεγονότων από τα MME που μπορεί να συμπεριλαμβάνουν στη δημιουργία συμπόνιας για τα θύματα καταστροφής και επομένως την παρακίνηση δωρεών σε πρακτορεία βοήθειας και οργανισμούς. Μόλις όμως η φάση αμέσως μετά την καταστροφή τελειώσει, συχνά τα MME στρέφονται σε άλλα πράγματα όπως μια πιο ανταγωνιστική κρίση. Αυτό συνέβη στην

---

<sup>114</sup> Faulkner, B., & Vikulov, S. (2001). Katherine, washed out one day, back on track the next: A postmortem of a tourist disaster. *Tourism Management*, 22, 331-344.

<sup>115</sup> Faulkner, B. (2001). Towards framework for tourism disaster management. *Tourism management*, 22, 135-147. Beirman, D (2003) Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney : Allen & Unwin.

Αγγλία το 1987 όταν η πτώση του χρηματιστηρίου κάλυψε τις ειδήσεις της καταστροφικής καταιγίδας στην βόρεια Αγγλία που δεν έφτασαν σε πρωτοσέλιδα.

Τα τελευταία χρόνια έχει αυξηθεί ο ρόλος του internet που είναι να παρέχει πληροφόρηση (σε τρομερά μεγάλη ποικιλία ποιότητας και πηγών), όπως τεκμηριωμένες σε βάθος πληροφορίες για τους περιεργούς σε θέματα ενδιαφέροντος ([www.tsunami.com](http://www.tsunami.com)), την παροχή λογικά τεκμηριωμένων πρόσφατων αναφορών για κάποιο γεγονός, την παροχή τρόπων που μία οικογένεια και φίλοι αγνοούντων μπορούν να ελέγξουν φωτογραφίες μη αναγνωρισμένων πτωμάτων από οποιαδήποτε ήπειρο στο κόσμο. Η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έχει γίνει όλο και πιο σημαντική ως ένα εργαλείο επικοινωνίας και για τους ανθρώπους να ελέγξουν που βρίσκονται σε περίπτωση καταστροφής αλλά και για τη μετάδοση ειδήσεων για ένα γεγονός και την φάση των εργασιών ανάρρωσης.

### **3.4 Τα υποσύνολα της τουριστικής βιομηχανίας**

Η εξάρτηση των περισσότερων τουριστικών λειτουργιών σε εξωτερικούς πελάτες για εισόδημα, και η υψηλή εξάρτηση τους σε άλλα μέρη μιας περιοχής για αγαθά και υπηρεσίες, κάνει τον τουρισμό ιδιαίτερα ευπαθή σε καταστροφές. Η τουριστική βιομηχανία έχει ιδιαίτερες ανάγκες και περιορισμούς που διαφοροποιούν τη συμμετοχή της στη πρακτική διαχείρισης καταστροφών μιας περιοχής καθώς και στην ανάπτυξη σχεδίων διαχείρισης καταστροφών της ίδιας της βιομηχανίας. Στην εποχή μας, με εξαίρεση μερικά επαγγελματικά, κουλτούρας και αναψυχής ταξίδια (όπερα, μουσική, θέατρο), τα ταξίδια σε εξωτικούς προορισμούς είναι σε αυξανόμενο μεγάλο κίνδυνο). Οι περισσότεροι από τους τουρίστες αυτών των περιοχών προέρχονται από ανεπτυγμένες κοινωνικά χώρες, ενώ οι εξωτικοί προορισμοί είναι βασικά στη μέση και χαμηλότερη συνολική ανάπτυξη. Απόδειξη τούτου, οι εθνικότητες των τουριστών (κυρίως Ευρωπαίοι, Βρετανοί και Αυστραλοί) που πλήρωσαν φόρο αίματος στο τσουνάμι στις 26 Δεκεμβρίου το 2004 και στις τρομοκρατικές επιθέσεις στο Μπαλί, ενώ οι χώρες που επισκέπτονταν ήταν από τη συνολική 'μέση κοινωνική ανάπτυξη' των χωρών παγκοσμίως (Ινδονησία, Ταϊλάνδη, Μιαμάρ, Σρι Λάνκα).

Εντός μίας χώρας, τα ταξίδια αναψυχής είναι πιο συμφυές με επικίνδυνους προορισμούς από εκείνα στις πόλεις, μικρές ή μεγάλες. Πολλές από τις περιοχές που έχει σημειωθεί μία καταστροφή έγιναν δημοφιλείς προορισμοί μετά την καταστροφή. Οι τουρίστες μπορούν να πετάξουν πάνω από τα ενεργά ηφαίστεια της Χαβάης, να περπατήσουν στις πλαγιές του ηφαιστείου Αίτνα και του ηφαιστείου της Σαντορίνης. Μερικοί από αυτούς τους προορισμούς είναι υψηλού κινδύνου αλλά αυτό συναρπάζει ακόμη περισσότερο. Θα έπρεπε ο τουριστικός πράκτορας να διακινδυνεύει;

Ένα από τα κρίσιμα χαρακτηριστικά της τουριστικής βιομηχανίας είναι η διαφήμιση της ασφάλειας και εγγυημένων τουριστικών εμπειριών

(εγγυημένος καλός καιρός, η συνεχείς ύπαρξη χιονιού). Μαζί με την ζήτηση των τουριστών για πιο ελκυστικούς προορισμούς (κοντά στην παραλία, κάτω από ένα βράχο με υπέροχη θέα), οι τουριστικοί πράκτορες μπορεί να μπουν στον πειρασμό να παρέχουν υπηρεσίες σε επικίνδυνες περιοχές, συχνά σε αντίθεση με τους ελέγχους προγραμμάτων. Οι πράκτορες, για να κάνουν τους τουρίστες να νιώσουν ασφάλεια και επομένως να περάσουν περισσότερο χρόνο στην επιχείρησή τους, μπαίνουν στον πειρασμό να κρύψουν τον ακριβή κίνδυνο που μπορεί να υπάρχει. Αυτό ισχύει κυρίως στις χαμηλά ανεπτυγμένες χώρες όπου οι τουρίστες παρέχουν αναγκαίο εισόδημα. Ο κ. Withanage έγραψε στο "Travel Impact Newswire" την 1η Ιανουαρίου 2005.

Ξέρουμε τώρα γιατί έχουμε έναν νόμο για να προστατεύσουμε την παράκτια περιοχή. Στο πλαίσιο του νόμου συντήρησης ακτών υπάρχει ένα όριο μέχρι 100 μέτρα από τη παραλία. Το τμήμα συντήρησης ακτών πρέπει να εγκρίνει οποιαδήποτε κατασκευή μέσα σε αυτήν την ζώνη. Αλλά ξέρουμε ότι αυτό είναι η εποικημένη περιοχή. Το τμήμα συντήρησης ακτών απέτυχε να ελέγξει τα ξενοδοχεία και τα σπίτια οικοδόμησης μέσα σε αυτήν την ζώνη. Ήταν ανίκανοι να διατηρήσουν οποιαδήποτε πράσινη ζώνη. Οι άνθρωποι που ζουν στην παράκτια ζώνη, φτωχοί και πλούσιοι καταστρέψανε τον παράκτιο φυσικό πόρο. Η πράσινη ζώνη και τα κοράλλια καταστράφηκαν και αυτά. Όλοι οι πολιτικοί υποστήριξαν αυτήν την ζημία. Ξέρουμε ότι οι παράκτιοι ανώτεροι υπάλληλοι δέχτηκαν επίθεση σε πολλές ακτές. Τώρα ξέρουμε το αποτέλεσμα. Εάν είχαμε σεβαστεί αυτό το νόμο, περισσότερο από 50 τοις εκατό της ζημίας θα είχε αποφευχθεί<sup>116</sup>.

Η τουριστική βιομηχανία θέτει ορισμένες ιδιαίτερες δυσκολίες για την διαχείριση καταστροφών. Σαν μία οντότητα, ο κάθε τουριστικός προορισμός, είτε είναι ξενοδοχείο ή κατάστημα δώρων, έχει το καθήκον να ενδιαφέρεται για τους πελάτες του. Κάτω από επαγγελματικούς κανονισμούς υγείας και ασφάλειας, γενικά στις περισσότερες χώρες, οι τουριστικοί πράκτορες πρέπει να υιοθετούν κάποιο πρόγραμμα καταστροφής και οπωσδήποτε πρόγραμμα εκκένωσης. Δεδομένου του πολυάσχολου προγράμματος των περισσότερων ταξιδιωτικών πρακτόρων, είναι συχνά δύσκολο να βρεθεί χρόνος για τέτοιο προγραμματισμό. Αυτή η ανάγκη είναι αναγνωρισμένη και ο ΠΟΤ μαζί με τον ΠΜΟ (Παγκόσμιο Μετεωρολογικό Οργανισμό) σύνταξε ένα εγχειρίδιο ως μέρος της Διεθνούς Δεκαετίας για Μείωση Καταστροφών (1990-2000) στο οποίο δίνεται απλή, γενική καθοδήγηση, για πράκτορες και τουρίστες, για ανάπτυξη σχεδίων σε περίπτωση καταστροφής. Όντως η καλή

---

<sup>116</sup> Withanage (2005): [imitiaz@travel-impact-newswire.com](mailto:imitiaz@travel-impact-newswire.com)

προετοιμασία μπορεί να είναι θετική διαφήμιση για ένα προορισμό. Τα δεδομένα δείχνουν ότι οι περισσότεροι τουριστικοί πράκτορες είναι πρόθυμοι να παρέχουν σχέδια καταστροφής στους πελάτες τους αν και η αντίδραση σε ένα συναγερμό δεν είναι ευπρόσδεκτη.

Ο Greenway<sup>117</sup> υπέθεσε ότι υπάρχει ένα ισχυρό συναίσθημα εντός της τουριστικής βιομηχανίας, όπου μεταξύ άλλων, την προστατεύει από την εξονυχιστική έρευνα εξωγενών παραγόντων (τους οποίους προσπαθεί να εντυπωσιάσει για να ελκύσει πελάτες) και οι πράκτορες βρίσκουν την έκθεση στην ευρύτερη κοινωνία με εκκένωση σε αντίδραση σε προειδοποιητικές προκλήσεις ιδιαιτέρως στον κίνδυνο η προειδοποίηση να είναι ψεύτικη. Έχοντας την παρουσία μιας ισχυρής τουριστικής βιομηχανίας σε τοπική ομάδα διαχείρισης καταστροφής, θα ήταν ένας τρόπος να ξεπεραστεί αυτή η δισταχτικότητα καθώς εντός της βιομηχανίας, η εμπιστοσύνη και κατανόηση είναι μεγαλύτερη από ανάμεσα??. Αυτό υποστήριξαν και ο Faulkner με τον Vikulov<sup>118</sup> για ελαφρώς διαφορετικούς λόγους. Πρότειναν ότι το να είσαι σταθερά συνδεδεμένος με ένα οργανισμό αντίδρασης καταστροφών θα ενεργοποιούσε πολλούς πράκτορες να είναι λιγότερο απομονωμένοι. Ακόμη και σε μία υψηλά ανεπτυγμένη χώρα όπως την Αυστραλία, οι πράκτορες μπορεί να είναι εντελώς ανενήμεροι για πιθανούς κινδύνους που μπορεί να τους έλθουν. Οι υπηρεσίες ασφαλείας είναι καλά εκπαιδευμένοι να προειδοποιούν και να σώζουν μόνιμους κατοίκους αλλά όχι να υπερασπιστούν την τουριστική βιομηχανία. Η παρέμβαση στις τουριστικές επιχειρήσεις είναι χαμηλής προτεραιότητας για εκείνους. Αυτό έχει ενθαρρυνθεί από την υψηλή πολλαπλότητα των καθηκόντων του προσωπικού των τουριστικών επιχειρήσεων, με μία λογική εσωτερική δυνατότητα αντίδρασης δίνοντας την εντύπωση αυτάρκειας. Μερικές φορές αυτή η εντύπωση είναι σωστή, αλλά μερικές άλλες, η επιχείρηση γίνεται αόρατη από το προσωπικό ασφαλείας με λυπηρές συνέπειες.

Είναι γνωστό ότι οι ισχυρές σχέσεις ανάμεσα στο προσωπικό ενός οργανισμού και ανάμεσα στους οργανισμούς ωφελούν σε μεγάλο βαθμό σε περιόδους υψηλού άγχους. Αυτό είναι καθαρό συμπέρασμα από μελέτες σε περιπτώσεις με υψηλό στρες: το υψηλό ηθικό του προσωπικού οδηγεί σε αποτελεσματική αντίδραση και συνεπώς σε γρήγορη ανάρρωση. Η τουριστική βιομηχανία έχει ένα μεγάλο ποσοστό κινούμενο προσωπικό και η ανάπτυξη αυτού του ζωτικού χαρακτηριστικού προκαλείται συνεχώς. Η υψηλή κινητικότητα του προσωπικού επίσης προκαλεί προβλήματα με την ανάπτυξη των σχέσεων ανάμεσα στους τουριστικούς πράκτορες, τα διοικητικά στελέχη και τους λοιπούς οργανισμούς της περιοχής. Ο τουρισμός εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την αποτελεσματική λειτουργία και

---

<sup>117</sup> Greenway, R.J. (1996). Natural hazard management and tourism. In: R.L. Heathcote, C. Cuttler, & J. Koetz (Eds), NDR96 conference on natural disaster reduction, 29 September-2 October 1996, Gold Coast, Australia (pp. 195-199). Barton, ACT: Institution of Engineers, Australia.

<sup>118</sup> Faulkner, B., & Vikulov, S. (2001). Katherine, washed out one day, back on track the next: A postmortem of a tourist disaster. *Tourism Management*, 22, 331-344.

άλλων μελών της περιοχής στην οποία υπάρχει και σε κρίσιμες περιόδους αυτή η σχέση είναι ακόμη πιο ζωτική. Μία οικοτουριστική επιχείρηση που προσφέρει εμπειρίες στην άγρια φύση, κάνει καλά να υιοθετήσει μία καλή σχέση με τις υπηρεσίες που σχετίζονται με το πάρκο. Σε κρίσιμες περιπτώσεις θα χρειαστεί την συνεργασία τους για να διασφαλίσει την ασφαλή εκκένωση από απομονωμένες και δύσκολες περιοχές (θύματα καρδιακής προσβολής, ξέσπασμα φωτιάς). Επίσης απαιτούνται οι καλές σχέσεις με την τοπική αστυνομία και την υπηρεσία επειγόντων περιστατικών. Για να αναπτυχθούν, χρειάζεται χρόνος όπως και σε κάθε δυνατή σχέση κάθε κοινωνίας. Αυτό επιτυγχάνεται πιο αποτελεσματικά σε προσωπικό επίπεδο, πράγμα που είναι δύσκολο αν τα μέλη του προσωπικού αλλάζουν συνεχώς. Η διατήρηση ενός καλού επιπέδου εκπαίδευσης εκτάκτων περιπτώσεων στον τουριστικό τομέα είναι προβληματική: με το κινούμενο προσωπικό, τα εκπαιδευτικά μαθήματα μπορεί να είναι δραστηριότητα που κρατάει όλο το χρόνο και δύσκολη να ενταχθεί στο είδη πολυάσχολο πρόγραμμα τους. Δυστυχώς, η πλειοψηφία των πρακτόρων είναι τόσο απασχολημένη να την επιχείρηση τους που τους απομένει λίγος χρόνος να συμμετάσχουν σε εξωτερικούς οργανισμούς ή να αναπτύξουν σχέσεις με άλλους, κοντινούς παροχείς υπηρεσιών, πράγμα που θα έπρεπε να είναι υψηλότερα στη λίστα προτεραιοτήτων τους αν θέλουν να επιζήσουν επιτυχώς στο απρόσμενο.

Οι ίδιοι οι τουρίστες προσφέρουν μερικές προκλήσεις που πρέπει να ενσωματωθούν στο σχέδιο διαχείρισης καταστροφών μιας τουριστικής επιχείρησης και σίγουρα στο σχέδιο κινδύνου της ευρύτερης περιοχής. Ο αριθμός τουριστών ποικίλει ιδιαίτερα κατά εποχές (π.χ. σαιζόν) και σε μερικές περιοχές οι αριθμοί δεν είναι γνωστοί σε καμία περίοδο. Αυτό δημιουργεί απλά λογιστικά προβλήματα: τη γνώση πόσα άτομα πρέπει να εκκενώσουν και από πού και πόσα άτομα θα πρέπει να μείνουν σε καταφύγια έκτακτης ανάγκης και λοιπά. Τουρίστες σε οποιαδήποτε τοποθεσία συχνά δεν μιλάνε την ίδια γλώσσα ιδίως της χώρας στην οποία βρίσκονται, με συνέπεια να μην γίνονται κατανοητές οι προειδοποιήσεις. Οι τουρίστες συχνά δεν γνωρίζουν το τοπικό περιβάλλον και γεωγραφία της περιοχής (την τοποθεσία του κεντρικού δρόμου, τον σταθμό της αστυνομίας, το κέντρο εκκένωσης της περιοχής). Σε αντίθεση με τους ντόπιους όμως, οι ταξιδιώτες μπορούν να πακετάρουν εύκολα και να έχουν λίγα υπάρχοντα μαζί τους.

Τα ΜΜΕ είναι πολύ σημαντικά για την τουριστική βιομηχανία σε περίπτωση καταστροφής. Επειδή η κατανάλωση στην τουριστική βιομηχανία εξαρτάται από την ελεύθερη βούληση των πελατών της, είναι εύκολο για τους τουρίστες να αλλάξουν τα σχέδια τους αν τα ΜΜΕ αμφιβάλλουν για ένα προορισμό. Η ασάφεια εύπεπτων αναφορών των ΜΜΕ την ώρα της καταστροφής συνοδευμένη από την κάλυψη που προσπαθεί να κερδίσει τις εντυπώσεις, μπορεί να προκαλέσει πολύ ζημιά στη βιομηχανία. Η επίβλεψη της κάλυψης των ΜΜΕ κατά την διάρκεια μιας καταστροφής είναι ιδιαίτερα σημαντική για την τουριστική βιομηχανία. Δηλώσεις όπως «καταστροφικές φωτιές στη βόρεια ακτή, 10 νεκροί» μπορεί να οδηγήσει τους ταξιδιώτες που δεν γνωρίζουν την περιοχή να αλλάξουν τα σχέδια διακοπών τους. Αυτό

που μπορεί να διαπιστώσουν αν ψάξουν λίγο περισσότερο είναι ότι η φωτιά είναι σε περιορισμένη έκταση πολύ βόρεια και όχι κοντά στην περιοχή που είχαν σκοπό να επισκεφτούν. Η ζημιά όμως έχει γίνει. Χρειάζεται προσπάθεια από την μεριά του μάρκετινγκ να καθησυχάσει την πελατεία τους ότι δεν υπάρχει κίνδυνος αν και ο υπερβολικός ζήλος για καθησυχασμό μπορεί να φέρει αντίθετα αποτελέσματα.

Το στάδιο ανάρρωσης είναι πολύ σημαντικό για τον τουρισμό. Όπως προαναφέρθηκε, το οικονομικό στήριγμα του τουρισμού σε μη μόνιμους κατοίκους κάνει την άμεση αποκατάσταση των ζημιών αναγκαία. Αν κάποιος προορισμός δεν είναι διαθέσιμος στους τουρίστες θα βρουν κάποιο άλλο εναλλακτικό προορισμό και θα πρέπει να τους γίνει προώθηση του πληγέντα προορισμού από την αρχή. Τέτοιο μάρκετινγκ μπορεί να είναι πολύ αποτελεσματικό. Μετά από ένα μήνα από τον σεισμό στο Ιζμίτ της Τουρκίας τον Αύγουστο του 1999, οι τουρκικές υπηρεσίες τουρισμού ξαναέχτισαν και άνοιξαν ξανά την αγορά. Κατάφεραν να επανέλθουν στους αριθμούς των τουριστών της προηγούμενης χρονιάς μέσα σε ένα χρόνο. Αυτό είναι ένα μόνο παράδειγμα ανάρρωσης από καταστροφή χάρις στο αποτελεσματικό μάρκετινγκ<sup>119</sup>.

### 3.5 Συμπέρασμα

Η διαχείριση καταστροφών στην τουριστική βιομηχανία έχει πολλά κοινά με την ίδια την κοινότητα γενικότερα. Η φύση του τουρισμού όμως εκθέτει την βιομηχανία σε υψηλό κίνδυνο από μία καταστροφή στην ίδια τη περιοχή, τη τοποθεσία των τουριστικών επιχειρήσεων, τη φύση των τουριστών και τη δομή της ίδιας της επιχείρησης. Η τουριστική βιομηχανία υπάρχει για να παρέχει υπηρεσίες στους τουρίστες στην αναζήτηση τους για μια ασφαλή και ευχάριστη εμπειρία σε ένα (πιθανόν εξωτικό) προορισμό με την δυνατότητα ποικίλων δραστηριοτήτων αναψυχής. Τέτοιες τοποθεσίες είναι συνήθως πολύ τρωτές σε φυσικούς κινδύνους: οι Άλπεις, οι ποταμοί, οι άγριες περιοχές, τροπικές ακτογραμμές, νησιά και άλλα. Η ένταση ανάμεσα στην ασφάλεια και την επιθυμία για αναψυχή, εκθέτει τους πράκτορες σε κίνδυνο. Η βιομηχανία προσπαθεί να δείξει ένα πολύ θετικό πρόσωπο στον κόσμο, όντας μερικές φορές σε άρνηση για πιθανή φυσική καταστροφή. Οι ίδιοι οι τουρίστες είναι τρωτοί σε φυσικές καταστροφές λόγω του ότι δεν γνωρίζουν τα σημάδια που το περιβάλλον μπορεί να δείχνει στους ντόπιους. Οι τουρίστες όμως επιδέχονται πληροφορίες και μπορούν να είναι μια πολύτιμη πηγή.

Η τουριστική βιομηχανία εξαρτάται από την καλή κατάσταση και την καλή λειτουργία του περιβάλλοντος στο οποίο βρίσκεται και όντας τέτοια θα πρέπει για την επιβίωση της να ασχολείται ενεργά με το

---

<sup>119</sup> Faulkner, B. (2001). Towards framework for tourism disastermanagement. *Tourism management*.22, 135-147. Beirman, D (2003) Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney : Allen & Unwin.



περιβάλλον. Οι αρνητικές επιδράσεις μιας φυσικής καταστροφής μπορούν να μειωθούν με τη διατήρηση του υψηλού ηθικού του προσωπικού, παρέχοντας καλή εκπαίδευση στο προσωπικό για να διασφαλιστεί η ετοιμότητα τους και την ανάπτυξη καλής επικοινωνίας μέσα στην επιχείρηση και ανάμεσα στην επιχείρηση και την κοινότητα ολόκληρη. Η ενεργή συμμετοχή στον τοπικό σχεδιασμό και η κατανόηση των αναγκών της τουριστικής βιομηχανίας από τις ομάδες διαχείρισης καταστροφών, ενσωματώνονται στον προγραμματισμό. Ένας δυνατός, αποτελεσματικός τοπικός (παγκόσμιος, κρατικός, πολιτείας ή μικρότερος) φορέας της τουριστικής βιομηχανίας που δεσμεύει τα μέλη του και τους άλλους οργανισμούς, μπορεί να είναι από μόνος του πολιτική ασφάλειας.

Κατανοώντας και ακούγοντας το περιβάλλον στο οποίο ο τουρισμός εξαρτάται και από το οποίο οι τουρίστες παίρνουν πολλές χαρές, είναι ένα συστατικό-κλειδί στην καταπράυνση των αποτελεσμάτων μιας καταστροφής.

### **Βιβλιογραφία:**

Alexander, D.E. (2003). Towards the development of standards in emergency management training and education. Disaster Prevention and Management,

- Blanchard-Boehm, R.D. (2004). Natural hazards in Latin America: Tectonic forces and storm fury.
- Butry, D.T., Mercer, D.E., Prestemon, J.P., Pye, J.M., & Holmes, T.P. (2001). What is the price of catastrophic wildfire? *Journal of Forest/y*, 99(1), 9-17.
- Chapman, D.M. (1999). *Natural hazards* (2nd ed.). Melbourne: Oxford University Press.
- Crichton, D. (1999). The risk triangle. In: J. Ingleton (Ed.), *Natural disaster management* (pp. 102-103).
- Drabek, T.E., & McEntire, D.A. (2003). Emergent phenomena and the sociology of disaster: Lessons, trends and opportunities from the research literature. *Disaster prevention and management*.
- Faulkner, B. (2001). Towards framework for tourism disastermanagement. *Tourism management*, 22, 135-147. Beirman, D (2003) Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney : Allen & Unwin.
- Faulkner, B., & Vikulov, S. (2001). Katherine, washed out one day, back on track the next: A postmortem of a tourist disaster. *Tourism Management*, 22, 331-344.
- Greenway, R.J. (1996). Natural hazard management and tourism. In: R.L. Heathcote, C. Cuttler, & J. Koetz (Eds), *NDR96 conference on natural disaster reduction, 29 September-2 October 1996, Gold Coast, Australia* (pp. 195-199). Barton, ACT: Institution of Engineers, Australia.
- Kates, R.W. (1971). Natural hazard in human ecological perspective: Hypotheses and models.
- Keys, D. (1999). *Catastrophe: An investigation into the origins of the modern world*. London:Random House.
- McEntire, D.A. (2004). Development, disasters and vulnerability: A discussion of divergent theories and the need for their integration. *Disaster Prevention and Management*, 13(3), 193-198.
- Palm, R & Hodson, M.E. (1993) Natural hazards in Puerto Rico *Geographical review*, 83(3), 280-289.
- Salter, J. (1999). A risk management approach to disaster management. In: J. Ingleton (Ed.), *Natural disaster management* (pp. 111-113). Leicester, England: Tudor Rose.

#### **Internet:**

- International Strategy for Disaster Reduction. (2004a). Disaster statistics 1994-2004. <http://www.unisdr.org/disaster-statistics/introduction.htm>
- Withanage (2005): [imitiaz@travel-impact-newswire.com](mailto:imitiaz@travel-impact-newswire.com)

# Μέρος Γ

## Κεφάλαιο 1

### ***1. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού και το Πρόγραμμα Ασφάλειας και Προστασίας***

#### **1. Εισαγωγή**

Ως ηγετικό μέλος στον τομέα του τουρισμού, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, είναι το ειδικευμένο πρακτορείο των Ηνωμένων Εθνών που φροντίζει για την προώθηση και ανάπτυξη του. Ο ΠΟΤ υπηρετεί ως το μέσο συζήτησης θεμάτων τουριστικής πολιτικής και πρακτικών γνώσεων επί του τουρισμού. Τα τωρινά μέλη συμπεριλαμβάνουν 150 χώρες, 7 περιοχές και περίπου 300 Προσχωρημένα Μέλη που αντιπροσωπεύουν τον ιδιωτικό τομέα, εκπαιδευτικά ιδρύματα, τουριστικούς οργανισμούς και τοπικές αρχές<sup>120</sup>.

Από την ίδρυση του, η ασφάλεια και η προστασία ήταν ο κεντρικός άξονας των δραστηριοτήτων του ΠΟΤ. Μέλη και μη, έχουν προσεγγίσει τον γενικό γραμματέα και το συμβούλιο του σε πολλές περιπτώσεις για να ζητήσουν βοήθεια για την επίλυση προβλημάτων ασφάλειας και προστασίας, συγκεκριμένα:

- Όταν χώρες, προορισμοί ή υποτομείς της τουριστικής βιομηχανίας βιώνουν χρόνια προβλήματα ασφάλειας και προστασίας ή είναι θύματα συνεχόμενης κακής εικόνας εξαιτίας παλαιότερων επεισοδίων.
- Σε περιπτώσεις κρίσεων, που εμφανίζονται κατά καιρούς σε χώρες, όπως επιδημίες, κοινωνικές διαταραχές, ξαφνικές αυξήσεις παραπτωμάτων και εγκληματικότητας, τρομοκρατία, φυσικές ή που έχουν προκληθεί από τον άνθρωπο καταστροφές καθώς και άλλα που επηρεάζουν τον τουρισμό.

---

<sup>120</sup> Member states of the World Tourism Organization (UNWTO), [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

- Όταν οι ξένες κυβερνήσεις εκδίδουν συστάσεις ή απαγορεύσεις συμβουλευόντας τους πολίτες τους να αποφεύγουν ορισμένους προορισμούς που θεωρούνται επικίνδυνοι ή μη ασφαλείς.

Κατά τη διάρκεια των ετών ο ΠΟΤ έχει αναλάβει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων στα ζητήματα ασφάλειας και προστασίας. Ο ακόλουθος κατάλογος δίνει έμφαση σε μερικές από αυτές τις βασικές δραστηριότητες:

- 1989 Απόφαση του Διοικητικού Συμβουλίου να αυξήσει τις δραστηριότητες στην ασφάλεια
- Προτεινόμενα Μέτρα για την Τουριστική ασφάλεια (ψήφισμα γενικών συνελεύσεων του ΠΟΤ, A/RES/284 (IX) Μπουένος Άιρες, Αργεντινή (<http://www.unwto.org/states/eng.html> )
- 1991 Ταξιδιωτική Υγεία στο Εξωτερικό (βιβλιάριο)
- 1991 Δημιουργία Ευκαιριών Τουρισμού για Ανάπηρους στη δεκαετία του '90 (ψήφισμα GA, A/RES/284 (IX))
- 1993 Πληροφορίες κα Διατυπώσεις Υγείας στο διεθνές ταξίδι (ψήφισμα GA A /RES/ 310 (X), Μπαλί, Ινδονησία)
- 1993 Βιώσιμη Ανάπτυξη Τουρισμού: Ένας οδηγός για την τοπική συνεδρίαση των εμπειρογνομόνων, αρμόδιων για το σχεδιασμό (βιβλίο) 1994 για την ασφάλεια και την προστασία τουριστών
- 1996 Ασφάλεια και προστασία τουριστών: Πρακτικά μέτρα για τους προορισμούς (βιβλίο, πρώτη έκδοση , περιφερειακά σεμινάρια του 1997 για την Αφρική και την Ευρώπη (Addis Ababa και Βαρσοβία)
- 1997 Ασφάλεια και προστασία τουριστών: Πρακτικά μέτρα για τους προορισμούς (βιβλίο, δεύτερη έκδοση στα γαλλικά και ισπανικά)
- 1998 Σεμινάριο ESCAP (Phuket) Σεμινάριο της Ρωσίας Απω Ανατολή (Βλαντιβοστοκ), Σειρά μαθημάτων στη Κεντρική Αμερική για την ασφάλεια ξενοδοχείων και την τουριστική αστυνομία (Santo Domingo)
- 1998 Μεσογειακή και Μέσης Ανατολής διάσκεψη για την ασφάλεια τροφίμων
- 1999 Σεμινάριο ECOWAS (Κοτονού) Σεμινάριο της Μέσης Ανατολής (Αμμάν)
- 1999 Διατάξεις για την ασφάλεια και την προστασία τουριστών στο παγκόσμιο ηθικό κώδικα για τον τουρισμό, ψήφισμα A/RES/406 (XIII), Σαντιάγο, Χιλή, 27 Σεπτέμβριος-λ Οκτώβριος 1999) (GA, που επικυρώνεται από το ψήφισμα A/RES/561212 των Ηνωμένων

Εθνών (21 Δεκεμβρίου 2001)  
(<http://www.un.org/documents/ecosoc/docsI2001/e2001-61.pdf> )

- 2001 Συνεδρίαση της Επιτροπής Αποκατάστασης Τουρισμού της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου στην αγορά του παγκόσμιου ταξιδιού στο Λονδίνο (έκθεση και στρατηγική)
- 2002 Ασφάλεια τουριστών και σεμινάριο ασφάλειας σε FITUR (διεθνής έκθεση τουρισμού, Μαδρίτη)
- 2002 11 Σεπτεμβρίου Συνεδρίαση Επιτροπής Αποκατάστασης Τουρισμού (Βερολίνο και Λονδίνο)
- 2002 Συνεδρίαση της Επιτροπής Αποκατάστασης της Μεσογείου (2 συνεδριάσεις και έκθεση)
- 2003 Συνεδριάσεις της Επιτροπής Αποκατάστασης της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου (Βερολίνο και Πεκίνο)
- 2003 SARS έλεγχος(έρευνα και το Διοικητικό Συμβούλιο)
- 2003 Σύνοδος Κορυφής κρίσης του ΠΟΤ, Μανίλα, Φιλιππίνες
- 2003 Οδηγίες για τη κρίση της βιομηχανίας τουρισμού (βιβλιάριο)
- 2004 Διαχείριση κινδύνου τουρισμού για τη περιοχή Ειρηνικού και Ασίας (βιβλίο, κοινός χορηγός ο ΠΟΤ)
- 2004 Τρεις πειραματικές αποστολές στο Καμερούν, τη Νιγηρία και τις Σεϋχέλλες
- 2004 Παρουσίαση του προγράμματος Ασφάλειας στην 35<sup>η</sup> σύνοδο του ICAO ([www.worldtourism.org](http://www.worldtourism.org) )
- 2004 "Ταξιδιωτικές Οδηγίες" συζητούνται με το ICAO (τμήμα διευκόλυνσης), τις περιφερειακές επιτροπές (Μέση Ανατολή, Αφρική) και το Διοικητικό Συμβούλιο (Ινδία, Βραζιλία) που οδηγεί στη Διατύπωση Συστάσεων για Υπεύθυνες ταξιδιωτικές Οδηγίες
- 2005 Ομάδα εργασίας έκτακτης ανάγκης στις συνέπειες του Tsunami στον τουριστικό τομέα, Phuket, Ταϊλάνδη (πρόγραμμα συνεδρίασης και δράσης)
- 2005 Δεύτερη συνεδρίαση της ομάδας εργασίας έκτακτης ανάγκης του ΠΟΤ σε ITB στο Βερολίνο.

## 1.2 Προτεινόμενα μέτρα για την τουριστική ασφάλεια

Ως απόφαση που υιοθετήθηκε από την Γενική Συνέλευση στο Μπουένος Άιρες της Αργεντινής στις αρχές του Οκτώβρη του 1991, τα προτεινόμενα μέτρα για την τουριστική ασφάλεια σχεδιαστήκαν συγκεκριμένα για να καθοδηγούν τα μέλη του ΠΟΤ στη διασφάλιση της ασφάλειας των διεθνών τουριστών και εκδρομέων (μίας μέρας επισκέπτες), αν και είναι κατανοητό ότι τα ίδια μέτρα ωφελούν και τους εθνικούς τουρίστες καθώς και άλλους χρήστες των τουριστικών εγκαταστάσεων. Επειδή τα προτεινόμενα μέτρα είναι βασικά τα 'θεμέλια' του προγράμματος τουριστικής ασφάλειας και προστασίας του ΠΟΤ, αξίζει να επεκταθούμε λίγο στις λεπτομέρειες καθώς κατά συνέπεια ένας αριθμός στοιχείων αναπτύχθηκε ως ανεξάρτητες αρχές.

Για τον σκοπό των προτεινόμενων μέτρων, ο 'διεθνής τουρίστας', που αναφέρεται και ως 'τουρισμός', εννοείται ως το άτομο που:

- Ταξιδεύει σε χώρα διαφορετική από αυτή που συνήθως κατοικεί
- Ο κύριος σκοπός του ταξιδιού του είναι μία τουριστική επίσκεψη ή διαμονή που δεν υπερβαίνει τον ένα χρόνο
- Δεν εμπλέκεται σε αμειβόμενη δραστηριότητα στην επισκεπτόμενη χώρα
- Στο τέλος της επίσκεψης ή διαμονής, αφήνει τη χώρα είτε για να επιστρέψει στη χώρα που συνήθως κατοικεί ή για να ταξιδέψει σε άλλη χώρα<sup>121</sup>

Ο όρος 'τουρίστας' εδώ δεν περικλείει άτομα που μετά που εισήλθαν σε μία χώρα, για τουριστική επίσκεψη δηλώνουν αρρώστια για να επιμηκύνουν τη διαμονή τους, και/ή εμπλέκονται σε αμειβόμενη δραστηριότητα.

Για να είναι σαφής ο ΠΟΤ για το τι εννοούν και τι όχι το προτεινόμενα μέτρα, προνόησε τα εξής:

- Τα προτεινόμενα μέτρα δεν πρέπει να ερμηνευτούν έτσι ώστε να ευνοήσουν άτομα που εκμεταλλεύονται την ιδιότητα του τουρίστα, ιδίως με το να πράττουν σοβαρά ποινικά αδικήματα, όπως απόπειρες ενάντια της σωματικής ακεραιότητας άλλων ατόμων, συμμετοχή σε οργανωμένο έγκλημα, τρομοκρατικές δραστηριότητες, διακίνηση ναρκωτικών και αρχαιοκαπηλία.
- Κανένα από τα προτεινόμενα μέτρα δεν θα πρέπει να ερμηνευτεί έτσι ώστε να φέρει σε μειονεκτική θέση ή να περιορίσει τα συμφέροντα και δικαιώματα για ασφάλεια και προστασία του

---

<sup>121</sup> World Tourism Organization (WTO). (1991). Recommended measures for tourism safety: Practical measures for destinations (2<sup>nd</sup> ed.) Madrid: WTO.

εσωτερικού τουρισμού, των προμηθευτών τουριστικών υπηρεσιών ή των κοινοτήτων που φιλοξενούν τουρίστες.

- Κανένας όρος των προτεινομένων μέτρων δεν θα πρέπει να ερμηνευτεί με τέτοιο τρόπο ώστε να περιορίσει ή να καταστήσει άκυρη τη νομοθεσία και τις διεθνείς συμφωνίες που αφορούν τα δηκaiώματα, τα προνόμια και τα καθήκοντα των ξένων μιας χώρας, την πρόληψη εγκλήματος και την μεταχείριση των παραβατών, συμπεριλαμβανομένου των τουριστών που κατηγορήθηκαν για έγκλημα ή φυλακίστηκαν σε άλλες χώρες.

### **1.3 Προληπτικά μέτρα**

Τα προτεινόμενα μέτρα προτείνουν ότι κάθε κράτος θα πρέπει να εκτιμά και να καταγράφει τα περιθώρια και το βαθμό απειλής για τη ζωή και ασφάλεια, τη περιουσία και τα οικονομικά ενδιαφέροντα των τουριστών εντός της επικράτειας του και θα πρέπει να αναπτύξει μία διεθνή πολιτική για την τουριστική ασφάλεια ανάλογη με την πρόληψη τουριστικών κινδύνων.

Συγκεκριμένα, κάθε κράτος θα πρέπει να πάρει τα απαραίτητα μέτρα για :

- Να αναγνωρίζει πιθανούς κινδύνους σε συγκεκριμένους τύπους ταξιδίων, συγκεκριμένους δέκτες τουριστών και σε συγκεκριμένα τουριστικά μέρη: να προστατεύει την υγεία των τουριστών, να καταστείλει την απαγορευμένη χρήση ναρκωτικών και τη διακίνηση που σχετίζεται με τον τουρισμό
- Να συνεργάζεται σε περιπτώσεις παράνομων ενεργειών ενάντια της ασφάλειας των τουριστικών εγκαταστάσεων
- Να αναλάβει συνεργασίες για τη διασφάλιση ότι ο τουρίστας που πέφτει θύμα παράνομων ενεργειών που στοχεύουν στις τουριστικές εγκαταστάσεις, συμπεριλαμβανομένου και κάθε τουριστικού μεταφορικού μέσου, θα λάβει την απαραίτητη βοήθεια και αποζημίωση για τυχόν ζημιές που θα προκύψουν από αυτές τις ενέργειες. Αυτό το μέτρο λαμβάνεται υπόψη εξαιτίας του γεγονότος ότι πολλά κράτη είδη συμμετέχουν σε σχετικά διεθνή όργανα που παρέχουν τέτοιου είδους βοήθεια, όπως τα μέτρα που έχουν υιοθετηθεί υπό την αιγίδα του Διεθνή Οργανισμού Πολιτικής Αεροπορίας και τον Διεθνή Οργανισμό Ναυτιλίας.

### **1.4 Η Απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του ΠΟΤ που Υιοθετεί τα ‘Προτεινόμενα Μέτρα’**

Οι λεπτομέρειες και γενικότερα η αναφορά στην απόφαση του ΠΟΤ αξίζει να αναφερθούν αφού εδραίωσαν το περιεχόμενο του



προγράμματος (για τη χρήση της ορολογίας της διαχείρισης κινδύνου βέπετε, Μέρος Πρώτο- κεφάλαιο 1) για την ασφάλεια και προστασία των τουριστών σε πολλές χώρες την ακόλουθη δεκαετία:

- Η ασφάλεια είναι βασική ανάγκη σε οποιαδήποτε ανθρώπινη δραστηριότητα, συμπεριλαμβανομένου και του τουρισμού
- Θεωρείται ότι η βεβαίωση για τουριστική ασφάλεια προέρχεται από την αίσθηση της παραδοσιακής φιλοξενίας που υπάρχει σε όλους τους ανθρώπους
- Επίσημα επιβεβαιώνεται ότι ο ασφαλής τουρισμός για όλους τους συμμετέχοντες είναι η διεκπεραίωση των κοινωνικών και πολιτιστικών στόχων του τουρισμού, και χαίρει διεθνή εκτίμηση, εμπιστοσύνη, ειρήνη και διεθνή σεβασμό και τήρηση των ανθρώπινων δικαιωμάτων και ελευθεριών
- Υπάρχει ή πεποίθηση ότι η ασφάλεια των τουριστών θα πρέπει να αυξάνεται στον τουριστικό σχεδιασμό και προώθηση
- Ο σύγχρονος μαζικός τουρισμός απαιτεί τον καθορισμό βασικών μέτρων που θα πρέπει να ακολουθούνται έτσι ώστε να κάνουν την τουριστική ανάπτυξη πιο σταθερή και αρμονική για το συμφέρον εκείνων που ταξιδεύουν, εκείνων που προμηθεύουν τις τουριστικές υπηρεσίες και των πληθυσμών των κοινοτήτων που φιλοξενούν τουρισμό.
- Έχει συμφωνηθεί ότι οι τουρίστες είναι ιδιαίτερα ευαίσθητοι σε κινδύνους στα ταξίδια τους στο εξωτερικό και ότι τα κοινά μέτρα για την τουριστική ασφάλεια είναι από κοινού ωφέλημα σε όλες τις χώρες, και σε αυτές που λαμβάνουν τουρισμό και σε αυτές που τον προμηθεύουν.
- Τέτοια μέτρα παράγουν διεθνή συνεργασία και αλληλεγγύη με προοπτική, συγκεκριμένα, να βοηθηθούν οι λιγότερο ανεπτυγμένες χώρες να επιτύχουν επαρκή μέτρα ασφάλειας και
- Σημειώνεται η ανάγκη για περιοδική ανασκόπηση αυτών των μέτρων

Ο ΠΟΤ υιοθετεί τα προτεινόμενα μέτρα για την ασφάλεια των τουριστών και καλεί τα κράτη να τα εφαρμόσουν σύμφωνα με διαδικασίες που περιγράφονται από τους νόμους και τους κανονισμούς των χωρών τους.

### **1.5 Ο Παγκόσμιος Ηθικός Κώδικας του ΠΟΤ**

Το δεύτερο κρίσιμο μέρος των οδηγιών για το πρόγραμμα ασφάλειας και προστασίας του ΠΟΤ, έρχεται από τον Παγκόσμιο Ηθικό Κώδικα για τον Τουρισμό, που υιοθετήθηκε το 1999 στο Σαν Ντιάγκο της

Χιλή<sup>122</sup>. Σύμφωνα με την απόφαση που εισάγει τον Κώδικα, 'θα πρέπει να οδηγήσει την τουριστική ανάπτυξη ...και να υπηρετήσει ως πλαίσιο αναφοράς για τους διάφορους εμπλεκόμενους στον τουριστικό τομέα'. Οι σχετικές διατάξεις θεωρούν την ασφάλεια και προστασία των επισκεπτών και εκείνων που τους φιλοξενούν, όμοια. Ακολουθούν μερικά από τα πιο σημαντικά στοιχεία.

Το Άρθρο 1 του κώδικα υπερασπίζεται την συνεισφορά στην ειρήνη και την κατανόηση μεταξύ εθνών και μεταξύ των τουριστών και εκείνων που τους φιλοξενούν.

Το Άρθρο 2 εξηγεί ότι ο τουρισμός θα έπρεπε να είναι το όχημα για ατομική και ομαδική ολοκλήρωση, σεβόμενοι την ισότητα μεταξύ άντρα και γυναίκας, προωθώντας τα ανθρώπινα δικαιώματα και τα δικαιώματα των πιο αδύναμων ομάδων της κοινωνίας. Δεν θα έπρεπε να χρησιμοποιείται για να εκμεταλλευτεί τους ανθρώπους με κανένα τρόπο, και ιδιαίτερα η σεξουαλική εκμετάλλευση των παιδιών θα πρέπει δυναμικά να καταπολεμηθεί.

Το Άρθρο 3 μελετά την βιωσιμότητα του τουρισμού και ενθαρρύνει την υιοθέτηση τακτικών που ελαχιστοποιούν την καταστροφή του περιβάλλοντος, της κοινωνίας και της κουλτούρας και επαυξάνει τα οφέλη του τουρισμού στην βιομηχανία και την τοπική οικονομία.

Το Άρθρο 4 τονίζει την ανάγκη για έλεγχο των κοινωνικών επιπτώσεων της τουριστικής ανάπτυξης, αναγνωρίζοντας ότι ο τουρισμός είναι χρήστης της κουλτούρας και παράλληλα παράγοντας που συνεισφέρει στην ανάπτυξη της.

Το Άρθρο 5 δηλώνει ότι ο τουρισμός θα πρέπει να είναι μία ωφέλιμη δραστηριότητα για τις χώρες και κοινότητες που φιλοξενούν, με δίκαιη συμμετοχή στα οικονομικά, κοινωνικά και πολιτιστικά οφέλη που προκαλεί, ιδίως στην άμεση και έμμεση εργασία.

Το Άρθρο 6 μελετά τις υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων στην ανάπτυξη του τουρισμού, την υγεία, την ασφάλεια τροφίμων, την προστασία, την ασφάλιση και την αποζημίωση σε περιπτώσεις δυσχερειών και την

---

<sup>122</sup> Global Code of Ethics for Tourism. (2001). Available at: [http://www.world-tourism.org/code\\_ethics/eng/resolutions.htm](http://www.world-tourism.org/code_ethics/eng/resolutions.htm)

συνδρομή των επαγγελματιών του τουρισμού στην πολιτιστική και κοινωνική εκπλήρωση των τουριστών. Επίσης ζητά από τις κυβερνήσεις να ενημερώσουν τους πολίτες τους για τους κινδύνους που συνδέονται με τα ταξίδια στο εξωτερικό και από τον τύπο να παρέχει ακριβείς και ειλικρινείς πληροφορίες, ιδίως σε κρίσιμες καταστάσεις.

Το Άρθρο 7 διακηρύσσει ότι ο τουρισμός πρέπει να είναι ωφέλιμος σε όλους τους κατοίκους του κόσμου και τονίζει τον κοινωνικό τουρισμό ως μια ιδιαίτερη μορφή του τουρισμού που πρέπει να ενθαρρύνεται.

Το Άρθρο 8 σχετίζει την ελευθερία κίνησης των τουριστών στο άρθρο 13 της Παγκόσμιας Διακήρυξης Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και δηλώνει οι τουρίστες θα πρέπει να μπορούν να ταξιδεύουν χωρίς διακρίσεις ή υπερβάλλον τυπικότητες. Τα τουριστικά δικαιώματα θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν άμεση και εύκολη πρόσβαση στις τοπικές διοικήσεις, στις νομικές και υγείας υπηρεσίες, άμεση και εύκολη επαφή με συμβουλευτικούς αντιπρόσωπους των χωρών τους και την ίδια προστασία με τους πολίτες των χωρών που επισκέπτονται.

Το Άρθρο 9 υπερασπίζει τα δικαιώματα των εργαζομένων στην τουριστική βιομηχανία μαζί με την κοινωνική προστασία, την ασφάλεια εργασίας και την αρχική και συνεχή εκπαίδευση.

Ο Παγκόσμιος Κώδικας Ηθικής του ΠΟΤ παρέχει τις φιλοσοφικές αρχές καθοδηγώντας την υπεύθυνη και βιώσιμη ανάπτυξη του παγκόσμιου τουρισμού. Επίσης αναγνωρίζει τις υπευθυνότητες του φιλοξενούμενου και του οικοδεσπότη για ασφάλεια και προστασία. Για παράδειγμα, παίρνοντας ένα μέρος από τα άρθρο 2, ότι 'η σεξουαλική εκμετάλλευση των παιδιών θα πρέπει να καταπολεμηθεί δυναμικά', ο ΠΟΤ δημιούργησε ειδική ομάδα παιδικής πορνείας και τουρισμού και δούλεψε ακούραστα μαζί με άλλες οργανώσεις σε αυτό το τομέα<sup>123</sup>.

---

<sup>123</sup> World Tourism Organisation (WTO) (1999). Statement of the Prevention of Organized Sex Tourism. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

## 1.6 Ασφάλεια και προστασία σε εθνικό επίπεδο

Τα Προτεινόμενα Μέτρα για την Τουριστική Ασφάλεια απευθύνονται ειδικά σε χώρες μέλη έτσι η εκάστοτε κυβέρνηση πρέπει να αναλάβει δράση για την τουριστική ασφάλεια και προστασία. Όντως, ο ΠΟΤ αναγνωρίζει τη σημασία της συνεργασίας για να υπάρξει επιτυχία, και προτείνει ότι η λύση είναι ο σχηματισμός ενός Συμβουλίου Εθνικού Τουρισμού. Το Συμβούλιο θα πρέπει μετά να οργανώσει μια Επιτροπή Ασφάλειας και Προστασίας. Σε πολλές χώρες ο συντονισμός της ασφάλειας και ιδίως των δραστηριοτήτων προστασίας γίνεται μέσω κυβερνητικών γραφείων. Όμως, στο τουρισμό έχει νόημα να υπάρχουν μικτά συμβούλια αποτελούμενα από συμμετέχοντες της βιομηχανίας και κυβερνητικούς μιας και πολλοί παράγοντες και ενέργειες μπορούν και θα έπρεπε να εφαρμόζονται από τον ιδιωτικό τομέα<sup>124</sup>. Για να συνάψουν συνεταιρισμό στην Επιτροπή Εθνικής Ασφάλειας και Προστασίας τα κυβερνητικά γραφεία και η τουριστική βιομηχανία, θα πρέπει να περιλάβουν:

- Εθνική Τουριστική Διοίκηση/ τουριστική επιτροπή
- Εθνική αστυνομία
- Μετανάστευση
- Δικαστήρια
- Τελωνεία
- Μεταφορές
- Υγεία
- Γραφεία Εξωτερικών υποθέσεων
- Αεροπορικές και μεταφορικές εταιρίες
- Ξενοδοχειακές εταιρίες
- Εταιρίες τουριστικών πρακτόρων
- Εταιρίες ταξιδιωτικών πρακτόρων
- Άλλους ταξιδιωτικούς και τουριστικούς αντιπροσώπους
- Ομάδες καταναλωτών
- Οργανισμούς λιανικού εμπορείου
- Έρευνα προσανατολισμένη στην τουριστική ασφάλεια και προστασία

---

<sup>124</sup> Handszuh, H. (1999). Safety and Security in Tourism. The problem of responsibilities. Paper presented at the Seminar on Safety and Security of Persons and Goods in the Tourism Sector, Cotonou, Benin, 22-24 March

## 1.7 Σχέδιο Εθνικής Ασφάλειας και Προστασίας

Το σχέδιο Εθνικής Ασφάλειας και Προστασίας είναι μια λογική συνέπεια της ανάπτυξης της εθνικής επιτροπής και επακόλουθη πολιτική του παρόντος θέματος. Ο ΠΟΤ προτείνει ότι ένα τέτοιο σχέδιο θα πρέπει να απευθυνθεί στους ακόλουθους τομείς:

- Αναγνώριση πιθανών τουριστικών κινδύνων ανάλογα με τους τύπους των ταξιδιών και των επηρεασμένων περιοχών.
- Εντοπισμός και πρόληψη παραβάσεων κατά των τουριστών
- Προστασία των τουριστών και κατοίκων από παράνομη διακίνηση ναρκωτικών
- Προστασία τουριστικών αξιοθέατων και εγκαταστάσεων από παράνομες πράξεις
- Δημιουργία οδηγιών για πράκτορες τουριστικών εγκαταστάσεων για περιπτώσεις παράνομων πράξεων
- Υπευθυνότητες για την αντιμετώπιση του τύπου και άλλων ΜΜΕ, εντός ή στο εξωτερικό
- Παροχή πληροφοριών στο διεθνές ταξιδιωτικό εμπόριο για την ασφάλεια και προστασία
- Οργάνωση διαχείρισης κρίσεως σε περίπτωση φυσικής καταστροφής ή άλλου τύπου καταστροφής
- Υιοθέτηση μέτρων και πρακτικών ασφαλείας στις τουριστικές εγκαταστάσεις και αξιοθέατα αναφορικά με τη φωτιά, τη κλοπή και τις απαιτήσεις υγείας και υγιεινής
- Παροχή κατάλληλων εγγράφων και πληροφοριών με θέμα την ασφάλεια του κοινού, και για τους εισερχόμενους και για τους εξερχόμενους τουρίστες
- Ανάπτυξη εθνικής πολιτικής αναφορικά στην τουριστική υγεία, συμπεριλαμβανομένου των συστημάτων αναφοράς των προβλημάτων υγείας των τουριστών.
- Ανάπτυξη της τουριστικής ασφάλισης και ταξιδιωτικής ασφαλιστικής βοήθειας
- Προώθηση, συλλογή και διάδοση αξιόπιστων στατιστικών από έρευνες σε εγκλήματα ενάντια των ταξιδιωτών.

Η εφαρμογή ενός προγράμματος ασφάλειας και προστασίας θα στήσει μία βάση δεδομένων από μοντέλα προγραμμάτων, χρήσιμων πρακτικών και αξιόπιστων δεδομένων από προβλήματα που επηρεάζουν τουρίστες. Αυτός είναι ο τομέας που ο ΠΟΤ έκανε την πιθανόν μεγαλύτερη συνεισφορά του στην τουριστική ασφάλεια και προστασία.

Αναγνωρίζοντας ότι κανένας προορισμός δεν έχει όλα τα προτεινόμενα μέτρα και συστήματα ενός Προγράμματος Εθνικής Ασφάλειας και Προστασίας<sup>125</sup>, ανέπτυξε ένα Δίκτυο Ασφάλειας και Προστασίας για να βοηθήσει τα μέλη του.

## 1.8 Το Δίκτυο Ασφάλειας και Προστασίας

Απαντώντας στο κάλεσμα για βοήθεια από τα μέλη του και υπό το φως των γεγονότων ανά τον κόσμο, ο ΠΟΤ εξέτασε αν είναι εφικτό να αναπτύξει ένα δίκτυο ασφάλειας και προστασίας<sup>126</sup>. Ξεκίνησε τον Ιούλιο του 2002 και τώρα παρουσιάζει βασικές πληροφορίες ασφάλειας και προστασίας και σημεία αναφοράς σε 60 κράτη και μέλη συνεργάτες (περιοχές), καθώς και συνδέσμους ασφάλειας και προστασίας. Ο ΠΟΤ έχει οραματιστεί ότι αυτή η πρωτοβουλία θα ενώσει οργανισμούς και ειδικούς από όλο τον κόσμο και θα παράσχει το κατάλληλο έδαφος για την ανταλλαγή ιδεών, την δημιουργία συνδέσμου πληροφοριών προς όλους τους οργανισμούς στο δίκτυο, θα ενθαρρύνει και θα αναλάβει την έρευνα σε φλέγον θέματα και θα παράσχει υπηρεσίες σε όσους επωφελούνται από το δίκτυο αλλά και στους λοιπούς ενδιαφερόμενους.

Το πρόγραμμα αντιμετωπίστηκε με πολύ ενδιαφέρον σε συναντήσεις που οργανώθηκαν από άλλους επαγγελματίες του τουρισμού και συνεχίζει να προκαλεί ενδιαφέρον με τα τρέχον ζητήματα ασφάλειας και προστασίας που επηρεάζουν τον τουρισμό. Η ακόλουθη οργάνωση του δικτύου, όπως περιγράφεται στη σελίδα του ΠΟΤ στο διαδίκτυο, παρουσιάζεται σε μέλλοντα χρόνο για να δείξει τη διαδικασία σταδιακής εφαρμογής.

## 1.9 Το πεδίο και οι δραστηριότητες του δικτύου

Ο εικονικός οργανισμός ή συνασπισμός δικτύου θα βασιστεί στην εθελοντική συμμετοχή. Του κάθε συμβαλλόμενου η συνεισφορά θα καθορίζεται από τις αναγνωρισμένες ικανότητες του στον σχετικό του τομέα. Το δίκτυο και οι απορρέουσες υπηρεσίες δεν θα συμπίπτουν και δε θα ανταγωνίζονται με υπάρχων υπηρεσίες και δραστηριότητες, αλλά θα παρέχουν τα εξής πλεονεκτήματα:

- Διαφάνεια όσων αφορά τις δραστηριότητες των υπάρχων οργανισμών σε αυτό το τομέα. Ως μέλη του δικτύου, θα αναγνωρίζονται από ομάδες χρηστών, θα τους γίνονται αναφορές και θα επικοινωνούν όταν προκύψει η ανάγκη για τις πληροφορίες τους ή τις υπηρεσίες ή τη δράση τους. Επίσης, θα μοιράζονται τη

<sup>125</sup> Wilks, J, (2003). Safety and Security for destinations: WTO cases in: J. Wilks, & S.J. Page. Managing tourist health and safety in the new millennium (p. 127-139). Oxford: Pergamon

<sup>126</sup> Global Code of Ethics for Tourism. (2001). Available at: [http://www.world-tourism.org/code\\_ethics/eng/resolutions.htm](http://www.world-tourism.org/code_ethics/eng/resolutions.htm)

δικιά τους παραγωγή πληροφοριών ή δραστηριοτήτων με τα μέλη μέσα στο δίκτυο.

- Δημιουργία επιπρόσθετων υπηρεσιών σε χρήστες
- Συστηματοποίηση και εκσυγχρόνιση της δουλειάς πάνω στον τομέα της ασφάλειας και προστασίας.
- Ένα πρακτικό εργαλείο για τους δημιουργούς της τουριστικής πολιτικής και τους επαγγελματίες για να συζητούν και να λύνουν τρέχων προβλήματα της ασφάλειας και προστασίας.
- Προνομιακή πρόσβαση στους δημιουργούς της τουριστικής πολιτικής και τους επαγγελματίες για εξουσιοδοτημένη και περιεκτική γνώση στην ασφάλεια και προστασία του τουρισμού.
- Την ενεργοποίηση του τουριστικού τομέα να ανταπεξέλθει στα μέτρα ασφάλειας και προστασίας και να συνεργαστεί με άλλους τομείς.
- Την δημιουργία συνδέσμων προτεραιότητας ανάμεσα σε μέλη του δικτύου για επαγγελματική ακρίβεια και αντικειμενικότητα.
- Βοήθεια στην ανέγερση χρημάτων και εύρεση χρηματοδοτών για έρευνα.

Το πεδίο δραστηριοτήτων του δικτύου βασίζεται στον ευρύ καθορισμό του τουρισμού και των χαρακτηριστικών δραστηριοτήτων του από τον ΠΟΤ και την Στατιστική Επιτροπή των Ηνωμένων Εθνών<sup>127</sup>.

Τα θέματα υπό μελέτη, από το δίκτυο, θα είναι αυτά που παρουσιάζονται στα Προτεινόμενα Μέτρα για Τουριστική Ασφάλεια.

Ένα μεγάλο έργο για να προχωρήσει το προτεινόμενο δίκτυο θα είναι να καθοριστεί, ένα σύνολο πινάκων και κανόνων ασφάλειας και προστασίας για τους τουριστικούς προορισμούς, ως οδηγός των ‘ασφαλών προορισμών’. Το δίκτυο θα προσφέρει τεχνική υποστήριξη σε προορισμούς για να τους βοηθήσει να αναγνωρίσουν τα αίτια των προβλημάτων ασφάλειας και προστασίας (είτε χρόνια προβλήματα είτε τρέχων), να προτείνουν μέτρα αντιμετώπισης και ενεργοποιήσουν πηγές για να επιτευχθεί βελτίωση του προβλήματος. Ένα νέο σύστημα εντοπισμού θα εφαρμοστεί για να αποκαλύπτει συμπτώματα νέων, εμφανιζόμενων ή επανεμφανιζόμενων ασθενειών ή επιδημιών. Αυτό το σύστημα θα καλύπτει επικείμενες φυσικές καταστροφές και θα αναγνωρίζει κανάλια διακίνησης ναρκωτικών και άλλων εγκλημάτων όπως την σεξουαλική εκμετάλλευση των παιδιών. Ένα συμβουλευτικό σύστημα θα σχεδιαστεί για να επιτρέπει στους τουριστικούς προορισμούς που είχαν ταξιδιωτικές προειδοποιήσεις εναντίον τους από χώρες-τουριστικές αγορές, να είναι τουλάχιστον ενημερωμένοι πριν δημοσιευτεί η προειδοποίηση και να πράξουν αναλόγως για να αντιμετωπίσουν τις αιτίες που προκάλεσαν την προειδοποίηση. Ένα

---

<sup>127</sup> Tourism Satellite Account. (TSA). Available at: <http://www.world-tourism.org/statistics/index.htm>

μηχανισμός θα ενεργοποιηθεί για να διασφαλίσει ότι κατά την διάρκεια κρίσιμων καταστάσεων ασφάλειας και προστασίας, θα παρέχονται στη βιομηχανία και στο κοινό πληροφορίες και συμβουλές. Αυτό όντως θα έφερνε μαζί όλες τις πηγές πληροφοριών που είδη παρέχονται από πολλούς οργανισμούς που δουλεύουν στον τομέα και να τις παρουσιάσει με ένα αναλυτικό και κατανοητό τρόπο. Τέλος, το δίκτυο θα αναγνωρίζει θέματα για έρευνα και θα ψάχνει για χρηματοδότηση.

Το δίκτυο θα δουλεύει μέσω διοικητικού προσωπικού ή γραμματείας. Αναλόγως των διαθέσιμων πηγών, θα μπορούσε να στεγάζεται στην Γραμματεία του ΠΟΤ στην Ισπανία. Θα διαχειρίζεται τη δικιά του διαδικτυακή σελίδα και η πρόσβαση θα είναι ανοιχτή στο κοινό και ορισμένες περιοχές θα είναι προσβάσιμες με κωδικό από προνομιούχα μέλη του δικτύου.

Ενώ μεγάλο μέρος του δικτύου ακόμη σχεδιάζεται, τα πρόσφατα γεγονότα που επηρέασαν τον τουρισμό όπως η 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου και το πρόσφατο τσουνάμι το Δεκέμβριο του 2004, επιτάχυναν τις διαδικασίες. Ένας τομέας που εξελίσσεται με ένα πιο συστηματικό και τακτικό τρόπο είναι η περισυλλογή ουσιώδη πληροφοριών για την ασφάλεια και προστασία των Κρατών Μελών.

### **1.10 Στρατηγικές συνεργασίες**

Οι στρατηγικές συνεργασίες με άλλους διεθνείς οργανισμούς έχουν επίσης παράσχει νέες ευκαιρίες στον ΠΟΤ. Για παράδειγμα, όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα Ποιότητα και Εμπόριο στον Τουρισμό, ο ΠΟΤ ενώθηκε με το Συμβούλιο Απλοποίησης Ταξιδιών των Επιβατών (Simplifying Passenger Travel - SPT)<sup>128</sup>, μία πρωτοβουλία διαφόρων οργανισμών που σχετίζονται με την αερομεταφορά και στοχεύουν στη διασφάλιση σημαντικών αυξήσεων στην ασφάλεια που θα συνδυαστούν με παράλληλες πράξεις για την βελτίωση της άνεσης των επιβατών. Στόχος τους είναι η προώθηση βιομετρικών και άλλων τεχνολογιών και να μοιραστούν πληροφορίες με άλλους παροχείς υπηρεσιών και έτσι να ενεργοποιήσουν την αποτελεσματικότητα των ελέγχων και των υπηρεσιών. Ο απόλυτος στόχος είναι ένα εκσυγχρονισμένο σύστημα φτιαγμένο με βάση μία κάρτα επιβάτη που συνδέεται μέσω διαβατηρίου/βίζας και θα εξυπηρετήσει όλα τα στάδια του ταξιδιού από την αρχική κράτηση, την μεταφορά εδάφους, μέχρι τον τελικό προορισμό.

### **1.11 Ποιότητα στον τουρισμό**

Ενώ η ανάπτυξη και εφαρμογή του Δικτύου Ασφάλειας και Προστασίας θα πάρει κάποιο χρόνο, είναι ενθαρρυντικό το γεγονός τις αναγνώρισης

---

<sup>128</sup> Simplifying Passenger Travel. Quality and Commerce in Tourism. Available at: [www.simplifying-travel.org](http://www.simplifying-travel.org)



της υγείας, ασφάλειας και προστασίας ως πυρήνες του ποιοτικού σέρβις. Η πρόσφατη αναγνώριση και εκτίμηση αυτού του τομέα, πολύ πριν γίνει επίκαιρος ή ακόμη και καλή πρακτική μιας επιχείρησης, οφείλεται κατά πολύ στις μακροπρόθεσμες προσπάθειες του ΠΟΤ. Στο τρέχων αυτό πρόγραμμα, ο ΠΟΤ καθοδηγείται από την κατανόηση της ποιότητας στον τουρισμό ως:

...το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας που εφαρμόζει την ικανοποίηση όλων των αναγνωρισμένων προϊόντων και αναγκών της εξυπηρέτησης, τις απαιτήσεις και προσδοκίες του καταναλωτή, σε μία αποδεκτή τιμή, στην άνεση με από κοινού αποδεχόμενες συνθήκες βάση συμφωνητικού και τονίζοντας προσδιορισμούς ποιότητας όπως ασφάλεια, προστασία, προσβασιμότητα, διαφάνεια, υγιεινή, αυθεντικότητα και αρμονία της τουριστικής δραστηριότητας που ενδιαφέρεται για ανθρώπινο και φυσικό περιβάλλον [καθορίστηκε και τροποποιήθηκε από την Επιτροπή Υποστήριξης ποιότητας του ΠΟΤ στην 6<sup>η</sup> Συνάντηση στο Βαραντέρο της Κούβα, 9-10 Μαΐου του 2003].

Συγκεκριμένα, σε σχέση με το στοιχείο Ασφάλεια και Προστασία, ο ορισμός Ποιότητας δηλώνει:

Ένα τουριστικό προϊόν ή υπηρεσία δεν μπορεί να εμπεριέχει κίνδυνο της ζωής, βλάβη της υγείας ή άλλων ζωτικών συμφερόντων και της ακεραιότητας του καταναλωτή (ακόμη και αν μιλάμε για τον τουρισμό περιπέτειας). Τα μέτρα ασφάλειας και προστασίας συνήθως καθιερώνονται από τον νόμο (π.χ. κανονισμοί πυρασφάλειας) και θα πρέπει να θεωρούνται ως μέτρα ποιότητας<sup>129</sup>.

Στο μέρος πρώτο, κεφάλαιο 1, είδαμε ένα αριθμό τρεχόντων θεμάτων για την τουριστική υγεία, ασφάλεια και προστασία. Ένα από αυτά είναι η κρίσιμη σημασία του να υπάρχουν αυθεντικοί συνεταιρισμοί. Ξαναβλέποντας τα Προτεινόμενα Μέτρα του ΠΟΤ από το 1999 είναι ευχάριστο να παρατηρούμε ότι υπό την Διεθνή Συνεργασία όλα τα τρέχων θέματα της νέας χιλιετίας έχουν είδη εντοπιστεί. Συγκεκριμένα, τα Προτεινόμενα Μέτρα παρέχουν<sup>130</sup>:

<sup>129</sup> [www.world-tourism.org/quality/E/main.htm](http://www.world-tourism.org/quality/E/main.htm)

<sup>130</sup> Tourism Satellite Account. (TSA). Available at: <http://www.world-tourism.org/statistics/index.htm>

Έχοντας σε υπόψη την εθνική νομοθεσία και τις διεθνείς συμφωνίες και ρυθμίσεις που στην ασφάλεια, την πρόληψη εγκλήματος και τη μεταχείριση των παραβατών και των γενικών διαδικασιών που καθιερώνονται σε χώρες για να αντιμετωπίζουν περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, τα Κράτη θα εγγυηθούν τη συνεργασία, σε διμερή και πολυμερή βάση και, αν είναι εφικτό, μέσα στο είδη υπάρχον νομοθετικό τους πλαίσιο, στους ακόλουθους τομείς:

- i. Ανταλλαγή πληροφοριών που αφορούν την ασφάλεια των τουριστών
- ii. Διεθνή συμβατικότητα στα μέτρα ασφάλειας και τις λοιπές πρακτικές των τουριστικών εγκαταστάσεων και αξιοθέατων
- iii. Εκπαίδευση του προσωπικού για την τουριστική ασφάλεια
- iv. Ταξιδιωτική βοήθεια, τουριστική ασφάλιση και προς το κοινό υποχρεώσεις
- v. Ασφάλεια τουριστών καταναλωτών
- vi. Βοήθεια στους τουρίστες σε έκτακτες περιπτώσεις ανάγκης
- vii. Υγεία τουριστών
- viii. Καταστολή παράνομης χρήσης ναρκωτικών και διακίνησης, που σχετίζονται με το τουρισμό

### **1.12 Αποτίμηση**

Ο ΠΟΤ έχει είδη παράσχει τη λεπτομερή οργάνωση στην ασφάλεια και προστασία των επισκεπτών που πρέπει να επιτευχθεί, και ως ένα σημείο τους λειτουργικούς μηχανισμούς που απαιτούνται από τα 150 κράτη μέλη. Τρέχων πρωτοβουλίες στοχεύουν σε πιο βελτιωμένα σημεία σύγκρισης ώστε να είναι διαθέσιμα πιο οριστικά κριτήρια ενός 'ασφαλούς προορισμού'. Μέσω της παιδείας, της εκπαίδευσης και της εφαρμογής αυθεντικών συνεργασιών με άλλους εμπλεκόμενους στον τουρισμό, δεν θα υπάρξει στο μέλλον νόμιμος λόγος για την έλλειψη υγείας, ασφάλειας και προστασίας των επισκεπτών ως στοιχείο κλειδί του ποιοτικού σέρβις.

Βιβλιογραφία:

Handszuh, H. (1999). Safety and Security in Tourism. The problem of responsibilities. Paper presented at the Seminar on Safety and Security of Persons and Goods in the Tourism Sector, Cotonou, Benin, 22-24 March

Wilks, J, (2003). Safety and Security for destinations: WTO cases in: J. Wilks, & S.J. Page. Managing tourist health and safety in the new millennium (p. 127-139). Oxford: Pergamon

World Tourism Organization (WTO). (1991). Recommended measures for tourism safety: Practical measures for destinations (2<sup>nd</sup> ed.) Madrid: WTO.

Internet:

Global Code of Ethics for Tourism. (2001). Available at:  
[http://www.world-tourism.org/code\\_ethics/eng/resolutions.htm](http://www.world-tourism.org/code_ethics/eng/resolutions.htm)

Member states of the World Tourism Organization (UNWTO),  
[www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

Simplifying Passenger Travel. Quality and Commerce in Tourism.  
Available at: [www.simplifying-travel.org](http://www.simplifying-travel.org)

Tourism Satellite Account. (TSA). Available at: <http://www.world-tourism.org/statistics/index.htm>

World Tourism Organisation (WTO) (1999). Statement of the Prevention of Organized Sex Tourism. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)  
[www.world-tourism.org/quality/E/main.htm](http://www.world-tourism.org/quality/E/main.htm)

## Κεφάλαιο 2

### ***2. Πρόγραμμα Φοίνιξ: Μία Συγκριτική Μέτρηση Επιδόσεων για τη Διαχείριση Φήμης στα Ταξίδια και το Τουρισμό***

#### **2.1 Εισαγωγικά**

Χτύπησε ξαφνικά. Και χτύπησε με καταστροφικές συνέπειες. Το 2003 το Σοβαρό Οξύ Αναπνευστικό Σύνδρομο SARS— όπως γρήγορα έγινε γνωστό από την αγγλική του ονομασία— απλώθηκε ανά την υφήλιο σε τρομαχτική ταχύτητα. Μέσα σε εβδομάδες απλώθηκε από τη νότια Κίνα στη βόρειο Αμερική και Ευρώπη σε ένα ταξίδι που χαρακτηρίστηκε από σύγχυση και άρνηση, στη συνέχεια από φόβο και επιδίωξη εντυπωσιασμού και που τελικώς σταμάτησε με αποφασιστική δράση και παγκόσμια συνεργασία.

Ο φόρος αίματος, αν και είχε περισσότερες από 900 απώλειες ζωής<sup>131</sup> (μέρος πρώτο, κεφάλαιο 2), δεν ήταν μεγάλος σε σχέση με άλλες μεγάλες καταστροφές. Το τσουνάμι που χτύπησε αρκετές χώρες του Ινδικού Ωκεανού, πήρε τις ζωές πάνω από 170.000 (καθημερινές αναφορές του ΠΟΤ). Όμως η εξάπλωση του ιού SARS ήταν αναμφισβήτητα η πιο ζημιογόνος κρίση στην σχετικά μικρή ιστορία του διεθνούς τουρισμού.

Τους κρίσιμους έξι πρώτους μήνες του 2003, οι αφίξεις των επισκεπτών στους προορισμούς στην νοτιοανατολική και βορειοανατολική Ασία, μειώθηκαν κατά περίπου 14 εκατομμύρια. Ακόμη και μετά που οι ιατρικές αρχές είχαν τον ιό υπό έλεγχο, ο φόβος για ταξίδια σε περιοχές που είχαν προσβληθεί από τον ιό συνέχισε αμείωτα, έχοντας επιπτώσεις στις οικονομίες της περιοχής και ιδίως στον ταξιδιωτικό και τουριστικό τομέα. Μέχρι το τέλος του 2003, διεθνείς τουριστικές αφίξεις στη νοτιοανατολική βορειοανατολική

---

<sup>131</sup> World Health Organisation (WHO). (2004). Clinical research on treatment of SARS with integrated TCM and western medicine . [www.who.int](http://www.who.int)

Ασία έπесαν περισσότερο από 15 εκατομμύρια, αφαιρώντας 11 δισεκατομμύρια δολάρια από τα τουριστικά έσοδα<sup>132</sup>.

Μερικές εκτιμήσεις τοποθετούν το οικονομικό αντίκτυπο του ιού SARS, σε παγκόσμιο επίπεδο, σε 30 δισεκατομμύρια δολάρια, αλλά με όποιο τρόπο και να το δει κανείς, ο SARS κατάστρεψε τις ζωές και τους πόρους διαβίωσης εκατομμυρίων ανθρώπων σε όλο τον κόσμο.

Σε αυτό το κεφάλαιο, εξετάζουμε την επίπτωση του SARS στη τουριστική βιομηχανία και πως ένας οργανισμός, ο Οργανισμός Ταξιδίων Ειρηνικού και Ασίας-ΟΤΕΑ (Pacific Asia Travel Association-PATA) αντέδρασε στην κρίση με ένα πρόγραμμα που ονομάστηκε Φοίνιξ. Κατά πολλούς τρόπους, ήταν το πρώτο του είδους του και σήμερα είναι σημείο αναφοράς στη διαχείριση φήμης για την ταξιδιωτική και τουριστική βιομηχανία. Θα κοιτάξουμε επίσης και σε μερικά από τα μεγαλύτερα θέματα που προέκυψαν ως αποτέλεσμα του SARS καθώς και μερικά από τα μαθήματα που πήραμε από αυτή την εμπειρία.

## 2.2 Η εξάπλωση του SARS

Τα πρώτα χρόνια της χιλιετίας δεν ήταν θετικά για τον τουρισμό. Το 2001, μία επιδημική ασθένεια, του αφθώδους πυρετού ξέσπασε στη Βρετανία και Ευρώπη. Τον Οκτώβριο του 2002, μία βόμβα διέλυσε τη καρδιά του Μπαλί, το φημισμένο νησί διακοπών της Ινδονησίας. Το Μάρτιο του 2003, οι δυνάμεις των Ηνωμένων Πολιτειών έφτασαν στο Ιράκ κάνοντας την αρχή μιας βίαιης διαμάχης που συνεχίζει ακόμη και σήμερα. Και τα τρία γεγονότα μαζί με την αυξανόμενη τρομοκρατική δραστηριότητα, χτύπησαν την τουριστική βιομηχανία σε πολλά μέρη του κόσμου καθώς οι άνθρωποι αποφάσιζαν να μην απομακρύνονται πολύ από το σπίτι τους. Αλλά τίποτα δεν μπορούσε να προετοιμάσει την βιομηχανία για αυτή την αναστάτωση που προκάλεσε ο SARS.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) η εξάπλωση πρέπει να άρχισε από τις αρχές του Νοέμβρη του 2002 όταν μία άτυπη πνευμονία αναφέρθηκε στην πόλη Foshan στην επαρχία της νότιας Κίνας, Guangdong. Όμως ήταν το Φεβρουάριο του 2003 όταν το υπουργείο υγείας της Κίνας ενημέρωσε τον ΠΟΥ για την εξάπλωση ενός οξύ αναπνευστικού συνδρόμου με 5 θανάτους ανάμεσα σε 300 περιπτώσεις, όταν ο κόσμος άρχισε να δίνει σημασία.

Μέσα σε εβδομάδες, πολλές περιπτώσεις αναπνευστικής ασθένειας αναφέρθηκαν στο Χόνγκ Κόνγκ, Ανόι, Σιγκαπούρη, Τάιπέι και Τορόντο. Στις 15 Μαρτίου του 2003, ο ΠΟΥ ονόμασε την ασθένεια SARS από τα συμπτώματα του – Severe Acute Respiratory Syndrome – και την όρισε ως ‘παγκόσμια απειλή υγείας’.

---

<sup>132</sup> Pacific Asia Travel Association (PATA). (2004). Annual statistic report 2003. Available at: [www.pata.org](http://www.pata.org)

Η ταχύτατη εξάπλωση της αρρώστιας και η έλλειψη γνώσεων για την προέλευση του, τον γενετικό του κώδικα και τις μορφές μετάδοσης του πυροδότησε μία φρενίτιδα υποθέσεων και παραπληροφόρησης των ΜΜΕ,. Αυτό συμπεριέλαβε ανησυχητικές αναφορές για υψηλής μεταδοτικότητας ιό, ακόμη και ανυπόστατους υπαινιγμούς ότι διεθνές αεροσκάφος μετέδιδε τον ιό μέσω των συστημάτων εξαερισμού.

Χωρίς να αποτελέσει έκπληξη, τα ταξίδια στην Ασία, σταμάτησαν σε ‘μια νύχτα’. Οι εταιρίες κατήργησαν το προσωπικό τους. Συνέδρια ακυρώθηκαν. Οι ταξιδιώτες έμειναν σπίτι τους ή πήγαν αλλού. Σε πολλές περιπτώσεις, οι αεροπορικές εταιρίες, τα ξενοδοχεία και τα τουριστικά θέρετρα έχασαν περισσότερο από 50% της δουλειάς τους μέσα σε λίγες μέρες και έφτασαν ως και 80% μέσα σε λίγες εβδομάδες.

Η επίδραση δεν περιορίστηκε σε χώρες που είχαν προσβληθεί από τον ιό SARS αλλά και σε όλο τον Ασιατικό Ωκεανό καθώς οι ταξιδιώτες, κυρίως από το Ηνωμένο Βασίλειο της Βρετανίας, την Ευρώπη και τις Ηνωμένες Πολιτείες, επέλεξαν να μην ταξιδέψουν σε ολόκληρη την περιοχή. Το τρίμηνο από τον Απρίλη μέχρι Ιούνιο του 2003, οι διεθνείς αφίξεις στον Ασιατικό Ωκεανό μειώθηκαν 34,6 τις εκατό. Το τρίμηνο Ιουλίου-Σεπτεμβρίου, έπεσαν ακόμη 5,1 τις εκατό<sup>133</sup>.

Φυσικά, στους προορισμούς με SARS, η επίδραση ήταν ακόμη πιο δραματική. Στο Χονγκ Κόνγκ για παράδειγμα, οι κρατήσεις του Μαΐου έπεσαν κατακόρυφα 12 τις εκατό με τα έσοδα ανά δωμάτιο να μειώνονται κατά 10 αμερικάνικα δολάρια<sup>134</sup>. Στη Ταιβάν, οι αφίξεις επισκέψεων για τους τρεις μήνες , Απρίλιο, Μάιο και Ιούνιο έπεσαν περισσότερο από 70% από το έτος 2002.

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει την επίδραση του SARS στις διεθνείς αφίξεις στους χειρότερα επηρεασμένους προορισμούς (αλλαγή ποσοστού, από χρόνο σε χρόνο, από τον Ιανουάριο μέχρι τον Ιούλιο του 2003)

Μήνας	Κίνα	Ταιβάν	Χονγκ Κόνγκ	Σιγκαπούρη	Βιετνάμ
Ιανουάριος	14,5	9,4	31,0	7,6	23,7
Φεβρουάριος	3,7	11,1	26,2	2,6	10,4
Μάρτιος	-6,5	-8,3	3,9	-14,6	-0,1
Απρίλιος	-30,1	-55,0	-64,8	-67,3	-28,8
Μάιος	-31,1	-83,5	-67,9	-70,7	-54,0
Ιούνιος	-18,0	-76,3	-38,2	-47,5	-51,5
Ιούλιος	-8,5	-34,3	-5,6	-20,4	-32,0

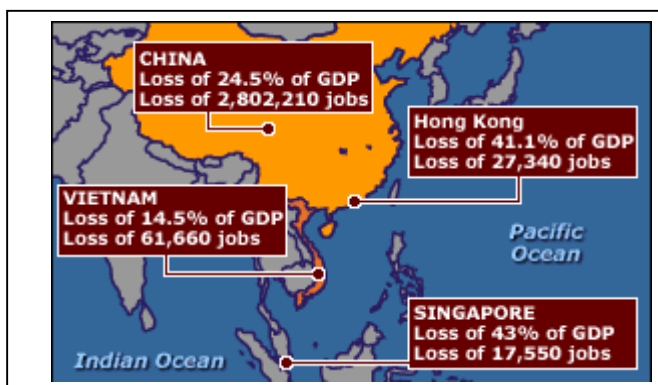
Πηγή του πίνακα. βλέπε: Pacific Asia Travel Association, (2004). Annual statistic report 2003. Available at: [www.pata.org](http://www.pata.org)

<sup>133</sup> Pacific Asia Travel Association (PATA). (2004). Annual statistic report 2003. Available at: [www.pata.org](http://www.pata.org)

<sup>134</sup> Deloitte & Touche, L.L.P (2003). The hotel Benchmark Survey [www.hotelbench-mark.com](http://www.hotelbench-mark.com)

Αυτή η επίδραση προέκυψε τόσο ξαφνικά που πολλοί μικροί πράκτορες αναγκάστηκαν να κλείσουν. Μεγάλες επιχειρήσεις όπως μεγάλες αλυσίδες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κατάφεραν να συνεχίσουν να λειτουργούν αλλά οι περισσότεροι μείωσαν τη δουλειά τους, εισάγοντας την υποχρεωτική άδεια άνευ αποδοχών, χαμηλότερους μισθούς, και σε πολλές περιπτώσεις απέλυαν προσωπικό.

Και δεν είναι μόνο οι παραδοσιακοί τουριστικοί πράκτορες που υπέστησαν ζημιές. Τόσες πολλές επιχειρήσεις και ακόμη και οικονομίες σε όλο τον Ασιατικό Ωκεανό, στηρίζονται τώρα στον τουρισμό. Οι επιδράσεις έγιναν αισθητές από εστιατόρια, εμπορικά κέντρα, καθαριστήρια, καταστήματα εμφάνισης φωτογραφιών, και φυσικά από τη μαύρη αγορά και την οικονομία των μετρητών. Αργότερα αποδείχθηκε ότι 3 εκατομμύρια σχετικές με το τουρισμό δουλειές χάθηκαν ως αποτέλεσμα του SARS<sup>135</sup>.



Μεγάλο μέρος της καταστροφής έγινε από φόβο. Φόβος που συχνά δεν ήταν δικαιολογημένος αλλά στην απουσία πιο οριστικών πληροφοριών από τον ΠΟΥ ήταν απόλυτα κατανοητός. Στην ένταση της στιγμής, πολλοί στην τουριστική βιομηχανία εναντιώθηκαν στα ΜΜΕ, στα μεγάλα δίκτυα όπως το CNN, για την πυροδότηση κλίματος φόβου με το να δείχνει συνεχώς εικόνες από Ασιάτες με μάσκες και ιστορίες που τόνιζαν την εξάπλωση της ασθένειας. Όμως, αυτή είναι μία περίπτωση όπου ‘πυροβολούσαν τον αγγελιοφόρο’. Τα ΜΜΕ απλά ανέφεραν αυτό που ήταν είδη γνωστό και αυτό ήταν στην πραγματικότητα πολύ λίγο.



Οι κυβερνήσεις είχαν μία μικρή ιδέα του τι αντιμετώπιζαν και οι ακριβείς πληροφορίες ήταν λίγες. Τα ΜΜΕ καλούσαν ειδικούς να απαντήσουν στην ερώτηση ‘και αν;’ που οδήγησε σε σπουδαία πρωτοσέλιδα και δελτία ειδήσεων αλλά σπάνια έδιναν μια ισορροπημένη εικόνα της κατάστασης.

Συγκεκριμένα, ήταν στις 16 Απριλίου που ο ΠΟΥ ανακοίνωσε μία τελειωτική αναγνώριση του αιτιολογικού παράγοντα του σαρς, μια εντελώς καινούργια αλυσίδα της οικογένειας των κοροναϊών<sup>136</sup>.

<sup>135</sup> World Travel & tourism Council (2003)Special report on sars [www.wttc.org](http://www.wttc.org)

<sup>136</sup> Update 31 – Coronavirous never before seen in humans is the cause of SARS (2003). Available at: [http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_04\\_16/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_04_16/en/)

Μέχρι το Μάιο του 2003, η τουριστική βιομηχανία είχε συνειδητοποιήσει τη σοβαρότητα της κρίσης αλλά και την πιθανή της διάρκεια. Αυτό ήταν ένα πρόβλημα που θα διαρκούσε μήνες, πιθανών ακόμη και χρόνια. Ήταν ώρα για δράση.

### 2.3 Η γέννηση του προγράμματος Φοίνιξ

Ιδρυμένος το 1951, ο Οργανισμός Ταξιδίων Ειρηνικού και Ασίας (ΟΤΕΑ) είναι ο ηγετικός οργανισμός ταξιδίων και εμπορείου της περιοχής. Είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός, παρέχει ηγεσία και υποστήριξη στις συνολικές προσπάθειες από σχεδόν 100 κυβερνήσεις-πολιτείες και πόλεις, περισσότερες από 55 αερογραμμές και εταιρίες κρουαζιέρας, και εκατοντάδες εταιρίες της ταξιδιωτικής βιομηχανίας σε όλο τον Ασιατικό Ωκεανό<sup>137</sup>.

Ο ΟΤΕΑ ορίζει ως αποστολή του την αύξηση της ανάπτυξης, της αξίας και της ποιότητας των ταξιδίων στον Ασιατικό Ωκεανό για το όφελος των μελών του. Οπότε ήταν στα σωστά χέρια για να ηγηθεί τη μάχη της βιομηχανίας ενάντια στον ιό SARS.

Τον Μάιο του 2003, ο IATA μαζί με την υποστήριξη του ΟΤΕΑ, κάλεσε συνάντηση μεταξύ των ηγετών της βιομηχανίας στη Σιγκαπούρη για να εκτιμήσει την κατάσταση. Η ατμόσφαιρα ήταν πολύ φορτισμένη όλοι ήταν απελπισμένοι και ήθελαν κάποιον να αναλάβει την ηγεσία. Ο ΟΤΕΑ ήταν έτοιμος να ανταποκριθεί στην πρόκληση. Ο πρόεδρος, Πήτερ ντε Γιόνγκ, είχε πρόσφατα ανασχηματίσει την στρατηγική ατζέντα του οργανισμού με μεγαλύτερη εστίαση στην υπεράσπιση της ηγετικής θέσης του οργανισμού στα ταξίδια και τον τουρισμό της περιοχής.

Τον Ιούνιο του 2003, ο ΟΤΕΑ λάνσαρε το πρόγραμμα Φοίνιξ, ένα τρίμηνο πρόγραμμα για να αποκαταστήσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών και των επιχειρήσεων έτσι ώστε να ταξιδέψουν ξανά στην περιοχή. Έχοντας εστιάσει στην αποκατάσταση της ζημιάς, η εικόνα του Φοίνικα να εμφανίζεται από τις στάχτες ήταν πολύ λογική.

Από το ξεκίνημα του, το Φοίνιξ ήταν ένα πρόγραμμα επικοινωνίας. Ο αντικειμενικός στόχος ήταν φανερός – να πείσει τους καταναλωτές και ταξιδιωτικούς πράκτορες ότι ήταν καιρός να βάλουν ξανά την Ασιατική αγορά στη λίστα με τους ταξιδιωτικούς προορισμούς. Ο ΟΤΕΑ ήξερε ότι μέχρι η φήμη του Ασιατικού Ωκεανού ως ένα ζεστό, φιλόξενο και σχετικά ασφαλές μέρος αποκατασταθεί, κανένα εκπρωτικό ποσό δεν θα έπειθε τους φοβισμένους και προβληματισμένους ταξιδιώτες να ανέβουν ξανά στα αεροπλάνα αυτών των προορισμών.

Η πρώτη πρόκληση ήταν να συλλέξει χρηματοδοτήσεις από τα μέλη του γύρω από την περιοχή. Αρχικά οι απαντήσεις στους συλλέκτες των χρηματοδοτήσεων ήταν οι εξής προβλεπόμενες ‘Δεν έχουμε τον ιό

<sup>137</sup> Loh Hui Yin (2003). Stand united to woo back tourists: consultant. Available at: [http://www.sars.gov.sg/archive/Stand%20United%20To%20Woo%20Back%20Tourists%20-%20Consultant%20\(BT\).html](http://www.sars.gov.sg/archive/Stand%20United%20To%20Woo%20Back%20Tourists%20-%20Consultant%20(BT).html)



SARS, οπότε δεν είναι πρόβλημα μας'. Οι πιο κερδοσκοπικοί πράκτορες είχαν τη θεωρία ότι η ζημιά σε μια περιοχή μπορεί να σημαίνει μεγαλύτερο κέρδος για αυτούς. Αλλά η ομάδα του Φοίνιξ είχε ένα πιο δυνατό επιχείρημα. Ο SARS και ο φόβος που προκαλούσε, δεν γνώριζε σύνορα. Πολύ σύντομα, χώρες χωρίς SARS έμαθαν πόσο αλήθεια είναι αυτό. Όταν το Φοίνιξ άρχισε το πρόγραμμα του στο ξενοδοχείο Σανγκρί-Λα της Βανκόνγκ, οι κρατήσεις κυμαίνονταν σταθερά γύρω στο 20 τις εκατό επί εβδομάδες παρά το γεγονός ότι η Ταϊλάνδη δεν είχε χτυπηθεί από τον ιό SARS. Απλά ήταν η ίδια υπόθεση με όλες τις γύρω περιοχές.

Το αποτέλεσμα της προσπάθειας χρηματοδότησης ήταν η πρωτοφανής υποστήριξη των κυβερνήσεων όλων των περιοχών. Κάθε Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού συμμετείχε. Επιπλέον υπήρξαν συνεισφορές από έξι σημαντικές βιομηχανίες. Μέσα σε μερικές εβδομάδες, είχαν μαζευτεί πάνω από 350,000 αμερικανικά δολάρια και επιπρόσθετη σε είδος υποστήριξη.

#### **2.4 Η πρόκληση Φοίνιξ: οι αντιλήψεις των καταναλωτών**

Ενώ το επίπεδο υποστήριξης ανέβαινε, η ομάδα του Φοίνιξ είχε μία ακόμη πρόκληση για το μάρκετινγκ: πώς να αλλάξουν την αντίληψη των καταναλωτών για τα ταξίδια προς και μέσω του Ασιατικού Ωκεανού, με ένα προϋπολογισμό που, σε παγκόσμιους όρους αγοράς, αντιστοιχούσε με μία σταγόνα στον ωκεανό.

Η πρώτη αντίδραση ήταν μία προληπτική επίθεση των δημοσίων σχέσεων, που είχε το πλεονέκτημα της ταχύτητας, του χαμηλού κόστους και τις υψηλής αξιοπιστίας. Μέσα από εντατικοποιημένες ανακοινώσεις, συνεντεύξεις και ειδικούς, οι διευθυντές του ΟΤΕΑ κατέρριψαν τους μύθους για τον SARS και τις λανθασμένες αντιλήψεις. Επίσης δούλεψαν και παρασκευαστικά, υπογράφοντας συμβόλαια με το CNN, BBC και το CNBC για να εδραιώσουν τον ΟΤΕΑ ως την εξουσιοδοτημένη αρχή για σχόλια και αξιόπιστες στατιστικές πληροφορίες.

Το Φοίνιξ κατάφερε καλές συμφωνίες με τον τύπο και την τηλεόραση, αλλά ακόμη πάλευε να επιτύχει παγκόσμια απήχηση και επιρροή. Έπρεπε να γίνουν περισσότερα. Ευτυχώς για τον ΟΤΕΑ, πήρε μεγάλη ώθηση από τους συνεργάτες του, το CNN International, το TIME και το Fortune. Το CNN, θέλοντας να συμβάλει στην αποκατάσταση της περιοχής, προσέγγισε τον ΟΤΕΑ με μία προσφορά να αναπτύξει καμπάνια για να βοηθήσει να αποκατασταθεί η εμπιστοσύνη στην περιοχή, προσφέροντας ελεύθερο τηλεοπτικό και διαφημιστικό χρόνο. Η ονομαζόμενη καμπάνια 'καλώς ήρθατε πίσω' στόχευε στην καρδιά και το μυαλό των ταξιδιωτών παγκοσμίως και όχι στη τσέπη τους<sup>138</sup>.

---

<sup>138</sup> The Phoenix program. (2003) Available at: <http://www.pata.org/patasite/ondex.php?id=461>

#### **2.4.1 Η καμπάνια ‘Καλώς ήρθατε πίσω’**

Η διαφήμιση των 60 δευτερολέπτων που παρουσιάστηκε στις 18 Αυγούστου, μπήκε στις καρδιές των ταξιδιωτών παντού στην υφήλιο, επαναφέροντας μνήμες από προηγούμενα ταξίδια και από τη ζεστασιά των Ασιατών που είχαν γνωρίσει. Εκτιμάται ότι έφτασε σε περίπου 128 εκατομμύρια νοικοκυριά στην Ευρώπη και τον Ασιατικό Ωκεανό.

Η δίμηνη καμπάνια συμπεριέλαβε και δύο διαφημίσεις στο TIME (Ηνωμένες Πολιτείες και διεθνής έκδοση) και στο περιοδικό Fortune (εκδόσεις Ευρώπης και Ασίας)<sup>139</sup>. Το CNN, το TIME και το FORTUNE δώρισαν χρόνο που κόστιζε πάνω από 1 εκατομμύριο αμερικανικά δολάρια.

Εμπνευσμένοι από την επιτυχία του ‘Καλώς ήρθατε πίσω’, η ομάδα του Φοίνιξ άρχισε διαπραγματεύεται και άλλο ελεύθερο χρόνο από παγκόσμια ή τοπικά μέσα που βασιζόνταν στον υγιή τουρισμό για την αύξηση των διαφημίσεων τους. Η στρατηγική δούλεψε τέλεια, με τη συμμετοχή τεσσάρων ακόμη μεγάλων καμπανιών.

#### **2.4.2 Σύντομο χρονογράφημα του BBC World**

Ο ΟΤΕΑ συνεταιρίστηκε με το BBC World για να παράγει μία σειρά από οχτώ σύντομων χρονογραφημάτων των εξήντα δευτερολέπτων που ονομάστηκαν ‘Οδηγοί του Ασιατικού Ωκεανού’. Οι Οδηγοί έδειξαν τα τουριστικά ατού τους στην Αυστραλία, Καναδά, Χόνγκ Κόνγκ, Μαλαισία, Σιγκαπούρη, και Ταιβάν – αντιπροσωπεύοντας έτσι τους κορυφαίους υποστηρικτές του προγράμματος Φοίνιξ. Στις 17 Σεπτέμβρη άρχισε η δίμηνη καμπάνια και μεταδόθηκε σε 74 εκατομμύρια νοικοκυριά από BBC World στην Ευρώπη και τη περιοχή του Ασιατικού Ωκεανού<sup>140</sup>.

#### **2.4.3 Το ‘National Geographic Channel’**

Το ‘National Geographic channel’ και ο ΟΤΕΑ ένωσαν τις δυνάμεις τους για να παράγουν μία, τριάντα δευτερολέπτων, συναρπαστική διαφήμιση για να οδηγήσει την καταναλωτική κυκλοφορία στη σελίδα του ΟΤΕΑ στο διαδίκτυο, [www.TravelWithPata.com](http://www.TravelWithPata.com). Η 400.000 αμερικανικών δολαρίων καμπάνια άρχισε στις 24 Σεπτεμβρίου και

---

<sup>139</sup> CNN Advert Says ‘Welcome Back’ to Asia Pacific. (2003) Available at: [http://www.pata.org/patasite/ondex.php?id=372&no\\_cache=1&sword\\_list\[\]=cnn&sword\\_list\[\]=200](http://www.pata.org/patasite/ondex.php?id=372&no_cache=1&sword_list[]=cnn&sword_list[]=200)

<sup>140</sup> BBC World Asia Pacific Guides Air Today(2003). Available at: <http://www.pata.org/patasite/index.php?id=361>

συνέχισε μέχρι τα τέλη του Δεκεμβρίου και υπολογίζεται ότι την είδαν πάνω από 12 εκατομμύρια νοικοκυριά<sup>141</sup>.

#### **2.4.4 Η καμπάνια *Smiles***

Ο ΟΤΕΑ έφτιαξε την δικιά του καμπάνια για να ενθαρρύνει τους ταξιδιώτες να έρθουν πάλι πίσω στη περιοχή καθώς και να αναγνωρίσουν τα Εθνικά Γραφεία Τουρισμού και τις ταξιδιωτικές εταιρίες που υποστήριζαν το πρόγραμμα φοίνιξ.

Η καμπάνια περιείχε:

- Ένα σπότε τηλεόρασης των 20 δευτερολέπτων που προωθούσε τη καινούργια σελίδα του ΟΤΕΑ στο διαδίκτυο
- Μία έντυπη διαφήμιση προς τους καταναλωτές που επέστρεψαν στην περιοχή που τους καλωσόριζε και ανέφερε τους συνδρομητές του προγράμματος Φοίνιξ.
- Μία τυπωμένη εμπορική διαφήμιση που εστιαζόταν στο πρόγραμμα Φοίνιξ και τους συνδρομητές του

#### **2.4.5 Η διαφημιστική καμπάνια του προγράμματος Φοίνιξ στο Διαδίκτυο**

Για να προσεγγίσει τους καταναλωτές σε όλο τον κόσμο, το πρόγραμμα Φοίνιξ χρειαζόταν να περάσει το μήνυμά του στο διαδίκτυο. Έτσι ένα κρίσιμο στοιχείο του προγράμματος ήταν η δημιουργία μίας νέας σελίδας για τους καταναλωτές. Η ομάδα φοίνιξ δούλεψε πυρετωδώς με τους σχεδιαστές ιστοσελίδων, Open World, για να δημιουργήσει μια συναρπαστική νέα σελίδα που ονομάστηκε TravelWithPata.com.

Η σελίδα φτιάχτηκε μέσα σε έξι μήνες και λειτούργησε στα μέσα του Αυγούστου. Πρόσφερε ταξιδιωτικά νέα, ταξιδιωτικές συμβουλές και αναλυτικούς οδηγούς 48 προορισμών στην περιοχή, με περιεχόμενα από τις εκδόσεις Lonely Planet. Υπήρχαν ακόμη ειδικές (αεροπορικές και ξενοδοχείου) ταξιδιωτικές συμφωνίες και προσφορές από τα μέλη του ΟΤΕΑ, καθώς και επίκαιρες αναφορές για τον καιρό, χάρτες και οδηγούς μονάδων αλλαγής συναλλάγματος..

Η σελίδα στο διαδίκτυο έπαιξε σημαντικό ρόλο να τοποθετηθεί ο ΟΤΕΑ στη μνήμη των ταξιδιωτών ως πηγή αξιόπιστων και ακριβών

---

<sup>141</sup> PATA Campaign Launches on National Geographic Channel.(2003). Available at: <http://www.pata.org/patasite/index.php?id=362>

πληροφοριών για τα ταξίδια στον Ασιατικό Ωκεανό, ειδικά σε μια εποχή που αυτές ήταν ελλιπείς<sup>142</sup>.

Φυσικά, όταν δρομολογήθηκε η καμπάνια του προγράμματος Φοίνιξ, ανεξάρτητοι προορισμοί άρχισαν τη δικιά τους καμπάνια για να κερδίσουν πίσω τουρίστες.

## 2.5 Ένα θέμα κλειδί: Αποκάλυψη ενάντια Ελέγχου Πληροφοριών

Τον Σεπτέμβριο του 2003, το υπουργείο υγείας της Σιγκαπούρης κάλεσε μια γρήγορη συνέντευξη τύπου για να ανακοινώσει ότι ο εικοσιεπτάχρονος εργαζόμενος σε εργαστήριο ήταν το πρώτο νέο θύμα του ιού SARS σε διάστημα πέντε μηνών. Τα νέα ανατρίχιασαν όλη την περιοχή του Ασιατικού Ωκεανού.

Μέσα σε λίγες ώρες από την συνέντευξη τύπου, ο δείκτης τιμών έπεσε κατά 2,6%, εξαφανίζοντας εκατομμύρια δολάρια από την αξία των συμμετεχόντων επιχειρήσεων, ιδίως ταξιδιωτικές μετοχές όπως των αερογραμμών της Σιγκαπούρης και της αλυσίδας ξενοδοχείων Σανγκρί-Λα. Ο θυμός που προήλθε από τα συνέδρια σε όλη την συνεργαζόμενη Ασία ήταν ολοφάνερος. Ο εργαζόμενος στο εργαστήριο είχε επιστρέψει θετικά τεστ αίματος δείχνοντας την παρουσία του SARS, αλλά δεν πληρούσε τα κριτήρια του ΠΟΥ για την επίσημη επιβεβαίωση ότι ήταν μια νέα περίπτωση SARS. Γιατί το υπουργείο δεν περίμενε τα τελικά αποτελέσματα – βάση των κριτηρίων του ΠΟΥ – που θα αποδείκνυαν αν ο υπάλληλος είχε SARS πριν πάει στα ΜΜΕ; Σίγουρα γνώριζε ότι η ανακοίνωση θα πυροδοτούσε- ανεξάρτητα από το πόσο εύστοχα σχόλια την συνόδευαν - μόνο ανυπόστατους φόβους μιας επιστροφής της επιδημίας SARS και τεράστια ζημιά στην αγορά των μετοχών. Το υπουργείο, από μέρος του, υποστήριξε ότι διακυβεύονταν μεγαλύτερα ζητήματα. Η γρήγορη δράση και ενημέρωση του κοινού ήταν κρίσιμοι παράγοντες στην πρόληψη εξάπλωσης, του υψηλής μεταδοτικότητας ιού. Μόλις υπήρχαν επαρκή στοιχεία για την επανεμφάνιση του ιού SARS, θα έπρεπε να κοινοποιηθεί. Επιπλέον, το υπουργείο υποστήριξε ότι κατέστησε σαφές στη συνέντευξη τύπου ότι επρόκειτο για μεμονωμένο περιστατικό και ότι η καραντίνα 25 υπάλληλων του εργαστηρίου ήταν απλώς ένα μέτρο πρόληψης<sup>143</sup>.

Ποιος τελικά ήταν σωστός - η επιχειρηματική κοινότητα ή η κυβέρνηση; Η απάντηση βρίσκεται στη λύση μιας διαφωνίας ανάμεσα στην έννοια του καθήκοντος απέναντι στο κοινό και της πολιτικής που βασίζεται στην πραγματικότητα και τα υλικά αγαθά και όχι στα ιδανικά και στην ηθική. Εν συντομία, απαιτείται μια λεπτή δράση ισορροπίας ανάμεσα α) στην υποχρέωση της κυβέρνησης να δράσει γρήγορα και αποφασιστικά για να διαφυλάξει την υγεία του κοινού και β) του κινδύνου επιδείνωσης του προβλήματος με τη δημιουργία αδικαιολόγητης ευρέως διαδεδομένης ανησυχίας.

<sup>142</sup> PATA Launches TravelWithPATA.com (2003) Available at:

<http://www.hsyndicate.org/news//4016812.html>

<sup>143</sup> Archived Media Articles. September 2003. Available at: <http://www.sars.gov.sg/media.html>

Εδώ δεν αμφισβητείται η ανάγκη για κυβερνητική διαφάνεια ή αιτιολόγηση. Η πεισματική άρνηση της Κίνας για αρκετούς μήνες να αναγνωρίσει την εξάπλωση του ιού SARS, είχε καταστροφικές συνέπειες. Ομοίως, της Ταϊλάνδης η αρχική δισταχτικότητα να αναγνωρίσει την εξάπλωση του ιού της γρίπης των πτηνών – από ενδιαφέρον για την δισεκατομμυρίων δολαρίων εξαγωγική δραστηριότητα στο τομέα των πουλερικών – ήταν τελείως αντιπαραγωγική. Όχι μόνο κόστισε σε ζωές αλλά διακινδύνευσε την βελτιωμένη φήμη της χώρας ως ηγέτης της περιοχής.

Αντίθετα, αυτό που φαίνεται, είναι η ανάγκη να ‘ρυθμιστεί’ η απελευθέρωση πιθανών εκρηκτικών πληροφοριών στο κοινό. Να διασφαλιστεί ότι τα δεδομένα που δίδονται στο κοινό δεν είναι εικασίες, ούτε καν εικασίες βασισμένες σε υγιείς επιστημονικές υποθέσεις. Η μεταδοτική ασθένεια είναι ένα θέμα που τρομάζει. Από την ίδια του τη φύση αναπαράγει φόβο που μπορεί να είναι θανάσιμο για τον τουρισμό.

## **2.6 Ένα θέμα κλειδί: Υγεία και Τουρισμός – Νέες συνεργασίες**

Αν ο SARS ήταν μια άκαμπτη υπενθύμισή στην ηγεσία της τουριστικής βιομηχανίας για τη σημασία της σχέσης ανάμεσα στην υγεία και τους τουριστικούς τομείς, τότε η πιο πρόσφατη εξάπλωση του H5N1, ιού της γρίπης των πτηνών, πέρασε το μήνυμα.

Φυσικά, η υγεία και ο τουρισμός δεν είναι δύο άγνωστοι. Πολλοί που ταξίδευαν τις δεκαετίες 60 και 70 θα θυμούνται ότι απαιτούνταν εμβόλια χολέρας και τύφου πριν εκδοθούν βίζες για πολλούς προορισμούς.

Πιο πρόσφατα, η σχέση αυτή από ρυθμιστική, αναπτύχθηκε σε καιροσκοπική. Ο τουρισμός Υγείας έχει απογειωθεί, με υπηρεσίες που ποικίλουν από spas, θέρετρα υγείας και αποτοξίνωσης, και σε πλήρη εξελιγμένα πέντε αστέρων νοσοκομεία. Είναι μία τεράστια επιχείρηση και πολύ καλά διαχειρισμένη και μπορεί να ωφελήσει την ανάπτυξη του ίδιου του τουρισμού και της υγείας.

Τα περασμένα δύο χρόνια, όμως, η σχέση αυτή έχει δοκιμαστεί από κρίσεις και σε μερικές περιπτώσεις έχει βρεθεί απών. Απλώς και οι δύο τομείς δεν είχαν αναπτύξει τις στρατηγικές συμμαχίες και προσωπικές επαφές που σχηματίζουν τη βάση κάθε σημαντικής συνεργασίας.

Κατά τη διάρκεια του SARS, οι προορισμοί έζησαν για πρώτη φορά την σκληρή επιρροή των ταξιδιωτικών οδηγιών. Στις 2 Απριλίου, όταν ο ΠΟΥ προειδοποίησε ενάντια όλων αλλά ιδίως του Χόνγκ Κόνγκ και της επαρχίας Γκουάνγκτονγκ, ήταν η πρώτη φορά στην 55 χρόνων πορεία του ΠΟΥ που εξέδωσε μια τέτοια ταξιδιωτική οδηγία<sup>144</sup>. Οι

---

<sup>144</sup> Update 17 - Travel advice - Hong Kong Special Administrative Region of China, and Guangdong Province, China.(2003). Available at: [http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_04\\_02/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_04_02/en/)

συνέπειες ήταν άμεσες καθώς οι τουρίστες παγκοσμίως ακολούθησαν την συμβουλή του.

Σε όλο τον Απρίλιο και Μάιο, ο ΠΟΥ εξέδωσε και άλλες ταξιδιωτικές οδηγίες για ταξίδια σε άλλους προορισμούς συμπεριλαμβανομένου και το Πεκίνο, τη Σανγκάι, το Τάιπεί, και το Τορόντο με παρόμοιες άμεσες συνέπειες στην ταξιδιωτική ροή. Η κυβέρνηση της Ταϊβάν, στις 27 Απριλίου, επιβάλλει δεκαήμερη καραντίνα σε όλα τα άτομα που φτάνουν στη χώρα από την Κίνα, το Χόνγκ Κόνγκ, τη Σιγκαπούρη και το Τορόντο του Καναδά<sup>145</sup>.

Ενώ η ταξιδιωτική βιομηχανία δεν αμφισβητεί το δικαίωμα του ΠΟΥ να εκδίδει τέτοιες ταξιδιωτικές οδηγίες, θέλει να συμπεριλαμβάνεται σε αυτή τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Με τις ταξιδιωτικές οδηγίες που εκδίδονται είτε από τον ΠΟΥ είτε από άλλα τμήματα εξωτερικών υποθέσεων των κυβερνήσεων ανά τον κόσμο, ο ΟΤΕΑ προσπαθεί να δημιουργήσει κλίμα συνεργασίας όπου ο ταξιδιωτικός τομέας μπορεί να προσφέρει εποικοδομητικά δεδομένα όσον αφορά τις ταξιδιωτικές οδηγίες και τις πιθανές επιδράσεις τους.

Η στενότερη σχέση του ΟΤΕΑ με τον ΠΟΥ ήταν ιδιαίτερα προφανής στον τρόπο που οι δύο οργανισμοί συνεργάστηκαν στο να κάνουν δημόσιες δηλώσεις στα ΜΜΕ για την απειλή της γρίπης των πτηνών. Ο Ken Scott, υπεύθυνος επικοινωνιών του ΟΤΕΑ υποστηρίζει «Η απλή αλήθεια είναι ότι ο κίνδυνος προς τους ταξιδιώτες είναι μηδαμινός εκτός και αν έρθουν σε άμεση επαφή με ζωντανά πουλερικά ή τα καταναλώσουν μισοψημένα. Όμως αυτή η δήλωση ακούγεται πιο αξιόπιστη όταν προέρχεται από ένα οργανισμό σαν τον ΠΟΥ σε αντίθεση με ένα ταξιδιωτικό οργανισμό που έχει συμφέροντα στην περιοχή.».

## **2.7 Μετρώντας την απόδοση: Αποτέλεσε το πρόγραμμα Φοίνιξ μια επιτυχία;**

Σχεδόν σε κάθε μέτρο, το πρόγραμμα Φοίνιξ πέτυχε αρκετά. Ας κοιτάξουμε πρώτα στον αρχικό του στόχο: να επανακτήσει την χαμένη εμπιστοσύνη στα ταξίδια στην περιοχή. Η συνδυασμένη επίδραση της καμπάνιας Φοίνιξ ήταν τεράστια. Έξι μήνες μετά την έναρξη του τον Ιούνιο του 2003, τα ΜΜΕ είχαν δώσει δωρεάν ελεύθερο χρόνο που ξεπερνούσε σε αξία τα 2,2 εκατομμύρια αμερικανικά δολάρια. Οι καμπάνιες έτρεχαν συνεχώς από τα μέσα του Αυγούστου μέχρι και τέλος του Δεκεμβρη - φτάνοντας 216 εκατομμύρια καταναλωτών παγκοσμίως.

Πέτυχαν οι καμπάνιες να παρακινήσουν τους ανθρώπους να ταξιδέψουν ξανά; Ποιοτικά δεδομένα δείχνουν ότι έγιναν αποδεκτές. Η Mary Gostelow<sup>146</sup>, η πρόεδρος του Gostelow Travel & Hospitality News

<sup>145</sup> Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) in Taiwan. (2003) Available at:

[http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_04\\_27/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_04_27/en/)

<sup>146</sup> Gostelow, M. (2003). Personal communications. September 2003.

είπε «Πολύ καλά, ΕΧΕΤΕ επιτύχει να κάνετε τους ανθρώπους να ταξιδέψουν ξανά».

Στατιστικά στοιχεία δείχνουν μία βελτίωση στις αφίξεις των τουριστών το δεύτερο εξάμηνο του 2003. Αν και είναι δύσκολο να κάνει κανείς ευθείς συσχετισμούς ανάμεσα στην δραστηριότητα της καμπάνιας και το αποτέλεσμα της τουριστικής κυκλοφορίας χωρίς την παρακολούθηση ερευνητικών εκτιμήσεων, δεν υπάρχει η αμφιβολία ότι οι καμπάνιες συνεισέφεραν στην επιστροφή των επιχειρήσεων, ιδίως όταν εξετάζεται σε συνδυασμό με τις ανεξάρτητες καμπάνιες προορισμών.

Δεδομένου ότι η καμπάνια Φοίνιξ άρχισε από τα μέσα του Απρίλη μέχρι το τέλος του Δεκεμβρη του 2003, θα ήταν λογικό την επίδραση στην τουριστική συμπεριφορά να φανεί στο τελευταίο τρίμηνο του 2003 και το πρώτο του 2004. Τότε τι συνέβη σε αυτές τις δύο περιόδους; Μετά από έξι μήνες μείωσης, οι διεθνείς αφίξεις επισκεπτών στον Ασιατικό ωκεανό αυξήθηκαν κατά 2,9 % το τελευταίο τρίμηνο του 2003 και 8,2% το πρώτο τρίμηνο του 2004 όπως φαίνεται στο παρακάτω πίνακα διεθνών αφίξεων επισκεπτών στην περιοχή του Ασιατικού Ωκεανού (αλλαγή ποσοστού, ανά τρίμηνο, 2002-2004)

Τρίμηνο	Αλλαγή % από χρονιά σε χρονιά	
	2003/2002	2004/2003
Ιανουάριος-Μάρτιος	3,5	8,2
Απρίλιος-Ιούνιος	-34,6	76,3
Ιούλιος-Σεπτέμβριος	-5,1	21,2
Οκτώβριος-Δεκέμβριος	2,9	11,8
Σύνολο	-8,2	24,5

Πηγή του πίνακα, βλέπετε: Pacific Asia Travel Association (PATA). (2004). Annual statistic report 2003. Available at: [www.pata.org](http://www.pata.org)

Ανάμεσα στους χειρότερα επηρεασμένους προορισμούς της Ασίας, η Ταιβάν (που ήταν η τελευταία που αφαιρέθηκε από τη λίστα του ΠΟΥ τον Σεπτέμβριο του 2003) ήταν αναμενόμενα η πιο αργή στην ανάρρωση. Όμως, μέχρι τον Μάρτιο του 2004, μόλις τρεις μήνες μετά τις τελευταίες καμπάνιες του Φοίνιξ που βγήκαν στον αέρα, όλοι εκτός από ένα από τους χειρότερα επηρεασμένους προορισμούς σημείωσαν θετική ανάπτυξη. Μέχρι τον Απρίλιο του 2004, όλες επανέρχονταν δυναμικά όπως φαίνεται στο παρακάτω πίνακα διεθνών αφίξεων επισκεπτών στους χειρότερα επηρεασμένους προορισμούς στην Ασία (αλλαγή ποσοστού, από χρόνο σε χρόνο, από τον Αύγουστο 2003 μέχρι τον Ιούλιο 2004).

Μήνας	Κίνα	Ταϊβάν	Χονγκ Κόνγκ	Σιγκαπούρη	Βιετνάμ
Αύγουστος 2003	-0,7	-18,5	9,6	-10,3	-18,8
Σεπτέμβριος	-6,7	-6,4	7,9	-6,8	0,1
Οκτώβριος	-1,7	-13,5	7,0	-8,2	13,3
Νοέμβριος	-1,6	-5,6	7,3	7,9	24,2
Δεκέμβριος	1,2	-13,9	7,4	-2,7	26,5
Ιανουάριος 2004	-4,7	-10,6	13,1	1,6	17,3
Φεβρουάριος	2,1	-15,0	3,3	-3,6	-6,2
Μάρτιος	8,9	-7,2	28,6	11,9	3,2
Απρίλιος	69,0	107,0	251,8	220,9	38,7
Μάιος	61,4	477,0	296,6	271,4	115,6
Ιούνιος	36,9	353,1	127,0	117,0	122,4
Ιούλιος	23,4	57,9	54,1	48,4	71,8

Πηγή του πίνακα, βλέπετε: Pacific Asia Travel Association (PATA). (2004). Annual statistic report 2003. Available at: [www.pata.org](http://www.pata.org)

## 2.8 Τι μαθήματα πήραμε - Συντονισμένη επικοινωνία

Σίγουρα ο ταξιδιωτικός και τουριστικός τομέας πήρε μαθήματα από το Πρόγραμμα Φοίνιξ. Τώρα υπάρχει μεγαλύτερη κατανόηση της φύσης των διαφόρων απειλών στον τουρισμό και τα ταξίδια. Ενώ οι καταναλωτές παγκοσμίως γίνονται πιο συνηθισμένοι σε απειλές στην ασφάλεια, ακόμη τρομοκρατούνται από μη διαγνωσμένες απειλές στην υγεία. Ένα από τα μεγαλύτερα μαθήματα που πήραμε ήταν αυτό των συντονισμένων επικοινωνιών. Η αλήθεια είναι από τις πρώτες απώλειες, απαιτούνται και επαγγελματικά εργαλεία διαχείρισης φήμης για να διαλύσουν μύθους και λανθασμένες αντιλήψεις πριν ριζώσουν στην συνείδηση του κοινού. Το ιδανικό θα ήταν να είχε αρχίσει το πρόγραμμα Φοίνιξ νωρίτερα. Μέχρι τον Ιούνιο που άρχισε το πρόγραμμα μεγάλο μέρος της ζημιάς είχε είδη γίνει, και έτσι εστίασε στην θεραπεία του προβλήματος αντί στην πρόληψη ή τουλάχιστον στον έλεγχο της ζημιάς. Επίσης, το ιδανικό θα ήταν να είχε εδραιώσει νωρίτερα ο ΟΤΕΑ σχέσεις με οργανισμούς κλειδί που δύναται να επηρεάσουν, όπως ο ΠΟΥ. Βέβαια είναι εύκολο να είμαστε σοφοί εκ των υστέρων.

Σε μία προσπάθεια να είναι πιο προετοιμασμένος σε μελλοντικές κρίσεις, ο ΟΤΕΑ ίδρυσε μία συμβουλευτική ομάδα στο τομέα, που ονομάστηκε Pacific Asia Coalition for Travel (PACT). Τα μέλη του PACT συμπεριλαμβάνουν αντιπροσώπους της ανώτερης διοίκησης των διεθνών αεροδρομίων, των αερογραμμών, των ξενοδοχείων και εστιατορίων, των γραφείων εθνικού τουρισμού, τις εταιρίες διανομής και των πρακτόρων στα αερολόγητα. Σε περίπτωση κρίσης, η ομάδα έχει βασικούς στόχους: τη διασφάλιση της, όσο γίνεται, γρήγορης και αποτελεσματικής διανομής των σωστών πληροφοριών, με τον ΟΤΕΑ να δρα ως 'μία φωνή' για τον τουρισμό του Ασιατικού Ωκεανού, και να



μοιράζεται τις καλύτερες πρακτικές αντιμετώπισης κρίσεως<sup>147</sup>. Ο ΟΤΕΑ επίσης καθιέρωσε μία βάση δεδομένων των τουριστικών πληροφοριοδοτών, συμπεριλαμβάνοντας και τους υπεύθυνους διαχείρισης επικοινωνιών των διαφόρων μελών οργανισμών του και επομένως διασφαλίζοντας την γρήγορη, διευρυμένη και συνεπή ροή των μηνυμάτων.

Ένα από τα πιο πολύτιμα αποτελέσματα του Φοίνιξ ήταν η αυξημένη εστίαση του ΟΤΕΑ στην συνεχή καταγραφή και ανάλυση των βελτιώσεων που είναι πιθανόν να επηρεάσουν τη τουριστική ροή. Τον Δεκέμβριο του 2004, κατάφεραν μέσα σε λίγες ώρες από το καταστροφικό τσουνάμι να προβούν σε δημόσιες δηλώσεις για την επίδραση του τσουνάμι και να παραπέμψουν τους ανθρώπους στην ιστοσελίδα τους για τις τελευταίες εξελίξεις. Τις ακόλουθες εβδομάδες ενημερωνόταν η σελίδα δύο φορές την ημέρα, καταγράφοντας την διαθεσιμότητα στα δωμάτια ξενοδοχείων, τις αεροπορικές υπηρεσίες και άλλα σημαντικά ταξιδιωτικά δεδομένα.

Ας ελπίσουμε ότι η αναγνώριση της αξίας της παγκόσμιας αλλά και τοπικής συνεργασίας ανάμεσα και στους δημόσιους αλλά και στους ιδιωτικούς τομείς, θα αποτελέσει τη σταθερή κληρονομιά του προγράμματος Φοίνιξ. Το Φοίνιξ ενεργοποίησε μια πρωτοφανή ενότητα όλων των περιοχών, με υψηλά ανταγωνιστικούς προορισμούς και εταιρίες, δουλεύοντας μαζί για το κοινό καλό. Τέλος, αυτό μπορεί να αποδειχθεί ότι είναι το πιο ικανό όπλο για την αντιμετώπιση των προκλήσεων που αναπόφευκτα θα προκύψουν στο μέλλον.

---

<sup>147</sup> Hsyndicate (2006). New Industry-Wide Taskforce Established To Counter Threats To Travel And Tourism In Asia Pacific - PATA. Available at: <http://www.hsyndicate.org/news//4018578.html>

## **Βιβλιογραφία:**

Gostelow , M. (2003). Personal communications. September 2003.

### **Internet:**

Archived Media Articles. September 2003. Available at:  
<http://www.sars.gov.sg/media.html>

BBC World Asia Pacific Guides Air Today(2003). Available at:  
<http://www.pata.org/patasite/index.php?id=361>

CNN Advert Says ‘Welcome Back’ to Asia Pacific. (2003) Available at:  
[http://www.pata.org/patasite/ondex.php?id=372&no\\_cache=1&word\\_list\[\]=cnn&word\\_list\[\]=200](http://www.pata.org/patasite/ondex.php?id=372&no_cache=1&word_list[]=cnn&word_list[]=200)

Deloitte & Touche, L.L.P (2003). The hotel Benchmark Survey [www.hotelbenchmark.com](http://www.hotelbenchmark.com)

Hsyndicate (2006). New Industry-Wide Taskforce Established To Counter Threats To Travel And Tourism In Asia Pacific - PATA. Available at:  
<http://www.hsyndicate.org/news//4018578.html>

Loh Hui Yin (2003). Stand united to woo back tourists: consultant. Available at:  
[http://www.sars.gov.sg/archive/Stand%20United%20To%20Woo%20Back%20Tourists%20-%20Consultant%20\(BT\).html](http://www.sars.gov.sg/archive/Stand%20United%20To%20Woo%20Back%20Tourists%20-%20Consultant%20(BT).html)

Pacific Asia Travel Association (PATA). (2004). Annual statistic report 2003. Available at: [www.pata.org](http://www.pata.org)

PATA Campaign Launches on National Geographic Channel.(2003). Available at: <http://www.pata.org/patasite/index.php?id=362>

PATA Launches TravelWithPATA.com (2003) Available at:  
<http://www.hsyndicate.org/news//4016812.html>

Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) in Taiwan. (2003) Available at:  
[http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_04\\_27/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_04_27/en/)

The Phoenix program. (2003) Available at:  
<http://www.pata.org/patasite/ondex.php?id=461>

Update 17 - Travel advice - Hong Kong Special Administrative Region of China, and Guangdong Province, China.(2003). Available at:  
[http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_04\\_02/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_04_02/en/)

Update 31 – Coronavirous never before seen in humans is the cause of SARS (2003). Available at: [http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003\\_04\\_16/en/](http://www.who.int/csr/sarsarchive/2003_04_16/en/)

World Health Organisation (WHO). (2004). Clinical research on treatment of SARS with integrated TCM and western medicine . [www.who.int](http://www.who.int)

World Travel & tourism Council (2003)Special report on sars [www.wttc.org](http://www.wttc.org)

## Κεφάλαιο 3

### ***3. Η Αποψη της Ταξιδιωτικής Βιομηχανίας πάνω στις Κυβερνητικές Ταξιδιωτικές Οδηγίες***

#### **3.1 Εισαγωγικά**

Πριν την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου του 2001, οι ταξιδιωτικές οδηγίες αποτελούσαν το υπόβαθρο της απόφασης για τους περισσότερους ταξιδιώτες. Οι επαγγελματίες της ταξιδιωτικής βιομηχανίας της πλειοψηφίας των τουριστικών αγορών είχαν λίγη ενημέρωση για τις κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες, που σπάνια παρουσιάζονταν ως αντικείμενο συζήτησης στη διεξαγωγή υπερατλαντικών ταξιδίων ανάμεσα στους ταξιδιωτικούς συμβούλους και των πελατών τους. Αντίθετα, τα υπουργεία εξωτερικού που εξέδιδαν ταξιδιωτικές οδηγίες έκαναν απρόθυμες προσπάθειες να τα διαδώσουν στα ΜΜΕ, στο ταξιδιωτικό κοινό ή στους επαγγελματίες της ταξιδιωτικής βιομηχανίας. Αξιοσημείωτες εξαιρέσεις αυτής της παγκόσμιας τάσης ήταν η Ιαπωνία και οι Ηνωμένες Πολιτείες, όπου οι μεγάλες εξερχόμενες τουριστικές αγορές ήταν πιο ευαισθητοποιημένες στην ασφάλεια και προστασία από ότι άλλες χώρες με μεγάλο αριθμό εξερχόμενων ταξιδιωτών.

Οι κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες δεν είναι ένα πρόσφατο φαινόμενο. Οι περισσότερες δυτικές κυβερνήσεις και η Ιαπωνία εξέδιδαν ταξιδιωτικές οδηγίες για τους πολίτες τους από τις αρχές του φαινομένου του μαζικού τουρισμού στα τέλη της δεκαετίας του 60 και σε μερικές περιπτώσεις ακόμη νωρίτερα. Ο όρος ‘ταξιδιωτική οδηγία’ χρειάζεται ένα βασικό ορισμό. Αν και θα δοθούν παρακάτω περισσότερες λεπτομέρειες, μία κυβερνητική ταξιδιωτική οδηγία εμπεριέχει πολλά στοιχεία:

1. Είναι μια εκτίμηση ασφάλειας και προστασίας της κυβέρνησης μιας τουριστικής αγοράς προς τους πολίτες της και απευθύνεται σε συγκεκριμένους προορισμούς.
2. Οι ταξιδιωτικές οδηγίες περικλείουν πληροφορίες και συμβουλές πάνω σε νομικά, πολιτιστικά, θρησκευτικά και κοινωνικά ήθη που αφορούν τον προορισμό και προτείνει την ανάλογη συμπεριφορά έτσι ώστε να μεγιστοποιήσει την προσωπική ασφάλεια και να ελαχιστοποιήσει τα νομικά μπερδέματα στον κάθε προορισμό.
3. Στην ουσία, οι κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες είναι ένα επιπλέον τοπικό μέτρο ασφάλειας σχεδιασμένο να προστατεύει τους ταξιδιώτες όταν φεύγουν από τη χώρα τους.

Η τρομοκρατική επίθεση της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου του 2001, που συμπεριλάμβανε και αεροπειρατεία που κατάστρεψε το Διεθνές Κέντρο Εμπορείου στη Νέα Υόρκη και έκανε ζημία στο Πεντάγωνο στην Ουάσιγκτον, προδιόγραψε μία περίοδο αυξημένης αντίληψης περί ασφάλειας για την τουριστική βιομηχανία παγκοσμίως. Ως συνέπεια, υπήρχαν απαιτήσεις για μία σειρά κυβερνητικών πρωτοβουλιών για την υποστήριξη μέτρων ασφαλείας για την προστασία των ταξιδιωτών παγκοσμίως. Εντατικοποιημένα μέτρα ασφάλειας σε αεροδρόμια και αναβαθμισμένα διεθνή μέτρα στην ασφάλεια των αερογραμμών εφαρμόστηκαν από την IATA – International Air Transport Association. Οι κυβερνήσεις τουριστικών αγορών συνάντησαν απροσδόκητη πίεση από το κοινό και τα ΜΜΕ για να εκδώσουν και να κυκλοφορήσουν ταξιδιωτικές οδηγίες για τους ‘επικίνδυνους προορισμούς’. Η προσοχή εστιάστηκε σε χώρες που θεωρούνταν ότι επηρεάζονται από ‘τον παγκόσμιο πόλεμο ενάντια στην τρομοκρατία’ που άρχισε ο η κυβέρνηση του G. W. Bush και υποστηρίχθηκε ευρέως από (αν και έχουν δοθεί ποικίλες ερμηνείες) τον περισσότερο δυτικό κόσμο από τον Σεπτέμβριο του 2001. Η αντιπροσωπευτική ανάπτυξη του www (World Wide Web) τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα έκανε την παγκόσμια απροθυμία των ταξιδιωτικών οδηγιών, μια λειτουργικά εφικτή και οικονομικά βιώσιμη πρακτική των κυβερνήσεων όλων των τουριστικών αγορών.

Η ξαφνική και διαδεδομένη διάκριση των ταξιδιωτικών οδηγιών από το Σεπτέμβριο του 2001 έχει αρκετές σοβαρές συνέπειες που συμπεριλαμβάνουν:

1. Διπλωματικές Συνέπειες. Πολλές χώρες που εμπεριέχονταν σε ταξιδιωτικές οδηγίες, αναγνωρίζονταν ως επικίνδυνοι και μη ασφαλείς προορισμοί. Ανησυχούσαν ότι με το να είναι αντικείμενο μιας προειδοποιητικής ή αρνητικής ταξιδιωτικής οδηγίας, τους έθιγε ως έθνος και ότι θα δημιουργούσε προκατάληψη στη φήμη τους ως τουριστικός προορισμός και θα έβλαπτε την οικονομία τους. Πολλές αναπτυσσόμενες χώρες με υψηλό ποσοστό εξάρτησης στον τουρισμό έβλεπαν τις αρνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες ως οικονομικό πόλεμο εναντίων τους. Μία συχνή αντίρρηση που πρόβαλαν ήταν ότι

προβλήματα που σχετίζονταν με μία συγκεκριμένη περιοχή, μεγιστοποιούνταν και επηρέαζαν ολόκληρη τη χώρα.

Ένα πρόσφατο παράδειγμα της διπλωματικής διάστασης της διαμάχης των ταξιδιωτικών οδηγιών ήταν η απάντηση των χωρών μελών της Οργάνωσης Νοτιοανατολικών Ασιατικών Εθνών (ΟΝΑΕ) που ακολούθησε το βομβαρδισμό στο Μπαλί στις 12 Οκτωβρίου του 2002. Αρκετά νοτιοανατολικά κράτη συμπεριλαμβανομένων και των: Σιγκαπούρη, Μαλαισία, και Ταϊλάνδη στις οποίες η Ισλαμική ομάδα Τζεμάλ Ισλαμίγια ήταν ύποπτη για τρομοκρατικές επιθέσεις, ήταν αντικείμενα αρνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών από τις κυβερνήσεις των πιο προσοδοφόρων αγορών όπως η Ιαπωνία, οι ΗΠΑ, αρκετές από τις Ευρωπαϊκές χώρες και η Αυστραλία. Τον Νοέμβριο του 2002, οι επικεφαλής της ΟΝΑΕ επαναφέρανε την ομάδα Τουριστικού Μάρκετινγκ της ΟΝΑΕ ως άμεση αντίδραση στις οδηγίες και οι κυβερνήσεις των χωρών μελών της ΟΝΑΕ ανέλαβαν διπλωματική εκστρατεία ενάντια τους.<sup>148</sup>

2. Η Αγορά και οι Συνέπειες των ΜΜΕ. Η ενδυνάμωση του προφίλ των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών κατέληξε σε σημαντικές αλλαγές στη τουριστική ζήτηση προορισμών, βασισμένες στην αποτύπωση και ερμηνεία από τα ΜΜΕ των τουριστικών αγορών. Μετά την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου του 2001, αρνητικές η προειδοποιητικές ταξιδιωτικές οδηγίες αντιμετώπιζονταν από τα ΜΜΕ και την τουριστική αγορά ως ένδειξη επικίνδυνων ασφαλών προορισμών. Αυτή η τάση συχνά επιδειωνόταν από τα ΜΜΕ, τα οποία συχνά παρερμήνευαν μία προειδοποιητική οδηγία ως 'κρατική ταξιδιωτική απαγόρευση', σε αντίθεση με τη πραγματική προειδοποίηση ή πρόθεση της οδηγίας. Οι αντιλήψεις περί ασφάλειας γινόντουσαν καθοριστικές των ταξιδιωτικών προτύπων που ακολούθησαν την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου.

3. Ταξιδιωτική Βιομηχανία, Συνέπειες στην Ταξιδιωτική Ασφάλιση. Οι οργανώσεις και οι επαγγελματίες της ταξιδιωτικής βιομηχανίας είχαν την αίσθηση της αποξένωσης από την διαδικασία καθορισμού των ταξιδιωτικών οδηγιών. Καθώς αυξανόταν η εμφάνιση των οδηγιών, η ταξιδιωτική βιομηχανία ενημερωνόταν όλο και περισσότερο για αυτές αλλά σπάνια, αν όχι ποτέ, τις συμβουλευόταν. Μέχρι το 2003, το κυρίαρχο παράδειγμα στα περισσότερα υπουργεία εξωτερικών ήταν ότι υπέθεταν ότι οι επαγγελματίες των ταξιδίων θα εναντιωνόντουσαν αυτόματα σε αρνητικές ή προειδοποιητικές οδηγίες με τη λογική ότι θα επηρεαζόντουσαν και τα δικά τους συμφέροντα στους συγκεκριμένους προορισμούς. Όμως, η προσπάθεια της βιομηχανίας για επηρεασμό σε παγκόσμιο, τοπικό και εθνικό επίπεδο εκκίνησε

---

<sup>148</sup> ASEAN. (Association of Southeast Asian Nations). (2002). ASEAN tourism agreement, Phnom Phen, 4 November at: [www.aseanorg/13157.htm](http://www.aseanorg/13157.htm).

ένα διάλογο ανάμεσα στις κυβερνήσεις και τη ταξιδιωτική βιομηχανία. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (ΠΟΤ), η Οργάνωση Ταξιδίων Ειρηνικού και Ασίας (ΟΤΕΑ) και άλλοι μεγάλοι ταξιδιωτικοί οργανισμοί όπως η παγκόσμια ομάδα με βάση τη Βρετανία, Tourism Concern<sup>149</sup>, προσπάθησε να πείσει τις κυβερνήσεις ότι η τουριστική βιομηχανία θα έπρεπε να αντιμετωπίζεται ως ένας υπεύθυνος διαπραγματευτικός συνέταιρος στο θέμα των ταξιδιωτικών οδηγιών.

Τον Ιούνιο του 2003, η παγκοσμίως πρώτη συμφωνία ανάμεσα σε ένα υπουργείο εξωτερικών και την ηγεσία της ταξιδιωτικής βιομηχανίας πάνω στο θέμα των οδηγιών, υπογράφηκε στην Αυστραλία ανάμεσα στο Υπουργείο Εξωτερικών και Εμπορίου και στην Αυστραλιανή Ομοσπονδία Ταξιδιωτικών Πρακτόρων (εκ μέρους μιας συμφωνίας των Αυστραλιανών οργανώσεων της τουριστικής βιομηχανίας<sup>150</sup>). Ήταν ο πρόδρομος των μελλοντικών συμφωνιών. Η Αυστραλιανή κυβέρνηση θέλησε τη υποστήριξη της βιομηχανίας για να διαδώσει τις ταξιδιωτικές οδηγίες, ενώ η βιομηχανία απαιτούσε ένα συμβουλευτικό ρόλο στη δημιουργία τους. Τον Ιούλιο του 2004, η Βρετανική ταξιδιωτική βιομηχανία και το Υπουργείο Εξωτερικών και Κοινής Ωφέλειας σφράγισε τη δεύτερη συμφωνία ανάμεσα σε μία κυβέρνηση και ταξιδιωτική βιομηχανία<sup>151</sup>.

Η εξάπλωση των ταξιδιωτικών οδηγιών από τα τέλη του 2001 οδήγησε στην επανατοποθέτηση των ταξιδιωτικών ασφαλιστών στη τάση τους να συνδέουν την ασφαλιστική κάλυψη με τη διατύπωση των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών. Μετά την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου, μεγάλοι ταξιδιωτικοί ασφαλιστές συμπέραναν ότι οι κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες συχνά υπέρβαλλαν στο επίπεδο κινδύνου των τουριστών σε ορισμένους προορισμούς. Τώρα οι οδηγίες είναι ένας από τους παράγοντες εκτίμησης κινδύνου που οι ασφαλιστές υπολογίζουν. Η σύνδεση ανάμεσα στην ασφαλιστική κάλυψη και τις κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες εκτιμάται όλο και περισσότερο ανά περίπτωση. Επίσης η τυχαία και απρόοπτη φύση των τρομοκρατικών επιθέσεων ενάντια των τουριστών παγκοσμίως έχει οδηγήσει στην επανεκτίμηση της κάλυψης των θυμάτων τρομοκρατίας από τους παροχείς ασφάλισης. Η 'γενική απαλλαγή' που μέχρι το 2002 συνήθιζε να εκφράζει την άρνηση για εκτεταμένη κάλυψη σε ταξιδιώτες που είχαν τραυματισμό, απώλεια ή θάνατο οφειλόμενο σε πολιτική βία, είναι τώρα υπό εκτενή επαναθεώρηση<sup>152</sup>.

Αυτό το κεφάλαιο εστιάζει κυρίως στην μεταβαλλόμενη σχέση ανάμεσα στη ταξιδιωτική βιομηχανία και τις κυβερνήσεις με επίκεντρο

---

<sup>149</sup> Tourism Concern welcomes Foreign Office Travel advice review but specifies that tourist destinations and others affected must be involved.(2003) Available at: [www.tourismconcern.org.uk/media/index.html](http://www.tourismconcern.org.uk/media/index.html)

<sup>150</sup> Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT). (2003). Chapter for safe travel at: [www.smarttraveler.gav.au/industry\\_charter/index.html](http://www.smarttraveler.gav.au/industry_charter/index.html).

<sup>151</sup> Foreign and commonwealth office (2004). Available at: [www.fco.gov.uk](http://www.fco.gov.uk)

<sup>152</sup> Beirman. D. (2003). Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney: Allen & Unwin.

τις ταξιδιωτικές οδηγίες. Όμως αυτό δεν μπορεί να μελετηθεί ανεξάρτητα, έτσι τα εισαγωγικά σχόλια παρέχουν σημαντικές γενικού πλαισίου λεπτομέρειες.

### **3.2 Η Αποφασιστικότητα των Κυβερνητικών Ταξιδιωτικών Οδηγιών**

Τα υπουργεία εξωτερικών της πλειοψηφίας των χωρών τουριστικών αγορών εκδίδει τώρα ταξιδιωτικές οδηγίες για όλους τους προορισμούς που πιθανόν να επισκεφτούν οι πολίτες τους. Οι περισσότερες κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες στοχεύουν στο να ενημερώσουν τους πολίτες σχετικά με νομικά και κοινωνικά ήθη που ισχύουν στον εκάστοτε προορισμό. Αυτά μπορεί να αφορούν κώδικα ντυσίματος, απαγορευμένες δραστηριότητες όπως η χρήση ναρκωτικών στις περισσότερες χώρες και η χρήση αλκοόλ στις Μουσουλμανικές χώρες. Οι οδηγίες επίσης θα τονίσουν το μέγεθος των περιορισμών στις υπηρεσίες, που οι εθνικές πρεσβείες παρέχουν σε συγκεκριμένες χώρες στους πολίτες που αντιμετωπίζουν δυσκολίες. Οι οδηγίες ενημερώνουν τους ταξιδιώτες για τον προορισμό και τονίζουν θέματα πολιτιστικής, κοινωνικής, θρησκευτικής και πολιτικής ευαισθησίας που οι ταξιδιώτες θα πρέπει να παρατηρήσουν και να σεβαστούν. Κυρίως όμως, μία κυβερνητική ταξιδιωτική οδηγία δίνει συμβουλές ασφάλειας, προστασίας και κινδύνων υγείας που σχετίζονται με τον εκάστοτε προορισμό. Οι οδηγίες προτείνουν μία σειρά μέτρων που οι ταξιδιώτες θα πρέπει να εφαρμόσουν για να ελαχιστοποιήσουν ή να αποφύγουν απειλές προς τον εαυτό τους. Οι ταξιδιωτικές οδηγίες των δυτικών κυβερνήσεων σπάνια φτάνουν στο σημείο να εκδώσουν απαγορευτικό ταξιδίων και αν αυτό συμβεί, αναφέρεται με μεγάλη σαφήνεια. Οι όροι για μία απαγόρευση συμπεριλαμβάνουν σοβαρή απειλή προς την ασφάλεια και υγεία, την απουσία διπλωματικών σχέσεων, τη περίπτωση πολέμου ή σύγκρουσης ανάμεσα στην χώρα που το εκδίδει και τον εκάστοτε προορισμό, ή τη κατάρρευση των νόμων και της τάξης λόγω αδύναμης κεντρικής εξουσίας και ανεξέλεγκτης εγκληματικότητας.

Ο προσδιορισμός των εκτιμήσεων των ταξιδιωτικών οδηγιών από ποικίλες χώρες όπως η Ιαπωνία, οι ΗΠΑ, η Βρετανία, ο Καναδάς, η Γαλλία, η Γερμανία, το Ισραήλ, ή Αυστραλία και Νέα Ζηλανδία συμπεριλαμβάνουν μία σειρά από κοινά στοιχεία. Οι αρχικές πηγές που οι κυβερνήσεις έχουν παραδοσιακά χρησιμοποιήσει για να καθορίσουν το περιεχόμενο και τη διατύπωση της κάθε οδηγίας είναι:

1. τη πρεσβεία της χώρας προορισμού ή την πρεσβεία που την αντιπροσωπεύει
2. τις εθνικές υπηρεσίες πληροφοριών ή εκτιμήσεις των πληροφοριών από άλλες χώρες
3. εκπατρισμένοι επιχειρηματίες που δουλεύουν στην χώρα προορισμό
4. αναφορές των ΜΜΕ

5. πληροφορίες από του ταξιδιώτες που επισκέπτονται τη χώρα προορισμό
6. Ανάλυση των, εντός της χώρας-αγοράς, υπαλλήλων του Υπουργείου Εξωτερικών που ειδικεύονται σε συγκεκριμένες χώρες προορισμούς

Οι κυβερνήσεις σπάνια θεωρούσαν τους επαγγελματίες των ταξιδίων ως σοβαρές πηγές για ανάλυση των ταξιδιωτικών οδηγιών μέχρι το 2003. Ανεπίσημα, οι υπεύθυνοι των υπουργείων εξωτερικών έτειναν να αντιμετωπίζουν τις πηγές από τη βιομηχανία ως αβάσιμες λόγω της πεποίθησης ότι ως συνέπεια των άμεσων οικονομικών συμφερόντων από την προώθηση του τουρισμού σε προορισμούς που δούλευαν, θα πρότειναν οδηγίες που θα υπονόμευαν ή θα εξέθεταν σε κίνδυνο την εικόνα αυτών των προορισμών. Το επιχείρημα που έθεσε η ταξιδιωτική βιομηχανία ήταν ότι η φήμη τους σε όλους τους προορισμούς εξαρτιόταν από τις οδηγίες που με ακρίβεια περιγράφανε το επίπεδο της τουριστικής ασφάλειας. Οι ηθικοί πράκτορες έχουν τη κοινή δέσμευση με τις κυβερνήσεις να διασφαλίζουν την ασφάλεια και προστασία των ταξιδιωτών σε όλες τις περιοχές που έχουν πελατεία. Εν ολίγης, οι νεκροί, τραυματισμένοι και σε κίνδυνο τουρίστες είναι ζημιογόνοι για κάθε επιχείρηση που σχετίζεται με τα ταξίδια. Οι επαγγελματίες των ταξιδίων, ειδικά οι αεροπορικές εταιρίες και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες που διεξάγουν συχνές επιχειρηματικές δραστηριότητες σε συγκεκριμένες χώρες, υποστηρίζουν ότι έχουν την ίδια, αν όχι περισσότερη, γνώση για την κατάσταση της τουριστικής ασφάλειας με οποιαδήποτε πηγή της κυβέρνησης, εκτός από το τομέα των στρατιωτικών πληροφοριών που είναι διαθέσιμες μόνο στις κυβερνήσεις των κρατών.

### **3.3 Ταξιδιωτικές Οδηγίες και Ταξιδιωτική Ασφάλιση**

Μέχρι πρότινος, υπήρχε στενή συσχέτιση στην εκτίμηση κινδύνου ανάμεσα στην ταξιδιωτική ασφάλιση και τις κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες. Όταν οι ταξιδιωτικές οδηγίες έφταναν στο σημείο προειδοποίησης για αποφυγή ταξιδίων σε συγκεκριμένους προορισμούς, ήταν συχνή αν και όχι παγκόσμια τακτική, η άρνηση από τις ασφαλιστικές να καλύψουν ασφάλιστρα στις συγκεκριμένες περιοχές. Η 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου και άλλα μετέπειτα γεγονότα όπως ο βομβαρδισμός στο Sargi club στο Μπαλί στις 12 Οκτωβρίου του 2002 οδήγησε στη μείωση αυτής της συσχέτισης. Αυτή η τάση προήλθε από την αυξανόμενη εξάπλωση των αρνητικών ή προειδοποιητικών οδηγιών σε τουριστικούς προορισμούς στους οποίους υπήρχαν ισχυρά αποδεικτικά στοιχεία ότι υπήρχαν διακριτές απειλές στην τουριστική ασφάλεια. Υπήρχε μία αύξηση των 'υποθετικών οδηγιών' (προειδοποίηση για πιθανή απειλή των τουριστών σε κάποια χώρα). Επιπρόσθετα, η αύξηση της τρομοκρατίας μετά το 2001 οδήγησε σε αύξηση ζήτησης από τους ταξιδιώτες καταναλωτές, τους εμπόρους λιανικής και την αγορά γενικότερα να θεωρήσουν οι ταξιδιωτικοί



ασφαλιστές τη τρομοκρατία ως αναπόσπαστο στοιχείο του κινδύνου που οι ταξιδιώτες αντιμετωπίζουν όταν ταξιδεύουν στο εξωτερικό.

Η ανάπτυξη του 'κενού στην εκτίμηση κινδύνου' ανάμεσα σε ταξιδιωτικούς ασφαλιστές και κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες στις Δυτικές χώρες, δημιούργησε ελάχιστο σχολιασμό εντός της ταξιδιωτικής βιομηχανίας και των κυβερνητικών κύκλων. Όμως είναι μια ισχυρή εξέλιξη όπου οι ιδιωτικοί εκτιμητές κινδύνου της βιομηχανίας συχνά αμφισβητούν την ακρίβεια των ταξιδιωτικών οδηγιών ως αξιόπιστες εκτιμήσεις του τουριστικού κινδύνου<sup>153</sup>.

### 3.4 Η Αντίληψη των Ταξιδιωτικών Οδηγιών

Η επίθεση της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου συνέπεσε με την διαδεδομένη χρήση του ίντερνετ στην αρχή του εικοστού πρώτου αιώνα. Η αυξημένη πρόσβαση στις αναφορές των ΜΜΕ παγκοσμίως, προώθησε τις κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες από δευτερεύον θέμα και μικρής σημασίας για τις αποφάσεις των ταξιδιωτών, σε σημαντικό θέμα και σημαντικό παράγοντα λήψης αποφάσεων.

Πριν την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου, ο μέσος όρος αντίληψης των ταξιδιωτικών οδηγιών ανάμεσα σε ταξιδιώτες και ταξιδιωτικούς επαγγελματίες ήταν χαμηλός. Με εξαίρεση τις συγκρούσεις όπως τον Πόλεμο του Κόλπου 1991 και το πόλεμο στη Γιουγκοσλαβία, οι κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες σπάνια αναφέρονταν από τα διεθνή ΜΜΕ και αναφέρονταν μόνο από εμπορικούς ταξιδιωτικούς οδηγούς όπως ο Lonely Planet. Ταξιδιωτικά άρθρα ή ταξιδιωτικές αναφορές στα ηλεκτρονικά ΜΜΕ σε συγκεκριμένους προορισμούς αναφέρονταν στις ταξιδιωτικές οδηγίες αλλά μόνο ως παραδείγματα όπου μια περιοχή θεωρείτο πιθανόν επικίνδυνη. Αν και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες είχαν πρόσβαση σε αυτά, η αντίληψη τους περί ταξιδιωτικών οδηγιών ήταν χαμηλή. Μετά το τέλος του 2001, η κατάσταση έχει αλλάξει ριζικά και υπάρχει υψηλό επίπεδο αντίληψης σχετικά με τις ταξιδιωτικές οδηγίες ανάμεσα σε ταξιδιώτες και ταξιδιωτικούς επαγγελματίες. Η αύξηση της χρήσης ίντερνετ στις Δυτικές χώρες και η εκτεταμένη χρήση του ως οικονομική πληροφόρηση, οδήγησε τις κυβερνήσεις να χρησιμοποιούν το ίντερνετ ως αποτελεσματικό μέσο μαζικής επικοινωνίας των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών κατά την περίοδο αυξημένης ανησυχίας για ασφάλεια και προστασία των διεθνών ταξιδιωτών.

Η αυξημένη αντίληψη της ασφάλειας και προστασίας ως σοβαρού ζητήματος για την λήψη αποφάσεων για ταξίδια κατά τα πρώτα έτη του 21<sup>ου</sup> αιώνα οδήγησε σε πιο λεπτομερή εξέταση των περιεχομένων των ταξιδιωτικών οδηγιών από τα ΜΜΕ, το ταξιδιωτικό κοινό, τους ταξιδιωτικούς ασφαλιστές και την ταξιδιωτική βιομηχανία. Η γραφειοκρατική γλώσσα που χρησιμοποιούσαν οι κυβερνήσεις στις ταξιδιωτικές οδηγίες τους υπόκειντο σε πολλαπλές ερμηνείες και

<sup>153</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

παρερμηνείες. Η κυβερνητική έκφραση ‘αναβολή των μη απαραίτητων ταξιδιών’ σημαίνει ότι ο προορισμός θεωρείται επικίνδυνος αλλά αφήνεται στον ταξιδιώτη να αποφασίσει αν είναι σημαντικό για εκείνον να επισκεφτεί το συγκεκριμένο προορισμό. Αν και δεν σημαίνει απαγόρευση ταξιδιών, τα ΜΜΕ παρερμηνεύει την ‘αναβολή των μη σημαντικών ταξιδιών’ σε ‘απαγόρευση ταξιδιών’ και οδηγεί αρκετό αριθμό επαγγελματιών και τουριστών στο ίδιο συμπέρασμα.

### 3.5 Θέματα ανισότητας

Ένα θέμα που έθεσε ο ΟΤΕΑ ήταν ο ισχυρισμός ότι οι ταξιδιωτικές οδηγίες των Δυτικών χωρών έτειναν να είναι πολύ περισσότερο επιφυλακτικές για τα ταξίδια σε αναπτυσσόμενες χώρες που είχαν υποστεί τρομοκρατικές επιθέσεις, από αυτές των Δυτικών χωρών. Η τρομοκρατική επίθεση στο σιδηροδρομικό σταθμό της Μαδρίτης που σκότωσε 200 ανθρώπους το Μάρτιο του 2004 δεν κατέληξε σε αρνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες για τα ταξίδια στην Ισπανία ούτε η επίθεση στο Παγκόσμιο Κέντρο Εμπορίου το Σεπτέμβριο του 2001 οδήγησε σε αρνητικές οδηγίες και συμβουλές για αναβολή των ‘άνευ σημασίας’ ταξιδιών στις Ηνωμένες πολιτείες. Οι οδηγίες στην Ισπανία απλώς εξέφρασαν την ανησυχία για τα ταξίδια με το τρένο και για τους σιδηροδρομικούς σταθμούς. Η αυτονομιστική οργάνωση ETA είχε όντως επιτεθεί σε αρκετά ξενοδοχεία καταλήγοντας σε θανάτους και τραυματισμούς των τουριστών στην Ισπανία ανάμεσα στο 2000 και 2004. Όμως καμιά Δυτική χώρα δεν εξέδωσε ταξιδιωτική οδηγία προειδοποιώντας τους ταξιδιώτες να αποφύγουν τα ‘άνευ σημασίας’ ταξίδια στην Ισπανία. Αντιθέτως, οι τρομοκρατικές επιθέσεις στη Κωνσταντινούπολη, στη Τουρκία, στα τέλη του 2003 οδήγησαν πολλές Δυτικές χώρες να εκδώσουν αυστηρά προειδοποιητικές ταξιδιωτικές οδηγίες για ταξίδια στη Τουρκία.

Το 2003, ο φόβος πιθανής επίθεσης στη Κένυα, κατά τον Απρίλιο, οδήγησε τις ΗΠΑ, την Αυστραλία, τη Γερμανία και τη Βρετανία να εκδώσουν αυστηρές προειδοποιητικές ταξιδιωτικές οδηγίες για ταξίδια στη Κένυα. Αν και οι ταξιδιωτικές οδηγίες της Βρετανίας και Γερμανίας τροποποιήθηκαν τον Ιούλιο του 2003, οι ταξιδιωτικές οδηγίες των ΗΠΑ και Αυστραλία άλλαξαν τον Νοέμβριο, παρά το γεγονός ότι η ‘επικείμενη’ τρομοκρατική επίθεση δεν πραγματοποιήθηκε ποτέ. Τα ηγετικά στελέχη της ΟΝΑΕ κατηγόρησαν τις Δυτικές χώρες για πρακτική οικονομικού ιμπεριαλισμού και διάκριση ενάντια των αναπτυσσόμενων χωρών μέσω αρνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών<sup>154</sup>. Ο ΠΟΤ και ο ΟΤΕΑ και η Βρετανική ομάδα Tourism Concern είναι τρεις διακεκριμένοι παγκόσμιοι οργανισμοί της ταξιδιωτικής βιομηχανίας που καλούν τις κυβερνήσεις να αντιμετωπίσουν, όσων αφορά τις ταξιδιωτικές οδηγίες, με ίσους όρους όλους τους προορισμούς. Ο Κώδικας Αμερόληπτων Ταξιδιωτικών

<sup>154</sup> ASEAN. (2003). Beijing declaration on revitalizing Tourism for ASEAN, China, Japan and Korea, Beijing, 9 August [www.aseansec.org/15024.htm](http://www.aseansec.org/15024.htm).

Οδηγιών της ΟΤΕΑ του Οκτωβρίου του 2004 είναι το πιο πρόσφατο αίτημα τους<sup>155</sup>.

Η συνήθης δικαιολογία από τις Δυτικές χώρες είναι ότι οι Δυτικές δημοκρατικές χώρες έχουν κατά πολύ περισσότερο αξιόπιστες υποδομές ασφάλειας από ότι οι περισσότερες αναπτυσσόμενες χώρες. Ακόμη και στην ακραία περίπτωση της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου, ο μηχανισμός ασφάλειας των Ηνωμένων Πολιτειών ανταποκρίνεται πολύ καλύτερα από τις περισσότερες αναπτυσσόμενες χώρες. Σχετικά θέματα συμπεριλαμβάνουν προτάσεις από πολυεθνικούς και παγκόσμιους οργανισμούς της τουριστικής βιομηχανίας για όλες τις χώρες που εκδίδουν ταξιδιωτικές οδηγίες να σκεφτούν την οικονομική επίδραση στους προορισμούς που στοχεύουν. Αυτό σημαίνει ίση μεταχείριση όλων των χωρών και για τον καθορισμό των ταξιδιωτικών οδηγιών, να υπόκεινται σε συζήτηση με τη συγκεκριμένη χώρα και να έχουν 'διαφάνεια'. Αυτές οι προτάσεις είναι αρεστές για τους ακόλουθους λόγους:

1. Οι κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες εξ ορισμού αντανakλούν τις συγκεκριμένες ανησυχίες περί ασφάλειας της εκάστοτε χώρας. Ένας λόγος που οι Ηνωμένες Πολιτείες εκδίδουν περισσότερες ταξιδιωτικές οδηγίες από τη Νέα Ζηλανδία είναι ότι σε ορισμένες χώρες, οι πολίτες των ΗΠΑ ξεχωρίζουν ως στόχοι βίας που παρακινείται από πολιτικούς ή οικονομικούς λόγους, ενώ η Νέα Ζηλανδία σπάνια τραβάει τέτοιου είδους προσοχή, εν μέρει εξαιτίας της μη συμμετοχής της σε πολεμικές δραστηριότητες. Οι ταξιδιωτικές οδηγίες που απευθύνονται σε προορισμούς συχνά αντανakλούν τις διμερείς σχέσεις ανάμεσα στη χώρα προορισμό και τη χώρα που εκδίδει τη ταξιδιωτική οδηγία.
2. Αν οι κυβερνήσεις εξέδιδαν ταξιδιωτικές οδηγίες με βάση την οικονομική επίδραση, τότε καμία ταξιδιωτική οδηγία δεν θα εκδιδόταν ενάντια στο Ιράκ ή οποιαδήποτε άλλη αναπτυσσόμενη χώρα με εσωτερικές ή εξωτερικές συγκρούσεις. Από την πλευρά της ασφάλειας αυτό θα ήταν εντελώς ανεύθυνο.
3. Υπάρχουν εμφανή όρια διαφάνειας στο σχηματισμό των ταξιδιωτικών οδηγιών. Ένας καθοριστικός παράγων είναι εκτίμηση των πληροφοριών. Απλώς δεν είναι ρεαλιστικό για τις κυβερνήσεις να θέτουν τις υπηρεσίες πληροφοριών σε λεπτομερή εξέταση από το κοινό, μιας και η μυστικότητα και οι εμπιστευτικές πληροφορίες είναι ο πυρήνας της συλλογής πληροφοριών.

Πολλές απόψεις των προτάσεων του ΠΟΤ και ΟΤΕΑ είναι παγκοσμίως σχετιζόμενες, συμπεριλαμβανομένης και της αίτησης να είναι οι οδηγίες επίκαιρες και συγκεκριμένες για την συγκεκριμένη προβληματική περιοχή. Ως παράγοντας κλειδί στις τουριστικές

---

<sup>155</sup> Pacific Asia Travel Association (PATA). Fair code for travel advisories. [www.pata.org/patasite/index.php?id=872](http://www.pata.org/patasite/index.php?id=872)

επιχειρήσεις παγκοσμίως, η αίτηση της ταξιδιωτικής βιομηχανίας να συμπεριληφθεί στη συμβουλευτική διαδικασία του σχηματισμού των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών είναι δίκαιη. Οι συμφωνίες ανάμεσα στις κυβερνήσεις της Βρετανίας και της Αυστραλίας με τους οργανισμούς της ταξιδιωτικής βιομηχανίας και των δύο χωρών αντιπροσωπεύει μοντέλα που δύναται να αναπαραχθούν και αλλού. Όμως, προτάσεις από πολυεθνικούς οργανισμούς της ταξιδιωτικής βιομηχανίας για να καθιερώσει παγκόσμια μέτρα για τις ταξιδιωτικές οδηγίες, ενώ είναι επαινετές ως αρχές, τείνουν να αγνοούν τα συγκεκριμένα εθνικά συμφέροντα που είναι συμφυή με τις ταξιδιωτικές οδηγίες.

Η εμφανής αφέλεια μερικών από τις αιτήσεις της βιομηχανίας πάνω στο θέμα των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών έχει αναχαιτιστεί, ως ένα βαθμό, από την απειρία για διαχείριση θεμάτων που προέκυψαν ξαφνικά στις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα. Υπάρχουν αρκετά στοιχεία να υποστηρίξουν τον ισχυρισμό των ταξιδιωτικών ασφαλιστών και πολλών οργανισμών της ταξιδιωτικής βιομηχανίας ότι οι κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως διακηρύξεις σαν αυτή της Αγίας Γραφής. Η εποχή μετά την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου, κυριαρχήθηκε από παγκόσμιες ανησυχίες περί ασφάλειας, συμπεριλαμβανομένης και της προπαγανδισμένης βίας με πολιτικά κίνητρα ενάντια των τουριστών και των τουριστικών υποδομών, και σημειώθηκε αύξηση των αριθμών των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών που εκδίδονταν από τις χώρες-τουριστικές αγορές. Η αυξανόμενη διάδοση και το κύρος των ταξιδιωτικών οδηγιών στην διαδικασία λήψεως αποφάσεων από τους καταναλωτές προκάλεσε τη ταξιδιωτική βιομηχανία να διασφαλίσει ένα βιώσιμο ρόλο στη διαδικασία λήψεως αποφάσεων σχετικών με τις οδηγίες.

### 3.6 Αξιολόγηση

Μετά την 1<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου του 2001, ανέκυψε το θέμα των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών ως παγκόσμια πηγή προστριβής ανάμεσα στις κυβερνήσεις και την ταξιδιωτική βιομηχανία. Το αβέβαιο περιβάλλον ασφάλειας των ταξιδίων παγκοσμίως, έκανε αναγκαία την θεμελιώδη αναθεώρηση των στρατηγικών διαχείρισης κινδύνου στο τουρισμό. Οι κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες έγιναν ένα ορατό στοιχείο στο σχεδιασμό της τουριστικής ασφάλειας. Οι κυβερνήσεις που εκδίδουν ταξιδιωτικές οδηγίες τις θεωρούν ως έκφραση της δέσμευσης τους στην ασφάλεια των πολιτών τους που ταξιδεύουν στο εξωτερικό. Μία κυβέρνηση μπορεί να κερδίσει ή να χάσει πολιτικό κεφάλαιο από τη πρόγνωση των ταξιδιωτικών οδηγιών. Η θέση της τουριστικής βιομηχανίας ως μεγάλος τομέας των οικονομιών πολλών χωρών, ειδικά του αναπτυσσόμενου κόσμου, έχει ως αποτέλεσμα τις διμερείς διαφορές πάνω στις ταξιδιωτικές οδηγίες υποθέτοντας μια διπλωματική διάσταση, ειδικά όταν οι ταξιδιωτικές οδηγίες θεωρούνται ως αρνητικές επιρροές στην εικόνα των χωρών που έχουν υψηλή εξάρτηση από τον τουρισμό για την οικονομική τους βιωσιμότητα.

Η σχετικά απρόσμενη ανάπτυξη των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών ως θέμα στην παγκόσμια τουριστική πολιτική, έπιασε την τουριστική βιομηχανία απροετοίμαστη για να αντιδράσει αποτελεσματικά. Τα στελέχη της ταξιδιωτικής βιομηχανίας των χωρών-τουριστικών αγορών αποξενώθηκαν από τη διαδικασία λήψεως αποφάσεων. Παρά το σημαντικό οικονομικό συμφέρον του εξερχόμενου τουρισμού και της δέσμευσης των ηθικών ευθυνών για διασφάλιση της ασφάλειας του ταξιδιωτικού κοινού, ελάχιστα συμβουλευόνταν οι κυβερνήσεις τη βιομηχανία για αποφάσεις που επηρέαζαν τη δουλειά τους.

Κατά τη διάρκεια του 2002 και 2003, η βιομηχανία παγκόσμιων ταξιδίων άρχισε να δίνει σημαντική προσοχή στις ταξιδιωτικές οδηγίες. Μέχρι το 2003, παγκόσμιοι και τοπικοί οργανισμοί, όπως ο ΠΟΤ και ο ΟΤΕΑ, άρχισαν τη μάχη με τις κυβερνήσεις για το θέμα των ταξιδιωτικών οδηγιών.

Το 2003, η Αυστραλία ήταν η πρώτη χώρα στο κόσμο η οποία διαπραγματεύτηκε μια συμφωνία ανάμεσα στο Υπουργείο Εξωτερικών και Εμπορίου και την εθνική ηγεσία της ταξιδιωτικής βιομηχανίας.

Στα μέσα του 2004, το Υπουργείο Εξωτερικών της Βρετανίας υπόγραψε μία παρόμοια συμφωνία. Υπάρχουν ακόμη διαφορές ανάμεσα στη βιομηχανία και τις κυβερνήσεις αναφορικά με τη φύση της σχέσης τους πάνω στο θέμα των ταξιδιωτικών οδηγιών. Ο διάλογος που προέκυψε μετά την 11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου κατέστη αναγκαίος από το γεγονός του κοινού συμφέροντος ανάμεσα στις κυβερνήσεις και τους επαγγελματίες της ταξιδιωτικής βιομηχανίας πάνω στην ταξιδιωτική ασφάλεια. Η υπερισχύουσα άποψη ανάμεσα στους ηγέτες της διεθνούς ταξιδιωτικής βιομηχανίας είναι ότι η συμβούλευση και συνεργασία ανάμεσα σε αυτούς και τις κυβερνήσεις θα συνεισφέρει περισσότερο στην ασφάλεια του ταξιδιωτικού κοινού παρά οι οξυμένες συζητήσεις, και ότι τα ταξίδια είναι αναπόσπαστο κομμάτι των κυβερνητικών ταξιδιωτικών οδηγιών.

## **Βιβλιογραφία:**

Beirman. D. (2003). Restoring tourism destinations in crisis – a strategic marketing approach. Sydney: Allen & Unwin.

Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

## **Internet:**

ASEAN. (Association of Southeast Asian Nations). (2002). ASEAN tourism agreement, Phnom Penh, 4 November at: [www.aseanorg/13157.htm](http://www.aseanorg/13157.htm).

ASEAN. (2003). Beijing declaration on revitalizing Tourism for ASEAN, China, Japan and Korea, Beijing, 9 August [www.aseansec.org/15024.htm](http://www.aseansec.org/15024.htm)

Department of Foreign Affairs and Trade (DFAT). (2003). Chapter for safe travel at: [www.smartraveler.gov.au/industry\\_charter/index.html](http://www.smartraveler.gov.au/industry_charter/index.html).

Foreign and Commonwealth Office (2004). Available at: [www.fco.gov.uk](http://www.fco.gov.uk)

Pacific Asia Travel Association (PATA). Fair code for travel advisories. [www.pata.org/patasite/index.php?id=872](http://www.pata.org/patasite/index.php?id=872)

Tourism Concern welcomes Foreign Office Travel advice review but specifies that tourist destinations and others affected must be involved. (2003) Available at: [www.tourismconcern.org.uk](http://www.tourismconcern.org.uk)

## Κεφάλαιο 4

### ***4. Συνεχίζοντας τις Προκλήσεις για την Τουριστική Υγεία, Ασφάλεια και Προστασία***

#### **4.1 Εισαγωγικά**

Όλες οι προκλήσεις που αντιπαρατίθενται στη τουριστική βιομηχανία δεν μπορούν να εξεταστούν σε ένα μόνο κείμενο. Όντως, νέες προκλήσεις συνεχώς προκύπτουν καθώς οι μεταφορές και η τεχνολογία κάνουν προσβάσιμες τις απομονωμένες περιοχές σε πελάτες που ψάχνουν διαφορετικές και πρωτότυπες εμπειρίες. Επιπρόσθετα, παγκόσμια γεγονότα, ανεξάρτητα εκείνων του τουρισμού συνεχίζουν να σοκάρουν και να αναστατώνουν τη μεγαλύτερη βιομηχανία του κόσμου. Όμως, τα περισσότερα από τα τρέχων θέματα υγείας, ασφάλειας και προστασίας που παρουσιάζονται στο κεφάλαιο 1 μέρος πρώτο θα εξακολουθήσουν να αποτελούν προκλήσεις στο άμεσο μέλλον, έτσι αξίζει να τα ξαναδούμε από μία στρατηγική διοικητική προοπτική.

#### **4.2 Ενίσχυση της ποιοτικής υπηρεσίας**

Η πρώτη πρόκληση είναι να καθιερωθεί η τουριστική υγεία, η ασφάλεια και η προστασία των τουριστών ως κρίσιμο και νόμιμο στοιχείο στην παράδοση της ποιοτικής υπηρεσίας. Στον αγγλικό νόμο υπάρχει μια "υπονοούμενη εγγύηση ποιότητας" στις συμβατικές ρυθμίσεις ότι τα παρεχόμενα αγαθά θα είναι "κατάλληλα για το προορισμένο σκοπό" και ότι οι υπηρεσίες "θα παραδοθούν με την οφειλόμενη περίθαλψη και προσοχή". Στις διάφορες αρμοδιότητες, οι προσδοκίες αυτές έχουν γραφτεί στη νομοθεσία (π.χ., νόμος εμπορικών πρακτικών της Αυστραλίας 1974). Αυτή η 'υπονοούμενη εγγύηση ποιότητας' αντιπροσωπεύει μια μακροχρόνια υφιστάμενη παράδοση ότι οι πελάτες μπορούν να αναμείνουν ορισμένα πρότυπα στις εμπορικές

συναλλαγές τους. Στην περίπτωση των ευάλωτων τουριστών που στηρίζονται στα αγαθά και τις υπηρεσίες των πρακτόρων στους ξένους προορισμούς, ή τουλάχιστον στα άγνωστα περιβάλλοντα. Πόσο καλά αυτή η προσδοκία ικανοποιείται, θα απεικονιστεί και στην επιχειρησιακή επιτυχία του μεμονωμένου πράκτορα και επίσης στη φήμη και στην εικόνα του ευρύτερου προορισμού συνολικά. Παραδείγματος χάριν, στην αγορά ενός εισιτηρίου ταξιδιού βαρκών στο σκόπελο για την κατάδυση σκάφανδρων μιας ημέρας, υπάρχει ένας υπονοούμενος όρος ή μια προσδοκία ότι ο τουρίστας θα μεταφερθεί στο σκόπελο και πάλι πίσω ακίνδυνα. Η αποτυχία να εξασφαλιστεί η ασφάλεια των επισκεπτών σε τέτοιες καταστάσεις μπορεί να έχει τεράστιο αντίκτυπο.

Συμπεριλαμβάνοντας την υγεία, την ασφάλεια και τη προστασία των τουριστών ως θεμέλιο της ποιοτικής υπηρεσίας, επωφελείται η επιχείρηση και ανταποκρίνεται άμεσα στη μεταβαλλόμενη καταναλωτική ζήτηση. Παραδείγματος χάριν, το ταξιδιωτικό περιοδικό Wanderlust του Ηνωμένου Βασιλείου<sup>156</sup> έχει μια κατηγορία "Η ασφαλέστερη χώρα" και στα βραβεία αναγνωστών του και για το 2003 η δημοφιλέστερη επιλογή ήταν η Νέα Ζηλανδία, με το Βρετανικό Υπουργείο Εξωτερικών και Κοινής Ωφέλειας να ξεχωρίζει την καλύτερη κατηγορία στο ίντερνετ βάσει των πληροφοριών και των συμβουλών ασφάλειας που παρέχει στους ταξιδιώτες. Μια νέα πρωτοβουλία για τις υπηρεσίες των ταξιδιωτικών οδηγίων, είναι η παροχή από το Βρετανικό Υπουργείο Εξωτερικών και Κοινής Ωφέλειας<sup>157</sup> πραγματικών ιστοριών από τους ταξιδιώτες που έχουν αρρωστήσει ή έχουν τραυματιστεί στο εξωτερικό, δίνοντας έμφαση στη σημασία της κατάλληλης ταξιδιωτικής ασφάλισης και στις δαπάνες που ειδάλλως θα έπρεπε να καλυφτούν από ίδια τα άτομα. Οι πρόσφατες αναφορές της ταξιδιωτικής βιομηχανίας επίσης επιβεβαιώνουν τη σημασία της ασφάλειας στη λήψη αποφάσεων ταξιδιού<sup>158</sup>. Προκειμένου να γίνει η ασφάλεια ένα βασικό μέρος της ποιοτικής υπηρεσίας, η βιομηχανία τουρισμού πρέπει να απασχολήσει τα άτομα των οποίων η αρχική και ειδική εργασία είναι να προστατεύουν το τουρισμό και τους επισκέπτες. Αυτό δεν είναι υποχρέωση μερικής απασχόλησης, αλλά μάλλον μια απόφαση που εδρεύει στις υγιείς αρχές της διαχείρισης κινδύνου.

#### 4.3 Ποιος θα έπρεπε να είναι αρμόδιος;

Μια δεύτερη πρόκληση είναι να καθοριστεί ποιος πρέπει να είναι αρμόδιος ή να πάρει τουλάχιστον τον καθοδηγητικό ρόλο στην ευθύνη για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία των τουριστών. Σε

<sup>156</sup>The safest country (2003) Available at: [www.wanderlust.co.uk](http://www.wanderlust.co.uk)

<sup>157</sup> Traveler Insurance. Available at: [www.fco.gov.uk](http://www.fco.gov.uk) ,

(<http://www.fco.gov.uk/servlet/Front?pagename=OpenMarket%2FXcelerate%2FShowPage&c=Page&cid=1007029390518&action=search&sf=mini&referrer=FCO+Main&stq=0&pubId=1006886514545&q=traveler+insurance>)

<sup>158</sup> Duval, D.T. (2003). Safety and Security in Tourism. Binghampton, NY: Haworth Hospitality Press



μεγάλο βαθμό η απάντηση εξαρτάται από το ποιοι τομείς του τουρισμού συμπεριλαμβάνονται. Εδώ, η οργάνωση του ΠΟΤ για τις πιθανές απειλές είναι χρήσιμη. Όπως είδαμε στο μέρος πρώτο, κεφάλαιο 1, για τα ζητήματα μέσα στους σχετικούς με τον τουρισμό τομείς (π.χ., πυρασφάλεια) και με τους μεμονωμένους ταξιδιώτες (ασφάλεια δρόμων και ύδατος) η βιομηχανία τουρισμού πρέπει να πάρει έναν ενεργό ρόλο στη διαχείριση κινδύνου και στη προστασία των επισκεπτών. Η κυβερνητική βοήθεια μέσω της νομοθεσίας είναι επίσης κρίσιμη για να καθοδηγήσει και να κατευθύνει τους πράκτορες στις νομικές και πρακτικές ευθύνες τους.

Σε έναν αρκετά διαφορετικό τομέα ανησυχίας, έχει εισαχθεί η νέα νομοθεσία του Queensland περί δίκαιων εμπορικών συναλλαγών, για να προστατεύσει τους διεθνείς τουρίστες στις συναλλαγές τους με τους τουριστικούς πράκτορες εισερχόμενου τουρισμού και τους ταξιδιωτικούς οδηγούς. Οι υπηρεσίες τουρισμού κυρίως στοχεύουν στις άδικες συμφωνίες λιανικού εμπορίου, όταν τουριστικές ομάδες μεταφέρονται μόνο σε αγορές που οι χονδρέμποροι έχουν αποκλειστικές εμπορικές συναλλαγές με τους τουριστικούς πράκτορες. Τέτοιες αντί-ανταγωνιστικές πρακτικές περιορίζουν την ελευθερία της επιλογής για τον επισκέπτη και συχνά διογκώνουν το κόστος των αγαθών που αγοράζονται. Η αρνητική αντίληψη ότι οι πράκτορες εκμεταλλεύονται και υπερχρεώνουν προϊόντα στους ανυποψίαστους επισκέπτες μπορεί επίσης να κάνει ιδιαίτερη ζημία στην εικόνα ενός προορισμού στις διεθνείς αγορές<sup>159</sup>. Αν και δεν εξετάζεται λεπτομερώς σε αυτή την εργασία, η ασφάλεια επισκεπτών πρέπει επίσης να περιλαμβάνει την προστασία της ψυχολογικής και οικονομικής ακεραιότητας των ταξιδιωτών συμπεριλαμβανομένου των συνεχιζόμενων προκλήσεων για τη βιομηχανία από την άποψη της απάτης.

Όπου τα ανεξάρτητα από το τουρισμό γεγονότα είναι η πηγή απειλών, η βιομηχανία πρέπει να καθιερώσει συνεργασίες με άλλα ειδικά πρακτορεία, και να στηριχθεί σε μεγάλο βαθμό στην ηγεσία των εθνικών κυβερνήσεων. Αυτή η προοπτική δεν αναιρεί την προσωπική ευθύνη από τους πράκτορες ή τους τουρίστες για τις ενέργειές τους. Οι πρόσφατες μεταρρυθμίσεις νόμου αδικοπραξίας δίνουν μεγάλη έμφαση στην προσωπική ευθύνη, αλλά μάλλον για να αναγνωρίσουν ότι οι εθνικές κυβερνήσεις έχουν τους πόρους και την εξουσία για να προστατεύσουν το τουριστικό προϊόν τους. Μια συνεχιζόμενη πρόκληση για τη βιομηχανία είναι να αποδεικνύει στις κυβερνήσεις ότι ο τουρισμός, δεδομένου ότι είναι μια σημαντική πηγή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, είναι ένας πολύτιμος τομέας που αξίζει τη προστασία τους<sup>160</sup>.

Η ανάγκη να προστατευθεί η τουριστική βιομηχανία και οι πελάτες της είναι ίσως η προφανέστερη σε σχέση με τα εξωτερικά γεγονότα

<sup>159</sup> Keech, M. (2004). Rogue tourism operators in sight. Press release from Queensland Minister for Tourism, Fair Trading and Wine Industry Development, 11 October.

<sup>160</sup> Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism

όπως η τρομοκρατία, το έγκλημα, η μολυσματική ασθένεια και οι φυσικές καταστροφές. Αυτοί οι σημαντικοί κλονισμοί στον τουρισμό έχουν τεράστιες οικονομικές και κοινωνικές επιπτώσεις στους προορισμούς, έτσι υπάρχει ένας σαφής ρόλος για τις εθνικές κυβερνήσεις. Εντούτοις, εξίσου σημαντική είναι η ασφάλεια των μεμονωμένων ταξιδιωτών σε άγνωστα περιβάλλοντα, ειδικά εκείνων που επιδίδονται σε επικίνδυνες δραστηριότητες.

Η σημασία ενός "δίχτυ ασφάλειας", που περιγράφεται με διάφορους τρόπους, εμφανίζεται να είναι ένα κοινό χαρακτηριστικό γνώρισμα της τρέχουσας άποψης. Οι Walker και Page<sup>161</sup>, παραδείγματος χάριν, αναφέρονται στην ευημερία του επισκέπτη στον προορισμό, και υποστηρίζουν ότι:

Δεν είναι πλέον αποδεκτό για τους διαχειριστές τουρισμού και την ευρύτερη βιομηχανία τουρισμού να βλέπουν τον τουρίστα ως παθητικό καταναλωτή που είναι απρόσβλητος από τη χρήση και την επαφή με τις υπηρεσίες τουριστικής ασφάλειας και προστασίας.

Σε σχέση με τις ευθύνες, οι Walker και Page, συμφωνούν ότι η ευημερία του επισκέπτη στον προορισμό εξαρτάται, σε μεγάλο βαθμό, από την κυβερνητική πολιτική επάνω στο τουρισμό και την αξία που της δίνεται. Υπάρχουν τώρα σημαντικά στοιχεία ότι οι τουρίστες έχουν διαφορετικά προφίλ ως προς τους κινδύνους και τους τραυματισμούς έναντι των ντόπιων σε έναν προορισμό και ότι η προσαρμογή των επισκεπτών μέσα στην τοπική υποδομή υπηρεσιών υγείας και ασφάλειας είναι σημαντική ώστε να χρησιμοποιηθούν βέλτιστα οι κοινοτικοί πόροι. Σύμφωνα με τους Walker και Page, αυτό περιλαμβάνει τρία στοιχεία: μια αναγνώριση ότι οι τουρίστες έχουν σαφείς ανάγκες και μια αποδοχή ότι η κοινότητα/ο προορισμός πρέπει να καλύψει αυτές τις ανάγκες, και έναν μηχανισμό κατανομής που διανέμει τους πόρους για να ικανοποιήσει τις ανάγκες των επισκεπτών.

Περιληπτικά, η ευθύνη για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία των τουριστών είναι κοινή. Για τα εξωτερικά γεγονότα που επιδρούν στον τουρισμό, η αρχική ευθύνη πρέπει να εναπόκειται στις εθνικές κυβερνήσεις, οι οποίες έχουν τους πόρους και την εξουσία για να προστατεύσουν τα συμφέροντα του τουρισμού, την υποδομή και τη φήμη των προορισμών ταξιδιού. Η ευθύνη της βιομηχανίας τουρισμού για τα εξωτερικά γεγονότα είναι να προετοιμαστεί επαρκώς και να πρόθυμη να εργαστεί σε συνεργασία με άλλους οργανισμούς και ομάδες.

Στην περίπτωση των γεγονότων εντός ή σε σχέση με τον τουρισμό, η βιομηχανία πρέπει να υιοθετήσει έναν πιο ενεργό και ίσο ρόλο ηγεσίας, που παίρνει τον έλεγχο για τις διαδικασίες της και την ευημερία των

---

<sup>161</sup> Walker, L. & Page S.J. (2003) Risks, rights and responsibilities in tourist well-being: Who should manage visitor well-being at the destination? In: J. Wilks, & S.J. Page, Managing tourist health and safety in the new millennium (pp. 215-235) Oxford: Pergamon

πελατών της. Εντούτοις, αναγνωρίζοντας ότι η μεγαλύτερη πλειοψηφία των επιχειρήσεων τουρισμού είναι μικρές προς μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις, θα υπάρχει πάντα ένας σημαντικός ρόλος που απαιτείται από την κυβέρνηση σε όλα τα επίπεδα για να βοηθήσει το τουρισμό να προστατεύσει τους πελάτες του. Στην πραγματικότητα, αυτή η βοήθεια θα είναι μέσω της ανάπτυξης των γνήσιων και αποτελεσματικών συνεργασιών.

#### 4.4 Ανάπτυξη των Συνεργασιών

Το κεφάλαιο 1 μέρος πρώτο, πρότεινε ότι ο τουρισμός υιοθετεί μια προσέγγιση διαχείρισης κινδύνου στην προστασία των ‘υπαρχόντων’ του, συμπεριλαμβανομένων των πελατών του. Το πρώτο βήμα στην προσέγγιση της διαχείρισης κινδύνου περιγράφηκε ως ‘καθορισμός γενικού πλαισίου’, στο οποίο προσδιορίζονται οι βασικοί συμμετοχοί, μαζί με τους ρόλους και τις ευθύνες τους. Μέσω του σχηματισμού μιας Εθνικής Επιτροπής Ασφάλειας και Προστασίας Τουρισμού<sup>162</sup>, ο τουρισμός μπορεί έπειτα να εξασφαλίσει ότι οι πολιτικές, τα σχέδια και οι συνεργασίες είναι σε ισχύ έτσι ώστε οι προορισμοί να προετοιμάζονται επαρκώς για τα δυσμενή γεγονότα. Αυτό το πρότυπο έχει συστηθεί για τις κυβερνήσεις σε διάφορες σημαντικές εκθέσεις τα τελευταία χρόνια (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού)<sup>163</sup>, αλλά υπάρχουν λίγα στοιχεία από την εφαρμογή του που θα μπορούσαν να περιγραφούν ως καλύτερη πρακτική. Παραδείγματος χάριν, ενώ η Νότια Αφρική έχει επιδοκιμαστεί για την υιοθέτηση μιας εξολοκλήρου κυβερνητικής προσέγγισης στην ασφάλεια τουριστών και τις πολιτικές ασφάλειας, το συνεχιζόμενο υψηλό επίπεδο εγκλήματος στη χώρα παραμένει ένας σημαντικός αποτρεπτικός παράγοντας<sup>164</sup> που πληροφορεί τους επισκέπτες ότι ενώ η νοτιοαφρικανική κυβέρνηση αντιμετωπίζει ενεργά την εγκληματική δραστηριότητα και η προστασία των τουριστών είναι μια υψηλή προτεραιότητα, εντούτοις ο κίνδυνος βίαιου εγκλήματος (συμπεριλαμβανομένης της ληστείας και της ένοπλης επίθεσης) παραμένει υψηλός σε όλη τη χώρα και η κλοπή αυτοκινήτου, μικροαντικειμένων και τσαντών είναι κοινή. Σαφώς, η εφαρμογή της πολιτικής και η απόδοση της στην πρακτική απαιτούν περαιτέρω υποστήριξη. Ακόμα, οι περισσότεροι προορισμοί δεν έχουν φθάσει στο πρώτο στάδιο οποιασδήποτε επίσημης, υψηλού επιπέδου δέσμευσης για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία τουριστών, ακόμα κι αν αυτό ήταν μια σύσταση από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού το 1991 (βλ. μέρος Γ, κεφάλαιο 1). Χωρίς αυτό το ίδρυμα οι αποτελεσματικές συνεργασίες δεν θα αναπτυχθούν.

<sup>162</sup> Wilks, j. (2003). Safety and security for destinations: WTO case study . In: J. Wilks, & S.J.Page, Managing tourist health and safety in the new millennium (pp. 127-139) Oxford: Pergamon

<sup>163</sup> J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

<sup>164</sup> Travel advice. South Africa. Safety and Security. Available at:

[http://www.smartraveller.gov.au/zw/cgi/view/Advice/South\\_Africa#Safety\\_and\\_Security](http://www.smartraveller.gov.au/zw/cgi/view/Advice/South_Africa#Safety_and_Security)

Το εμπόδιο σε αυτήν την διαδικασία φαίνεται να είναι το απλό γεγονός ότι δεν είναι δουλειά κανενός να διευκολύνει και να συνδέσει τους διάφορους συνεργάτες. Όπως την αναλογία της φρουράς ασφαλείας στο μέρος πρώτο, κεφάλαιο 1, πρέπει να υπάρχει κάποια ομάδα της οποίας αρχικός και επί πληρωμή στόχος είναι να προσθέσει αξία με το να τραβήξει κοντά της τους ειδικούς των οργανώσεων και άλλων ομάδων, σε ολόκληρη την κυβέρνηση και τη βιομηχανία, προς όφελος της προστασίας του τουρισμού. Πάρα πολύ συχνά, τα κυβερνητικά κεφάλαια και η πείρα κατευθύνονται προς την παραγωγή των πόρων για την υγεία και ασφάλεια ποιοτικών τουριστών που όμως δεν χρησιμοποιούνται από τη βιομηχανία επειδή ο τύπος κατασκευής δεν περιλαμβάνει τη πρόβλεψη για διαδεδομένη χρήση.

Αυτό δεν σημαίνει ότι μερικές άριστες συνεργασίες δεν υπάρχουν. Από την άποψη ενός δικτύου ασφαλείας για τους τουρίστες, το κράτος της Χαβάης είναι παγκόσμιος ηγέτης όπως και από την άποψη των μεμονωμένων προγραμμάτων και από το υψηλό επίπεδο συντονισμού στις κυβερνητικές αντιπροσωπείες και τη βιομηχανία τουρισμού. Ένα παράδειγμα είναι το πρόγραμμα βοήθειας επισκεπτών που χρησιμοποιείται από το Τμήμα της Εισαγγελίας<sup>165</sup>. Το πρόγραμμα συντονίζει τους πόρους με τη βιομηχανία τουρισμού προκειμένου να παρασχεθούν οι γρήγορες και περιεκτικές υπηρεσίες στους επισκέπτες που έχουν τραυματιστεί από εγκληματικές ενέργειες κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στη Χαβάη. Οι άριστες σχέσεις εργασίας υπάρχουν μεταξύ αυτού του προγράμματος, του Τμήματος Αστυνομίας της Χονολουλού, του Γραφείου του Κυβερνήτη, της Αρχής Τουρισμού της Χαβάης και διάφορων άλλων βασικών ομάδων της τουριστικής βιομηχανίας.

Ένα παρόμοιο πρόγραμμα αποκαλούμενο Υπηρεσία Υποστήριξης Θυμάτων Τουριστών λειτουργεί στην Ιρλανδία<sup>166</sup>. Αυτό το πρόγραμμα επίσης επευφημείται ευρέως και απολαμβάνει την υποστήριξη του Υπουργείου Τουρισμού, Αθλητισμού και Αναψυχής, του Υπουργείου Δικαιοσύνης, του Αστυνομικού Επιτρόπου και πολλών σχετικών με τον τουρισμό βιομηχανιών. Η υποστήριξη θυμάτων τουριστών έχει έδρα το Αρχηγείο της Αστυνομίας στο τετράγωνο Harcourt, στο Δουβλίνο. Η επιτυχία της υπηρεσίας εξαρτάται από την εκτενή υποστήριξη που προέρχεται από ένα τμήμα της τουριστικής βιομηχανίας μέσω της άμεσης χρηματοδότησης και της ωφελιμότητας σε είδος.

Άλλες επιτυχείς συνεργασίες υγείας, ασφαλείας και προστασίας τουριστών που έχουν προσδιοριστεί, περιλαμβάνουν:

- Το πρόγραμμα Υγιεινής Σκαφών των Ηνωμένων Πολιτειών, μια πρωτοβουλία με τα Κέντρα Ελέγχου και Πρόληψης Ασθενειών, που βοηθά τη βιομηχανία σκαφών κρουαζιέρας στην πραγματοποίηση των σημαντικών προγραμμάτων υγιεινής προκειμένου να ελαχιστοποιηθεί κίνδυνος για τις γαστροεντερικές ασθένειες.

<sup>165</sup> Department of Prosecuting Attorney. Available at: [www.honolulu.gov/prosecuting](http://www.honolulu.gov/prosecuting)

<sup>166</sup> Tourist Victim Support Service. Available at: [www.clubi.ie/tvss/contactus.html](http://www.clubi.ie/tvss/contactus.html)

- Το Πρόγραμμα Διατήρησης του Τουρισμού, Υγείας, Ασφάλειας και Πόρων της Καραϊβικής, το οποίο επιδιώκει να ενισχύσει την ανταγωνιστικότητα της βιομηχανίας τουρισμού στις Καραϊβικές Θάλασσες μέσω της καθιέρωσης και της διάδοσης των ποιοτικών προτύπων και συστημάτων με σκοπό να εξασφαλίσουν τα υγιείς, ασφαλή και περιβαλλοντικά προϊόντα και υπηρεσίες.
- Το Αφρικανικό Ίδρυμα Ιατρικής και Έρευνας, το οποίο παρέχει τις πληροφορίες ταξιδιωτικής υγείας και προσφέρει στους τουρίστες την ευκαιρία να ενταχθούν στη Κοινότητα των Ιπτάμενων Γιατρών της Αφρικής. Η ιδιότητα μέλους στην κοινότητα αυτή εγγυάται στους επισκέπτες μια ελεύθερη πτήση εκκένωσης έκτακτης ανάγκης, εάν αυτή απαιτηθεί<sup>167</sup>.

Με ίσως τη Χαβάη ως εξαίρεση, τα επιτυχέστερα τουριστικά προγράμματα υγείας, ασφάλειας και προστασίας τουριστών τείνουν να εκτελούνται μεμονωμένα. Η πρόκληση για τη βιομηχανία, και για τις εθνικές κυβερνήσεις δεδομένης της ευθύνης τους για τον τουρισμό, είναι να ενσωματώσουν τα ποιοτικά προγράμματα και τις συνεργασίες μέσα σε λειτουργικά προγράμματα.

#### 4.5 Προσδιορισμός του κινδύνου

Στο μέρος πρώτο, κεφάλαιο 1 είδαμε διάφορους τρόπους να προσδιοριστούν τα τρέχοντα ζητήματα στην υγεία, την ασφάλεια και την προστασία των τουριστών, που περιλαμβάνουν: έρευνες και εκθέσεις στο τομέα της βιομηχανίας κυβερνητικές ταξιδιωτικές οδηγίες, το έργο των διεθνών οργανισμών και γενικές αξιολογήσεις του επιχειρησιακού περιβάλλοντος. Μια άλλη πηγή γνώσης είναι η συμβολή των ακαδημαϊκών στη κατανόηση και απάντηση ερωτημάτων όσων αφορά την ασφάλεια και προστασία των επισκεπτών. Μέχρι σήμερα, η ακαδημαϊκή έρευνα για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία επισκεπτών δεν έχει χρησιμοποιηθεί πολύ αποτελεσματικά από τους αρμόδιους για τα τουριστικά προγράμματα και τους σχεδιαστές τουριστικής πολιτικής. Αντίθετα, η πρακτική εκπαίδευση και η έρευνα στο τουρισμό αναψυχής έχουν ενσωματωθεί καλά κατά τη διάρκεια του χρόνου στα ευρύ προγράμματα και τις πολιτικές διαχείρισης ελεύθερου χρόνου. Ως ένα ορισμένο βαθμό, αυτό είναι πάλι η ιστορική θέση του τουρισμού να μην αναγνωρίζει ή να μειώνει τη σημασία των περιπτώσεων ασθένειας ή τραυματισμών που έχουν επιπτώσεις στους πελάτες της, να στηρίζεται στην ασφάλιση και να αφήνει τις λεπτομέρειες σε άλλες 'ειδικές' ομάδες όπως οι γιατροί και η αστυνομία. Αυτή η θέση είναι τώρα αστήρικτη δεδομένου ότι η δημοσιευμένη ακαδημαϊκή εργασία μπορεί να χρησιμοποιηθεί στις

<sup>167</sup> Wilks, j. (2003). Safety and security for destinations: WTO case study . In: J. Wilks, & S.J.Page, Managing tourist health and safety in the new millennium (pp. 127-139) Oxford: Pergamon

νομικές διαδικασίες για να δείξει ότι υπήρξε δημόσια γνώση του κινδύνου. Η ανάπτυξη μιας στενότερης σχέσης μεταξύ του τουριστικού ακαδημαϊκού κόσμου και της βιομηχανίας είναι μια πολύ σημαντική πρόκληση που θα ωφελήσει και τις δύο ομάδες.

#### 4.6 Επιστροφή στις συνεργασίες

Από τα κοινά και συνεχιζόμενα ζητήματα ασφάλειας που προσδιορίζονται από τη βιομηχανία τουρισμού στο μέρος πρώτο, κεφάλαιο 1 (ασφάλεια πυρκαγιάς, τροφίμων και ύδατος έγκλημα και μολυσματική ασθένεια), είναι σαφές ότι οι συνεργασίες με τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, τις αρμόδιες για την υγεία αρχές και την αστυνομία είναι κρίσιμες για τον τουρισμό για να προστατεύσουν τους πελάτες της. Πολλά από τα κεφάλαια σε αυτή την εργασία έχουν εξετάσει άμεσα τις συνεργασίες υγείας και ασφάλειας που απαιτούνται. Λιγότερο αναπτύσσονται οι σχέσεις μεταξύ του τουρισμού και των υπηρεσιών ασφάλειας, με εξαίρεση ίσως την αστυνομία στους ιδιαίτερους τόπους προορισμού τουριστών. Η πρόκληση παραμένει για τον τουρισμό να δεσμεύσει πλήρως και να λειτουργήσει σε συνεργασία με τις ομάδες όπως τις υπηρεσίες στα προξενεία, το τελωνείο και τη μετανάστευση, την καραντίνα, την ακτοφυλακή και την προστασία συνόρων. Για τους τουρίστες ως ευάλωτη ομάδα εμπιστευόμενη σε άλλους σε περιόδους ανάγκης, οι προξενικές υπηρεσίες είναι μια ιδιαίτερα σημαντική πηγή πληροφοριών, υποστήριξης και πόρων. Εντούτοις, δεν πρέπει να υπάρξει μια προσδοκία όπου αυτές οι κρίσιμες ομάδες αυτόματα θα καταλάβουν ή θα αποκριθούν στον τουρισμό χωρίς την κατάλληλη δέσμευση και εκπαιδευτική διαδικασία. Παραδείγματος χάριν, όπως οι Muehsam και Tarlow<sup>168</sup> παρατηρούν σε σχέση με την αστυνομία:

Οι συντελεστές επιβολής νόμου από καιρό έχουν υποστηρίξει ότι αντιμετωπίζουν όλα τα άτομα το ίδιο, όμως συγχρόνως αναγνωρίζουν ότι έχουν διακριτική εξουσία κατά το χειρισμό οποιασδήποτε συγκεκριμένης κατάστασης. Η έρευνά μας δείχνει ότι η βιομηχανία τουρισμού ιστορικά έχει κάνει μια φτωχή εργασία στη διαβίβαση στην αστυνομία των περίπλοκων προβλημάτων της βιομηχανίας της. Αυτή η έλλειψη μέσων επικοινωνίας σημαίνει ότι οι ανώτεροι υπάλληλοι πρέπει συχνά να λάβουν αποφάσεις ενώ στην ουσία είναι ανίδεοι των αναγκών και του αντίκτυπου στην τοπική βιομηχανία τουρισμού. Όταν ο άνθρωπος βρίσκεται αντιμέτωπος με μια άγνωστη κατάσταση, είναι στην ανθρώπινη του φύση να ακολουθήσει αυστηρά τις υπηρεσιακές οδηγίες. Δεδομένου ότι οι ανώτεροι

<sup>168</sup> Muehsam, M.J,& Tarlow, P.E. (1995). Involving the police in tourism. *Tourism management*. 16(1), 9-14

υπάλληλοι καταλαβαίνουν πλήρως τις περιπλοκές του τουρισμού, οι μεγαλύτερες διαδικαστικές επιλογές διατίθενται. Οι συνεταιριστικές προσπάθειες μεταξύ της βιομηχανίας τουρισμού και των αντιπροσωπειών επιβολής νόμου συμβάλλουν στην προστασία της οικονομίας μιας πόλης και τη βελτίωση των δημόσιων σχέσεων του κράτους και της εθνικής εικόνας.

Αυτές οι παρατηρήσεις ισχύουν για όλους τους βασικούς συμμετόχους που ο τουρισμός πρέπει να δεσμεύσει για την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία των επισκεπτών. Ειδικότερα, η αξία του τουρισμού σε κάθε οικονομία πρέπει να μεταβιβαστεί αποτελεσματικά στους ιθύνοντες και μια προοδευτική διοικητική στρατηγική κινδύνου να υιοθετείται στα υψηλά επίπεδα κυβέρνησης. Ίσως ο αποτελεσματικότερος τρόπος να συνοψίσουμε τις προκλήσεις για τον τουρισμό στον τομέα της υγείας, της ασφάλειας και της προστασίας επισκεπτών είναι να παρουσιαστούν στον παρακάτω πίνακα οι εννέα συστάσεις που υποβάλλονται στους 21 Υπουργούς τουρισμού Οικονομικής Συνεργασίας της περιοχής Ειρηνικού Ασίας (ΟΣΕΑ) βασισμένες σε μια λεπτομερή αναθεώρηση της διαχείρισης κινδύνου στην περιοχή Ειρηνικού και Ασίας<sup>169</sup>. Οι συστάσεις, εάν εφαρμόζονταν, θα θεμελιώναν ένα καλύτερο δίκτυο πρακτικής για την υγεία, την ασφάλεια και τη προστασία των τουριστών. Αυτές είναι τεράστιες προκλήσεις, σύμφωνα με τη σημασία της προστασίας των επισκεπτών και της βιομηχανίας.

#### **4.7 Η Διαχείριση Κινδύνου δεν είναι Διαχείριση Κρίσης**

Από τις τρομοκρατικές επιθέσεις της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2001, έχει υπάρξει τεράστιο ενδιαφέρον για το θέμα της διαχείρισης κρίσης. Πολλοί τουριστικοί προορισμοί έχουν αναθέσει τώρα στους συμβούλους τη παραγωγή διοικητικών εγχειριδίων κρίσεως και σχεδίων κρίσης. Οι βομβαρδισμοί του Μπαλί, ο SARS και το ασιατικό τσουνάμι έχουν δώσει περαιτέρω έμφαση στην δουλειά για την αντιμετώπιση κρίσης. Ακόμη και οι συστάσεις του ΟΣΕΑ γράφτηκαν σε όρους διαχείρισης κρίσης.

Ενώ αυτή η γενική συνειδητοποίηση είναι μια θετική κίνηση για τον τουρισμό, δυστυχώς η εστίαση σε μια κρίση είναι κατά ένα μεγάλο μέρος αντίδραση και αποκατάσταση, παρά αρχική πρόληψη. Προκειμένου να παρασχεθεί αποτελεσματικά η προστασία στους επισκέπτες στους αβέβαιους και ταραχώδεις καιρούς που ζούμε, οι κυβερνήσεις πρέπει να είναι δυναμικές. Όσων γνωρίζουμε, καμία από τις συστάσεις του ΟΣΕΑ δεν έχει υιοθετηθεί από τις οικονομίες μελών της. Έχουν υπάρξει μερικά άριστα παραδείγματα των συνεργασιών και

---

<sup>169</sup> J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism

των απαντήσεων στις πρόσφατες κρίσεις (τα κεφάλαια σχετικά με τον ιό SARS και το πρόγραμμα Φοίνικας), αλλά είναι αμφισβητήσιμο εάν τα παθήματα που γίνονται μαθήματα, μοιράζονται αποτελεσματικά για τις τρέχουσες πρωτοβουλίες πρόληψης. Στην περίπτωση του SARS, εντούτοις, η ιατρικά απάντηση και τα παθήματα που έγιναν μαθήματα εφαρμόζονται σαφώς. Μέσω των δικτύων και των συνεργασιών που αναπτύχθηκαν σε απάντηση στον ιό SARS, ο τομέας της υγείας προετοιμάζεται τώρα πολύ καλύτερα τη γρίπη των πτηνών και για άλλα πιθανά ξεσπάσματα της μολυσματικής ασθένειας.

Δεδομένου ότι το πρώτο κύμα των μηνύσεων είδη αρχειοθετείται ενάντια στους προορισμούς και τα μέλη της τουριστικής βιομηχανίας από τους τουρίστες που συμμετέχουν στην κρίση του ασιατικού τσουνάμι, μερικές σκληρές ερωτήσεις τίθενται για τις επαρκείς ευθύνες προετοιμασιών και καθήκοντος. Για να προστατευθεί στο μέλλον, η βιομηχανία τουρισμού πρέπει να καθιερώσει τις συνεργασίες στις κυβερνητικές αντιπροσωπείες και διεθνώς με τις οργανώσεις που ειδικεύονται στην υγεία, την ασφάλεια και την προστασία. Αντί να στηριχθεί εξολοκλήρου στις υπηρεσίες και την καλή θέληση των άλλων (π.χ., της αστυνομίας), ο τουρισμός πρέπει να ξοδέψει κάποιο χρόνο και χρήματα στην ανάπτυξη και τη διατήρηση αυτών των κρίσιμων σχέσεων. Μόνο μέσω ενός ευρύ και περιεκτικού δικτύου ασφάλειας μπορούν οι επισκέπτες να βεβαιωθούν για την προστασία.

Σαν τελική σημείωση, μερικοί τουρίστες θα συνεχίσουν να κάνουν τα απροσδόκητα πράγματα. Οι τουριστικοί πράκτορες και οι κυβερνήσεις δεν μπορούν να αποτρέψουν όλες τις πιθανές ατυχίες ή τα ατυχήματα. Εντούτοις, μπορούν να παρέχουν μια ποιοτική υπηρεσία που περιλαμβάνει αυτόματα την υγεία, την ασφάλεια και την προστασία επισκεπτών.

Στον πίνακα αυτόν αναφέρονται οι συστάσεις που υποβάλλονται στους 21 υπουργούς τουρισμού του ΟΣΕΑ.

---

*Σύσταση 1:* Κάθε οικονομία του ΟΣΕΑ αναλαμβάνει να αναπτύξει μια κυβερνητική προσέγγιση στην υποστήριξη και την προστασία του τουρισμού. Αυτό θα περιελάμβανε μια επίσημη συμφωνία στα υψηλότερα επίπεδα της κυβέρνησης για να αναπτύξει ένα εθνικό σχέδιο διαχείρισης τουριστικής κρίσης που θα ήταν επαρκώς υποστηριγμένο από την αρμόδια νομοθετική αρχή. Μια αναθεώρηση της υπάρχουσας νομοθεσίας μπορεί να είναι απαραίτητη για να εξασφαλίσει ότι οι πιθανοί κίνδυνοι καλύπτονται επαρκώς.

*Σύσταση 2:* Κάθε οικονομία του ΟΣΕΑ πρέπει να διαμορφώσει το Εθνικό Συμβούλιο Τουρισμού, περιλαμβάνοντας τη βασική κυβέρνηση και τους εξωτερικούς συνεργάτες, ειδικά τους μέγιστους αντιπροσωπευτικούς οργανισμούς της τουριστικής βιομηχανίας. Το Συμβούλιο πρέπει να καθιερώσει μια Εθνική Επιτροπή Ασφάλειας και Προστασίας, που θα υποδεικνύει τους ρόλους και τις ευθύνες των μελών σε όλους τους τομείς της διαχείρισης κινδύνου και κρίσης, και



θα ενσωματώνει αυτούς τους στόχους στο εθνικό διοικητικό σχέδιο κρίσης.

*Σύσταση 3:* Ο ΟΣΕΑ πρέπει να δημιουργήσει μια αφιερωμένη έρευνα και μια ελεγκτική ομάδα για τις οικονομίες του ΟΣΕΑ, με μια σύνοψη για να συνεργαστεί με τον ΟΤΕΑ, τον ΠΟΤ, την ΟΝΑΕ και άλλες διεθνείς ομάδες και αντιπροσωπείες για να παρέχει ενημερωμένες στρατηγικές γνώσεις και πληροφορίες για τον κίνδυνο και τις απειλές στον τουρισμό στην ειρηνικοασιατική περιοχή.

*Σύσταση 4:* Ο ΟΣΕΑ θα πρέπει να αναπτύσσει τις επίσημες σχέσεις με τις διεθνείς αντιπροσωπείες που παρέχουν συμβουλές από ειδήμονες και υπηρεσίες στους τομείς της διαχείρισης φυσικής καταστροφής, τις υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης και υγείας έτσι ώστε ο τουρισμός να αποκομίζει το όφελος της πείρας από άλλους ειδικούς τομείς.

*Σύσταση 5:* Ο ΟΣΕΑ πρέπει να συντονίσει με τον ΟΤΑΕ, τον ΠΟΤ και άλλους πιθανούς συνεργάτες για να παραδώσει εργαστήρια, επιμορφωτικά προγράμματα και πρακτική υποστήριξη σε περίπτωση κινδύνου και διαχείριση κρίσης για τα μέλη του ΟΣΕΑ. Αυτό πρέπει να είναι ένα πρόγραμμα σταδιακών βημάτων για να εξασφαλίσει ότι όλοι οι βασικοί τομείς καλύπτονται επαρκώς σε περίπτωση ανάγκης.

*Σύσταση 6:* Με βάση τις συγκεκριμένες ανάγκες των μελών του ΟΣΕΑ για την κατάρτιση και την υποστήριξη στη διαχείριση κινδύνου και κρίσης, τα λειτουργικά εγχειρίδια και άλλο βοηθητικό υλικό θα πρέπει να αναπτυχθούν. Ειδικότερα ,μπορεί να ζητηθεί ένα πρότυπο για μικρές και μεσαίου μεγέθους τουριστικές επιχειρήσεις που να συνδέει τους ευρύτερους κυβερνητικούς ρόλους και ευθύνες που περιγράφονται σε αυτήν την έκθεση.

*Σύσταση 7:* Κάθε οικονομία του ΟΣΕΑ καθιερώνει και λειτουργεί σε συνεργασία με τη κορυφαία βιομηχανία τουρισμού τους για να αναπτύξει τα σχέδια και τις πολιτικές για διαχείριση κινδύνου, και ειδικά, τα προγράμματα επιχειρησιακής συνοχής σε περίπτωση κρίσης.

*Σύσταση 8:* Κάθε οικονομία του ΟΣΕΑ πρέπει να έχει μια λεπτομερή στρατηγική για τα ΜΜΕ σε ισχύ ως τμήμα οποιουδήποτε διοικητικού σχεδίου κρίσης. Για να διευκολυνθεί αυτό, επιμορφωτικά προγράμματα ειδικών εργαστηρίων και ΜΜΕ πρέπει να παρασχεθούν στο ειδικό προσωπικό τουρισμού σε όλες τις οικονομίες του ΟΣΕΑ.

*Σύσταση 9:* Τα μέλη του ΟΣΕΑ πρέπει να ενθαρρυνθούν για να συζητήσουν και να διαμορφώσουν μια ομαδική απάντηση στο ζήτημα

των ταξιδιωτικών οδηγιών, συμπεριλαμβανομένων των θετικών βημάτων για να αλληλοβοηθηθούν μέσω των μέτρων ασφάλειας και προστασίας.

---

*Πηγή του πίνακα, βλέπετε:* J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism

### **Βιβλιογραφία:**

- Duval, D.T. (2003). Safety and Security in Tourism. Binghamton, NY: Haworth Hospitality Press
- Keech, M. (2004). Rogue tourism operators in sight. Press release from Queensland Minister for Tourism, Fair Trading and Wine Industry Development, 11 October.
- Moore, F. (2004). Foreword. In: J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism
- Muehsam, M.J,& Tarlow, P.E. (1995). Involving the police in tourism. Tourism management. 16(1), 9-14
- Walker, L. & Page S.J. (2003) Risks, rights and responsibilities in tourist well-being: Who should manage visitor well-being at the destination? In: J. Wilks, & S.J.Page, Managing tourist health and safety in the new millennium (pp. 215-235) Oxford: Pergamon
- Wilks, j. (2003). Safety and security for destinations: WTO case study . In: J. Wilks, & S.J.Page, Managing tourist health and safety in the new millennium (pp. 127-139) Oxford: Pergamon
- J. Wilks, & S. Moore, tourism risk management for the Asia Pacific region (p.iii) Southport: CRC for Sustainable Tourism.

### **Internet:**

- Department of Prosecuting Attorney. Available at: [www.honolulu.gov/prosecuting](http://www.honolulu.gov/prosecuting)
- The safest country (2003) Available at: [www.wanderlust.co.uk](http://www.wanderlust.co.uk)
- Tourist Victim Support Service. Available at: [www.clubi.ie/tvss/contactus.html](http://www.clubi.ie/tvss/contactus.html)
- Travel advice. South Africa. Safety and Security. Available at: [http://www.smartraveller.gov.au/zw-cgi/view/Advice/South\\_Africa#Safety\\_and\\_Security](http://www.smartraveller.gov.au/zw-cgi/view/Advice/South_Africa#Safety_and_Security)
- Traveler Insurance. Available at: <http://www.fco.gov.uk/servlet/Front?pagename=OpenMarket%2FXcelerate%2FShowPage&c=Page&cid=1007029390518&action=search&sf=mini&referrer=FCO+Main&stq=0&pubId=1006886514545&q=traveler+insurance>